



Assemblée générale

Distr. générale
16 juillet 2019
Français
Original : anglais

Soixante-quatorzième session

Point 134 de la liste préliminaire*

Rapports financiers et états financiers audités et rapports du Comité des commissaires aux comptes

Troisième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'application de la stratégie Informatique et communications

Note du Secrétaire général

Le Secrétaire général a l'honneur de faire tenir à l'Assemblée générale une lettre du Président du Comité des commissaires aux comptes datée du 24 juillet 2019 transmettant le rapport du Comité sur les progrès accomplis dans l'application de la stratégie Informatique et communications.

* [A/74/50](#).



Table des matières

	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	3
Informatique et communications : chiffres et dates clefs	4
Troisième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies	6
Résumé	6
I. Contexte	11
II. Mandat, étendue de l'audit et méthode	11
III. Constatations et recommandations	11
A. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité des commissaires aux comptes	11
B. Gouvernance et direction	12
C. Moderniser	17
D. Transformer	26
E. Innover	33
IV. Remerciements	37
Annexes	
I. État d'application des recommandations sur les questions relatives à l'informatique et aux communications	38
II. Plan stratégique original	62

Lettre d'envoi

Lettre datée du 24 juillet 2019, adressée à la Présidente de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous faire tenir ci-joint le troisième rapport du Comité des commissaires aux comptes sur l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay Scheller

Informatique et communications : chiffres et dates clefs

Budget et ressources

1 376,4 millions de dollars	Montant alloué à l'informatique et aux communications, hors Umoja, pour l'exercice biennal 2018-2019
44,89 %	Pourcentage estimatif du budget annuel consacré à l'informatique et aux communications alloué aux opérations de maintien de la paix (2018/19)
1 140	Nombre d'applications en service à l'Organisation des Nations Unies (contre 2 340 en 2014)

Source : Quatrième rapport d'étape du Secrétaire général sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies (A/73/384).

Chronologie

Octobre 2014	Le Secrétaire général présente la stratégie Informatique et communications (A/69/517).
Décembre 2014	L'Assemblée générale adopte la résolution 69/262 dans laquelle elle approuve la stratégie.
Septembre 2015	Le Secrétaire général présente son premier rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/70/364 et A/70/364/Corr.1).
Décembre 2015	Le Comité des commissaires aux comptes présente son rapport sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/581).
Février 2016	Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires présente son rapport sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/755) et recommande que le Comité des commissaires aux comptes présente chaque année, pendant les cinq ans de la mise en œuvre de la stratégie un rapport sur les progrès réalisés.
Avril 2016	L'Assemblée générale adopte la résolution 70/238 B dans laquelle elle souscrit aux conclusions et recommandations figurant dans le rapport du Comité consultatif (A/70/755).
Septembre 2016	Le Secrétaire général présente son deuxième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/71/400).
Juillet 2017	Le Comité des commissaires aux comptes présente son premier rapport annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications (A/72/151), comme suite à la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.

Avril 2018	Le Secrétaire général présente son troisième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/72/755/Rev.1).
Juillet 2018	Le Comité des commissaires aux comptes présente son deuxième rapport annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications (A/73/160), comme suite à la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.
Septembre 2018	Le Secrétaire général présente son quatrième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/73/384).

Stratégie

20	Nombre de projets stratégiques sous-tendant la stratégie dont le Bureau de l'informatique et des communications rend compte dans le document A/71/400 . De ces 20 projets, il a été indiqué que 13 ont été achevés.
2014-2020	Le calendrier sur cinq ans (2013-2017) figurant dans le plan stratégique (A/69/517 , annexe I) a été révisé et porte maintenant sur la période 2014-2020, conformément au deuxième rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/71/400).

Troisième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies

Résumé

Introduction

À sa soixante-neuvième session, en 2014, l'Assemblée générale a adopté la résolution [69/262](#), dans laquelle elle a approuvé la stratégie Informatique et communications proposée par le Secrétaire général dans son rapport publié sous la cote [A/69/517](#). L'idée à l'origine de la stratégie était de mettre à la disposition de l'Organisation des Nations Unies des services informatiques et des services de communications qui l'aident à s'acquitter de son mandat.

À ce jour, le Secrétaire général a présenté quatre rapports sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (rapports d'étape) : le premier ([A/70/364](#) et [A/70/364/Corr.1](#)) en septembre 2015, le deuxième ([A/71/400](#)) en septembre 2016, le troisième ([A/72/755/Rev.1](#)) en avril 2018 et le quatrième ([A/73/384](#)) en septembre 2018.

Le Comité des commissaires aux comptes a soumis à l'Assemblée générale son rapport sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat ([A/70/581](#)) en décembre 2015. Après avoir examiné ce rapport, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé à l'Assemblée de demander au Comité des commissaires aux comptes de présenter chaque année, pendant les cinq ans de la mise en œuvre de la stratégie, un rapport sur les progrès accomplis. L'Assemblée a souscrit à cette recommandation dans sa résolution [70/238 B](#), en application de laquelle le Comité des commissaires aux comptes a soumis son premier rapport annuel ([A/72/151](#)) en juillet 2017 et le deuxième ([A/73/160](#)) en juillet 2018. Le Comité consultatif a souscrit aux recommandations du Comité des commissaires aux comptes dans ses rapports sur la question ([A/72/7/Add.51](#) et [A/73/759](#)). Dans sa résolution [72/262 C](#), l'Assemblée générale a souscrit aux conclusions et recommandations que le Comité consultatif avait formulées dans son rapport sur le premier rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes. Les conclusions et recommandations que le Comité consultatif a formulées dans son rapport sur le deuxième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes étaient en cours d'examen par la Cinquième Commission mais aucune décision n'avait été prise à la date à laquelle le présent rapport a été achevé (juillet 2019). Le présent rapport est le troisième présenté par le Comité ; celui-ci y examine les progrès accomplis dans l'application de la stratégie en 2018.

Principales constatations

Les principales constatations du Comité sont présentées ci-dessous.

Gouvernance et direction

Dispositif de gouvernance

Le Comité a constaté que le Comité exécutif de l'informatique et des communications ne s'était pas réuni en 2018. Il a noté également que le Conseil de l'informatique et des communications, organe de gouvernance au niveau supérieur, ne

s'était réuni que deux fois en 2018, alors que, selon son mandat, il était censé se réunir au moins une fois toutes les six semaines.

Formulation et respect des politiques

Le Comité a observé que 12 des 22 procédures techniques qui auraient dû être examinées avant le 1^{er} janvier 2018 l'avaient été en 2018 et que les 10 procédures restantes étaient en cours d'examen ou de révision. Les politiques relatives à la réutilisation et à la cession ou à la mise au rebut sans risque du matériel informatique et du matériel de communications et à la gestion des données devaient être révisées étant donné que les textes en vigueur étaient obsolètes. Le Comité a également noté qu'aucune mesure n'avait encore été prise en faveur de l'élaboration d'une politique relative à l'externalisation des services informatiques et de communication.

Dans le cadre du mécanisme d'auto-évaluation lancé en août 2018 et consistant, pour les départements et bureaux, à contrôler annuellement la manière dont ils appliquaient les politiques en vigueur et à attester du respect de celles-ci, seules 2 politiques, qui portaient sur la sécurité informatique, avaient fait l'objet de contrôles, sur les 42 politiques en vigueur. Le Bureau a indiqué que le taux de réponse était très faible et que seules 5 des 70 entités concernées avaient soumis leurs formulaires d'attestation.

Exécution des projets

Le Comité a observé qu'il avait été proposé en février 2019 que certaines activités, notamment le projet Pôle d'assistance centralisée, le projet Centre chargé du réseau institutionnel et le projet Regroupement des sites Web, ne soient plus considérées comme des projets et deviennent des activités permanentes, alors même que les tâches principales de ces projets, qui avaient été définies dans la stratégie, n'étaient pas achevées. Le Comité a également constaté que le projet de regroupement des applications avait été clôturé plus tôt que prévu du fait que le nombre d'applications était passé sous la barre des 1 000 ; il était d'avis qu'on pouvait aller plus loin. Le Comité estime qu'en décidant de manière prématurée de clôturer un projet ou d'en faire une activité permanente, on risque de réduire l'attention qui est portée à son exécution et à son achèvement.

Moderniser

Prise en main d'Umoja

Le Comité a constaté que la date de mise en service définitive d'Umoja (y compris tous les projets d'Umoja-Extension 2) était fixée au 31 décembre 2019. Le Comité a été informé par l'équipe du projet qu'un plan de prise en main d'Umoja serait présenté à l'Assemblée générale dans le onzième rapport d'étape du Secrétaire général sur le progiciel de gestion intégré (qui serait publié en septembre 2019) et qu'il comprendrait une opération de « lift and shift » par laquelle toute l'équipe du projet, qui se compose essentiellement de personnel temporaire (autre que pour les réunions) et de quelques vacataires, serait transférée dans l'entité qui serait la mieux à même de la gérer.

L'Administration a dit qu'en préparation de la phase 4 elle avait commencé à planifier les activités restantes ainsi que les ressources et le financement qui seraient nécessaires au bon fonctionnement d'Umoja en 2020. De l'avis du Bureau, si la planification de la transition commençait dès maintenant, la stratégie dite de « lift and shift » pourrait être élaborée en deux ou trois mois et mise en œuvre à partir du 1^{er} janvier 2020.

Sécurité informatique

Le Comité a noté que plusieurs mesures à court terme avaient été prises pour renforcer la sécurité informatique mais que les initiatives critiques qu'étaient la compartimentation des réseaux et la classification des informations étaient toujours en cours d'exécution. En réponse au rapport du Comité relatif au deuxième rapport d'étape du Secrétaire général, l'Administration avait proposé de compartimenter les réseaux plutôt que de déployer davantage de détecteurs dans le cadre des systèmes de détection des intrusions, mais la compartimentation n'était toujours pas achevée.

Reprise après un sinistre

Le Comité a noté que l'exercice de reprise après sinistre ne portait pas sur toutes les applications considérées comme critiques et que l'infrastructure réseau de l'environnement d'exploitation n'avait pas été testée pour les applications visées par l'exercice. L'exercice avait pris plus d'heures que prévu et mis en évidence plusieurs problèmes. Plusieurs autres exercices ayant été reportés, il n'était pas certain que la deuxième phase du projet Reprise après un sinistre serait achevée à l'échéance prévue, à savoir juin 2019. Le Bureau de l'informatique et des communications avait l'intention de collaborer avec les propriétaires d'applications afin de fixer un calendrier pour la reprise des activités reportées.

Le Comité est d'avis qu'à moins d'achever les exercices de reprise après sinistre qui avaient été reportés et de s'employer à réduire au minimum les temps de basculement et de rétablissement des activités, l'Administration ne pourra pas être assurée que l'Organisation aura la résilience escomptée en cas d'urgence imprévisible.

Transformer*Rationalisation des applications*

Le projet Rationalisation des applications a été clôturé le 1^{er} mars 2019, l'objectif de 1 000 applications ayant été atteint. L'inventaire annuel des applications et l'atelier mondial des pôles applications sur l'établissement de plans et de normes n'ont pas été menés à bien conformément à ce qui était prévu. Les informations sur les coûts de développement et de maintenance et les frais liés à l'achat de licences n'étaient pas disponibles pour la plupart des applications ; le Comité ne pouvait donc pas évaluer la rentabilité du projet.

Achèvement partiel de la rationalisation des sites Web

Au 31 décembre 2018, le Secrétariat comptait 740 sites Web, dont 8 devaient être supprimés. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que la saisie et la mise à jour de données sur les sites Web publics relevaient de la responsabilité des personnes référentes pour les questions informatiques. Le Bureau n'était pas en mesure de vérifier si les départements avaient enregistré tous leurs sites Web qui n'étaient pas hébergés par le Bureau ou qui ne bénéficiaient pas de son assistance. Il a indiqué que seuls 380 des 740 sites Web avaient été conçus au moyen de systèmes approuvés. Le Comité conclut qu'il reste encore de nombreux problèmes à régler en ce qui concerne la rationalisation des sites Web, mais que l'activité a été retirée du cadre du projet et classée comme activité permanente.

Centre chargé du réseau institutionnel

Le Comité a constaté que les rapports mensuels sur l'état d'avancement du projet Centre chargé du réseau institutionnel indiquaient que son taux d'exécution se situait entre 75 et 86 % en octobre 2018. Le projet avait été temporairement suspendu compte tenu des réformes de gestion. Les rapports de novembre et décembre 2018 indiquaient

que le projet était achevé à 100 % en dépit du fait que les objectifs fixés n'avaient pas été atteints. Le Comité a été informé que des fonds supplémentaires seraient demandés à cet égard en 2021. La mise en œuvre de la dernière phase du projet reprendrait dans le cadre du plan d'exécution de la stratégie Informatique et communications pour les cinq prochaines années.

Pôle d'assistance centralisée

L'objectif du projet Pôle d'assistance centralisée (phase 3) était de bâtir un modèle efficace de services partagés à l'échelle mondiale. Le Comité a observé que, bien que le Bureau de l'informatique et des communications considère le projet comme achevé, le regroupement des ressources, du matériel et des activités des services d'assistance informatique de l'ancien Département de l'appui aux missions au sein des pôles d'assistance centralisée avait été mis en attente et ne serait achevé qu'à la fin de l'année 2019.

Défragmentation : pôles applications et services informatiques

Le Comité a noté qu'en mars 2019, les services informatiques de 27 entités, bureaux et départements de l'ONU aux niveaux du Siège, des bureaux hors Siège et des commissions régionales n'avaient pas encore été regroupés.

Recommandations

Le Comité formule des recommandations détaillées dans le corps du rapport. Il recommande principalement que l'Administration :

- a) **fasse en sorte que le dispositif de gouvernance relatif à l'application de la stratégie Informatique et communications soit opérationnel et, si telle était son intention, se dote immédiatement d'un nouveau dispositif ;**
- b) **se dote, pour contrôler le respect des politiques, d'un modèle à suivre qui comporte un mécanisme d'auto-évaluation applicable à l'ensemble des politiques, si possible, et se coordonne avec les parties prenantes pour faire en sorte que les politiques soient mieux appliquées ;**
- c) **dresse le bilan des objectifs atteints dans le cadre de tous les projets, y compris les projets considérés comme achevés et ceux qui sont devenus des activités permanentes, par rapport aux objectifs fixés dans la stratégie Informatique et communications ;**
- d) **accorde la priorité à l'élaboration et au lancement du plan de prise en main d'Umoja ;**
- e) **fasse porter ses efforts sur la compartimentation des réseaux et continue d'améliorer le programme de sécurité informatique et notamment la configuration des postes de travail, la formation et la classification des informations ;**
- f) **examine et redéfinit la liste actuelle des applications « critiques », effectue régulièrement des exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications considérées comme critiques et prend rapidement des mesures correctives pour remédier aux lacunes constatées lors de l'exercice de reprise après sinistre ;**
- g) **effectue chaque année un inventaire de toutes les applications, définit clairement les types d'applications qui doivent être regroupées ou supprimées et remédie aux lacunes concernant les données enregistrées dans Unite Applications ;**

h) examine les procédures de gouvernance et d'application des règles en vigueur concernant les sites Web, recense les lacunes et veille au respect des directives et des normes existantes ;

i) prenne des mesures visant notamment à obtenir les financements nécessaires, en coordination avec les autres parties prenantes, pour faire en sorte que les objectifs de regroupement fixés dans le cadre du projet Centre chargé du réseau institutionnel soient atteints ;

j) précise le champ d'application du volet « regroupement » du projet Pôle d'assistance centralisée et prenne des mesures pour faire en sorte que les objectifs liés au regroupement et aux améliorations continues soient atteints dans les meilleurs délais.

I. Contexte

1. Dans sa résolution [69/262](#), l'Assemblée générale a souscrit à la stratégie Informatique et communications proposée par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Informatique et communications à l'Organisation des Nations Unies » et publié sous la cote [A/69/517](#). Cette stratégie s'articule autour de cinq axes principaux, à savoir le renforcement du dispositif de gouvernance et de direction, la modernisation à l'appui des priorités de l'Organisation, la transformation des services informatiques et des services de communications, l'innovation en vue de favoriser de nouvelles solutions technologiques à long terme et l'utilisation optimale des moyens informatiques et des moyens de communications. On trouvera à l'annexe II le plan stratégique original.

2. À ce jour, le Secrétaire général a présenté quatre rapports sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (rapports d'étape) : le premier ([A/70/364](#) et [A/70/364/Corr.1](#)) en septembre 2015, le deuxième ([A/71/400](#)) en septembre 2016, le troisième ([A/72/755/Rev.1](#)) en avril 2018 et le quatrième ([A/73/384](#)) en septembre 2018.

II. Mandat, étendue de l'audit et méthode

3. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a examiné le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat ([A/70/581](#)) et recommandé à l'Assemblée générale de demander au Comité de présenter chaque année un rapport sur les progrès accomplis, et ce pendant les cinq ans de la mise en œuvre de la stratégie. L'Assemblée a souscrit à cette recommandation dans sa résolution [70/238 B](#), en application de laquelle le Comité des commissaires aux comptes a présenté son premier rapport d'étape sur l'application de la stratégie Informatique et communications en juillet 2017, et le deuxième en juillet 2018.

4. Le présent rapport est le troisième rapport d'étape annuel présenté en application de la résolution [70/238 B](#) par le Comité, et celui-ci y examine l'application de la stratégie pendant l'année 2018. L'audit a été réalisé du 18 février au 15 mars 2019. Le rapport traite de questions que le Comité des commissaires aux comptes estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale.

III. Constatations et recommandations

A. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité des commissaires aux comptes

5. Sur les 39 recommandations qui restaient à appliquer au 31 décembre 2018, 2 (5 %) ont été intégralement appliquées, 36 (92 %) sont en cours d'application et 1 (3 %) n'a pas été appliquée. On trouvera dans le tableau 1 un état récapitulatif de la suite donnée aux recommandations.

Tableau 1
État d'application des recommandations antérieures du Comité

État d'application	Nombre de recommandations				Total
	A/67/651	A/70/581	A/72/151	A/73/160	
Recommandations restant à appliquer au 31 décembre 2017	6	6	14	13	39
État d'application en 2018					
Recommandation intégralement appliquée	–	–	1	1	2
Recommandation en cours d'application	6	6	13	11	36
Recommandation non appliquée	–	–	–	1	1
Recommandation devenue caduque	–	–	–	–	–
Recommandations restant à appliquer au 15 mars 2019	6	6	13	12	37

6. Le Comité a constaté que 95 % de ses recommandations antérieures n'avaient toujours pas été appliquées. De l'avis du Comité, l'Administration devrait prendre sans tarder des mesures pour donner suite à ses recommandations afin de remédier rapidement aux insuffisances constatées pendant l'audit. Douze des 37 recommandations qui restent à appliquer ont été formulées il y a plus de deux ans. Dans le présent rapport, le Comité fait de nouvelles recommandations sur la gouvernance, la conformité, la prise en main d'Umoja, la compartimentation des réseaux et la rationalisation des sites Web, des questions sur lesquelles il avait déjà attiré l'attention de l'Administration et pour lesquelles ses recommandations n'ont pas encore été appliquées.

7. On trouvera dans l'annexe I des précisions sur l'état d'application de ces recommandations.

B. Gouvernance et direction

Dispositif de gouvernance

8. Aux termes de la stratégie Informatique et communications, le Comité exécutif de l'informatique et des communications, présidé par le ou la Secrétaire général(e) adjoint(e) de l'ancien Département de la gestion, constitue l'organe de décision le plus élevé en ce qui concerne la stratégie et les priorités informatiques. Il est chargé de veiller à ce que l'informatique et les communications occupent une place centrale de façon à aider l'Organisation à répondre à ses besoins opérationnels et à atteindre ses objectifs. Il est composé de 13 représentants ayant rang de Secrétaire général adjoint. Il se réunit au moins une fois par an et doit être tenu au courant de l'état d'avancement des projets tous les trimestres. La circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11) prévoit que le Directeur ou la Directrice générale de l'informatique¹ informe et conseille le Comité exécutif. Il ou elle conseille également les responsables de départements et de bureaux sur les questions ayant trait à l'informatique et aux communications. Le Comité a constaté que le Comité exécutif n'avait tenu aucune réunion en 2018, et qu'il n'avait pas été tenu au courant de l'état d'avancement des

¹ Le Directeur ou la Directrice générale de l'informatique est responsable de la direction générale des activités de l'Organisation liées à l'informatique et aux communications ainsi que des résultats obtenus en la matière. La stratégie Informatique et communications prévoit que sa fonction première soit d'établir un ensemble de vues, de programmes et de valeurs communs et de mettre en œuvre des technologies novatrices de nature à appuyer et faciliter le travail de l'Organisation.

projets tous les trimestres, comme le prévoyait pourtant la stratégie. Le Comité exécutif ne s'était pas réuni non plus en 2017, comme le Comité l'avait constaté dans son précédent rapport d'étape (A/73/160).

9. Le Conseil de l'informatique et des communications veille à ce que les technologies de l'information et des communications soient utilisées de façon cohérente et coordonnée dans tous les départements et lieux d'affectation, conformément aux objectifs du Secrétariat et aux orientations générales arrêtées par le Comité exécutif de l'informatique et des communications. Présidé par la Directrice générale de l'informatique, il se compose de fonctionnaires de classe D-1 ou D-2 représentant les départements et bureaux du Siège, les bureaux extérieurs, les commissions régionales et les tribunaux. Il est censé se réunir au moins une fois toutes les six semaines (voir [ST/SGB/2003/17](#)). Le Comité a constaté que le Conseil ne s'était réuni que deux fois en 2018, et que seule une poignée de bureaux et de départements étaient représentés à ces réunions.

10. Le Conseil doit établir un rapport annuel sur ses activités ; ce rapport est incorporé dans un rapport général sur les progrès de l'informatique et de la télématique au Secrétariat, qui paraît tous les deux ans (ibid.). Il doit également présenter des rapports semestriels sur la mise en œuvre de la stratégie. Le Comité a constaté que le Conseil n'avait établi aucun rapport annuel ou semestriel.

11. Il est essentiel que le Conseil se réunisse régulièrement pour que la Directrice générale de l'informatique puisse rencontrer les représentants d'autres départements et bureaux, tenir des débats constructifs sur les questions ayant trait à l'informatique et aux communications et veiller à l'application et au suivi des politiques et normes informatiques. Le manque de coordination au sein du Conseil et l'absence de réunions du Comité exécutif sont autant d'occasions manquées d'améliorer le suivi de l'application de la stratégie.

12. Le Bureau de l'informatique et des communications a dit que le Comité de direction avait bénéficié de trois séances d'information sur les questions ayant trait à l'informatique et aux communications et que, comme la composition du Comité de direction était la même que celle du Comité exécutif, on pouvait considérer que le Comité exécutif avait également été informé. Il a souligné que la Directrice générale de l'informatique n'était pas seule responsable de l'application de la stratégie ; d'après la résolution de l'Assemblée générale sur la question, toute la direction de l'Organisation était concernée. Le Bureau a dit que, dans le cadre de l'examen du dispositif de gouvernance, le Comité exécutif avait été transformé en un autre comité. Il a ajouté que le Conseil de l'informatique et des communications avait cessé d'exister et que le dispositif de gouvernance était en cours de révision, mais n'a pas indiqué quels étaient les changements proposés.

13. Le Comité des commissaires aux comptes a constaté que le Comité de direction avait pris acte du quatrième rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies lors d'une réunion tenue le 12 septembre 2018. Cependant, aucune entité ne semblait s'être engagée à examiner régulièrement les progrès accomplis dans l'application de la stratégie ou dans la détection et l'atténuation des risques à l'échelle de l'ensemble de l'Organisation, tâche qui, selon la stratégie, incombait au Comité exécutif. Si elle avait lieu, la réunion annuelle du Comité exécutif prévue dans la stratégie permettrait de tenir la Directrice générale de l'informatique informée et de susciter une réponse plus coordonnée de la part des départements participants. Le Comité des commissaires aux comptes a noté qu'il était essentiel que les parties prenantes coopèrent et se coordonnent pour exécuter plusieurs initiatives prévues dans la stratégie, notamment celles qui concernent la défragmentation, la rationalisation des applications et des sites Web et la reprises des activités après un

sinistre. Comme l'application de la stratégie est entrée dans sa dernière année et que des réformes sont en cours dans l'Organisation, le Comité des commissaires aux comptes estime qu'il serait utile que l'Administration se dote d'un dispositif de gouvernance opérationnel pour examiner et orienter les activités d'application de la stratégie.

14. Le Comité des commissaires aux comptes recommande que l'Administration fasse en sorte que le dispositif de gouvernance relatif à l'application de la stratégie Informatique et communications soit opérationnel et que, si telle était son intention, elle se dote immédiatement d'un nouveau dispositif.

Formulation et respect des politiques en matière d'informatique et de communications

Formulation des politiques

15. Les politiques en matière d'informatique et de communications fixent les modalités de mise en œuvre, de fourniture et d'utilisation des ressources et des données. Le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications fixe et met à jour les politiques, procédures et lignes directrices techniques. Le Comité des commissaires aux comptes a constaté qu'en février 2019, 42 politiques, dont 22 procédures techniques, avaient été publiées. Les procédures techniques portaient sur la sécurité (8), l'infrastructure (10), les applications (3) et la gestion de l'information (1).

16. Les procédures techniques relatives à l'informatique et aux communications devaient être examinées une fois par an, à l'exception de la procédure d'intervention en cas d'atteinte à la sécurité, qui devait l'être deux fois par an. Dans son deuxième rapport d'étape (A/73/160), le Comité avait noté que, sur les 22 procédures techniques devant être révisées avant la fin de l'année 2017, une seule l'avait été. Il a constaté que le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications s'était réuni huit fois en 2018 et qu'il avait examiné 12 procédures techniques. Les 10 procédures restantes étaient en cours d'examen ou de révision. Dans son deuxième rapport d'étape, le Comité a également indiqué qu'aucune politique relative à des questions nouvelles, comme l'externalisation des services informatiques et de communications, l'emploi de matériel par les utilisateurs finaux, le partage d'informations et les données publiques, n'avait été adoptée. Il a été informé que la question de l'emploi de matériel par les utilisateurs finaux avait été traitée dans un texte administratif envoyé pour consultation à l'ancien Bureau de la gestion des ressources humaines début 2018 et qu'un groupe de travail avait été constitué et chargé d'élaborer des directives sur les outils de collaboration en ligne. Le Bureau de l'informatique et des communications est convenu que les politiques relatives à la réutilisation et à la cession ou à la mise au rebut sans risque du matériel informatique et du matériel de communications et à la gestion des données devaient être révisées étant donné que les textes en vigueur² étaient obsolètes. Le Comité a également noté qu'aucune mesure n'avait encore été prise en faveur de l'élaboration d'une politique relative à l'externalisation des services informatiques et de communications.

Respect des politiques

17. Dans son deuxième rapport d'étape (A/73/160), le Comité a indiqué qu'en 2017, la Division des services mondiaux avait procédé à des contrôles approfondis du

² Il s'agit de l'instruction administrative intitulée « Liquidation du matériel informatique au Siège de l'Organisation des Nations Unies » (2001) et de la circulaire intitulée « Gestion des dossiers et des archives de l'Organisation des Nations Unies » (2007).

respect de certaines politiques au Centre technologique régional pour les Amériques³, contrôles qui devaient s'achever en avril 2018. Il a constaté que sur les 87 recommandations formulées après ces contrôles, 62 n'avaient pas encore été appliquées et 8 étaient en suspens faute de ressources. Le Bureau de l'informatique et des communications a signalé qu'un modèle à suivre pour contrôler le respect des politiques avait été mis au point et qu'il serait utilisé dans d'autres centres technologiques régionaux. Le Comité a constaté qu'il n'avait été procédé à aucun nouveau contrôle en 2018.

18. Le Bureau de l'informatique et des communications a lancé en août 2018 un mécanisme d'auto-évaluation consistant, pour les départements et bureaux, à contrôler annuellement la manière dont ils appliquaient les politiques en vigueur et à attester du respect de celles-ci. Ce mécanisme était d'une ampleur limitée : sur les 42 politiques actuellement en vigueur, seules 2⁴, qui portaient sur la sécurité informatique, faisaient l'objet d'un contrôle. Le Bureau a indiqué que le taux de réponse était très faible et que seules 5 des 70 entités concernées avaient soumis leurs formulaires d'attestation. Le Comité a constaté, pendant la séance d'information sur la cybersécurité organisée en août 2018, que les rôles en matière de sécurité informatique n'étaient pas clairement définis et que les départements n'étaient pas suffisamment au fait de leurs attributions dans ce domaine, notamment pour ce qui est de l'utilisation des ressources et de la responsabilité des processus métiers. De l'avis du Comité, si le respect des politiques n'est pas contrôlé, le suivi sera inefficace et il ne sera pas possible de recenser les risques associés à l'application de ces politiques.

19. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que le mécanisme d'auto-évaluation n'était utilisé que pour les politiques les plus importantes, qui portaient sur la sécurité informatique. Comme le Comité, il s'inquiétait qu'un certain nombre de risques soient toujours inconnus du fait du faible taux de réponse. Il a cependant noté qu'il n'était pas chargé de coordonner les contrôles du respect des politiques. Il a ajouté qu'il avait l'intention d'appliquer à d'autres centres technologiques régionaux le modèle à suivre pour ces contrôles mais qu'il ne l'avait pas encore fait. Il a également indiqué que ce n'était pas parce que les contrôles n'étaient pas suffisants qu'il fallait nécessairement en déduire que les politiques n'étaient pas respectées.

20. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications se dote, pour contrôler le respect des politiques, d'un modèle à suivre qui comporte un mécanisme d'auto-évaluation applicable à l'ensemble des politiques, si possible, et qu'il se coordonne avec les parties prenantes pour faire en sorte que les politiques soient mieux appliquées.

Délégation de pouvoirs

21. Dans sa résolution [69/262](#), dans laquelle elle a souscrit à la stratégie Informatique et communications, l'Assemblée générale a pris note du rôle central et éminent qui revenait à la Directrice générale de l'informatique et des communications pour ce qui était de la direction générale des activités de l'Organisation liées à l'informatique et aux communications et des résultats obtenus en la matière et, à ce

³ Les centres technologiques régionaux sont chargés d'harmoniser les services informatiques et les services de communications entre les régions, d'institutionnaliser la gouvernance et de mettre en œuvre la stratégie Informatique et communications.

⁴ Il s'agit des procédures techniques relatives au contrôle des accès aux systèmes du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies et aux règles minimales de sécurité applicables aux sites Web publics de l'Organisation des Nations Unies.

sujet, souligné qu'il fallait déléguer certains pouvoirs et mettre en place des procédures garantissant le respect des directives énoncées dans la stratégie révisée.

22. Le Comité a constaté qu'en mars 2019, les textes portant délégation des pouvoirs en matière d'informatique et de communications n'avaient pas été promulgués. Il avait fait le même constat dans son premier rapport d'étape (A/72/151).

23. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que la délégation des pouvoirs n'avait jamais été officiellement précisée et que cette situation avait abouti de facto à une pleine délégation de pouvoirs. Il a également indiqué que la délégation des pouvoirs en matière d'informatique et de communications s'inscrivait dans le cadre plus large du dispositif de délégation des pouvoirs mis en œuvre par le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et que la matrice relative à la délégation de pouvoirs figurait dans le projet de révision de la circulaire du Secrétaire général sur le Bureau, qui n'avait pas encore été publiée.

24. Le Comité a noté que le dispositif de délégation des pouvoirs, publié en janvier 2019, ne mentionnait pas explicitement la délégation de pouvoirs en matière d'informatique et de communications.

Exécution des projets

25. La stratégie Informatique et communications s'accompagnait d'un plan stratégique qui orientait l'appui à donner aux priorités de l'Organisation et définissait les mesures à prendre en vue d'harmoniser les services informatiques au cours des cinq années suivantes. Dans son premier rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/70/364 et A/70/364/Corr.1), le Secrétaire général a fixé un calendrier d'exécution assorti de grandes étapes pour 20 projets stratégiques. Les objectifs de ces projets étaient au nombre de trois : se servir de l'informatique pour appuyer les priorités de l'Organisation, harmoniser les infrastructures et les procédures informatiques et mettre l'accent sur l'innovation afin d'appuyer les activités de fond de l'Organisation. Tous ces projets devaient être supervisés par le Bureau de la gestion des grands projets, qui avait été créé après l'adoption de la stratégie. Le Bureau contrôle tous les mois l'état d'avancement de chacun des projets grâce au suivi des indicateurs de résultats correspondants, notamment la portée, les délais prévus, les coûts et les ressources humaines.

26. Dans son deuxième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que 7 des 20 projets stratégiques avaient été achevés. Le nombre de projets achevés est passé à 12 dans le troisième rapport d'étape et à 13 dans le quatrième. On trouvera dans le tableau 2 l'état d'avancement des sept projets qui étaient considérés comme toujours en cours au moment de la rédaction du quatrième rapport d'étape.

Tableau 2

État d'avancement des projets menés dans le cadre de la stratégie Informatique et communications

Nom du projet	Taux d'exécution constaté dans les rapports d'étape successifs du Secrétaire général (en pourcentage)				Date d'achèvement envisagée dans le quatrième rapport d'étape
	Premier	Deuxième	Troisième	Quatrième	
Pôle d'assistance centralisée/regroupement	64	70	93	93	31 décembre 2018
Centre chargé du réseau institutionnel	25	35	72	86	31 décembre 2018
Prise en main d'Umoja	25	30	73	74	31 décembre 2019
Stratégie d'approvisionnement groupé au niveau mondial	60	65	46	46	14 février 2019
Plan de reprise après sinistre (Phase 1)	41	..	100	–	–
Plan de reprise après sinistre (Phase 2 : exercices)	–	–	9	25	28 juin 2019

Nom du projet	Taux d'exécution constaté dans les rapports d'étape successifs du Secrétaire général (en pourcentage)				Date d'achèvement envisagée dans le quatrième rapport d'étape
	Premier	Deuxième	Troisième	Quatrième	
Regroupement et rationalisation des applications (Phases 1 et 2)	100	..	100	–	–
Regroupement et rationalisation des applications (Phase 3)	–	..	70	70	31 décembre 2020
Regroupement et rationalisation des sites Web (Phase 1)	42	..	100	–	–
Regroupement et rationalisation des sites Web (Phase 2)	–	..	30	58	31 décembre 2020

27. Le Comité a observé qu'il avait été proposé en février 2019 que certaines activités, notamment le projet Pôle d'assistance centralisée, le projet Centre chargé du réseau institutionnel et le projet Regroupement des sites Web, ne soient plus considérées comme des projets et deviennent des activités permanentes, alors même que les tâches principales de ces projets, qui avaient été définies dans la stratégie, n'étaient pas achevées. Par exemple, le projet Pôle d'assistance centralisée était considéré comme achevé alors que le regroupement des services d'assistance locaux était toujours en cours. Le Comité a également constaté que le projet de regroupement des applications avait été clôturé plus tôt que prévu du fait que le nombre d'applications était passé sous la barre des 1 000 ; il était d'avis qu'on pouvait aller plus loin. Le Comité estime qu'en décidant de manière prématurée de clôturer un projet ou d'en faire une activité permanente, on risque de réduire l'attention qui est portée à son exécution et à son achèvement.

28. Comme la stratégie est entrée dans sa dernière année de mise en œuvre, le Comité estime que le Secrétaire général devrait, dans son prochain rapport d'étape, dresser un bilan dans lequel il présenterait les objectifs atteints dans le cadre de tous les projets stratégiques (notamment ceux qui sont considérés comme achevés et ceux qu'il est proposé de convertir en activités permanentes) par rapport aux objectifs initialement prévus dans la stratégie et détaillerait les obstacles rencontrés et les enseignements tirés de l'expérience, pour que l'évaluation de l'application de la stratégie se fasse en toute transparence.

29. Le Comité a noté que le Bureau de la gestion des grands projets ne disposait pas de documents faisant état des coûts des projets ou des économies réalisées qui lui permettraient de justifier de l'intérêt de la mise en œuvre de ces projets.

30. **Le Comité recommande que l'Administration dresse le bilan des objectifs atteints dans le cadre de tous les projets, y compris les projets considérés comme achevés et ceux qui sont devenus des activités permanentes, par rapport aux objectifs fixés dans la stratégie Informatique et communications.**

C. Moderniser

Prise en main d'Umoja

31. La prise en main d'Umoja est prévue dans la stratégie Informatique et communications. Elle y est définie comme un transfert de responsabilités entre l'équipe du projet et les entités concernées du Secrétariat. Le Secrétaire général a confié à la Directrice générale de l'informatique la responsabilité de procéder à la prise en main de la composante technique d'Umoja. Dans sa résolution 70/248 A, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'élaborer des plans de transition détaillés relatifs à la prise en main d'Umoja et aux modalités de l'appui à long terme devant être apporté à la solution Umoja. Dans sa résolution 71/272 B, elle a réaffirmé

qu'il importait de veiller à ce que le transfert des responsabilités entre l'équipe Umoja et les entités du Secrétariat s'opère en temps voulu et sans heurt.

32. Dans son quatrième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que le taux d'exécution du projet de prise en main d'Umoja avait atteint 74 % en septembre 2018. Le projet se composait de quatre phases, et l'Administration a informé le Comité que les trois premières phases avaient été menées à bien au 18 mars 2019. Le Bureau de l'informatique et des communications a aussi informé le Comité que les activités de la phase 4 (phase dite de « lift and shift ») avaient été suspendues pendant des consultations avec l'équipe Umoja.

33. Dans son dixième rapport d'étape sur le progiciel de gestion intégré (A/73/389), le Secrétaire général n'a pas évoqué les plans de prise en main d'Umoja. Dans sa résolution 73/279, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'exposer de façon détaillée la manière dont l'équipe Umoja serait intégrée aux services du Secrétariat, y compris les mesures visant à garantir que le projet Umoja repose sur un modèle de fonctionnement viable.

34. Le Comité a prié le Bureau de l'informatique et des communications de lui expliquer la manière dont il comptait répartir les équipes techniques et fonctionnelles (qui relèvent actuellement du projet Umoja) pour que la transition, selon la stratégie dite de « lift and shift »⁵, se passe sans heurt. L'Administration a dit qu'en préparation de la phase 4 elle avait commencé à planifier les activités restantes ainsi que les ressources et le financement qui seraient nécessaires au bon fonctionnement d'Umoja en 2020. De l'avis du Bureau, si la planification de la transition commençait dès maintenant, la stratégie dite de « lift and shift » pourrait être élaborée en deux ou trois mois et mise en œuvre à partir du 1^{er} janvier 2020.

35. Le Comité a constaté que la date de mise en service définitive d'Umoja (y compris tous les projets d'Umoja-Extension 2) était fixée au 31 décembre 2019. Le Comité a été informé par l'équipe du projet qu'un plan de prise en main d'Umoja serait présenté à l'Assemblée générale dans le onzième rapport d'étape du Secrétaire général sur le progiciel de gestion intégré (qui serait publié en septembre 2019) et qu'il comprendrait une opération de « lift and shift » par laquelle toute l'équipe du projet, qui se compose essentiellement de personnel temporaire (autre que pour les réunions) et de quelques vacataires, serait transférée dans l'entité qui serait la mieux à même de la gérer. De l'avis du Comité, il est essentiel que l'Administration s'emploie dans les meilleurs délais à mettre au point le plan de prise en main et à désigner les entités et départements du Secrétariat qui seront responsables du fonctionnement et de la maintenance d'Umoja après la phase de prise en main. Le Comité estime également qu'il faudra veiller à créer des synergies avec les fonctions Umoja qui ont déjà été prises en main pour que la structure d'appui Umoja soit robuste, agile et efficace.

36. Le Comité recommande que l'Administration accorde la priorité à l'élaboration et au lancement du plan de prise en main d'Umoja.

Mise hors service du Système intégré de gestion

37. Umoja a remplacé le Système intégré de gestion, l'ancien progiciel de gestion intégré de l'Organisation, qui était bâti sur le système de gestion de bases de données de Sybase et qui était utilisé à l'appui des opérations administratives. Le plan quinquennal du projet Rationalisation des applications prévoyait que les données du Système intégré de gestion et celles des systèmes de gestion des ressources

⁵ La stratégie dite de « lift and shift » consiste à transférer une application ou une opération d'un environnement à un autre sans qu'il soit nécessaire d'interrompre l'exécution des tâches aux fins de la refonte de ladite application ou opération.

financières et humaines qui ont été mis hors service soient transférées dans la plateforme SAP HANA⁶. Le Système était censé être mis hors service avant la fin de juin 2018.

38. Le Comité a noté que le Système intégré de gestion était toujours utilisé pour calculer le montant des ajustements a posteriori des états de paie portant sur des périodes antérieures à la mise en service d'Umoja. Ces cas sont peu nombreux et l'Administration s'attend à ce qu'ils deviennent de plus en plus rares. Le Système est aussi utilisé pour générer des états anciens. Le Bureau de l'informatique et des communications fournit une assistance de premier niveau pour les bases de données du Système, mais aucune assistance n'est assurée pour les modifications du logiciel.

39. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que les données issues du Système intégré de gestion ne seraient pas transférées dans la plateforme SAP HANA. Il avait déterminé, à l'issue d'un test, qu'il pouvait entrer à peu de frais les données relatives aux ressources humaines dans la plateforme SAP HANA pour permettre aux utilisateurs du Bureau des ressources humaines de les consulter périodiquement. Il a ajouté que transférer les données du Système dans la plateforme SAP HANA ne résoudrait pas la question des ajustements a posteriori des états de paie et qu'il faudrait développer des programmes très complexes si on voulait reproduire les processus de gestion des états de paie du Système.

40. Le Comité a été informé que le Bureau de l'informatique et des communications entendait proposer de repousser la date de mise hors service du Système intégré de gestion au 31 juillet 2019 et de conserver le Système aux fins des ajustements a posteriori des états de paie. Cette proposition ne sera examinée que lorsque le Bureau des ressources humaines aura confirmé son plan de nettoyage et de vérification des données héritées du Système intégré de gestion.

Sécurité informatique

41. Le Comité a examiné les conditions de sécurité dans les domaines concernés par le plan de sécurité informatique proposé dans la stratégie Informatique et communications.

Gestion des biens

42. En application de la stratégie Informatique et communications et dans le contexte de l'adoption des Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS), le Bureau de l'informatique et des communications devait coordonner une équipe de gestion des moyens informatiques qui serait chargée d'évaluer les moyens existants et d'établir un plan de modernisation et de remplacement.

43. Le Comité a cependant observé qu'en décembre 2018, à l'exception d'une poignée d'entités dont les services d'appui informatique avaient été transférés au Bureau de l'informatique et des communications (à savoir l'ancien Bureau de la gestion des ressources humaines, l'ancien Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité, le Département de la sûreté et de la sécurité et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences), la majorité des bureaux et départements étaient toujours responsables de leur besoins de matériel informatique et des demandes budgétaires dans ce domaine. Pour ce qui est de l'application de la procédure technique relative à la configuration des systèmes, le

⁶ SAP HANA est une plateforme de données d'entreprise qui traite en même temps transactions et analyses quel que soit le type de données, grâce à des outils d'analyse avancés et des moteurs de traitement de données multimodèles intégrés qui permettent de développer des applications de nouvelle génération pour l'entreprise intelligente.

Comité a noté que le Bureau de l'informatique et des communications avait révisé la durée d'utilité des biens en tenant compte de la garantie, de la fin de vie utile et de l'assistance technique assurée par le fournisseur.

44. Le Comité a noté que le Bureau de l'informatique et des communications avait recensé, dans son propre groupe d'autorisations, 16 716 éléments d'immobilisation corporelle acquis entre 1983 et 2018. Sur ce total, 13 609 éléments (81 %) avaient dépassé leur durée d'utilité prédéfinie, et 5 167 d'entre eux étaient enregistrés comme étant « en service ». En outre, 2 610 des 3 107 éléments restants atteindraient prochainement leur fin de vie utile.

45. Le Comité a constaté que, faute de moyens financiers, le Bureau de l'informatique et des communications avait prolongé la durée d'utilisation d'une grande partie du matériel sans évaluer les risques de vulnérabilité. En outre, le Bureau ne pouvait pas isoler ce matériel et l'utiliser de manière autonome, puisque les applications hébergées dans les systèmes devaient être accessibles via le réseau. La présence, dans le nuage, de systèmes dont la vulnérabilité n'a pas été évaluée présente des risques en matière de cybersécurité.

46. Compte tenu des contraintes budgétaires persistantes dans l'Organisation, il n'avait pas été possible, dans de nombreuses entités, de remplacer comme prévu le matériel informatique vieillissant. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué qu'il proposerait à l'Assemblée générale, dans un rapport qu'il lui présenterait à sa soixante-quatorzième session, de prévoir davantage de moyens, dans tous les lieux d'affectation, pour remplacer le matériel et les systèmes obsolètes dans les domaines de la gestion des conférences, du multimédia, de la radiodiffusion, de la communication audiovisuelle et de la cybersécurité. Il lui proposerait également de mettre au point, pour la période 2021-2025, un plan d'équipement qui s'appuierait sur des informations fournies par toutes les entités, l'objectif étant de remplacer le matériel et les systèmes obsolètes tout en renforçant les capacités pour répondre aux besoins actuels, d'appliquer les normes du secteur et d'assurer les services nécessaires à l'entretien et au fonctionnement de ces systèmes.

Initiatives en matière de sécurité informatique

47. En application de la stratégie Informatique et communications et comme suite à plusieurs résolutions de l'Assemblée générale, une politique de sécurité informatique devait être élaborée pour protéger l'information contre les risques de cyberattaques, de divulgation non autorisée et de fraude. C'est dans ce contexte que l'Administration a adopté un plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat. Le plan se compose de 10 initiatives⁷ et met l'accent sur les domaines suivants : prévention, détection des intrusions et intervention, gouvernance, gestion des risques et respect des normes. L'objectif était de mettre en place des mesures à court terme pour régler les problèmes les plus urgents en matière de sécurité informatique. Le Secrétaire général a indiqué que les centres technologiques régionaux continuaient d'exécuter les initiatives du plan d'action en 10 points qui n'avaient pas été menées à bien (voir [A/73/384](#)). Le Comité a examiné ces initiatives en février 2019 et ses observations sont résumées ci-après.

⁷ Configuration des postes de travail, filtrage des courriels, programme obligatoire de sensibilisation à la sécurité, sécurité et compartimentation des réseaux, détection des intrusions, service de cyber-renseignement, approbation et promulgation des projets de politique en souffrance, classification des informations, imposition de règles minimales aux sites Web publics et signalement obligatoire des incidents de sécurité informatique.

Prévention

48. Dans le domaine de la sécurité informatique, l'action préventive prend la forme d'initiatives de configuration des postes de travail, de sécurité du réseau, de formation et de filtrage des courriels :

a) La compartimentation des réseaux est une mesure de sécurité informatique essentielle. Elle permet d'éviter la propagation du problème lorsque des données sont compromises, ou du moins d'en réduire grandement la probabilité. Le Bureau de l'informatique et des communications a signalé que la majorité des réseaux de production du Siège avaient été compartimentés, de même qu'une petite partie des réseaux des pôles informatiques. Le Comité a constaté qu'une analyse des lacunes portant sur l'architecture actuelle et l'architecture prévue avait été réalisée dans les principaux lieux d'affectation et que la compartimentation des réseaux avait été prévue dans les plans de travail des centres technologiques régionaux. Selon le Bureau, l'application intégrale de ces projets représentait un effort considérable pour lequel des ressources supplémentaires seraient nécessaires. Le Comité a noté que tous les réseaux n'étaient pas encore compartimentés au Secrétariat, ce qui signifiait que l'accès à certaines ressources restait insuffisamment contrôlé et que des attaques informatiques risquaient de se propager en interne ;

b) Le programme de sensibilisation à la sécurité est obligatoire pour l'ensemble du personnel de l'Organisation. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué qu'en février 2019, 24 088 des 33 865 fonctionnaires de l'Organisation en activité (soit 71 %) avaient suivi ce programme, mais que le nombre de fonctionnaires formés et les statistiques correspondantes étaient tributaires du taux élevé de rotation du personnel, en particulier dans les missions. Le Comité a noté que le Conseil de l'informatique et des communications s'inquiétait du fait que le programme n'ait pas été suivi par l'ensemble du personnel. De l'avis du Bureau, le programme était obligatoire et le problème pourrait être réglé lorsque le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité procéderait à un suivi du respect de cette obligation. Le Bureau a également indiqué qu'il continuerait de sensibiliser le personnel à la question, notamment en publiant des articles sur iSeek et en organisant des sessions d'information interactives ;

c) La configuration des postes de travail permet de vérifier que les politiques et procédures en vigueur sont bien respectées et de restreindre les droits d'accès administrateur afin de limiter les risques d'installation involontaire ou non autorisée de logiciels et notamment de logiciels malveillants. Le Bureau de l'informatique et des communications a estimé que 90 % des postes de travail étaient conformes et indiqué que les autres faisaient l'objet d'exceptions approuvées pour des raisons précises (endroits reculés, environnement de tests, applications d'ancienne génération et déploiements rapides). De l'avis du Comité, le Bureau devrait disposer d'informations détaillées sur les postes de travail non conformes et de règles précises quant à l'approbation des exceptions ; en effet, de tels postes pourraient constituer un risque en matière de sécurité informatique.

Détection des intrusions et intervention

49. Pour détecter et combattre les attaques informatiques, l'Administration a adopté une double stratégie reposant sur un abonnement à un service de cyber-renseignement et sur l'installation de systèmes de détection des intrusions et d'autres outils de contrôle pour détecter les attaques en temps quasi réel et réagir immédiatement afin de limiter les dégâts causés. À cet égard, le Comité a été informé de ce qui suit :

a) Des systèmes de détection des intrusions centralisés ont été installés dans 11 sites, et le déploiement d'autres détecteurs ou d'une infrastructure complémentaire

est actuellement envisagé. Les systèmes de détection des intrusions permettent à la fois de repérer les cas d'intrusion, de les signaler, d'alerter les responsables de la sécurité et d'analyser toutes les données correspondantes. La procédure technique relative aux interventions en cas d'atteinte informatique a été révisée et les changements proposés sont en cours d'examen par le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications.

b) Le Bureau de l'informatique et des communications bénéficie de services de cyber-renseignement dans le cadre des contrats d'utilisation des systèmes de détection des intrusions et pour se protéger des attaques par déni de service distribué. Le Secrétariat participe à un projet pilote d'échange de renseignements sur les menaces à l'échelle du système des Nations Unies et est représenté au sein de l'organe chargé de la gouvernance de l'initiative interinstitutions relative à une plateforme partagée de renseignements sur les menaces.

Gouvernance, gestion des risques et respect des normes

50. En matière de sécurité informatique, la gouvernance et le respect des normes reposent sur la classification des informations, la promulgation de politiques, l'application de contrôles obligatoires pour les sites Web publics, le signalement des problèmes de sécurité informatique et l'échange d'informations à ce sujet. Le Comité a noté que l'application de contrôles obligatoires pour les sites Web publics était notamment facilitée par trois fournisseurs externes qui évaluaient ces contrôles en suivant la méthode du Bureau de l'informatique et des communications. La classification des informations n'a pas été intégralement menée à bien. Le Bureau a répondu qu'il n'avait pas les moyens de vérifier que toutes les informations avaient bien été classifiées puisque cette vérification relevait de la responsabilité des référents processus métier.

51. Le Comité a noté que plusieurs mesures à court terme avaient été prises pour renforcer la sécurité informatique mais que les initiatives critiques qu'étaient la compartimentation des réseaux et la classification des informations étaient toujours en cours d'exécution. En réponse au rapport du Comité relatif au deuxième rapport d'étape du Secrétaire général, l'Administration avait proposé de compartimenter les réseaux plutôt que de déployer davantage de détecteurs dans le cadre des systèmes de détection des intrusions, mais la compartimentation n'est toujours pas achevée. Le Comité a noté que le Conseil de l'informatique et des communications avait conscience que la classification des données était critique compte tenu de l'augmentation du nombre d'atteintes à la sécurité repérées et signalées.

52. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué qu'à l'exception de la compartimentation des réseaux, toutes les initiatives du plan d'action en 10 points (mesures à court terme) avaient été exécutées et étaient entrées dans la phase de maintenance. Répondant à une question distincte sur la mise en œuvre d'un programme complet de sécurité informatique qui englobe les mesures à court terme évoquées plus haut, le Bureau a indiqué que les progrès dans ce domaine étaient entravés par des ressources limitées et une fragmentation persistante. Il a également dit qu'il s'employait à faire en sorte que des moyens issus de ses propres ressources et de celles de l'ancien Département de l'appui aux missions soient alloués à la création d'une équipe globale intégrée qui serait chargée d'intervenir en cas d'atteinte à la sécurité informatique. Il a affirmé que la création d'une section de la cybersécurité dans le cadre du regroupement du Bureau de l'informatique et des communications de l'ancien Département de la gestion et de la Division de l'informatique et des communications de l'ancien Département de l'appui aux missions, de même que la création de postes de spécialistes de la cybersécurité dans les bureaux régionaux,

permettrait de mettre en œuvre au Secrétariat des initiatives critiques de gestion des menaces et de gestion de la vulnérabilité, entre autres projets.

53. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications fasse porter ses efforts sur la compartimentation des réseaux et continue d'améliorer le programme de sécurité informatique et notamment la configuration des postes de travail, la formation et la classification des informations.

Cyberattaques

54. Dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général a souligné la gravité des cybermenaces et rappelé que la probabilité d'une violation des données portant atteinte à 10 000 fichiers ou plus s'élevait à 26 %. L'Organisation des Nations Unies fait l'objet d'un nombre croissant de cyberattaques sophistiquées, ciblées et professionnelles. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Conseil de l'informatique et des communications que l'Organisation des Nations Unies et ses utilisateurs étaient vulnérables face aux cyberattaques. En 2018, l'Organisation des Nations Unies a fait face à des cybermenaces très diverses : attaques intensives visant à saturer des sites Web ou des services d'infrastructure (par exemple #OPStopTheUN), courriels ou messages malveillants, comptes de messagerie électronique compromis et attaques reposant sur des logiciels rançonneurs.

55. Le Bureau de l'informatique et des communications a ajouté que cette liste était loin d'être exhaustive et que l'Organisation faisait face à bien d'autres menaces. Les auteurs des cyberattaques cherchaient à compromettre les systèmes et l'infrastructure informatiques et les comptes utilisateurs de manière à avoir accès aux identifiants et mots de passe des utilisateurs puis aux systèmes pour y voler des données. Le Bureau a néanmoins indiqué que le nombre total de fichiers qui avaient été touchés par les cyberattaques n'était pas connu faute d'informations suffisantes.

56. Le Comité a observé que le Bureau de l'informatique et des communications n'avait pas précisé le nombre et le mode opératoire de ces attaques ni présenté toutes les vulnérabilités recensées et qu'il ne disposait pas des informations nécessaires pour évaluer les cyberattaques. Il a également observé que le plan de cybersurveillance prévu dans la stratégie Informatique et communications n'avait pas été mis au point ; l'objectif était pourtant d'aider l'Organisation à se doter de mécanismes de gestion des risques de cybercriminalité.

57. Dans sa réponse de mars 2019, le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que, si les données dont il disposait n'étaient pas suffisantes, elles prouvaient néanmoins clairement que l'Organisation avait été victime d'attaques très ciblées et répétées, de plusieurs incidents et de violations avérées des données. Les informations disponibles avaient beau être limitées, les violations n'en avaient pas moins un impact certain.

58. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications tienne un registre détaillé des informations sur le mode opératoire et l'ampleur des cyberattaques et qu'il prenne des mesures pour corriger ces vulnérabilités.

Reprise après un sinistre

59. La reprise après sinistre désigne les politiques et les procédures qui permettent de rétablir ou de maintenir le fonctionnement d'infrastructures et de systèmes informatiques critiques à la suite d'une atteinte à la sécurité des données ou d'une catastrophe d'origine naturelle ou humaine. Dans sa résolution 67/254 A, l'Assemblée

générale a établi que la reprise après sinistre des systèmes informatiques était l'un des éléments essentiels du système de gestion de la résilience de l'Organisation des Nations Unies. L'objectif du projet Reprise après un sinistre était l'élaboration d'un plan antisinistre pour l'ensemble du Secrétariat qui permette un basculement⁸ efficace des systèmes informatiques critiques en cas d'urgence.

60. Le 29 mai 2018, la Directrice générale de l'informatique a informé le Conseil de l'informatique et des communications que des efforts devaient être faits pour réduire l'empreinte des centres de données dans les régions et accroître leur résilience, car la plupart de ces centres ne disposaient pas de plans de reprise après sinistre et étaient exposés à des risques d'atteintes à la sécurité et d'intrusions dans tout le réseau. Le Comité a également noté que le plan de reprise après sinistre du Centre de services mondial concernant les applications géospatiales, informatiques et des télécommunications devait être testé régulièrement et prévoyait la réalisation, tous les deux ans, de tests d'interruption totale pour les applications et les services critiques. Le Centre de services mondial assure la gestion des applications qu'utilisent le Secrétariat et d'autres organisations pour des services essentiels (courrier, réseau et téléphonie), sur la base du recouvrement des coûts. Le Comité a noté que les tests d'interruption totale n'avaient pas été effectués.

61. Le projet Reprise après un sinistre a été défini comme l'un des éléments phare de la stratégie Informatique et communications. La première phase du projet prévoyait une révision de la liste des applications critiques du Secrétariat, le réexamen des estimations concernant la reprise après sinistre pour les applications critiques, la présentation, pour approbation par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises, d'une nouvelle proposition concernant la reprise après sinistre, et l'élaboration de plans de reprise après sinistre pour les applications critiques. Le Comité a constaté que le nombre d'applications critiques utilisées dans le cadre du système de gestion de la résilience de l'Organisation s'élevait toujours à 24, comme en 2015. Il a en outre relevé que 60 applications étaient classées comme critiques sur le portail Unite Applications. Il a été informé que les personnes référentes au niveau des départements saisissaient les données dans Unite Applications et que, dans certains cas, elles avaient signalé que les applications qu'elles utilisaient étaient essentielles à leurs activités. En juillet 2019, le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué qu'il avait créé un indicateur dans Unite Applications afin de signaler clairement les applications considérées comme critiques par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises et de les différencier des autres applications.

62. Dans la deuxième phase du projet Reprise après un sinistre (débutée en octobre 2017), les applications critiques devaient être soumises à des exercices et à des tests de reprise après sinistre. En juillet 2018, le Bureau de l'informatique et des communications a testé 11 applications et systèmes, dont 8⁹ figuraient sur la liste des 24 applications critiques répertoriées et 3 étaient des composantes d'infrastructures, à savoir une ferme de serveurs Web, une ferme de données et des systèmes de stockage. Les exercices et les tests de reprise après sinistre portaient sur des applications et des systèmes critiques gérés par RTC Americas, sauf ceux effectués sur la connectivité par commutation multiprotocole par étiquette (MPLS), l'infrastructure réseau et l'application Mailman (courrier électronique). Le Comité a

⁸ Transfert d'une application ou d'un système de services informatiques de son centre de données principal vers un centre de données secondaire.

⁹ www.un.org ; Mobile Office (accès à distance) ; Système de diffusion électronique des documents ; iSeek.un.org ; delegates.un.org ; iSCAD (base de données des travaux du Conseil de sécurité et des textes adoptés par celui-ci) ; portails Web du Département de la sûreté et de la sécurité ; emergency.un.org.

noté que les applications et les systèmes testés faisaient partie d'un sous-ensemble d'applications et de systèmes critiques. En outre, l'infrastructure réseau de l'environnement d'exploitation n'avait pas été testée.

63. L'exercice de reprise après sinistre a duré environ 7 heures et 30 minutes, contre les 5 heures et 52 minutes prévues. Le retard pris dans la réalisation du test de basculement s'explique par l'absence de règles de pare-feu pour les bases de données MySQL hébergées dans la ferme de serveurs Web¹⁰ et par l'inexactitude des données saisies dans le système de noms de domaine (DNS), ce qui a conduit à réviser les scripts et à relancer leur exécution. La conclusion générale était que les systèmes informatiques n'avaient pas été testés en conditions d'exploitation. Or, en situation réelle, le délai de reprise des activités pourrait être plus long. Le Comité a également examiné les plans de secours¹¹ des systèmes d'information de la ferme des serveurs Web de l'ONU et du serveur C-CURE 9000¹², qui devaient être soumis à des tests annuels de reprise après sinistre. Le Comité a constaté que le système d'exploitation des serveurs C-CURE n'avait fait l'objet d'aucun test de basculement depuis la mise en place du système MPLS et la mise à niveau des serveurs, en 2017, de la version 800 à 9000. Les tests de reprise après sinistre effectués sur la ferme de serveurs Web de l'ONU en 2017 et avant cette date ont révélé des dépendances concernant le stockage, les pare-feu et le basculement DNS, ce qui continuait de poser des risques, lesquels n'avaient pas été suffisamment pris en compte ces dernières années. Des problèmes similaires se sont posés lors des exercices et des tests de reprise après sinistre menés en 2018. Cela signifiait que les applications et l'infrastructure présentaient des risques pour la continuité des opérations en cas de catastrophe.

64. La mise en œuvre du projet Reprise après un sinistre a été reportée après juillet 2018, compte tenu des réformes de gestion menées par le Secrétaire général. Au moment de la suspension du projet, les exercices et les tests de reprise après sinistre n'étaient achevés qu'à 25 %. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que la nouvelle structure et les nouveaux programmes de travail seraient mis en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2019 et que les exercices et les tests de reprise après sinistre reprendraient dans le cadre du plan d'exécution de la stratégie Informatique et des communications pour les cinq prochaines années.

65. Le Comité a noté que l'exercice de reprise après sinistre ne portait pas sur toutes les applications considérées comme critiques et que l'infrastructure réseau de l'environnement d'exploitation n'avait pas été testée pour les applications visées par l'exercice. L'exercice avait pris plus d'heures que prévu et mis en évidence plusieurs problèmes. Plusieurs autres exercices ayant été reportés, il n'était pas certain que la deuxième phase du projet Reprise après un sinistre serait achevée à l'échéance prévue, à savoir juin 2019.

66. Dans sa réponse, le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que l'un des objectifs des exercices de reprise après sinistre était de valider des hypothèses, telles que les prévisions relatives aux délais de basculement. Mettant à

¹⁰ Le Bureau de l'informatique et des communications fournit des solutions d'hébergement Web aux organismes des Nations Unies dans un environnement sûr et bien géré. Les environnements partagés – collectivement appelés «fermes de serveurs Web» – visent à fournir une plateforme stable et hautement disponible pour répondre aux besoins d'hébergement des clients du Bureau à des coûts de maintenance réduits (délai de reprise des activités d'une à deux heures (suivant qu'il s'agit d'un réseau intranet ou externe) et point de reprise de 15 minutes).

¹¹ Politiques et procédures de gestion visant à poursuivre ou rétablir les activités, y compris les opérations informatiques, parfois sur un site différent, en cas d'urgence, de défaillance du système ou de sinistre.

¹² Serveur hébergeant le système de contrôle de l'accès aux locaux de l'ONU, qui est vital pour la sûreté et la sécurité du personnel et des locaux (délai de reprise des activités de 15 minutes et point de reprise de 24 heures).

profit les enseignements tirés de l'expérience, le Bureau a corrigé les problèmes techniques relevés, tels que l'absence de règles de pare-feu, et mis à jour les plans chaque fois que nécessaire. En ce qui concerne l'élaboration d'un scénario pour un sinistre réel, le plan n'avait certes pas été revu et testé aussi souvent que prévu, mais il était basé sur des scénarios réalistes. La mise en ligne de la ferme de serveurs Web et le transfert de la messagerie électronique sur Office365 permettraient de résoudre les problèmes de reprise après sinistre. Le Bureau a indiqué qu'il avait l'intention de collaborer avec les propriétaires d'applications afin de fixer un calendrier pour la reprise des activités reportées.

67. Le Comité est d'avis qu'à moins d'achever les exercices de reprise après sinistre qui avaient été reportés et de s'employer à réduire au minimum les temps de basculement et de rétablissement des activités, l'Administration ne pourra pas être assurée que l'Organisation aura la résilience escomptée en cas d'urgence imprévisible.

68. Le Comité recommande que l'Administration examine et redéfinisse la liste actuelle des applications « critiques », effectue régulièrement des exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications considérées comme critiques et prenne rapidement des mesures correctives pour remédier aux lacunes constatées lors de l'exercice de reprise après sinistre.

69. L'Administration a souscrit à cette recommandation, mais fait remarquer que son application dépendait des ressources disponibles.

D. Transformer

Rationalisation et regroupement des applications

70. Dans son deuxième rapport d'étape (A/71/400), le Secrétaire général a indiqué que le système des Nations Unies possédait un grand nombre d'applications informatiques (2 340). Dans le cadre de la stratégie Informatique et communications, il a été considéré qu'il convenait de remédier à la fragmentation, qui avait conduit à d'importants chevauchements, incohérences et redondances, en assurant une harmonisation appropriée. Il a également été proposé de remplacer les applications internes par des logiciels en vente libre dans le commerce¹³ pour réduire les coûts. Les anciennes applications non sécurisées seraient supprimées, ce qui contribuerait à améliorer la sécurité des systèmes d'information. Le Bureau de l'informatique et des communications s'est lancé dans la mise en œuvre du projet de rationalisation afin de réduire le nombre d'applications, par l'utilisation de solutions communes, le but étant de passer à 1 000 applications dans la troisième phase du projet, d'ici à la fin de 2020.

71. Dans son deuxième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications (A/73/160), le Comité a noté que le nombre d'applications avait été ramené à 1 190 en mars 2018. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que le nombre d'applications avait continué de diminuer, s'établissant à 988 en février 2019. Le Bureau a également indiqué que, l'objectif de 1 000 applications ayant été atteint, le projet Rationalisation des applications avait été clôturé le 1^{er} mars 2019, et il a confirmé que cette tâche serait poursuivie en tant qu'activité permanente.

¹³ Il s'agit généralement d'une composante matérielle ou logicielle adaptée à des usages précis et disponible sur le marché grand public. Ces produits sont conçus pour être prêts à l'emploi et conviviaux. Microsoft Office ou encore un antivirus en sont des exemples typiques.

72. Le Comité a formulé les observations suivantes au sujet de la rationalisation des applications menée par le Bureau de l'informatique et des communications :

a) Le Bureau prévoyait de ne conserver que 502 des 988 applications en l'état, de moderniser 66 applications, d'en mettre 60 hors service et d'harmoniser et de regrouper les autres avec les applications existantes, notamment Umoja (84) et iNeed (25) ;

b) L'inventaire annuel des applications et l'atelier mondial des pôles applications sur l'établissement de plans et de normes n'ont pas été menés à bien conformément à ce qui était prévu. La mise à niveau de la plateforme Unite Applications n'avait été effectuée qu'à 25 % en décembre 2018 ;

c) Les propriétaires d'applications ont continué d'utiliser plusieurs applications pour réaliser des opérations relevant du même domaine. Dans son deuxième rapport (A/73/160), le Comité a noté que plusieurs applications étaient utilisées pour la gestion des documents et des dossiers relatifs aux droits de l'homme. Il a observé que l'utilisation d'applications faisant double emploi se poursuivait et que neuf applications servaient actuellement à la gestion des documents et des dossiers relatifs aux droits de l'homme. En outre, il a constaté que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences utilisait 35 applications pour la gestion des conférences ;

d) L'un des principaux objectifs de la rationalisation des applications est de réduire les coûts liés à l'assistance, aux licences et au développement. L'Administration avait estimé qu'il était possible de réaliser 20 millions de dollars d'économies en supprimant 1 540 applications. Le Comité a toutefois noté que les coûts de développement et de maintenance et les frais liés à l'achat de licences n'étaient pas indiqués de façon uniforme dans Unite Applications. Dans plus de 70 % des cas, aucune information n'était disponible sur les coûts de développement, tandis que le prix d'acquisition des licences n'était pas connu dans 88 % des cas. Les coûts de maintien des licences et les coûts afférents au personnel et aux sous-traitants n'avaient pas été indiqués dans la plupart des cas (86 à 96 % des cas). En l'absence de données sur les coûts, il n'est pas possible de mesurer précisément la réalisation des objectifs d'optimisation des coûts.

73. Compte tenu de ce qui précède, il était difficile d'évaluer si les objectifs du projet Rationalisation des applications avaient été entièrement atteints. Le manque d'information sur les dépenses afférentes aux applications, le grand nombre d'applications présentes dans Unite Applications et l'utilisation d'applications différentes dans les mêmes domaines sont des sujets de préoccupations qu'il convient de traiter.

74. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que faute de financement, des étapes du projet n'avaient pas été menées à bien comme prévu et l'atelier mondial n'avait pas pu être organisé. Le Bureau a également déclaré qu'il n'avait ni l'autorité ni les ressources nécessaires pour suivre l'évolution de tous les projets externes et en assumer les coûts. En outre, les coûts des services d'assistance, en particulier les frais afférents au personnel de l'ONU et aux services contractuels, ne sont pas toujours tenus à jour par les propriétaires d'applications dans Unite Applications.

75. Tout en prenant note de la réponse du Bureau, le Comité souligne qu'il importe d'inventorier toutes les applications, de rationaliser leur utilisation afin d'éviter d'utiliser plusieurs applications pour réaliser des opérations dans le même domaine et de se coordonner avec les propriétaires d'applications pour faire en sorte que les informations sur les coûts soient mieux tenues à jour.

76. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications effectue chaque année un inventaire de toutes les applications, définisse clairement les types d'applications qui doivent être regroupées ou supprimées et remédie aux lacunes concernant les données enregistrées dans Unite Applications.

Achèvement partiel du regroupement des sites Web

77. Lancé en janvier 2014, le projet Regroupement des sites Web visait à accroître l'efficacité de la gestion et de la conception des sites Web, à renforcer la sécurité et à réaliser des économies d'échelle grâce à des modifications du modèle actuel. Il devait être mis en œuvre en plusieurs phases. La première phase, qui comprenait la mise au point d'outils concernant les sites Web, l'identification et l'adaptation de sites Web, avait été menée à bien. Dans son précédent rapport, le Comité a constaté que le début de la deuxième phase du projet avait été reporté à juillet 2017 en raison de la perte de ressources et du retard pris dans le recrutement du personnel de remplacement. Le Comité a noté que le projet avait été interrompu en décembre 2017, en attendant une décision du Comité de direction.

78. Lors d'une réunion du Comité de direction en octobre 2017, la Directrice générale de l'informatique avait présenté les principes, normes et plans d'harmonisation régissant les sites Web ainsi que les objectifs et les décisions associés, qui avaient été approuvés lors de la réunion suivante, en novembre 2017. Il est ressorti de la réunion que le non-respect des règles de gouvernance, conjugué à des lacunes, avait entraîné la prolifération de sites Web de l'ONU non conformes, l'augmentation des risques et des atteintes en matière de sécurité informatique, l'utilisation de technologies non standard, l'intégration limitée ou inexistante des données, des échanges ou des pratiques de promotion croisée entre sites, le non-respect des directives des Nations Unies concernant l'identité visuelle et le non-respect des normes minimales pour le multilinguisme des sites Web de l'ONU. Il a été décidé que les mesures suivantes seraient prises en 2018 pour répondre à ces préoccupations :

a) Mise en œuvre systématique des procédures de gouvernance et de respect des normes (enregistrement des sites Web) pour les anciens et les nouveaux sites Web de l'ONU (avant leur lancement) afin de veiller à ce que les règles suivantes soient dûment prises en compte, conformément aux mandats et aux directives applicables :

- i) Règles minimales de sécurité obligatoires ;
- ii) Directives des Nations Unies concernant l'identité visuelle ;
- iii) Normes d'accessibilité ;
- iv) Normes de multilinguisme ;
- v) Normes relatives aux systèmes et aux services informatiques approuvés à l'échelle de l'Organisation ;

b) Enregistrement de tous les anciens sites Web dans Unite Applications pour répertorier les propriétaires, recenser les solutions technologiques et contrôler le respect des normes ;

c) Engagement des départements à adapter les anciens sites non conformes, au moins dans le domaine de la sécurité informatique ;

d) Migration des anciens sites Web publics et internes (tels que iSeek, Unite Web et www.un.org) vers des plateformes de gestion des contenus Web conformes aux normes approuvées à l'échelle de l'Organisation, ou vers des sites tiers, le cas échéant.

79. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que la plateforme Unite devait faciliter la mise en conformité dans les cinq domaines principaux (sécurité minimale, identité visuelle, accessibilité, normes de multilinguisme et normes relatives aux systèmes et aux services informatiques). Cette plateforme bénéficie de services de maintenance et d'assistance et fait l'objet de mises à jour régulières lorsque de nouvelles failles de sécurité sont repérées et corrigées. Le Bureau a également indiqué que toutes les nouvelles informations publiées sur des sites relevant du domaine un.org qui étaient hébergés dans sa ferme de serveurs Web avaient été approuvées par le Département de la communication globale avant que l'autorisation d'utiliser le domaine soit accordée. Le Département examine les sites Web publics pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes d'identité visuelle, d'accessibilité pour les personnes handicapées et de multilinguisme avant d'approuver leur mise en ligne.

80. Le Comité a constaté qu'au 31 décembre 2018, le Secrétariat comptait 740 sites Web, dont 8 devaient être supprimés. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que, comme pour les applications, la saisie et la mise à jour de données sur les sites Web publics relevaient de la responsabilité des personnes référentes pour les questions informatiques au niveau des départements, qui bénéficiaient des droits d'accès à Unite Applications. Le Bureau a également souligné qu'il ne lui était pas possible de vérifier si les départements avaient enregistré tous leurs sites Web (qui ne sont pas hébergés par le Bureau ou qui ne bénéficient pas de son assistance), car il n'avait aucune visibilité sur les sites Web et les applications hébergés ailleurs que dans ses environnements. Le Bureau a soulevé les préoccupations suivantes en ce qui concerne la gestion des sites Web :

a) Au total, seuls 380 des 740 sites Web ont été conçus au moyen de systèmes approuvés (Drupal) ;

b) Les départements utilisent souvent d'autres domaines pour leurs sites Web, contournant ainsi le dispositif de gouvernance supervisé par le Département de la communication globale ;

c) Le Bureau a demandé à tous les départements de passer en revue leurs sites Web, d'évaluer leur conformité aux règles de sécurité informatique établies et de les enregistrer dans Unite Applications. Toutefois, le Bureau n'a pas de moyen de s'assurer que les départements respectent leurs obligations, étant donné qu'il s'agit de leur responsabilité individuelle. Le Bureau a confirmé que les 184 sites Web qu'il avait créés sur Unite et les 60 sites créés par l'ancien Département de l'appui aux missions étaient conformes aux règles établies.

81. Le Comité a également noté que le projet Regroupement des sites Web était resté en suspens de janvier à novembre 2018 et que la date d'achèvement de la deuxième phase avait été reportée du 30 novembre 2017 au 31 décembre 2020. Toutefois, le rapport mensuel d'exécution de décembre 2018 indiquait que le projet avait été mené à bien et que le regroupement des sites Web deviendrait une activité permanente sous la responsabilité du Bureau de l'informatique et des communications à partir de janvier 2019. Le Comité a constaté qu'aucune demande de modification du champ d'application du projet n'avait été approuvée en 2018.

82. Le Comité conclut qu'il reste encore de nombreux problèmes à régler en ce qui concerne la rationalisation des sites Web. Néanmoins, l'activité a été retirée du cadre du projet et classée comme activité permanente. Le Comité note avec préoccupation que le non-respect des dispositifs de gouvernance et d'application des règles expose les sites Web de l'ONU à des menaces qui ne sont pas encore maîtrisées.

83. En réponse, l'Administration a indiqué que le Bureau de l'informatique et des communications et le Département de la communication globale avaient mis en place

des mécanismes de gouvernance des sites Web et des dispositifs de contrôle du respect des règles et que la Directrice générale de l'informatique avait informé les personnes responsables des sites Web publics au sein des départements des conditions de maintenance applicables et de leur obligation d'enregistrer leurs sites dans Unite Applications. Le Bureau a souligné que les problèmes de gouvernance et de respect des règles concernaient principalement les sites Web non déclarés.

84. Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration. La stratégie Informatique et communications s'appliquant à tous les sites Web de l'ONU, il est nécessaire de régler les problèmes de gouvernance et de conformité des sites Web.

85. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications, en coordination avec les autres parties prenantes, examine les procédures de gouvernance et d'application des règles en vigueur concernant les sites Web, recense les lacunes et veille au respect des directives et des normes existantes.

Centre chargé du réseau institutionnel

86. Le Centre chargé du réseau institutionnel devait être mis en place en plusieurs étapes. La première phase (surveillance des infrastructures de New York par le Centre chargé du réseau institutionnel) et la deuxième phase (regroupement du Centre chargé du réseau institutionnel et du Centre de contrôle du réseau de la Division de l'informatique et des communications) ont été achevées en août 2017. Dans son quatrième rapport d'étape (A/73/384), le Secrétaire général a indiqué que la troisième phase du projet, qui consistait à transférer les activités de surveillance menées par les centres technologiques régionaux de Genève, Nairobi et Bangkok au Centre de contrôle du réseau de Valence (Espagne), était en cours de mise en œuvre (86 %).

87. Le Comité a constaté que les rapports mensuels sur l'état d'avancement du projet indiquaient que son taux d'exécution se situait entre 75 et 86 % en octobre 2018. Les rapports ultérieurs indiquaient que le projet avait été temporairement suspendu compte tenu des réformes de gestion. Les rapports de novembre et décembre 2018 indiquaient que le projet était achevé à 100 % en dépit du fait que les objectifs fixés n'avaient pas été atteints. Il a été indiqué que la mise en œuvre de la dernière phase du projet reprendrait dans le cadre du plan d'exécution de la stratégie Informatique et communications pour les cinq prochaines années. Le Comité a constaté qu'aucune demande de modification du champ d'application du projet ne figurait dans la liste fournie par le Bureau de l'informatique et des communications en 2018.

88. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que l'un des facteurs qui limitait la mise en place d'une surveillance pour les centres technologiques régionaux était le manque de fonds affectés à ces services et le fait qu'il ne supervisait pas entièrement le projet. Le Comité a été informé que des fonds supplémentaires seraient demandés à cet égard en 2021.

89. Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration et du fait que le projet Centre chargé du réseau institutionnel, tel qu'envisagé dans la stratégie Informatique et communications, avait été suspendu sans que ses objectifs aient été atteints.

90. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications prenne des mesures visant notamment à obtenir les financements nécessaires, en coordination avec les autres parties prenantes, pour faire en sorte que les objectifs de regroupement fixés dans le cadre du projet Centre chargé du réseau institutionnel soient atteints.

Réseau et infrastructure

91. Le Bureau de l'informatique et des communications fournit des services d'hébergement des applications au Secrétariat de l'ONU par l'intermédiaire d'un réseau étendu. L'objectif général de la stratégie est d'assurer la standardisation et l'optimisation des réseaux et de fournir une infrastructure de réseau stable pour répondre à l'évolution des besoins opérationnels de l'Organisation. En décembre 2017, le Bureau a signé un accord de prestation de services avec l'ancien Département de l'appui aux missions pour la fourniture de services d'hébergement de serveurs et de services d'assistance et il a recommandé que des services similaires soient fournis aux pôles informatiques de Brindisi (Centre mondial de services) et de Valence (Centre Informatique et communications des Nations Unies).

92. L'efficacité des services de réseau se mesure au délai de résolution des « incidents » signalés par les utilisateurs. Un incident se définit comme un événement non planifié entraînant l'interruption d'un service informatique ou une diminution de la qualité du service. L'objectif principal de la gestion des incidents est de rétablir le plus rapidement possible les conditions normales du service et de réduire au minimum les effets de l'interruption sur les opérations, en veillant au maintien du niveau de qualité convenu. Le délai de traitement d'un incident est le temps total écoulé entre le signalement initial de l'incident et sa résolution. Les incidents ont été classés suivant différents degrés de priorité (urgent à faible) et des objectifs ont été fixés pour le délai de résolution des incidents en fonction du niveau de priorité. Les objectifs fixés dans l'accord de prestation de services sont indiqués dans le tableau 3.

Tableau 3
Délais visés pour la résolution des incidents réseau

Degré de priorité	Délai visé pour la résolution d'un incident (heures)
Urgent/critique	Dès que possible (maximum 9)
Élevé	24
Moyen	40
Faible	120
Question	240

93. Le Comité a noté que 7 535 incidents avaient été signalés en 2018. Il a été observé que tous les incidents ne pouvaient pas être résolus dans les délais prescrits. Il a été noté que le pourcentage d'incidents résolus dans les délais fixés pour la catégorie « priorité critique » était de 57,14 % en juillet et de 87,50 % en août, tandis que pour la catégorie « priorité élevée », les résultats étaient inférieurs à 91 % pour cinq des six derniers mois de 2018. Le Comité a également noté qu'on ne disposait pas d'informations sur le pourcentage d'incidents réglés dans les délais fixés pour le deuxième trimestre de 2018, en raison d'un bug dans iNeed. Cette absence d'information est à signaler car 4 728 incidents (62,74 %) ont été enregistrés au cours de cette période.

94. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que, dans certains endroits très reculés, la stabilité de la connexion était compromise par des facteurs environnementaux et des coupures d'électricité.

95. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications veille au respect des objectifs fixés dans l'accord de prestation de services et s'attaque rapidement aux problèmes de dégradation du service ou de panne.

Pôle d'assistance centralisée

96. Dans la stratégie Informatique et communications, il était proposé d'harmoniser les fonctions d'assistance pour créer un modèle de services partagés à l'échelle mondiale, économique et plus efficace, qui permettrait de fournir une assistance permanente partout dans le monde. La stratégie indiquait que les pôles d'assistance centralisée devaient assurer les nécessaires fonctions d'assistance pour les applications et l'infrastructure informatique à l'échelle de l'Organisation. Le projet devait être mis en œuvre en plusieurs phases, la phase 2 ayant été achevée en 2015. L'objectif du projet Pôle d'assistance centralisée (phase 3), qui était de constituer un modèle mondial en améliorant les ressources, les processus et les systèmes dans leur globalité, devait être achevé en décembre 2018, conformément à la dernière modification en date.

97. Le Comité a noté que les rapports d'exécution mensuels de juin à décembre 2017 indiquaient que le projet était en suspens, que les rapports de janvier à juillet 2018 faisaient état d'un taux d'exécution de 83 % et que ceux d'août à décembre 2018 indiquaient que le projet était achevé à 93 %. Depuis lors, le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que le projet avait été mené à bien. Le Comité a noté que, dans le cadre de la mise en œuvre des réformes du Secrétaire général, débutée en janvier 2019, la Division de l'informatique et des communications de l'ancien Département de l'appui aux missions avait travaillé en coordination avec le Bureau afin de faciliter la création d'un modèle mondial pour les pôles d'assistance centralisée, mais que le regroupement des ressources, du matériel et des activités des services d'assistance informatique de l'ancien Département de l'appui aux missions au sein des pôles d'assistance centralisée avait été mis en attente. Le Bureau a déclaré que le regroupement était en cours et devrait être achevé d'ici à la fin de 2019.

98. En réponse à cette observation, le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que le projet avait été achevé, étant donné que les services d'assistance de la Division de l'informatique et des communications de l'ancien Département de l'appui aux missions, situés à New York et à Brindisi, étaient directement rattachés au Directeur du Pôle d'assistance centralisée, qui travaillait sous les ordres du Directeur du Service de gestion des services régionaux, lequel relevait de la Division de l'appui opérationnel du Bureau.

99. Le Comité a noté que le projet Pôle d'assistance centralisée était considéré comme achevé, bien que l'objectif de regroupement des services d'assistance des missions n'ait pas été atteint. Le Comité a également noté que l'Administration avait indiqué que le regroupement des services d'assistance serait intégré dans la stratégie Informatique et communications pour les cinq prochaines années.

100. L'Administration a déclaré que le regroupement des services d'assistance de premier niveau des missions de maintien de la paix n'avait jamais été l'objectif du projet Pôle d'assistance centralisée. Étant donné que les missions de maintien de la paix mènent leurs activités dans des conditions très difficiles, le rattachement hiérarchique des services d'assistance de niveau 1 sera toujours local pour toutes les entités de l'Organisation des Nations Unies.

101. Le Comité a toutefois noté que, dans son quatrième rapport d'étape, le Secrétaire général avait indiqué que les services d'assistance au personnel de l'ancien Département de l'appui aux missions et du Siège avaient été regroupés et que la phase 1 (terrain) avait été suspendue le temps que le nouveau plan soit révisé afin qu'il tienne compte de la réforme.

102. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications précise le champ d'application du volet « regroupement » du projet Pôle d'assistance centralisée et prenne des mesures pour faire en sorte que

les objectifs liés au regroupement et aux améliorations continues soient atteints dans les meilleurs délais.

E. Innover

Casques bleus du numérique

103. En 2017, le Bureau de l'informatique et des communications a créé les Casques bleus du numérique, équipe d'analystes de haut niveau qui contribue à protéger l'Organisation des cybermenaces et à promouvoir la cybersécurité. L'idée était de mettre sur pied une équipe et de lui offrir une infrastructure, de proposer à ses membres un programme de formation et de certification dans le domaine des tests d'intrusion et de collaborer avec des partenaires et des personnes issues du milieu universitaire. L'équipe a été créée pour mener des recherches actives et coordonner l'action menée pour limiter les cyber-risques potentiels liés à 10 objectifs de développement durable. Le programme est financé principalement par les contributions des États Membres au titre du Programme des administrateurs auxiliaires et par des fonds extrabudgétaires.

104. L'équipe des Casques bleus du numérique est actuellement composée de cinq spécialistes ayant des compétences multidisciplinaires dans le domaine de la cybersécurité, qui sont tous des testeurs d'intrusion certifiés¹⁴. Elle a mis en place une infrastructure permettant d'accéder au dark Web en toute sécurité et d'y naviguer¹⁵. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que les Casques bleus du numérique avaient procédé à des évaluations de la cybersécurité dans les missions et au Siège et établi des partenariats avec l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, l'Organe international de contrôle des stupéfiants et la Direction exécutive du Comité contre le terrorisme.

105. Le Comité a constaté que le nombre de membres de l'équipe des Casques bleus du numérique avait été ramené de huit en 2017 à cinq en 2018. Notant que l'on disposait de données incomplètes sur le nombre de fichiers consultés et que les documents fournis n'étaient pas complets, le Comité a constaté que rien n'indiquait que les Casques bleus du numérique s'étaient employés à mener des enquêtes de criminalistique numérique approfondies sur les cyberattaques visant l'ONU afin de recueillir des preuves de vulnérabilité ou de mesurer les effets de telles attaques sur la protection des données et les autres pertes résultant de ces attaques. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que les Casques bleus du numérique avaient mené un certain nombre d'enquêtes de criminalistique numérique approfondies lors d'incidents majeurs, mais n'a fourni aucune statistique précise à cet égard. Le Bureau a toutefois fait observer que les Casques bleus du numérique avaient aidé à cloner des disques durs et à créer des captures de mémoire (*memory snapshots*) conformément aux procédures établies, et qu'ils les avaient analysées en profondeur afin d'établir la chronologie des attaques et les artéfacts utilisés, de recueillir des informations sur les techniques, outils et procédures employés et de déterminer l'ampleur des attaques chaque fois que possible. Le Bureau a confirmé que les Casques bleus du numérique collaboraient avec l'équipe de sécurité interne pour contribuer à protéger l'infrastructure de l'ONU et qu'ils renforceraient également les capacités en matière de criminalistique numérique.

¹⁴ Personne dont le travail consiste à attaquer les systèmes informatiques afin de déceler des failles de sécurité auxquelles on pourra ensuite remédier.

¹⁵ Partie du Web qui n'est accessible qu'au moyen d'un logiciel spécial permettant aux utilisateurs et aux opérateurs de sites Web de naviguer de manière anonyme et sans laisser de traces.

Laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies

106. Le Bureau de l'informatique et des communications a collaboré avec les États Membres intéressés pour créer les laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies. Ces laboratoires utilisent des technologies de pointe afin de lancer des solutions technologiques libres permettant de relever les défis planétaires touchant aux questions humanitaires, au développement durable, aux changements climatiques et à la paix et la sécurité. Ils doivent servir d'incubateurs et d'accélérateurs destinés à favoriser le règlement de problèmes par une collaboration entre le système des Nations Unies, le secteur privé et le secteur public, les milieux universitaires et la société civile. Le réseau de laboratoires permettra de développer collectivement un ensemble de solutions technologiques et d'accompagner le partage de technologies innovantes au service des problématiques mondiales.

107. Le Comité a été informé que trois laboratoires avaient débuté leurs travaux en 2018, en collaboration avec trois États Membres. Il a été noté que deux États Membres qui avaient exprimé le souhait de créer des laboratoires étaient revenus sur leur décision. Les trois laboratoires en activité financés par les gouvernements des pays hôtes ont axé leurs travaux sur les domaines thématiques indiqués dans le tableau 4.

Tableau 4

Domaines thématiques traités par les laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies

<i>Laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies</i>		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Santé	Villes intelligentes et transports	Santé
Paix et sécurité	Mode éthique – chaîne de blocs et impression 3D	Capacités d'innovation technologique
Éducation	Écotourisme	Éducation pour les élèves à besoins spéciaux
Économie circulaire		Économie circulaire Agriculture

108. Le Comité a noté que six demandes de création de laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies avaient été reçues en 2019 et qu'elles étaient en cours d'examen par le Bureau de l'informatique et des communications. En mars 2019, le Bureau a déclaré qu'il avait pris contact avec les pays dans l'ordre des demandes reçues et que la création de laboratoires était laissée à l'initiative des États Membres, compte étant tenu de leurs priorités.

109. Le Comité recommande que l'Administration collabore activement avec les États Membres qui se sont déclarés intéressés par la création de laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies et réponde à leur demande en suivant un calendrier défini.

Utilisation optimale des ressources informatiques

Projet Approvisionnement mondial

110. La stratégie Informatique et communications prévoyait la mise en place d'un système d'approvisionnement mondial afin de faire en sorte que toutes les ressources

informatiques soient gérées de façon optimale. L'Organisation devait renforcer la visibilité et le contrôle des dépenses informatiques au moyen de procédures normalisées, d'une gestion centralisée des marchés, d'une base de données regroupant les contrats et d'un outil de gestion des achats de licences et de matériel.

111. Dans son premier rapport d'étape (A/70/364), le Secrétaire général a fixé comme objectif l'élaboration d'un plan mondial d'approvisionnement prévoyant l'établissement de procédures standard et la centralisation de la gestion des contrats. Dans son quatrième rapport d'étape (A/73/384), le Secrétaire général a indiqué que la phase d'élaboration des invitations à soumissionner concernant les services informatiques et logiciels était achevée et que la date limite pour les appels d'offres et l'attribution des marchés avait été fixée au 14 février 2019. Le Comité a constaté que la date d'échéance avait été reportée au 30 mai 2019 pour les services informatiques et au 20 juillet 2019 pour les services logiciels.

112. Le Comité a constaté que l'examen des offres commerciales pour les services informatiques s'était achevé le 5 août 2018, mais que l'étape suivante, qui consistait à soumettre les offres au Comité des marchés du Siège, n'avait commencé que le 11 février 2019, soit six mois après. L'invitation à soumissionner concernant les services logiciels avait été publiée en novembre 2018, soit plus d'un an après l'établissement du dossier, en septembre 2017. Le Comité a également noté que la date limite de soumission des offres pour les services logiciels avait été reportée au 28 février 2019.

113. Le Bureau de l'informatique et des communications devait proposer des services d'informatique en nuage. Le Comité a noté que, dans le cadre du contrat Microsoft, le nuage Azure était déjà en service. Le contrat pour le nuage Amazon Web Services était encore en cours de négociation. Le Bureau a indiqué qu'un calendrier pour la mise en service d'Amazon Web Services serait arrêté sur la base de la réponse du fournisseur et de l'avis de la Division des achats.

114. Le Comité a noté que les procédures d'appel d'offres et d'attribution des marchés pour les services informatiques et logiciels avaient commencé en décembre 2016 et qu'il faudrait probablement deux ans et demi pour conclure les marchés, compte tenu du report de l'échéance fixée. Dans le rapport d'exécution de décembre 2018, il a été noté que la taille et la complexité du dossier d'invitation à soumissionner concernant les services informatiques était l'une des raisons qui expliquait le retard pris par la Division des achats dans l'établissement et la publication du dossier.

115. Tout en admettant que l'exécution du projet avait été retardée, l'Administration a fait observer que le projet était actuellement supervisé par la Division des achats.

116. Étant donné que le projet Approvisionnement mondial concerne d'autres départements que le Bureau de l'informatique et des communications (notamment la Division des achats et le Bureau des affaires juridiques), le Comité estime qu'il est essentiel d'améliorer la coordination pour accélérer les choses.

Défragmentation

117. Selon la stratégie Informatique et communications, le Bureau de l'informatique et des communications doit se concentrer sur la défragmentation, la mise hors service d'anciens systèmes et l'approvisionnement groupé au niveau mondial pour que l'ensemble des ressources informatiques soient gérées de manière optimale. Il a été envisagé d'harmoniser les fonctions des services informatiques régionaux, des centres de données et des pôles applications afin de réduire la fragmentation, l'inefficacité et l'empreinte carbone.

Pôles applications

118. La stratégie Informatique et communications prévoit la création de pôles applications dans le cadre du dispositif de prestation de services centralisée. Il était prévu que les centres d'applications de New York, Bangkok et Vienne soient renforcés et deviennent des pôles applications. Conformément à la structure hiérarchique envisagée dans la stratégie, les centres devaient faire rapport à la Directrice ou au Directeur général de l'informatique.

119. Le Comité a constaté que le pôle de Vienne continuait de gérer son propre service informatique (Service de la technologie de l'information), qui ne relevait pas de la Directrice générale de l'informatique, comme prévu dans la stratégie. Le Comité a également noté que, contrairement à ce qui était prévu, la Directrice générale de l'informatique ne supervisait pas la mise en œuvre du service Go Portfolio dans le pôle applications de Vienne.

120. L'Administration a confirmé que la structure hiérarchique envisagée n'avait toujours pas été mise en place dans le pôle applications de Vienne.

121. La structure hiérarchique prévue dans le cadre de la stratégie visait à faciliter la centralisation des services informatiques et à faire de la Directrice générale de l'informatique l'autorité centrale en ce qui concerne la supervision de toutes les activités informatiques. L'absence de lien hiérarchique entre le pôle de Vienne et la Directrice générale de l'informatique entrave l'harmonisation de l'architecture informatique, qui est fragmentée.

Services informatiques

122. Dans le cadre de la stratégie Informatique et communications, il a été proposé d'harmoniser les 70 services informatiques qui étaient alors en place dans l'ensemble de l'Organisation. Dans ses premier et deuxième rapports d'étape, le Secrétaire général a indiqué que l'harmonisation des services informatiques de départements et de bureaux tels que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Bureau de la coordination des affaires humanitaires était en cours.

123. Dans son premier rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications, le Comité a constaté que le regroupement des ressources informatiques avait progressé très lentement, observant qu'en janvier 2017, seuls 3 des services informatiques du Secrétariat avaient fusionné. Le Comité a noté qu'en mars 2019, les services informatiques de 27 entités, bureaux et départements de l'ONU aux niveaux du Siège, des bureaux hors Siège et des commissions régionales n'avaient pas encore été regroupés. Le Comité a noté que, bien que le Bureau de l'informatique et des communications ait entamé en 2015 des discussions avec des départements et des bureaux tels que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, leurs services informatiques n'avaient pas encore été fusionnés.

124. La stratégie Informatique et communications est entrée dans sa cinquième et dernière année de mise en œuvre. Cependant, la plupart des services informatiques n'ont pas encore été regroupés. Bien que le Comité ait souligné la lenteur des progrès dans son premier rapport, la question n'a pas beaucoup avancé.

125. En réponse, le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que, bien que le regroupement intégral des services informatiques n'ait pas été mené à bien, la cohérence s'était améliorée, certains domaines avaient été harmonisés et les travaux se poursuivaient de manière constructive.

IV. Remerciements

126. Le Comité des commissaires aux comptes tient à remercier la Directrice générale de l'informatique, le Bureau de l'informatique et des communications et leurs collaborateurs de l'aide qu'ils ont apportée à ses équipes et de l'esprit de coopération dont ils ont fait preuve.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(*Signé*) Kay **Scheller**

Le Contrôleur et Auditeur général des comptes de l'Inde,
(Auditeur principal)
(*Signé*) Rajiv **Mehrishi**

Le Contrôleur général de la République du Chili,
(*Signé*) Jorge **Bermúdez**

24 juillet 2019

Annexe I

État d'application des recommandations sur les questions relatives à l'informatique et aux communications

<i>N° Rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Réponse de l'Administration</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation intégralement appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>
1	A/67/651, par. 31	Pour améliorer la cohérence et la transparence du financement et des budgets des services informatiques et permettre une meilleure gestion et hiérarchisation des dépenses, le Contrôleur devrait exiger que les projets de budget des services informatiques précisent : a) les frais de fonctionnement des services ; b) le coût des licences et frais de maintenance associés aux logiciels utilisés actuellement ; c) les frais de mise à niveau des services fournis (par exemple pour améliorer la sécurité) ; d) les nouvelles dépenses, y compris celles liées aux besoins stratégiques.	Le Bureau a émis des directives à l'intention de tous les bureaux chargés de l'informatique et des communications visant à ce qu'ils communiquent des détails sur leur budget et leurs dépenses, afin de pouvoir analyser et recueillir les données nécessaires. La présentation et l'exécution du budget demeurent de la responsabilité des chefs de départements et de bureaux.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration mais le respect des règles de présentation par les départements n'est pas garanti. La recommandation est considérée comme en cours d'application.	X		
2	A/67/651, par. 32	Les entités, bureaux et programmes de l'Organisation devraient hiérarchiser leurs dépenses informatiques afin de trouver le juste équilibre entre les activités de transformation, d'amélioration et de direction, la conception et la mise en œuvre de cadres et de politiques et la fourniture de services opérationnels.	Le Bureau a émis des directives à l'intention de tous les bureaux chargés de l'informatique et des communications visant à ce qu'ils communiquent des détails sur leur budget et leurs dépenses, afin de pouvoir analyser et recueillir les données nécessaires. La présentation et l'exécution du budget demeurent de la responsabilité des chefs de départements et de bureaux.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration mais le respect des règles de présentation par les départements n'est pas garanti. De plus, l'Administration n'a pas fourni de détails sur le budget des programmes permettant au Comité de s'assurer de l'application de la recommandation. La recommandation est donc	X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
3 A/67/651, par. 39	L'Administration devrait consigner clairement, avant d'adopter une nouvelle stratégie informatique et de manière à réduire les risques élevés que comporte la mise en place d'un progiciel de gestion intégré d'envergure mondiale, les éléments de la culture, des usages, des pratiques et des processus de l'Organisation, ainsi que les informations clefs sur ses dépenses et ses prestations, qui pourraient conditionner la réussite d'une transformation globale des services informatiques de l'Organisation. C'est sur la base de ces informations que l'Administration devrait définir des objectifs tout à la fois globaux et réalistes en matière de prestation de services, d'uniformisation des processus et d'intégration de l'Organisation à l'échelle mondiale.	Le coût complet du progiciel de gestion intégré est présenté dans le neuvième rapport d'étape du Secrétaire général (voir A/72/397, par. 125 à 133 et tableau 6, concernant les frais de maintenance sur 15 ans). Le coût de l'appui à l'exploitation est traité au paragraphe 42 du même rapport. Pour servir au mieux les utilisateurs, le dispositif d'appui à l'exploitation d'Umoja comprend trois niveaux. Il est conçu pour que chaque site soit autonome, et il se fonde sur des procédures probantes et des compétences propres à régler les problèmes et répondre aux demandes d'intervention.	considérée en cours d'application. Dans sa réponse, l'Administration cite la présentation du coût complet d'Umoja, qui est l'un des projets de transformation opérationnelle de l'Organisation. Il reste à consigner clairement les données essentielles concernant le coût et les prestations, qui pourraient conditionner la réussite d'une transformation globale des services informatiques de l'Organisation. Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.			X	
4 A/67/651, par. 41	L'Administration devrait recenser les changements qui doivent être apportés à la répartition des responsabilités et au mode opératoire du Secrétariat pour permettre la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie informatique, et accepter que les hauts responsables ont tous l'obligation d'aider le Directeur général de	Cette recommandation date de 2012. Une nouvelle stratégie sera mise au point dans le cadre de la réforme portée par le Secrétaire général. Dans son rapport sur le quatrième rapport du Secrétaire général sur l'application de la stratégie Informatique et communications, le Comité consultatif pour les questions administratives et	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration. Bien que la recommandation date de 2012 et n'ait pas pu être appliquée dans le cadre de la stratégie 2014, il est possible de l'intégrer à la nouvelle stratégie mentionnée par l'Administration. La recommandation est donc			X	

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
	l'informatique et des communications à mettre en œuvre les changements institutionnels.	budgétaires a demandé une nouvelle stratégie pour la période quinquennale suivante. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme caduque.	considérée en cours d'application.				
5 A/67/651, par. 68	L'Administration devrait se doter d'un cadre de gouvernance adapté aux besoins qui permette de superviser l'évolution stratégique des moyens informatiques et de communications dans l'ensemble de l'Organisation. Le cadre devrait définir clairement les fonctions, les attributions et les responsabilités et faire une distinction entre les organes de décision et les organes consultatifs.	Le dispositif de délégation des pouvoirs a changé comme suite à la réforme portée par le Secrétaire général. Pour ce qui est de l'informatique et des communications, les modalités de la délégation de pouvoirs ont été communiquées au Comité en guise de référence. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme caduque.	Le Comité a pris note des documents relatifs au cadre de gouvernance fournis par l'Administration. Il a toutefois noté que le texte portant délégation de pouvoirs n'avait pas encore été publié. Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.		X		
6 A/67/651, par. 101	L'Administration souscrit à la recommandation détaillée sur la sécurité informatique formulée par le Comité dans un mémorandum adressé au Président du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.	Un plan d'action pour la sécurité informatique transformant des projets en activités relatives aux programmes et prenant en considération de nouveaux risques a été élaboré et communiqué au Comité des commissaires aux comptes en tant que documentation de référence. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration et également noté que certaines des initiatives prévues dans le plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique étaient toujours en cours. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
7 A/70/581, résumé, recommandation a)	L'Administration devrait préciser le rôle et les pouvoirs du Directeur général de l'informatique et	Le dispositif de délégation des pouvoirs a changé comme suite à la réforme portée par le Secrétaire	Le rôle de la Directrice ou du Directeur général de l'informatique et les fonctions du Bureau de		X		

N°	Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
		des communications dans les missions en énonçant clairement les activités qui doivent être fortement centralisées et celles pour lesquelles une certaine latitude est nécessaire ou préférable.	général. Pour ce qui est de l'informatique et des communications, les modalités de la délégation de pouvoirs ont été communiquées au Comité en guise de référence. Désormais, la Directrice ou le Directeur général de l'informatique est directement responsable des questions informatiques dans les missions. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme caduque.	l'informatique et des communications ont été décrits mais il reste à préciser les pouvoirs de la Directrice ou du Directeur général de l'informatique dans les missions en énonçant clairement les activités qui doivent être fortement centralisées et celles pour lesquelles une certaine latitude est nécessaire ou préférable. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
8	A/70/581, résumé, recommandation b)	L'Administration devrait réévaluer le bien-fondé du calendrier d'exécution de la stratégie, et améliorer le mode de gestion de projets, notamment par la mise en place de dispositifs d'assurance indépendants.	Une nouvelle stratégie sera mise au point dans le cadre de la réforme portée par le Secrétaire général. Dans son rapport sur le quatrième rapport du Secrétaire général sur l'application de la stratégie Informatique et communications, le Comité consultatif a demandé une nouvelle stratégie pour la période quinquennale suivante. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme caduque.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration. La recommandation est toujours pertinente. Étant donné que l'Administration a déclaré qu'une nouvelle stratégie serait mise au point, le Comité considère la recommandation comme encore en cours d'application.		X		
9	A/70/581, résumé, recommandation c)	L'Administration devrait adopter d'urgence des politiques et procédures en matière d'informatique et de communications qui soient applicables dans toute l'Organisation, ainsi que des structures de gouvernance et délégations de pouvoirs	Une structure de gouvernance et des délégations de pouvoirs appropriées ont été établies dans la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications	Le Comité a vérifié la circulaire et a noté que la délégation de pouvoir à la Directrice ou au Directeur général de l'informatique n'avait pas encore été publiée. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
	appropriés, afin de faire en sorte que les attributions et responsabilités nécessaires à l'application de la stratégie Informatique et communications soient en place.	(ST/SGB/2016/11), 39 autres documents de politiques, orientations et procédures techniques ayant été élaborés depuis le début de la stratégie Informatique et communications. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.					
10	A/70/581, résumé, recommandation d)	L'Administration devrait établir un dispositif de contrôle de la conformité assorti des pouvoirs nécessaires afin de veiller à ce que les politiques informatiques applicables à l'ensemble du Secrétariat, en particulier celles relatives à la sécurité informatique, soient respectées.	Les organes de gouvernance, le Conseil de l'informatique et des communications, le Comité exécutif de l'informatique et des communications, et les contrats de mission des hauts fonctionnaires concourent à l'application des politiques ainsi qu'à la réalisation des objectifs relatifs à l'exécution de la stratégie Informatique et communications. Un mécanisme d'auto-évaluation a été mis en place dans le domaine de la sécurité informatique.	Comme expliqué dans le présent rapport, le Comité considère que le dispositif de contrôle de la conformité n'est pas assez solide. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X	
11	A/70/581, résumé, recommandation f)	L'Administration devrait établir un état des coûts prévus et des avantages attendus de la stratégie Informatique et communications révisée, afin de permettre une hiérarchisation des activités stratégiques et d'assurer que celles-ci bénéficient d'un financement adéquat.	Un état des coûts prévus a été établi pour chacun des projets stratégiques restants listés dans l'annexe II du quatrième rapport du Secrétaire général sur l'application de la stratégie Informatique et communications (A/73/384). Les motifs et les avantages attendus des projets sont exposés dans la stratégie Informatique et communications (A/69/517). Les coûts et les avantages	Le Comité a examiné le document et a noté qu'il n'y était pas rendu compte des coûts, avantages et économies associés aux projets stratégiques. De plus certains projets avaient pris du retard en raison de priorités concurrentes. Le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X	

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
12 A/70/581, résumé, recommandation g)	L'Administration devrait mieux faire connaître le rôle que jouent les hauts responsables qui pilotent l'application de la stratégie Informatique et communications révisée, afin de faire en sorte que tous les départements s'engagent à appliquer la stratégie Informatique et communications révisée prescrite par l'Assemblée générale, et que tout désaccord ou toute entrave à l'application de la stratégie soient examinés et réglés dans les meilleurs délais.	prévus de l'application de la stratégie Informatique et communications révisée ont été présentés avec les résultats de l'étude figurant dans le deuxième rapport d'étape du Secrétaire général (A/71/400). Le Comité de direction, présidé par la ou le Chef de cabinet veille au respect de la stratégie.	Le Comité a examiné la réponse de l'Administration et noté que les organes de gouvernance tels que le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications ne s'étaient pas réunis régulièrement. En outre, durant la réunion de synthèse du Comité, il a été largement affirmé que la responsabilité de la mise en œuvre de la stratégie devait être partagée entre les départements et l'équipe dirigeante du Secrétariat. La recommandation est considérée comme en cours d'application.	X			
13 A/72/151, par. 21	L'Administration devrait faire en sorte : a) que les organes du dispositif de gouvernance participent activement au suivi des progrès et qu'ils règlent les problèmes qui se posent dans les départements de façon à faciliter la mise en œuvre de la stratégie en application de la résolution 69/262 de l'Assemblée générale ; b) que les mesures des résultats	Partie a) : Compte tenu de l'évolution de la situation, les organes de gouvernance, créés il y a plus d'une décennie, ne fournissent pas les résultats escomptés pour aider efficacement les bureaux et départements à s'acquitter de leur mandat. La révision du dispositif de gouvernance lancée au troisième trimestre de 2018 sera achevée au premier	De l'avis du Comité, le fait que les organes du dispositif de gouvernance et le Bureau de l'informatique et des communications ne reçoivent pas de rapports réguliers sur l'application de la stratégie empêche nécessairement le Bureau de mettre en œuvre cette stratégie. La recommandation est	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
14 A/72/151, par. 33	<p>portant sur l'application de la stratégie figurant dans les contrats de mission des hauts fonctionnaires soient plus objectives et plus quantifiables ; c) que des mesures soient prises immédiatement pour publier les textes administratifs relatifs aux attributions et aux délégations de pouvoir ; d) que les départements adoptent une marche à suivre et prennent les mesures nécessaires pour faire concorder leurs plans d'activité avec la stratégie.</p> <p>Le Directeur général de l'informatique et des communications et le Bureau de l'informatique et des communications, qui est l'autorité centrale chargée de l'application et du suivi de la stratégie, ne devraient pas se contenter de suivre de près le calendrier des projets. Mais ils devraient surveiller également le coût de chaque</p>	<p>trimestre de 2019. Les modalités de gouvernance tiendront compte de la réforme de la gestion, du dispositif de délégation des pouvoirs et des changements structurels, et comprendront des mécanismes de suivi, de contrôle et de renvoi à la hiérarchie.</p> <p>Partie b) : les mesures des résultats figurant des hauts fonctionnaires sont à présent plus objectives et plus quantifiables.</p> <p>Partie c) : Pour ce qui est de l'informatique et des communications, la délégation de pouvoirs et le dispositif d'application du principe de responsabilité figurent dans le dispositif général de délégation des pouvoirs préparé par le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité.</p> <p>Le dispositif de délégation des pouvoirs pour ce qui est de l'informatique et des communications est en cours.</p>	<p>considérée comme en cours d'application.</p> <p>Le Bureau de l'informatique et des communications n'a pas estimé le coût d'exécution de chacun des 20 projets stratégiques dans l'ensemble du Secrétariat et n'a donc pas pu surveiller l'évolution des dépenses effectivement engagées par rapport aux dépenses prévues. Il s'agit d'une</p>	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
	projet stratégique afin de garantir la transparence et le respect du principe de responsabilité pour ce qui est des investissements importants.	dépenses est centralisée dans Umoja.	lacune dans le dispositif d'assurance et de contrôle de l'exécution des projets stratégiques, et il y a donc un risque que le coût des projets augmente, notamment en raison de retards dans l'application du calendrier, d'une exécution non rentable ou inefficace des projets, de modifications répétées du champ d'application des projets ou de l'élargissement de celui-ci. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
15 A/72/151, par. 40	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait achever, dans les délais fixés, la formulation et la publication des politiques relatives à l'informatique et aux communications et mettre en place le mécanisme d'autorégulation et de suivi de l'application dont la création a été proposée.	En 2018, 12 procédures techniques ont été examinées. Des procédures supplémentaires sont actuellement en cours d'examen. De nouvelles politiques ont été publiées, notamment une portant sur l'utilisation des appareils mobiles. Des politiques visant à combler des lacunes sont également en cours d'élaboration (outils de collaboration en ligne, signature numérique, etc.). Un mécanisme d'autorégulation a été mis en place dans les domaines prioritaires (sécurité informatique). Dans le cadre d'un exercice d'auto-évaluation annuel, l'Administration vérifie que les règles minimales de sécurité informatique sont appliquées à toutes les	Il est essentiel de continuer à vérifier que toutes les politiques relatives à l'informatique et aux communications sont respectées et à les faire appliquer dans tous les départements et lieux d'affectation pour normaliser la gestion des moyens informatiques et des moyens de communication et mieux coordonner leur utilisation au sein de l'Organisation. Le Comité a conclu qu'il y avait un manque de contrôle du respect des politiques. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
16 A/72/151, par. 45	L'Administration devrait veiller à ce que des fonds suffisants soient alloués à la mise en œuvre du plan de formation.	<p>applications et tous les sites Web, ainsi que dans l'infrastructure sous-jacente. Des évaluations portant sur la sécurité ont également été menées dans les missions.</p> <p>Le Bureau de l'informatique et des communications n'est pas en mesure de répondre à cette recommandation. En 2018, il n'a reçu que 83 410 dollars des 444 915 dollars demandés au titre de la formation, soit 18,75 %. Ceci est à distinguer des 72 800 dollars accordés au titre de la formation à la cybersécurité pour l'exercice 2018-2019.</p>	Le Bureau de l'informatique et des communications a demandé les fonds nécessaires et les activités de formation doivent être réalisées conformément au plan. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			
17 A/72/151, par. 50	L'élaboration et la mise en œuvre du cadre de gestion de la performance en matière d'informatique et de communications devraient être accélérées.	<p>Le cadre de gestion de la performance a été créé en 2017.</p> <p>Pour ce qui est de l'informatique et des communications, les paramètres de mesure et les cibles qui accompagnent la délégation de pouvoirs et le dispositif d'application du principe de responsabilité sont peu nombreux. Le cadre de gestion de la performance est compatible avec les modalités de délégation des pouvoirs qui ont été fournies au Comité pour référence.</p>	Le dispositif de délégation des pouvoirs du Bureau de l'informatique et des communications n'a pas été officialisé et le cadre de gestion de la performance n'a pas encore été mis en œuvre car les paramètres de mesure doivent être approuvés pour tout le Secrétariat afin que tous les services informatiques utilisent la même méthode. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			
18 A/72/151, par. 55	L'Administration devrait veiller à ce que tout le personnel suive le programme obligatoire de sensibilisation à la sécurité informatique.	Le Bureau de l'informatique et des communications a contacté le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité afin de déterminer comment cette recommandation	Le Bureau de l'informatique et des communications a défini un plan d'application de la recommandation. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
19 A/72/151, par. 60	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait créer un mécanisme permettant aux départements et bureaux d'indiquer régulièrement l'état d'avancement de l'exécution du projet stratégique relatif à la sécurité informatique.	<p>pourrait être appliquée dans le cadre d'une démarche générale de mise en conformité.</p> <p>Le Bureau de l'informatique et des communications a mis en place un processus d'auto-évaluation annuel dans tous les départements et bureaux chargés de la maintenance et de l'exploitation de systèmes informatiques. L'auto-évaluation des systèmes porte sur un ensemble de politiques et de procédures techniques critiques. Les résultats, à savoir les mises à jour des applications concernées, figurent sur Unite Applications (https://uniteapps.un.org). De plus, la Division de l'informatique et des communications de l'ancien Département de l'appui aux missions a fourni des instructions détaillées aux missions concernant la sécurité informatique dont elle surveille l'application à l'aide d'un site Web dédié (Error! Hyperlink reference not valid.). Dans le mémorandum qu'il a adressé à tous les départements et bureaux, le Bureau de l'informatique et des communications leur a demandé de vérifier qu'ils appliquaient les procédures de sécurité informatique à leurs sites Web et applications et d'en attester</p>	Le Comité a constaté que, bien que la responsabilité de classifier les informations en fonction de leur sensibilité ait été confiée aux départements et bureaux, rien ne permettait d'établir, en l'absence d'un mécanisme de vérification, que ceux-ci avaient classifié toutes les informations en fonction de leur degré de sensibilité ou de sécurité. Des informations sensibles pourraient ne pas être protégées du fait de retards dans la classification et de l'absence de mécanisme de vérification. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
20 A/72/151, par. 67	Les critères retenus pour déterminer si une application est critique devraient être revus et le nombre d'applications critiques devrait être établi à l'issue d'une analyse ; le nombre d'applications critiques devrait être progressivement réduit et certaines de ces applications devraient être remplacées par des systèmes et applications qui concernent l'ensemble de l'Organisation dans le cadre d'une procédure de rationalisation.	<p>en soumettant un formulaire dûment signé.</p> <p>L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.</p> <p>Le Bureau de l'informatique et des communications a examiné les applications en 2016 et l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises a approuvé une liste de 24 applications. Seules les applications figurant sur la liste sont considérées comme critiques pour l'Organisation.</p> <p>L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.</p>	<p>Tant que les applications n'ont pas été regroupées, elles restent critiques et leur remplacement doit faire l'objet d'un suivi attentif. Il conviendra donc de procéder à un nouvel examen des applications pour déterminer le nombre effectif d'applications critiques compte tenu de celles qui sont actuellement utilisées.</p> <p>De nombreuses applications doivent être regroupées avec des applications utilisées dans toute l'Organisation. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>		X		
21 A/72/151, par. 77	Les travaux de rationalisation et d'harmonisation des sites Web et de rationalisation et de regroupement des applications devraient s'accélérer afin de limiter les risques qui pèsent sur la sécurité, de réduire les coûts et d'optimiser la valeur des applications.	<p>Les départements ont été informés des normes approuvées par le Comité de direction qui doivent être respectées dans les sites Web publics. Unite Web, la plateforme de gestion de contenus Web de l'Organisation, est conforme aux exigences dans tous les domaines. Les départements ont donc été vivement encouragés à utiliser cette plateforme pour leurs sites Web publics.</p>	<p>Les principaux objectifs n'ont pas encore été atteints car les départements utilisent souvent d'autres domaines que un.org pour leurs sites Web, contournant ainsi le dispositif de gouvernance. Il n'est pas possible de s'assurer que tous les départements ont enregistré tous leurs sites Web sur Unite Applications. Le Bureau de l'informatique et des communications a pu confirmer que seulement 184 sites Web (24,86 %) étaient en conformité avec les</p>		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
22 A/72/151, par. 86	L'Administration devrait mettre au point une méthode de calcul du taux de résolution au premier niveau qui tienne compte des demandes de service qui pourraient être satisfaites au premier niveau.	Il est important de noter que le résultat ne sera pertinent que si toutes les demandes « de fond » sont exclues du calcul car elles ne relèvent pas des activités d'assistance aux utilisateurs assurées par le Pôle d'assistance centralisée. L'équipe chargée du dispositif de prestation de services centralisée s'emploie à cette fin à établir un catalogue commun de services administratifs.	normes de sécurité et que 360 (48,64 %) n'étaient pas construits à l'aide de technologies approuvées. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
23 A/72/151, par. 92	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait élaborer un plan d'action détaillé sur les nouvelles technologies innovantes, en consultation avec les parties prenantes.	L'investissement dans les technologies naissantes est limité mais les petits programmes sont soutenus autant que possible.	Le Bureau de l'informatique et des communications a mis au point une stratégie au sujet des technologies naissantes et innovantes ainsi qu'un plan de travail y relatif. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
24 A/72/151, par. 105	Les politiques applicables devraient être dûment révisées pour que les achats informatiques dépassant un certain montant soient traités dans Umoja et approuvés au niveau central par le Bureau de l'informatique et des communications afin de garantir que les produits et services achetés sont	Le poste de spécialiste de la gestion des marchés n'a pas encore été pourvu. Le Bureau de l'informatique et des communications continuera, dans la limite des moyens disponibles, d'apporter son concours à la gestion des marchés. Comme suite à la réforme de gestion, le Bureau collabore avec les	En l'absence de toute analyse des remises obtenues grâce à l'approvisionnement groupé au niveau mondial, il n'a pas été possible d'évaluer objectivement les progrès accomplis dans la mise en œuvre de l'approvisionnement groupé et dans l'optimisation des coûts informatiques au		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
25 A/72/151 , par. 106	<p>homogènes, normalisés et conformes aux politiques informatiques et aux plafonds fixés pour les coûts.</p> <p>Il faudrait établir une feuille de route claire pour tirer le meilleur parti des économies permises par l'approvisionnement groupé.</p>	<p>équipes de la Division de l'informatique et des communications de l'ancien Département de l'appui aux missions afin de continuer à assurer le suivi des achats informatiques, veiller au respect des politiques et normes informatiques et limiter voire éliminer les chevauchements dans l'ensemble du Secrétariat en ce qui concerne les appels d'offre et les achats multiples.</p> <p>Le projet Stratégie d'approvisionnement groupé au niveau mondial est en cours et il a été rendu compte de son avancement dans les derniers rapports du Secrétaire général sur l'application de la stratégie informatique et communications (A/72/755 et A/73/384). En raison de retards enregistrés dans la procédure d'acquisition, il faudra modifier le calendrier d'attribution des marchés concernant les services en matière d'informatique et de communications et les services en nuage. Voici les dernières informations disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le dossier concernant la prestation de services clé en main en matière d'informatique et de communications a été soumis au Comité des marchés du Siège le 27 février 2019. La Division 	<p>moyen de remises. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p> <p>En l'absence de toute analyse des remises obtenues grâce à l'approvisionnement groupé au niveau mondial, il n'a pas été possible d'évaluer objectivement les progrès accomplis dans la mise en œuvre de l'approvisionnement groupé et dans l'optimisation des coûts informatiques au moyen de remises. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
26 A/72/151, par. 112	L'Administration devrait prendre des mesures concrètes pour garantir la mise en place du dispositif de prestation de services centralisée et décloisonner les services et moyens informatiques de l'Organisation.	<p>des achats prévoit que l'attribution des marchés aura finalement lieu d'ici au 31 mai 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> L'invitation à soumissionner concernant des services de développement d'applications est entrée dans sa seconde phase. Les entreprises candidates ont demandé le recul de la date butoir au 28 février 2019. C'est pourquoi la Division des achats estime actuellement que le processus sera terminé d'ici au 20 juillet 2019. <p>Le dispositif de prestation de services centralisée proposé dans la stratégie Informatique et communications est le suivant :</p> <p>Les pôles applications coordonnent et dirigent le remplacement des anciennes applications au niveau mondial.</p> <p>Les centres techniques régionaux exercent un contrôle sur les entités du Secrétariat dans les domaines que sont la sécurité informatique, la gouvernance et les risques, le respect des politiques relatives à l'informatique et aux communications, et la fourniture de solutions techniques au niveau régional.</p>	<p>La migration vers les pôles informatiques de seulement 11 des 24 applications critiques a été confirmée par le Bureau de l'informatique et des communications.</p> <p>L'objectif final du volet « regroupement » du projet Pôle d'assistance centralisée (phase 3), à savoir le regroupement de l'intégralité des ressources, moyens et activités des services d'assistance des anciens Département de l'appui aux missions et Département de la gestion, n'a pas encore été atteint.</p> <p>L'élaboration d'un catalogue commun de services en matière d'informatique et de communications est toujours en cours.</p>	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
27 A/73/160, par. 25	Les procédures et pratiques pertinentes du dispositif de gouvernance devraient être suivies afin d'atteindre les objectifs de l'Organisation moyennant l'application de la stratégie Informatique et communications.	<p>Le Centre chargé du réseau institutionnel surveille l'ensemble des réseaux et des opérations des centres de données, améliorant la visibilité, le temps de disponibilité, les résultats et la sécurité.</p> <p>Les pôles informatiques assurent des services dans les domaines de l'hébergement, de la connectivité et de la surveillance. Les grands systèmes ont été renforcés et transférés dans les pôles informatiques.</p> <p>Les pôles d'assistance centralisée offrent des services 24 heures sur 24 à partir des cinq centres, situés à Bangkok, Nairobi, Genève, New York et Brindisi (Italie).</p>	<p>Le service informatique de Vienne n'est pas devenu un pôle applications rendant compte à la Directrice ou au Directeur général de l'informatique comme cela était prévu dans la stratégie. Aucun des 34 services informatiques des opérations de maintien de la paix et des missions politiques spéciales n'a encore harmonisé ses procédures avec le Bureau de l'informatique et des communications.</p> <p>La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>	X			
28 A/73/160, par. 26	L'Administration devrait établir un dispositif de gestion de la performance comportant des paramètres de mesure et des critères de référence appropriés qui permettent d'aligner les initiatives dans les domaines de l'informatique et des communications sur	<p>Le cadre de gestion de la performance a été créé en 2017.</p> <p>Pour ce qui est de l'informatique et des communications, les paramètres de mesure et les cibles qui accompagnent la délégation de pouvoirs et le dispositif d'application du</p>	<p>Le dispositif de délégation des pouvoirs du Bureau de l'informatique et des communications n'a pas été officialisé et le cadre de gestion de la performance n'a pas encore été mis en œuvre car les paramètres de mesure doivent être approuvés pour tout le</p>		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
	l'objectif stratégique de l'ONU dans un calendrier établi.	principe de responsabilité sont peu nombreux. Le cadre de gestion de la performance est compatible avec les modalités de délégation des pouvoirs qui ont été fournies au Comité pour référence.	Secrétariat afin que tous les services informatiques utilisent la même méthode. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
29 A/73/160, par. 41	L'Administration devrait collaborer activement avec les départements utilisateurs afin de recenser les lacunes en matière de politiques dans des domaines nouveaux et d'élaborer des plans d'action visant à concevoir ces politiques.	Des réunions du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications ont porté sur cette recommandation. L'Administration propose que le suivi de la recommandation soit attribué au Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité.	Il apparaît clairement à la lecture des minutes des réunions du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications que les lacunes en matière de politiques dans des domaines nouveaux n'ont pas encore été complètement comblées. Le Bureau de l'informatique et des communications n'a pas motivé sa proposition de transférer le suivi de la recommandation. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
30 A/73/160, par. 50	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait s'efforcer de garantir que les certifications nécessaires à l'exécution des fonctions informatiques soient dûment obtenues et conservées.	L'Administration a demandé des précisions et des conseils au Comité.	Il a été expliqué à l'Administration pendant les échanges que les certifications devaient être obtenues et conservées. Le Comité considère donc la recommandation comme non appliquée.			X	
31 A/73/160, par. 55	L'Administration devrait prendre les mesures nécessaires pour atténuer les risques liés aux composantes de la prise en main d'Umoja et veiller à ce que le Bureau de l'informatique et des communications et le bureau de projet d'Umoja	Le Bureau de l'informatique et des communications est en train d'élaborer un plan visant à recenser les fonctions qui nécessiteront un transfert de connaissances et établir comment ce transfert s'intégrera dans les activités en cours. L'équipe	Le processus étant toujours en cours, la recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
32 A/73/160, par. 79	<p>s'associent pour assurer le transfert des connaissances et faciliter ainsi la prise en main d'Umoja le moment venu.</p> <p>a) Le Bureau de l'informatique et des communications devrait continuer de travailler avec le Département de l'appui aux missions, les bureaux hors Siège et les commissions régionales à l'amélioration de la visibilité des ressources informatiques ;</p> <p>b) Une analyse coûts-avantages devrait être effectuée pour décider d'un élargissement du champ d'action du système de détection des intrusions à l'ensemble des moyens informatiques et moyens de communication importants du Secrétariat ;</p> <p>c) Il faudrait faire de l'achèvement de la compartimentation des réseaux, selon les modalités prévues à l'origine, une priorité ;</p> <p>d) Des efforts devraient être faits pour finaliser au plus tôt la politique de protection de la confidentialité des données applicable à l'Organisation des Nations Unies.</p>	<p>Umoja doit communiquer avec le Bureau au sujet de la phase finale de la prise en main.</p> <p>L'alinéa a) de cette recommandation a été appliqué. Outre la solution Windows de gestion de configuration des logiciels, System Centre Configuration Manager, le Bureau de l'informatique et des communications utilise, via le Centre de services mondial, l'outil HP uCMDB, qui couvre davantage de ressources informatiques (notamment les systèmes Windows et Linux, les serveurs physiques et virtuels, les boîtiers, les serveurs lames et les serveurs ESX), y compris les applications du Bureau qui sont hébergées au Centre de services mondial. Une capture d'écran tirée de HP uCMDB et montrant les applications du Bureau a été fournie au Comité comme preuve que la recommandation avait bien été appliquée.</p> <p>Pour ce qui est de l'alinéa b), le contrat actuel concernant les services de détection des intrusions devra faire l'objet d'un nouvel appel d'offres en 2020. L'invitation à soumissionner précisera que le nouveau contrat devra couvrir des ressources</p>	<p>La politique de protection de la confidentialité des données est en cours de rédaction, les activités d'amélioration de la visibilité des ressources et de remplacement du matériel obsolète sont en cours et la compartimentation des réseaux n'est pas achevée. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
		<p>supplémentaires et la décision finale sera prise sur la base des coûts réels, en fonction des réponses reçues.</p> <p>Pour ce qui est de l'alinéa c), la compartimentation des réseaux ne pourra être achevée qu'au moyen de ressources supplémentaires qui permettront d'acquérir davantage de matériel réseau et de recruter des experts pour améliorer la conception des réseaux.</p> <p>Malheureusement, l'Administration n'a pas été en mesure d'allouer des ressources à cette fin. Au Siège, à New York, le Bureau de l'informatique et des communications a entrepris une compartimentation partielle des réseaux dans les centres de données. Le réseau des utilisateurs n'était pas compartimenté faute de moyens. Le Bureau étudie actuellement la possibilité d'une compartimentation des réseaux des utilisateurs reposant sur l'outil de protection des terminaux utilisé au Secrétariat.</p> <p>Pour ce qui est de l'alinéa d), la politique de protection de la confidentialité des données est en cours de rédaction et s'appuie sur des principes définis en collaboration avec plusieurs autres entités des Nations Unies.</p>					

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
33 A/73/160, par. 101	L'Administration devrait recenser les applications essentielles qui doivent être conservées et travailler à la rationalisation des applications en repérant les doublons.	Le Bureau de l'informatique et des communications a entrepris de recenser les applications, notamment celles qui remplissent des fonctions analogues. Cette activité devrait se poursuivre jusqu'au terme de la stratégie Informatique et communications.	Le Comité a noté qu'il existait toujours des doublons et a donc recommandé que l'Administration formule un plan précis assorti d'indicateurs clefs de performance pour diminuer le nombre d'applications et accélérer la mise en œuvre des décisions relatives au maintien ou à la mise hors service des doublons. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.			X	
34 A/73/160, par. 108	Des jalons clairs devraient être définis pour éviter d'avoir à repousser les échéances et permettre un suivi efficace des projets.	La Section chargée de la gestion intégrée des portefeuilles assurera le suivi des projets en tenant des réunions périodiques et veillera à ce que les calendriers ne soient modifiés que si des raisons valables et impérieuses le justifient.	Bien que l'Administration ait annoncé qu'elle contrôlerait les modifications des calendriers, le présent audit a mis au jour des lacunes dans ce domaine : en effet, des échéances ont été repoussées sans que la modification soit approuvée par les autorités compétentes. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.			X	
35 A/73/160, par. 114	La mise en place des laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies devrait être suivie de près afin que le calendrier soit respecté.	Les laboratoires font l'objet d'un suivi attentif : la Directrice de l'informatique organise des réunions hebdomadaires et est très impliquée sur le plan stratégique. Le Laboratoire d'innovation technologique des Nations Unies de Finlande est opérationnel et son budget	Le Bureau de l'informatique et des communications a mis au point une stratégie au sujet des technologies naissantes et innovantes ainsi qu'un plan de travail y relatif. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
36 A/73/160, par. 118	L'Administration devrait élaborer un plan de renouvellement des moyens sur le long terme qui tienne compte de la durée de vie des biens et des évolutions technologiques, et indiquer en temps voulu dans les présentations de budget les ressources nécessaires à cette fin.	<p>est couvert par un accord relatif aux contributions (2,3 millions d'euros et mise à disposition de locaux) signé le 27 juin 2018, en lien avec le fonds d'affectation spéciale des Nations Unies dans le domaine du numérique. Les autorités finlandaises ont déjà présenté une demande de prorogation de l'accord relatif aux contributions pour deux années supplémentaires, avec les mêmes clauses et conditions (4,6 millions d'euros et mise à disposition de locaux) pour un total de 6,9 millions d'euros.</p> <p>L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.</p>	Le processus est engagé. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
37 A/73/160, par. 126	L'Administration devrait déterminer les possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial et estimer les économies qu'elles permettraient de réaliser.	proposera à l'Assemblée générale, dans un rapport qu'il lui présentera à sa soixante-quatorzième session, de remplacer le matériel au cours des cinq prochaines années. Le Bureau de l'informatique et des communications continue de recenser les possibilités optimales d'approvisionnement groupé au niveau mondial et fera en sorte qu'elles soient concrétisées par le Secrétariat et les organisations appliquant le régime commun des Nations Unies. Les économies qu'elles permettraient de réaliser font l'objet d'un suivi.	L'Administration n'a pas fourni de documentation prouvant qu'elle estimait les économies que les possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial permettraient de réaliser. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			
38 A/73/160, par. 127	Les contrats en suspens devraient être finalisés dans les délais impartis pour permettre l'utilisation optimale des ressources.	En raison de retards enregistrés dans la procédure d'acquisition, il faudra modifier le calendrier d'attribution des marchés concernant les services en matière d'informatique et de communications et les services en nuage. Voici les dernières informations disponibles : • Le dossier concernant la prestation de services clé en main en matière d'informatique et de communications a été soumis au Comité des marchés du Siège le 27 février 2019. La Division des achats prévoit que l'attribution des marchés	Au vu de la réponse de l'Administration, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.	X			

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
39 A/73/160, par. 140	L'Administration devrait établir un plan et un calendrier de renouvellement du matériel de visioconférence pour assurer la résilience des services associés.	<p>aura finalement lieu d'ici au 31 mai 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> L'invitation à soumissionner concernant des services de développement d'applications est entrée dans sa seconde phase. Les entreprises candidates ont demandé le recul de la date butoir au 28 février 2019. C'est pourquoi la Division des achats estime actuellement que le processus sera terminé d'ici au 20 juillet 2019 	<p>En raison de contraintes budgétaires, le Bureau de l'informatique et des communications a prévu de remplacer progressivement le matériel en fin de vie. Pendant la période considérée, dans le cadre d'une rubrique intitulée « Gestion des biens », tout le matériel en fin de vie de l'Organisation, notamment le matériel de visioconférence ; a été examiné. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>	X			
		<p>Les données issues de tous les sites du Bureau de l'informatique et des communications ont été regroupées à l'exception de celles de la Section de l'appui aux services de radiotélédiffusion et aux services de conférence de New York, qui tenait à présenter ses données dans un format différent. La Section des services techniques et des systèmes de conférence n'est pas parvenue à regrouper ces données avec les autres dans le rapport global.</p>					
		<p>Des plans ont été mis au point pour les terminaux de</p>					

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
		<p>visioconférence et pour les infrastructures de visioconférence dans tous les sites.</p> <p>En raison de contraintes budgétaires, il est prévu de remplacer progressivement le matériel en fin de vie. En ce qui concerne les terminaux qui n'ont pas encore été remplacés, les équipes locales comptent sur le budget ordinaire (chapitre 33), sur l'initiative d'entretien des locaux ou sur les dépenses d'équipement, ou prennent une décision au cas par cas : soit elles continuent d'utiliser le matériel tant qu'il fonctionne, soit elles les remplacent par d'autres outils de collaboration, comme Skype Entreprise, lorsque c'est possible. Le matériel en fin de vie qui tombe en panne est mis hors service et éliminé, conformément aux normes IPSAS applicables.</p> <p>Dans le cadre du projet mondial d'harmonisation des infrastructures de visioconférence, tous les systèmes physiques de visioconférence seront mis hors service au profit des systèmes hébergés dans le nuage privé de l'Organisation. Le programme de transition prévu dans le cadre de l'initiative Unité d'action des Nations Unies a été</p>					

N° Rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'Administration	Évaluation du Comité	Recommandation intégralement appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
		<p>retardé en raison de contraintes budgétaires et sera déployé en avril 2019. Certains logiciels de transition indépendants et d'autres composantes associées seront mis hors service dans l'intervalle et les services de visioconférence seront assurés via le logiciel de transition, qui est hébergé dans le nuage privé de l'Organisation. Pendant la période de transition, certains systèmes en état de marche continueront d'être utilisés comme systèmes de secours jusqu'à ce que le matériel soit pleinement opérationnel. Lorsque les infrastructures de visioconférence de secours et le matériel et les systèmes en fin de vie deviendront moins fonctionnels, moins fiables ou moins performants sur le plan de la cybersécurité, ils seront mis hors service et éliminés, conformément aux normes IPSAS applicables.</p>					
Total				2	36	1	–
Pourcentage				5	92	3	–

Annexe II

Plan stratégique original

Les phases I et II portent sur les axes d'intervention stratégiques, à savoir moderniser, transformer et innover. La composante Transformation du modèle d'activité et direction regroupe deux grands domaines, la gouvernance et l'utilisation optimale des ressources, qui sont tributaires des trois axes d'intervention stratégiques.

		2013		2014				2015				2016				2017			
		Juill.-sept.	Oct.-déc.	Janv.-mars	Avril.-juin	Juill.-sept.	Oct.-déc.	Janv.-mars	Avril.-juin	Juill.-sept.	Oct.-déc.	Janv.-mars	Avril.-juin	Juill.-sept.	Oct.-déc.	Janv.-mars	Avril.-juin	Juill.-sept.	Oct.-déc.
Phase I	Moderniser																		
	Solutions globales																		
	Déploiement d'Umoja et normes IPSAS																		
	Réseau et infrastructure																		
	Sécurité informatique																		
	Continuité des opérations et reprise après sinistre																		
	Transformer																		
	Cadre de prestation de services centralisés :																		
	Pôles d'assistance centralisée																		
	Pôles d'applications																		
	Centres technologiques régionaux																		
	Pôle Réseau, opérations, communications et sécurité																		
Services techniques et systèmes de conférence																			
Phase II	Innover																		
	Projets : informatique analytique, collaboration, solutions de gestion des crises, sécurité, projets de modernisation																		
Transformation du modèle d'activité et direction	Gouvernance et direction																		
	Dispositif de gouvernance																		
	Cadre de gestion de la performance																		
	Architecture et normalisation																		
	Politiques en matière de d'informatique et de communications																		

	2013		2014				2015				2016				2017			
	<i>Juill.-sept.</i>	<i>Oct.-déc.</i>	<i>Janv.-mars</i>	<i>Avril.-juin</i>	<i>Juill.-sept.</i>	<i>Oct.-déc.</i>	<i>Janv.-mars</i>	<i>Avril.-juin</i>	<i>Juill.-sept.</i>	<i>Oct.-déc.</i>	<i>Janv.-mars</i>	<i>Avril.-juin</i>	<i>Juill.-sept.</i>	<i>Oct.-déc.</i>	<i>Janv.-mars</i>	<i>Avril.-juin</i>	<i>Juill.-sept.</i>	<i>Oct.-déc.</i>
Utilisation optimale des ressources																		
Approvisionnement groupé au niveau mondial																		
Défragmentation et harmonisation																		