



Assemblée générale

Distr. générale
17 avril 2020
Français
Original : anglais

Soixante-quinzième session
Point 141 de la liste préliminaire*
Projet de budget-programme pour 2021

Projet de budget-programme pour 2021

Chapitre 3 des recettes Services à l'intention du public

Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble	2
A. Programme de travail	6
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies.....	6
2. Vente des publications des Nations Unies.....	9
3. Services destinés aux visiteurs.....	12
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales	17
5. Ventes d'articles-cadeaux.....	18
6. Exploitation des garages	18
7. Services de restauration	20
8. Autres activités commerciales	22
B. Appui au programme	23
Groupe de la comptabilité des recettes	23
Annexe	
État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle	25

* A/75/50.



Vue d'ensemble

Tableau IS3.1
Prévisions de recettes et de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

Projet du Secrétaire général pour 2021	
Recettes	19 239 500
Dépenses (après actualisation des coûts)	19 394 800
Excédent/(déficit)	(155 300)
2020 (prévisions approuvées)	
Recettes	18 947 200
Dépenses (après actualisation des coûts)	18 271 900
Excédent/(déficit)	675 300

Tableau IS3.2
Postes

	Nombre	Classe
<i>Budget ordinaire</i>		
Postes proposés pour 2021	65	2 P-5, 4 P-4, 4 P-3, 3 P-2/1, 7 G(1°C), 43 G(AC) et 2 ASS
Postes approuvés pour 2020	65	2 P-5, 4 P-4, 4 P-3, 3 P-2/1, 7 G(1°C), 43 G(AC) et 2 ASS

- IS3.1 Les activités et opérations prévues au titre du présent chapitre sont menées au Siège, à Genève, à Vienne, à Nairobi, à Addis-Abeba et à Bangkok, et elles sont coordonnées et gérées par les unités administratives suivantes : a) le Département de la communication globale ; b) le Département des affaires économiques et sociales ; c) le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité ; d) le Département de l'appui opérationnel ; e) l'Office des Nations Unies à Genève ; f) l'Office des Nations Unies à Vienne ; g) l'Office des Nations Unies à Nairobi ; h) la Commission économique pour l'Afrique (CEA) ; i) la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP).
- IS3.2 Le déficit prévu pour 2021 au titre des services destinés au public (155 300 dollars) tient à une diminution des recettes de 830 600 dollars par rapport à 2020, année pour laquelle un excédent de 675 300 dollars avait été enregistré (voir tableau IS3.4). Il s'explique par la diminution prévue des recettes tirées des services philatéliques, de l'exploitation des garages et des services de restauration, qui devrait être compensée en partie par l'augmentation des ventes de publications, des recettes issues des services destinés aux visiteurs, des activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales, des ventes d'articles-cadeaux et des autres activités commerciales.
- IS3.3 On trouvera au tableau IS3.3 la répartition en pourcentage des recettes et des dépenses prévues pour 2021 au titre des services destinés au public.

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux : G = agent(e) des services généraux ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; ASS = agent(e) des services de sécurité.

Tableau IS3.3
Répartition des ressources par composante

(En pourcentage)

	<i>Recettes</i>	<i>Dépenses</i>
A. Programme de travail		
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies	17,5	20,8
2. Vente des publications des Nations Unies	31,4	30,8
3. Services destinés aux visiteurs	33,7	30,4
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales	3,9	3,6
5. Ventes d'articles-cadeaux	3,9	–
6. Exploitation des garages	5,9	6,2
7. Services de restauration	0,4	3,5
8. Autres activités commerciales	3,3	2,3
B. Appui au programme		
Groupe de la comptabilité des recettes	–	2,4
Total	100,0	100,0

Tableau IS3.4
Tableau récapitulatif par activité : prévisions de recettes et de dépenses
(après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2020 (prévisions approuvées)</i>	<i>2021 (prévisions)</i>	<i>2021 augmentation (diminution)</i>
A. Programme de travail			
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies			
Recettes	3 680,7	3 378,0	(302,7)
Dépenses	3 972,2	4 034,9	62,7
Excédent/(déficit)	(291,5)	(656,9)	(365,4)
2. Vente des publications des Nations Unies			
Recettes	5 249,0	6 045,0	796,0
Dépenses	5 365,2	5 960,3	595,1
Excédent/(déficit)	(116,2)	84,7	200,9
3. Services destinés aux visiteurs			
Recettes	6 695,4	6 477,4	(218,0)
Dépenses	5 724,8	5 892,8	168,0
Excédent/(déficit)	970,6	584,6	(386,0)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales			
Recettes	743,2	743,2	–
Dépenses	686,6	699,6	13,0
Excédent/(déficit)	56,6	43,6	(13,0)
5. Ventes d'articles-cadeaux			
Recettes	750,0	750,0	–
Dépenses	–	–	–
Excédent/(déficit)	750,0	750,0	–
6. Exploitation des garages			
Recettes	1 067,0	1 140,7	73,7
Dépenses	1 124,1	1 207,6	83,5
Excédent/(déficit)	(57,1)	(66,9)	(9,8)
7. Services de restauration			
Recettes	60,0	75,0	15,0
Dépenses	502,6	686,4	183,8
Excédent/(déficit)	(442,6)	(611,4)	(168,8)
8. Autres activités commerciales			
Recettes	701,9	630,2	(71,7)
Dépenses	434,8	440,5	5,7
Excédent/(déficit)	267,1	189,7	(77,4)
B. Appui au programme			
Groupe de la comptabilité des recettes (dépenses)	461,6	472,7	11,1
Montant total des recettes	18 947,2	19 239,5	292,3
Montant total des dépenses	18 271,9	19 394,8	1 122,9
Montant total de l'excédent (du déficit)	675,3	(155,3)	(830,6)

Tableau IS3.5
Ressources nécessaires, par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies	4 106,5	3 972,2	(13,4)	(0,3)	3 958,8	76,1	4 034,9
2. Vente des publications des Nations Unies	5 003,1	5 365,2	474,9	8,9	5 840,1	120,2	5 960,3

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
3. Services destinés aux visiteurs	4 974,6	5 724,8	59,0	1,0	5 783,8	109,0	5 892,8
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales	517,0	686,6	–	–	686,6	13,0	699,6
5. Exploitation des garages	1 036,3	1 124,1	60,8	5,4	1 184,9	22,7	1 207,6
6. Services de restauration	1 301,7	502,6	169,4	33,7	672,0	14,4	686,4
7. Autres activités commerciales	416,0	434,8	–	–	434,8	5,7	440,5
8. Groupe de la comptabilité des recettes	484,0	461,6	–	–	461,6	11,1	472,7
Total	17 839,2	18 271,9	750,7	4,1	19 022,6	372,2	19 394,8

Tableau IS3.6
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	9 242,9	8 904,5	–	–	8 904,5	192,2	9 096,7
Autres objets de dépense	8 596,3	9 367,4	750,7	8,0	10 118,1	180,0	10 298,1
Total	17 839,2	18 271,9	750,7	4,1	19 022,6	372,2	19 394,8

Tableau IS3.7
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-5	2	2	–	–	–	–	2	2
P-4	4	4	–	–	–	–	4	4
P-3	4	4	–	–	–	–	4	4
P-2	3	3	–	–	–	–	3	3
Total partiel	13	13	–	–	–	–	13	13
Services généraux								
1 ^{re} classe	7	7	–	–	–	–	7	7

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Autres classes	43	43	–	–	–	–	43	43
Total partiel	50	50	–	–	–	–	50	50
Autres catégories de personnel								
Agents des services de sécurité	2	2	–	–	–	–	2	2
Total partiel	2	2	–	–	–	–	2	2
Total	65	65	–	–	–	–	65	65

A. Programme de travail

1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies

Tableau IS3.8
Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Ventes brutes	3 955,7	3 699,0	(256,7)
<i>À déduire :</i>			
a) Frais d'acheminement et d'oblitération du courrier	172,0	210,0	38,0
b) Remboursements, ajustements et commissions	103,0	111,0	8,0
Recettes nettes	3 680,7	3 378,0	(302,7)
Dépenses	3 972,2	4 034,9	62,7
Excédent/(déficit)	(291,5)	(656,9)	(365,4)

Tableau IS3.9
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	2 860,6	2 469,7	–	–	2 469,7	48,6	2 518,3
Autres objets de dépense	1 245,9	1 502,5	(13,4)	(0,9)	1 489,1	27,5	1 516,6
Total	4 106,5	3 972,2	(13,4)	(0,3)	3 958,8	76,1	4 034,9

Tableau IS3.10
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-5	1	1	-	-	-	-	1	1
Total partiel	1	1	-	-	-	-	1	1
Services généraux								
1 ^{re} classe	4	4	-	-	-	-	4	4
Autres classes	14	14	-	-	-	-	14	14
Total partiel	18	18	-	-	-	-	18	18
Total	19	19	-	-	-	-	19	19

- IS3.4 Le Service de la gestion des installations et des activités commerciales du Département de l'appui opérationnel gèrera et coordonnera les activités de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies, laquelle continuera de faire connaître les travaux et les réalisations de l'Organisation et des institutions spécialisées des Nations Unies grâce à la vente d'articles philatéliques.
- IS3.5 Les activités administratives de l'Administration postale sont réparties entre son bureau de New York et son bureau européen, sis à Vienne, lesquels rendent compte au (à la) Chef de l'Administration postale et au (à la) Chef du Service de la gestion des installations et des activités commerciales (Division de l'administration), qui se trouvent à New York. Les fonctions administratives qui étaient exécutées à Genève ont été transférées à Vienne en 2006 ; seul un guichet de vente au détail subsiste au Palais des Nations.
- IS3.6 En 2021, l'Administration postale continuera d'examiner ses activités commerciales afin de rationaliser davantage. Afin de conserver ses parts de marché, elle concevra de nouveaux produits philatéliques ou autres et lancera de nouvelles initiatives visant à augmenter les ventes par abonnement, qui continuent de diminuer, ainsi que les ventes réalisées lors d'expositions et à ses guichets. Pour ce faire, elle fera de la publicité ciblée dans des journaux philatéliques, assurera la promotion de ses produits dans des salons philatéliques internationaux et rénovera ses guichets de vente.
- IS3.7 L'Administration postale continuera de renforcer sa présence en ligne ; pour ce faire, elle repensera son site Web et ses applications mobiles multilingues afin d'attirer davantage de clients et d'accroître sa visibilité dans les médias sociaux. Elle continuera également de se rapprocher des autres administrations postales, des négociants et des distributeurs d'articles philatéliques afin de trouver de nouveaux marchés sur lesquels s'implanter. Le site Internet et les applications mobiles seront utilisés pour commercialiser les timbres des Nations Unies et de nouveaux produits philatéliques en-dehors des guichets de vente de l'Administration. La gamme des produits vendus au détail à New York, Genève et Vienne sera revue pour la rendre plus attrayante, de sorte à offrir aux visiteurs la possibilité de repartir avec des souvenirs philatéliques de l'Organisation.
- IS3.8 L'Administration postale continuera de renforcer sa présence en Asie. Elle poursuivra sa mission de représentation à de grandes expositions philatéliques dans le monde entier afin de faire mieux connaître les articles philatéliques des Nations Unies et de contribuer à ce que l'Organisation atteigne les objectifs de son programme de sensibilisation. Même si l'Administration compte autant

de clients qu'auparavant, leurs habitudes d'achat ont changé, et les visiteurs et les collectionneurs de timbres des Nations Unies dépensent moins que lors des années précédentes.

- IS3.9 L'Administration postale continuera de coopérer avec les administrations postales nationales et les organisations internationales de philatélie. L'expérience montre que cela constitue le moyen le plus sûr d'attirer de nouveaux clients. Des réunions sont régulièrement organisées pour coordonner les activités des bureaux de New York et Vienne.
- IS3.10 L'Administration postale prévoit de maintenir ses dépenses au même niveau et d'augmenter ses recettes malgré les difficultés persistantes auxquelles elle a été confrontée l'an dernier et qui sont appelées à durer, notamment la lenteur de la reprise économique en Europe et le vieillissement de son cœur de clientèle, les abonnés.
- IS3.11 Le montant total des recettes devrait s'établir à 3 378 000 dollars en 2021 au vu de la baisse des ventes constatée en 2019 et sur la base des hypothèses suivantes : a) les boutiques du Siège poursuivent leurs activités dans les conditions habituelles, et le nombre de visiteurs reste stable ; b) les tarifs d'affranchissement du courrier aux États-Unis et en Europe augmentent légèrement en 2021 ; c) la collaboration commerciale avec les négociants et distributeurs existants se poursuit ; d) l'Administration continue de participer aux expositions philatéliques organisées aux États-Unis d'Amérique, en Europe et en Asie et d'y vendre ses produits.
- IS3.12 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour 2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau IS3.11

Produits retenus pour 2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie

Produits non quantifiés

D. Activités de communication

Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information. Impression de bulletins et de divers supports philatéliques en allemand, anglais, français et italien ; impression et émission de timbres-poste et d'entiers postaux, choix du sujet et du motif et détermination du tirage pour une moyenne de sept émissions par an.

Relations extérieures et relations avec les médias. Coordination avec les administrations postales nationales en ce qui concerne les réglementations et pratiques philatéliques et postales ; participation à des salons philatéliques locaux et internationaux.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.13 Le montant demandé (3 958 800 dollars), qui est en baisse de 13 400 dollars par rapport au montant prévisionnel approuvé pour 2020, permettra de continuer de financer les traitements, les contributions du personnel et les dépenses communes de personnel afférents aux 19 postes indiqués dans le tableau IS3.10 – soit 12 postes [1 P-5, 3 G(1°C) et 8 G(AC)] à New York et 7 postes [1 G(1°C) et 6 G(AC)] à Vienne –, ainsi que d'autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des mandats. Un petit nombre d'agent(e)s des services généraux est affecté à des fonctions opérationnelles essentielles telles que la conception graphique, la commercialisation, les ventes, le traitement des commandes, la facturation, le service à la clientèle, le contrôle des stocks et la comptabilité. L'Administration postale s'appuie également sur une équipe de vacataires et de travailleurs temporaires externes pour faire face à ses besoins en matière de production et d'exécution des commandes.
- IS3.14 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (1 489 100 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les dépenses de représentation, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires, ainsi que le mobilier et le matériel. La diminution de 13 400 dollars s'explique par : a) la baisse des frais

généraux de fonctionnement en raison de la réduction du coût de la maintenance et des mises à niveau du système MegaStamp ; b) la diminution du poste « Fournitures et accessoires », pour les factures clients prévues pour 2021. Ces baisses sont partiellement compensées par une augmentation du montant prévu au titre des services contractuels, qui tient à la hausse des salaires à verser aux travailleurs temporaires embauchés en tant que vacataires, ainsi que par les coûts de maintenance associés au nouveau portail philatélique en ligne et au logiciel de gestion administrative de cet outil.

2. Vente des publications des Nations Unies

Tableau IS3.12

Prévisions de recettes et de dépenses, par unité administrative (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Siège			
Recettes	3 114,0	3 745,0	631,0
Dépenses	3 753,1	4 147,4	394,3
Excédent/(déficit)	(639,1)	(402,4)	236,7
Librairie du Siège			
Recettes	2 135,0	2 300,0	165,0
Dépenses	1 612,1	1 812,9	200,8
Excédent/(déficit)	522,9	487,1	(35,8)
Montant total des recettes	5 249,0	6 045,0	796,0
Montant total des dépenses	5 365,2	5 960,3	595,1
Montant total de l'excédent (du déficit)	(116,2)	84,7	200,9

Tableau IS3.13

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	2 971,6	2 848,5	–	–	2 848,5	63,3	2 911,8
Autres objets de dépense	2 031,5	2 516,7	474,9	18,9	2 991,6	56,9	3 048,5
Total	5 003,1	5 365,2	474,9	8,9	5 840,1	120,2	5 960,3

Tableau IS3.14
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-5	1	1	–	–	–	–	1	1
P-4	2	2	–	–	–	–	2	2
P-3	1	1					1	1
P-2	1	1	–	–	–	–	1	1
Total partiel	5	5	–	–	–	–	5	5
Services généraux								
1 ^{re} classe	2	2	–	–	–	–	2	2
Autres classes	14	14	–	–	–	–	14	14
Total partiel	16	16	–	–	–	–	16	16
Total	21	21	–	–	–	–	21	21

IS3.15 Les activités prévues pour 2021 au titre des ventes de publications visent à mieux faire appréhender le rôle, les travaux et les centres d'intérêt de l'ONU et à favoriser l'échange d'idées, d'informations et de connaissances concourant aux objectifs de l'Organisation. L'objectif est de mieux faire connaître les publications de l'ONU et d'en étendre le lectorat, sur quelque support que ce soit, au moyen de l'acquisition, de la commercialisation, de la vente, de la diffusion et de la publication ciblées de rapports, d'ouvrages, de périodiques, de documents, de bases de données, de livres numériques, d'applications mobiles et d'autres produits numériques, ainsi que par la concession de licences y relatives. Ces activités, notamment l'exploitation de la Librairie de l'ONU au Siège, incombent à la Section de la vente et de la commercialisation de la Division de la sensibilisation du public (Département de la communication globale). Il s'agit de dégager des recettes tout en assurant la plus large diffusion possible auprès du grand public d'informations concernant l'Organisation. Le Comité des publications, présidé par le (la) Directeur(trice) de la Division de la sensibilisation du public, assure la gestion d'ensemble du programme de publications.

IS3.16 En 2021, l'accent sera toujours mis sur la consolidation du programme de publication électronique ainsi que sur la production et la vente d'un choix élargi de publications destinées au grand public. On notera en particulier ce qui suit :

- a) Le programme de publication électronique a pour objet d'accroître la valeur ajoutée des publications en les regroupant et en offrant des services connexes. Il repose sur deux grandes plateformes :
 - i) La United Nations iLibrary, bibliothèque électronique de l'ONU, qui continue d'être étoffée. Cette plateforme donne accès, sur abonnement, à plus de 8 000 publications des Nations Unies et autres contenus numériques d'importance, tels que des données et des documents de travail ; de plus, elle facilite la publication de contenus multilingues ;
 - ii) Le site de vente en ligne (shop.un.org), qui met en avant les travaux de l'Organisation, permet au public d'acheter directement des publications sur papier ou en version

électronique partout dans le monde. Le développement continu des fonctionnalités et du contenu du site permettra d'en généraliser l'utilisation et d'augmenter les ventes ;

- b) La diffusion plus large de produits électroniques (livres numériques, données, etc.) par de nouveaux canaux continuera d'être une priorité ;
- c) Le réseau d'impression à la demande sera consolidé et sa portée géographique élargie, ce qui facilitera les travaux d'impression et la vente en ligne dans la mesure où les délais de production seront plus courts ; de plus, cette technique est plus écologique ;
- d) La production de publications sur papier attrayantes et destinées principalement aux jeunes et aux enfants d'âge scolaire constituera un aspect essentiel du programme ;
- e) S'agissant des contenus numériques, l'accent sera mis sur l'octroi de droits de diffusion et la concession de licences à des institutions du monde entier, y compris à des agrégateurs de données, afin d'en favoriser la distribution.

IS3.17 La mutation du secteur de l'édition se poursuit, les publications numériques et les plateformes d'agrégation devenant le choix de prédilection des lecteurs et des chercheurs. Parallèlement, les ventes mondiales de livres stagnent, quel que soit l'éditeur, et les publications des Nations Unies ne font pas exception. Du fait du recul spectaculaire de l'achat de livres papier par les bibliothèques universitaires et d'autres clients institutionnels majeurs, l'édition électronique continue de prendre de l'ampleur : elle est le moyen non seulement de mettre à la disposition du client des contenus multilingues, mais aussi, et surtout, de toucher un nouveau lectorat, de provoquer le débat et de stimuler la réflexion sur les questions d'intérêt mondial les plus cruciales. La plateforme United Nations iLibrary, plus rapide et adaptée aux téléphones mobiles, offre une meilleure expérience utilisateur et facilite les recherches, conditions indispensables au succès des publications des Nations Unies sur le marché.

IS3.18 Dans ce contexte, la publication électronique devient essentielle, non seulement comme moyen de diffuser des contenus, mais aussi de donner davantage de visibilité aux savoirs acquis par l'ONU. La Section continuera donc de tirer parti des possibilités actuelles et à venir, et elle s'emploiera notamment :

- a) à pénétrer des marchés et à augmenter ses ventes principalement grâce à de nouveaux circuits de distribution des ouvrages papier et des contenus numériques, notamment l'octroi de licences à des tiers et à des agrégateurs de flux afin d'élargir la diffusion des produits numériques ;
- b) à rehausser la visibilité des contenus des Nations Unies. Pour ce faire, la Section continuera à développer des systèmes qui faciliteront la gestion des métadonnées, des informations bibliographiques, des mots clefs et d'autres balises afin que chercheurs, universitaires et étudiants puissent plus facilement trouver ces contenus en ligne.

IS3.19 La Section continuera d'axer ses travaux sur d'importantes activités d'appui et activités connexes telles que la gestion des titres aux fins du catalogage de métadonnées bibliographiques et commerciales ou la gestion dynamique du site de vente en ligne (exécution des commandes de publications et de produits). Elle s'emploiera à optimiser et à étendre l'utilisation de systèmes tiers de gestion et de diffusion de contenus numériques, ainsi que la gestion du traitement des fichiers aux fins de l'impression de documents, de leur mise en ligne ou de leur publication sous forme d'ouvrage numérique répondant aux normes d'accessibilité ; elle veillera à ce que cette solution soit intégrée dans les différentes installations d'impression à la demande. Pour ce qui est des activités de promotion, elle continuera d'exploiter de nouveaux outils, notamment les médias sociaux, pour lancer des campagnes de commercialisation de premier ordre destinées à étendre la diffusion des publications des Nations Unies.

IS3.20 On trouvera dans le tableau IS3.15 la liste de tous les produits retenus pour 2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau IS3.15
Produits retenus pour 2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie

Produits non quantifiés

D. Activités de communication

Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information. Vente et diffusion de publications, de périodiques, de données, d'ouvrages accessibles par abonnement et d'autres documents imprimés ou numériques dans toutes les langues officielles ; gestion de la Librairie de l'ONU à New York et à Genève, y compris organisation de rencontres avec des auteurs.

Relations extérieures et relations avec les médias. Publicité, promotion, campagnes sur les réseaux sociaux, lettres d'information et participation aux grands salons internationaux, directement ou par le truchement de dépositaires ; collaboration avec le secteur de l'édition aux fins de la promotion des objectifs de développement durable et d'autres priorités de l'Organisation.

Plateformes numériques et contenus multimédias. Création et gestion de la United Nations iLibrary et de la plateforme de vente en ligne (shop.un.org) aux fins du regroupement et de la diffusion efficaces des publications des Nations Unies dans les six langues officielles.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.21 Le montant demandé (5 840 100 dollars), qui est en hausse de 474 900 dollars par rapport au montant prévisionnel approuvé pour 2020, permettra de financer les 21 postes indiqués au tableau IS3.14 ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des mandats.
- IS3.22 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (2 991 600 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les dépenses de représentation, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires, ainsi que le mobilier et le matériel. L'augmentation de 474 900 dollars s'explique principalement par : a) la hausse du poste « Services contractuels », en raison de l'augmentation des besoins en matière d'hébergement et de maintenance des plateformes numériques, des coûts de développement de la mise à niveau de ces plateformes, des coûts d'exécution des commandes en raison de l'augmentation des ventes de publications et des activités de la Librairie du fait des dispositions contractuelles et des prescriptions réglementaires locales (407 200 dollars) ; b) la hausse des frais généraux de fonctionnement, qui découle de l'augmentation marginale du coût des marchandises vendues, des frais bancaires et des frais d'expédition (68 600 dollars).

3. Services destinés aux visiteurs

Tableau IS3.16
Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Siège			
Recettes	4 806,7	4 545,6	(261,1)
Dépenses	3 719,4	3 802,2	82,8
Excédent/(déficit)	1 087,3	743,4	(343,9)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Genève			
Recettes	1 300,0	1 311,0	11,0
Dépenses	1 219,2	1 231,3	12,1
Excédent/(déficit)	80,8	79,7	(1,1)
Vienne			
Recettes	514,2	546,1	31,9
Dépenses	556,8	617,3	60,5
Excédent/(déficit)	(42,6)	(71,2)	(28,6)
Nairobi			
Recettes	74,5	74,7	0,2
Dépenses	229,4	242,0	12,6
Excédent/(déficit)	(154,9)	(167,3)	(12,4)
Montant total des recettes	6 695,4	6 477,4	(218,0)
Montant total des dépenses	5 724,8	5 892,8	168,0
Montant total de l'excédent (du déficit)	970,6	584,6	(386,0)

Tableau IS3.17

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	1 943,1	2 096,1	–	–	2 096,1	46,5	2 142,6
Autres objets de dépense	3 031,5	3 628,7	59,0	1,6	3 687,7	62,5	3 750,2
Total	4 974,6	5 724,8	59,0	1,0	5 783,8	109,0	5 892,8

Tableau IS3.18

Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2020	2021	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2020	2021
			2020	2021	2020	2021		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-3	3	3	–	–	–	–	3	3
P-2	2	2	–	–	–	–	2	2
Total partiel	5	5	–	–	–	–	5	5

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Services généraux								
1 ^{re} classe	1	1	–	–	–	–	1	1
Autres classes	9	9	–	–	–	–	9	9
Total partiel	10	10	–	–	–	–	10	10
Total	15	15	–	–	–	–	15	15

IS3.23 Les activités relatives aux services destinés aux visiteurs, notamment les visites guidées et les séances d'information, relèvent du Département de la communication globale, auquel sont rattachées les sections des services aux visiteurs du Siège et des Offices des Nations Unies à Genève, Nairobi et Vienne. L'objectif est de faire connaître et comprendre les buts, le rôle et l'action des Nations Unies au plus grand nombre de personnes possible et de promouvoir la visite des locaux de l'ONU, aussi bien auprès du grand public que de certains groupes, notamment les ressortissants, groupes scolaires et étudiants de tous les États Membres. Depuis le début, à la fin de 2019, de la célébration du soixante-quinzième anniversaire de l'Organisation des Nations Unies et, en 2020, de la décennie d'action en faveur des objectifs de développement durable, l'objectif est plus que jamais de susciter chez les visiteurs un engagement et un appui à l'action.

Tableau IS3.19

Nombre de participants aux visites guidées (chiffres effectifs et prévisions)

	Siège	Genève	Vienne	Nairobi
1993	415 641	122 633	61 735	–
1994	389 610	114 594	59 334	–
1995	415 247	149 784	51 125	–
1996	420 370	111 979	50 371	–
1997	415 681	119 101	49 089	–
1998	431 241	120 394	47 816	–
1999	437 062	91 375	45 646	–
2000	388 421	82 217	40 231	–
2001	344 971	82 798	39 764	–
2002	284 508	80 943	45 311	–
2003	323 188	74 120	48 435	–
2004	360 175	78 405	50 136	–
2005	412 042	80 703	47 303	–
2006	436 755	92 987	49 090	–
2007	444 566	93 676	48 052	–
2008	306 561	100 000	50 941	–
2009	236 479	95 000	51 000	–
2010	257 660	95 000	48 106	–
2011	255 178	97 069	51 000	–
2012	266 835	100 703	48 052	–
2013	160 501	103 868	50 640	2 602

	<i>Siège</i>	<i>Genève</i>	<i>Vienne</i>	<i>Nairobi</i>
2014	112 090	108 000	55 568	4 002
2015	198 450	114 753	58 304	4 962
2016	229 893	111 072	57 272	6 357
2017	242 899	115 895	56 569	6 551
2018	249 627	109 148	55 715	7 124
2019	257 004	118 141	54 186	7 604
2020 (prévisions)	262 144	121 000	58 000	7 984
2021 (prévisions)	267 388	121 000	60 000	8 383

Siège

- IS3.24 La Section des services aux visiteurs du Siège organise des visites guidées, ainsi que des séances d'information et des conférences en dehors de l'ONU, dans le cadre desquelles des fonctionnaires de l'Organisation prennent la parole devant des groupes d'élèves, des représentants d'organisations non gouvernementales ou d'autres publics sur toute une série de questions liées à l'ONU. En 2021, elle continuera de mener des campagnes de promotion et d'information dynamiques afin de faire du Siège de l'ONU une destination touristique et éducative. Cela suppose de promouvoir l'Organisation auprès d'intermédiaires comme l'office du tourisme de la ville de New York, d'intensifier la publicité en ligne et de renforcer les mesures d'optimisation des moteurs de recherche, et d'organiser en partenariat des manifestations et des activités de proximité.
- IS3.25 La Section s'appuie sur une petite équipe de guides touristiques à temps plein en contrat de durée déterminée qui mènent des visites dans plus d'une dizaine de langues et proposent des visites thématiques sur un éventail de sujets. Afin d'accueillir un nombre croissant de visiteurs tout en maîtrisant les coûts, la Section continuera de recruter du personnel temporaire pendant les périodes d'affluence, à savoir les vacances d'été et d'hiver, lorsque les visites affichent souvent complet dès le début de la journée. Les prix des billets resteront inchangés par rapport à 2020. Des tarifs réduits seront offerts à différents groupes et des promotions spéciales seront organisées. Parallèlement, la Section proposera différents circuits spéciaux à des prix légèrement plus élevés, mais comparables aux tarifs pratiqués à New York pour des attractions touristiques comparables. Elle estime qu'en améliorant son système tarifaire, en renouvelant son offre et en recrutant davantage de personnel saisonnier, le nombre de visiteurs susceptibles de participer aux visites guidées devrait augmenter en 2021 d'au moins 2 % par rapport à 2020.

Genève

- IS3.26 À l'Office des Nations Unies à Genève, les mesures prises par la Section des services aux visiteurs ces dernières années – possibilité de payer en euros, coopération avec l'Office du tourisme genevois, visites thématiques, conception de supports publicitaires en coopération avec des organismes genevois, lancement de campagnes d'information – ont porté leurs fruits. À partir de 2021 et jusqu'en 2023, pendant les travaux liés au Plan stratégique patrimonial, qui modifieront la configuration du Palais des Nations, la Section modifiera le contenu des visites guidées et proposera des produits adaptés pour compléter les nouveaux parcours de visite. Des supports adaptés seront proposés aux visiteurs malvoyants et malentendants, et des améliorations seront apportées pour répondre aux besoins des familles ayant des enfants en bas âge. En proposant des visites certains samedis et jours fériés, ainsi que de nouveaux produits, la Section estime que le nombre de visites guidées devrait atteindre 121 000 en 2021. Les tarifs des billets resteront inchangés par rapport à 2020, et les réductions existantes continueront de s'appliquer.

Vienne

- IS3.27 À l'Office des Nations Unies à Vienne, la Section des services aux visiteurs continue de proposer des programmes dans 15 langues, d'accorder une attention particulière aux enfants et aux jeunes et

d'appliquer une stratégie commerciale qui l'aidera à accroître ses recettes. La demande relative aux visites guidées, aux conférences et aux visites interactives pour les groupes scolaires portant sur les objectifs de développement durable reste élevée. En 2021, la Section a pour objectif de continuer à augmenter sa part des recettes totales de l'ensemble des Sections des services aux visiteurs. Elle continuera d'augmenter ses recettes nettes en s'appuyant sur les mesures antérieures et en augmentant ses tarifs, en développant la fréquentation et en améliorant son efficacité opérationnelle. Les prix des billets pour les adultes et les étudiants resteront au niveau de 2020, tandis que pour les enfants, ils seront alignés sur les tarifs pratiqués dans des établissements comparables (7 euros, au lieu de 5 euros ; l'augmentation la plus récente des tarifs enfants date de 2017 et ne s'est pas traduite par une diminution notable de la demande). La Section prévoit que son budget actuel lui permettra de répondre pleinement à la demande et de mener des activités complémentaires de promotion auprès des touristes à l'occasion de la célébration du soixante-quatrième anniversaire de l'Organisation des Nations Unies.

Nairobi

- IS3.28 Depuis sa création en 2012, la Section des services aux visiteurs de Nairobi a connu une croissance constante de ses activités, qui devrait se poursuivre en 2021. En 2020, elle s'est doté d'une stratégie en plusieurs volets, qui consiste à commercialiser des articles-cadeaux, à affiner sa communication pour attirer un plus grand nombre de visiteurs, à rendre les visites guidées plus attrayantes et à proposer la possibilité de payer en ligne. Ces efforts se poursuivront en 2021 et l'accent sera mis sur des visites plus ciblées et à valeur ajoutée axées sur l'action des Nations Unies en Afrique et sur l'offre d'un contenu interactif et adapté aux enfants. Les prix des billets resteront inchangés par rapport à 2020.
- IS3.29 On trouvera dans le tableau IS3.20 la liste de tous les produits retenus pour 2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau IS3.20

Produits retenus pour 2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie

Produits non quantifiés

D. Activités de communication

Programmes d'information, visites spécialisées, séances d'information, manifestations et supports d'information. Visites guidées, notamment différentes formules pour le grand public, en particulier les jeunes et les enfants, et visites privées pour les hauts responsables et les ambassadeurs de bonne volonté proposées dans une vingtaine de langues au Siège et aux offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi ; organisation d'expositions et production de supports interactifs dans plusieurs langues pour les visites dans les quatre lieux d'affectation ; séances d'information au Siège et dans les offices, et conférences en dehors de l'ONU données par des fonctionnaires du Secrétariat sur différents sujets à la demande d'établissements d'enseignement, d'ONG et d'autres groupes ; mise en relation, par visioconférence, de divers groupes avec des représentants du Secrétariat ou de missions ; échanges avec les visiteurs à des fins promotionnelles, ceux-ci pouvant se faire l'écho des priorités de l'ONU, notamment sur les médias sociaux et dans le cadre de partenariats avec des acteurs locaux dans les secteurs de l'éducation et du tourisme à New York, Genève, Vienne et Nairobi.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.30 Le montant demandé (5 783 800 dollars), qui est en hausse de 59 000 dollars par rapport au montant prévisionnel approuvé pour 2020, permettra de financer 15 postes au Département de la communication globale (voir tableau IS3.18), dont les titulaires assurent des services à l'intention du public (Siège : 2 P-3, 1 agent(e) des services généraux (1^{re} classe) et 7 agent(e)s des services généraux (Autres classes) ; Genève : 1 P-3 et 2 agent(e)s des services généraux (Autres classes) ;

Vienne : 1 P-2 ; Nairobi : 1 P-2), ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des mandats.

- IS3.31 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (3 687 700 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les dépenses de représentation, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires, ainsi que le mobilier et le matériel. L'augmentation de 59 000 dollars s'explique principalement par la hausse prévue des dépenses au titre du personnel temporaire (autre que pour les réunions), sur la base des tendances observées précédemment.

4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales

Tableau IS3.21

Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Statistiques			
Recettes	743,2	743,2	–
Dépenses	686,6	699,6	13,0
Excédent (déficit)	56,6	43,6	(13,0)

Tableau IS3.22

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Autres objets de dépense	517,0	686,6	–	–	686,6	13,0	699,6
Total	517,0	686,6	–	–	686,6	13,0	699,6

- IS3.32 En 2021, les activités commerciales du Département des affaires économiques et sociales au titre du présent chapitre viendront compléter les travaux de la Division de statistique. Elles ont pour objectif général d'assurer la qualité des bases de données de la Division, y compris des métadonnées. Il s'agit notamment de la base de données statistiques sur le commerce des marchandises (Comtrade), de la base de données statistiques sur les entreprises, de la base de données statistiques sur les comptes nationaux des classifications et des registres mondiaux de groupes d'entreprises. Les activités visent également à faciliter l'échange de données entre les organismes internationaux et les pays, ainsi qu'à renforcer les capacités en matière de normalisation de l'échange et de la communication de données et d'application de ces normes. Dans le cadre de cet objectif général, il s'agit également d'aider les pays en développement à améliorer la qualité, la disponibilité et la diffusion des statistiques officielles qu'ils produisent afin que celles-ci puissent alimenter les bases de données de la Division et ainsi garantir que ces bases conservent leur valeur pour les clients.

- IS3.33 La base de données Comtrade devrait continuer de susciter l'intérêt de gros utilisateurs de données, déjà clients ou non, grâce à des services et produits supplémentaires tels que le Trade Data Lake et à l'accès à un éventail élargi de données. Conformément à l'engagement de l'ONU à rendre les

données plus accessibles, l'accès à Comtrade est gratuit, ce qui répond aux besoins des utilisateurs occasionnels.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.34 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (686 600 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires, le mobilier et matériel, ainsi que les subventions et contributions destinées à appuyer l'exécution des mandats.

5. Ventes d'articles-cadeaux

Tableau IS3.23

Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Boutique de cadeaux du siège			
Recettes	750,0	750,0	–
Dépenses	–	–	–
Excédent (déficit)	750,0	750,0	–

- IS3.35 La boutique de cadeaux du Siège propose aux fonctionnaires, aux membres des délégations et aux visiteurs des souvenirs de l'ONU ainsi que des produits d'artisanat et d'autres articles provenant du monde entier. Elle est gérée par un concessionnaire, qui verse à l'Organisation un pourcentage de son chiffre d'affaires brut et une contribution aux coûts des services collectifs de distribution dont il bénéficie.

6. Exploitation des garages

Tableau IS3.24

Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Siège			
Recettes	701,7	769,0	67,3
Dépenses	702,7	768,0	65,3
Excédent/(déficit)	(1,0)	1,0	2,0
Genève			
Recettes	294,3	281,7	(12,6)
Dépenses	346,2	348,6	2,4
Excédent/(déficit)	(51,9)	(66,9)	(15,0)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Bangkok			
Recettes	71,0	90,0	19,0
Dépenses	75,2	91,0	15,8
Excédent/(déficit)	(4,2)	(1,0)	3,2
Montant total des recettes	1 067,0	1 140,7	73,7
Montant total des dépenses	1 124,1	1 207,6	83,5
Montant total de l'excédent (du déficit)	(57,1)	(66,9)	(9,8)

Tableau IS3.25
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	767,9	796,0	–	–	796,0	16,0	812,0
Autres objets de dépense	268,4	328,1	60,8	18,5	388,9	6,7	395,6
Total	1 036,3	1 124,1	60,8	5,4	1 184,9	22,7	1 207,6

Tableau IS3.26
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2020	2021	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2020	2021
			2020	2021	2020	2021		
Services généraux								
Autres classes	4	4	–	–	–	–	4	4
Autres catégories de personnel								
Agents des services de sécurité	2	2	–	–	–	–	2	2
Total	6	6	–	–	–	–	6	6

- IS3.36 Les garages du Siège de l'ONU et ceux de l'Office des Nations Unies à Genève et de la CESAP à Bangkok sont ouverts aux représentants et aux fonctionnaires aux conditions et tarifs fixés par l'Organisation.
- IS3.37 Pour le Siège, les prévisions de recettes pour 2021 tiennent compte des permis de stationnement supplémentaires et du nombre de places actuel.
- IS3.38 Le Secrétaire général a déterminé les tarifs applicables au personnel, tandis que l'Assemblée générale a fixé ceux qui s'appliquent aux membres des missions permanentes. À cet égard, il convient de noter que les tarifs pour ces derniers (stationnement de nuit : 2,50 dollars ; stationnement 24 heures sur 24 : 75 dollars par mois) sont inchangés depuis janvier 1984. L'Assemblée générale

les a approuvés dans sa résolution 38/236, à la suite de l'examen du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 1984-1985 et du rapport correspondant du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires [A/38/7(Supp)]. Elle souhaitera peut-être les réévaluer, compte tenu de l'augmentation du coût de la vie à New York, comme cela a été fait pour le personnel en juillet 2018.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.39 Le montant demandé (1 184 900 dollars), qui est en hausse de 60 800 dollars par rapport au montant prévisionnel approuvé pour 2020, permettra de financer six postes, comme indiqué dans le tableau IS3.26 [Siège : 4 postes dont 2 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes) et 2 postes d'agent(e) des services de sécurité ; Genève : 2 postes d'agent(e) des services généraux (1^{re} classe)], ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des mandats.
- IS3.40 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (388 900 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, et les fournitures et accessoires. L'augmentation de 60 800 dollars s'explique principalement par : a) la hausse du poste « Services contractuels », au titre du contrat annuel pour les services d'appui externes de gestion du garage à Bangkok (22 300 dollars) ; b) l'augmentation des frais généraux de fonctionnement au Siège liée aux coûts supplémentaires de réparation et d'entretien des installations et bureaux du garage situés dans le bâtiment de l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche, qui seront engagés pour améliorer les services rendus aux États Membres et aux clients (46 000 dollars).

7. Services de restauration

Tableau IS3.27

Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Services de restauration du Siège			
Recettes	–	–	–
Dépenses	439,2	610,5	171,3
Excédent/(déficit)	(439,2)	(610,5)	(171,3)
Cafétéria de la CESAP			
Recettes	60,0	75,0	15,0
Dépenses	63,4	75,9	12,5
Excédent/(déficit)	(3,4)	(0,9)	2,5
Montant total des recettes	60,0	75,0	15,0
Montant total des dépenses	502,6	686,4	183,8
Montant total de l'excédent (du déficit)	(442,6)	(611,4)	(168,8)

Tableau IS3.28
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	215,7	232,6	–	–	232,6	6,7	239,3
Autres objets de dépense	1 086,0	270,0	169,4	62,7	439,4	7,7	447,1
Total	1 301,7	502,6	169,4	33,7	672,0	14,4	686,4

Tableau IS3.29
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-4	1	1	–	–	–	–	1	1
Total	1	1	–	–	–	–	1	1

- IS3.41 Le contrat de restauration relatif au Siège, qui a été signé le 31 décembre 2015, court jusqu'au 31 décembre 2022. L'ONU aurait dû recevoir une commission sur le chiffre d'affaires du concessionnaire qui assure les services de restauration. Selon les dispositions du contrat initial, les recettes devaient correspondre soit à un montant annuel garanti, soit à un pourcentage du chiffre d'affaires annuel, le plus élevé de ces deux montants étant retenu. En raison des pertes essuyées par le concessionnaire pendant les premières années, un avenant a été signé en 2016, qui prévoit la suspension du versement de cette commission. Un second avenant, signé en avril 2018, prévoit que le concessionnaire ne versera la commission que lorsqu'il dégagera un bénéfice. Toutefois, au vu des tendances des dernières années, de la baisse des ventes et des faibles marges inhérentes au secteur de la restauration, et sachant que les coûts augmentent plus vite que les tarifs fixés chaque année par contrat, il était anticipé que le concessionnaire ne ferait que peu de bénéfices. L'Organisation n'a donc budgétisé aucune recette pour 2021.
- IS3.42 À la CESAP, les services de restauration sont autofinancés. Ils sont ouverts aux fonctionnaires, ainsi qu'aux membres des délégations et aux participants aux réunions et conférences qui se tiennent dans les locaux de la Commission. Le montant de ces recettes accessoires est estimé à 75 000 dollars pour 2021.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.43 Le montant demandé (672 000 dollars), qui est en hausse de 169 400 dollars par rapport au montant prévisionnel approuvé pour 2020, permettra de financer un poste (P-4) à la Division de l'administration au Siège, ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des mandats au Siège et à Bangkok.
- IS3.44 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (439 400 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement,

ainsi que le mobilier et le matériel. L'augmentation de 169 400 dollars, qui concerne principalement les services contractuels au Siège, tient au rétablissement partiel des allocations budgétaires précédentes, qui est nécessaire pour faire face à la demande liée à la tenue du débat de haut niveau de l'Assemblée générale et pour couvrir les frais de réparation et l'entretien des installations de restauration. L'appui au débat de haut niveau comprend la réouverture de la cafétéria principale, l'extension des horaires de fonctionnement des différentes cafétérias et la prestation de services pour la tente des médias située sur la pelouse Nord.

- IS3.45 Compte tenu de l'épidémie de COVID-19 et des mesures prises par le Secrétaire général pour contenir la propagation de la maladie, le Secrétariat, conformément à l'accord sur les frais de gestion conclu avec le prestataire de services de restauration au Siège, a dû verser à celui-ci en 2020 des subventions supplémentaires pour couvrir les pertes financières subies du fait de cette situation. En fonction de l'évolution de l'épidémie, il pourrait être tenu de continuer à verser ces subventions complémentaires en 2021, ce dont il n'a pas été tenu compte dans les présentes prévisions des ressources nécessaires. En conséquence, le Secrétaire général pourrait soumettre des projections révisées à l'Assemblée générale à sa soixante-quatrième session.

8. Autres activités commerciales

Tableau IS3.30

Prévisions de recettes et de dépenses (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (prévisions approuvées)	2021 (prévisions)	2021 augmentation (diminution)
Activités commerciales (Vienne)			
Recettes	25,9	25,9	–
Dépenses	33,1	33,7	0,6
Excédent/(déficit)	(7,2)	(7,8)	(0,6)
Centre de conférence (CESAP)			
Recettes	380,0	401,7	21,7
Dépenses	401,7	406,8	5,1
Excédent/(déficit)	(21,7)	(5,1)	16,6
Centre de conférence (CEA)			
Recettes	296,0	202,6	(93,4)
Dépenses	–	–	–
Excédent/(déficit)	296,0	202,6	(93,4)
Montant total des recettes	701,9	630,2	(71,7)
Montant total des dépenses	434,8	440,5	5,7
Montant total de l'excédent (du déficit)	267,1	189,7	(77,4)

Tableau IS3.31
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Autres objets de dépense	416,0	434,8	–	–	434,8	5,7	440,5
Total	416,0	434,8	–	–	434,8	5,7	440,5

IS3.46 Des articles promotionnels sont proposés à la vente dans l'entrée principale du Centre des visiteurs du Centre international de Vienne, qui abrite également un salon de coiffure. Celui-ci est administré par l'Office des Nations Unies à Vienne et exploité par un concessionnaire, qui rembourse à l'Office le coût des services collectifs de distribution et lui verse une redevance annuelle fixe. L'Office devrait percevoir en 2021 pour ces commerces des recettes d'un montant de 25 900 dollars.

IS3.47 Le second élément inscrit à cette rubrique a trait aux centres de conférence de la CESAP et de la CEA. En 2021, la CESAP devrait percevoir des recettes de 401 700 dollars au titre de la location des installations du Centre de conférence à divers organismes. Le montant prévu des dépenses d'entretien afférentes à l'activité de location du Centre s'élève à 406 800 dollars.

IS3.48 La CEA loue ses salles de conférence et d'exposition à des organismes des Nations Unies, des organisations non gouvernementales, des organisations intergouvernementales, des organismes gouvernementaux et d'autres entités. Du fait de la concurrence acharnée et accrue des hôtels et des centres de congrès, la CEA éprouve des difficultés à fidéliser ses clients et à en attirer de nouveaux. Cependant, elle parvient à stabiliser son taux d'occupation grâce au dynamisme de ses activités de commercialisation. Le montant des recettes résultant de la location du Centre est estimé à 202 600 dollars pour 2021. Les dépenses relatives à l'entretien courant du Centre sont inscrites au chapitre 18 du budget-programme (Développement économique et social en Afrique).

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

IS3.49 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (434 800 dollars) servira à financer les autres frais de personnel, les honoraires des consultants, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires, ainsi que le mobilier et matériel.

B. Appui au programme

Groupe de la comptabilité des recettes

Tableau IS3.32
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (prévisions approuvées)	Augmentation (diminution)		Total avant actualisation des coûts	Actualisation des coûts	2021 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	484,0	461,6	–	–	461,6	11,1	472,7
Total	484,0	461,6	–	–	461,6	11,1	472,7

Tableau IS3.33
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-4	1	1	–	–	–	–	1	1
Services généraux								
Autres classes	2	2	–	–	–	–	2	2
Total	3	3	–	–	–	–	3	3

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.50 Le montant demandé (461 600 dollars) permettra de reconduire trois postes [1 P-4 et 2 G(AC)] à la Division des finances du Bureau de la planification des programmes, des finances et du budget, dont les titulaires sont chargés de comptabiliser les recettes et d'établir les états correspondants.

Annexe

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

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

[A/74/7](#)

Le Comité consultatif compte que le Secrétaire général fera le point dans son prochain projet de budget sur l'état d'avancement de la mise en ligne du nouveau portail philatélique et sur les avantages procurés, ainsi que sur la mise hors service du système MegaStamp (par. IS3.7).

Ayant demandé des précisions, le Comité consultatif a été informé que l'Administration postale continuerait de réduire au minimum les dépenses opérationnelles chaque fois que possible, par exemple en engageant des agent(e)s au niveau local pour vendre les timbres de l'Administration postale dans les salons philatéliques de moindre envergure et en faisant appel à d'autres grandes administrations postales pour exposer ses articles dans les salons philatéliques nationaux et régionaux. Le Comité consultatif compte que le Secrétaire général fera figurer dans son prochain projet de budget des précisions sur les mesures prises et les résultats obtenus en matière de réduction des dépenses opérationnelles, y compris les frais de voyage (par. IS3.8).

Dans le projet de budget pour 2020, il est indiqué qu'une grande place continuera d'être accordée à la consolidation du programme de publication électronique, à la production et à la vente d'un plus grand choix de publications destinées au grand public, à la diffusion plus large de produits électroniques et à l'élargissement de la capacité d'impression à la demande. Le Comité consultatif compte que le Secrétaire général fera figurer dans son prochain projet de budget des précisions sur les progrès réalisés dans les domaines susmentionnés (par. IS3.11).

Le processus de sélection d'un nouveau système de gestion philatélique est toujours en cours. Avec l'appui de la Division des achats, l'Administration postale a achevé l'évaluation technique, et une seule des deux propositions reçues a été jugée acceptable de ce point de vue. Elle attend la fin de l'évaluation financière et la signature du contrat pour commencer le déploiement du système, qui ne devrait pas intervenir avant juillet ou août 2020 et qui dépendra de la gravité de l'épidémie de COVID-19 et de la durée de la fermeture du Siège. Par conséquent, il se pourrait que le nouveau système ne soit pas opérationnel avant le début de 2021.

L'Administration postale continuera de réduire au minimum les frais de voyage en engageant des agents et des représentants au niveau local pour vendre ses timbres dans certains salons philatéliques et en faisant appel à d'autres grandes administrations postales pour commercialiser ses articles dans des salons philatéliques nationaux et régionaux. Les ressources proposées pour 2021 au titre des voyages couvrent la participation à deux expositions de plus qu'en 2019, dans l'objectif de conquérir de nouveaux clients en Finlande et en Suisse et d'augmenter les recettes.

Des progrès ont été réalisés dans les domaines mis en évidence par le Comité consultatif en ce qui concerne la vente et la commercialisation des publications. La consolidation du programme de publication électronique s'est traduite par : a) l'agrégation d'une plus grande variété de contenus (documents de travail et bases de données) dans un plus grand nombre de langues ; b) la rationalisation des flux et l'élaboration de plateformes à la pointe de la technologie capables d'héberger davantage de contenus ; c) l'agrégation de contenus provenant d'un nombre accru de départements, organismes, fonds et programmes des Nations Unies, ce qui a renforcé la valeur ajoutée du programme. La gamme des publications destinées au grand public a été élargie en 2020, notamment grâce à

Le Comité consultatif a été informé que certains centres de conférence n'avaient pas pu recruter de personnel supplémentaire en 2018-2019 pour organiser des visites guidées le week-end. Il a en outre été informé que le budget de l'exercice biennal 2018-2019 avait été établi sur la base d'un calendrier des visites guidées qui seraient effectuées en semaine, sans qu'il soit tenu compte des ressources supplémentaires qui seraient nécessaires si des visites guidées étaient ajoutées les week-ends et les jours fériés. Le Comité consultatif estime que les visites guidées représentent un aspect important des activités de sensibilisation de l'Organisation auprès du grand public et qu'il convient de favoriser l'accès aux centres de conférence, y compris les week-ends. Le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général de procéder à un examen des services actuellement fournis aux visiteurs et des tableaux d'effectifs dans les quatre centres de conférence, ainsi que de la possibilité d'organiser des visites le week-end, en tenant compte des réactions des visiteurs et des autres parties prenantes concernées, et de lui rendre compte de ses constatations dans son prochain projet de budget (par. IS3.16).

Le Comité consultatif est d'avis que l'augmentation des prix à la cafétéria et les mesures connexes devraient faire l'objet d'une meilleure communication avant de prendre effet. Le Comité compte qu'à l'avenir le Secrétariat améliorera sa stratégie de communication avant de faire des changements à grande échelle qui ont une incidence non négligeable sur les membres des délégations et du personnel. Le Comité consultatif compte que des informations sur l'augmentation des prix à la cafétéria seront communiquées à l'Assemblée générale lorsqu'elle examinera le projet de budget-programme pour l'exercice 2020 (par. IS3.23).

des livres tels que le guide Simul'ONU et un livre pour enfants consacré aux objectifs de développement durable. Les produits électroniques sont plus largement diffusés grâce à de nouveaux distributeurs et au nombre accru de titres publiés sous format électronique, y compris des livres électroniques répondant aux normes d'accessibilité pour permettre aux personnes handicapées d'accéder aux publications des Nations Unies. Le développement des capacités d'impression à la demande s'est poursuivi avec la création de nouveaux sites dans le monde entier pour se rapprocher du client final.

Une analyse de faisabilité a montré que deux principaux facteurs limitaient la possibilité de proposer des visites guidées le week-end dans les quatre lieux d'affectation (Genève, Nairobi, New York, Vienne) : a) les dépenses supplémentaires liées au renforcement des effectifs (guides touristiques, caissiers, coordinateurs des visites et personnel administratif d'appui) ; b) les coûts élevés liés à l'ouverture des locaux le week-end (sécurité et gestion des bâtiments).

La dernière augmentation des prix de la cafétéria du Siège, soit 10 %, a été appliquée à compter du 13 mai 2019. Il s'agissait d'un cas exceptionnel qui a nécessité de longues négociations et des recherches approfondies de la part du concessionnaire, qui devait trouver des produits de substitution aux ustensiles en plastique à usage unique. Pendant la durée du contrat, l'augmentation annuelle des prix, applicable le 1^{er} avril, ne doit en principe pas dépasser 3 % pour les articles du menu de base. Néanmoins, sachant qu'on ne sait pas quand les cafés, qui ont fermé le 20 mars 2020 en raison de l'épidémie de COVID-19, pourront rouvrir, des discussions sont en cours quant à une augmentation des prix qui pourrait être nécessaire lorsque les activités de restauration reprendront. Si cela devait être le cas, le Département de l'appui

Résumé de la recommandation

Le Comité consultatif estime qu'il faudrait procéder à des enquêtes approfondies de satisfaction de la clientèle et à des études de marché pour recueillir les vues des membres des délégations et du personnel qui utilisent la cafétéria, et avoir une vue d'ensemble de toutes les options en présence, l'objectif étant de mieux répondre aux attentes de la clientèle des services de restauration sur les plans de la qualité, du service et des prix. Le Comité compte que l'attribution des marchés ou la prorogation des contrats se feront dans le respect des politiques, directives et procédures de l'Organisation des Nations Unies en matière d'achats et qu'il y aura une concurrence équitable entre tous les fournisseurs potentiels (par. IS3.25).

Suite donnée à la recommandation

opérationnel informerait les clients, sur iSeek ou par message à diffusion générale, des augmentations de prix avant qu'elles ne rentrent en vigueur.

Depuis 2016, le niveau de satisfaction est évalué au moyen d'une enquête en ligne à laquelle l'ensemble des fonctionnaires et des représentants ont un mois pour répondre en cliquant sur des liens figurant dans des courriels à diffusion générale. Les résultats de ces enquêtes servent à améliorer le fonctionnement de la restauration. Aux termes du contrat existant, le concessionnaire est tenu d'obtenir une note satisfaisante. La procédure d'attribution du contrat et les modifications qui y ont été apportées sont intervenues dans le plein respect des politiques, directives et procédures de l'ONU en matière d'achats.