



Assemblée générale

Distr. générale
13 juillet 2020
Français
Original : anglais

Soixante-quinzième session

Point 138 de la liste préliminaire*

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

Quatrième 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 21 juillet 2020 transmettant le rapport du Comité sur les progrès accomplis dans l'application de la stratégie Informatique et communications.

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



Table des matières

	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	3
Informatique et communications : chiffres et dates clefs	4
Quatrième 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	12
II. Mandat, étendue de l'audit et méthode	12
III. Constatations et recommandations	12
A. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité des commissaires aux comptes	12
B. Gouvernance et direction	13
C. Moderniser	26
D. Transformer	34
E. Innover	45
F. Utilisation optimale des ressources informatiques	51
IV. Remerciements	56
Annexes	
I. État d'application des recommandations sur les questions relatives à l'informatique et aux communications	57
II. Plan stratégique original	95

Lettre d'envoi

Lettre datée du 21 juillet 2020, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous faire tenir ci-joint le quatrième 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)

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'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'application de la stratégie (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'application de la stratégie (A/73/384).
Juillet 2019	Le Comité des commissaires aux comptes présente son troisième rapport annuel sur l'application de la stratégie (A/74/177), comme suite à la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.
Septembre 2019	Le Secrétaire général présente son cinquième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/74/353).

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 19 avaient 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). Le texte de la résolution 69/262 , dans laquelle l'Assemblée générale a approuvé la stratégie, a été distribué le 10 février 2015, de sorte que la période d'application de cinq ans a pris fin le 10 février 2020.

Quatrième 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.

Le Secrétaire général a présenté son cinquième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie ([A/74/353](#)) le 17 septembre 2019. La période d'application s'est terminée le 10 février 2020, cinq ans après la date de distribution du texte de la résolution [69/262](#), dans laquelle l'Assemblée générale avait approuvé la stratégie.

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](#)) le 1^{er} 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](#)) le 17 juillet 2017, son deuxième rapport ([A/73/160](#)) le 24 juillet 2018, et son troisième rapport ([A/74/177](#)) le 16 juillet 2019. Le Comité consultatif a souscrit aux recommandations du Comité des commissaires aux comptes dans ses rapports sur la question ([A/72/7/Add.51](#), [A/73/759](#) et [A/74/588](#)). 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 les deuxième et troisième rapports annuels 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. Ce rapport est le quatrième présenté par le Comité ; celui-ci y examine les progrès accomplis dans l'application de la stratégie en 2019.

Principales constatations

Les principales constatations du Comité sont présentées ci-dessous.

Gouvernance et direction

Dispositif de gouvernance

Le Comité directeur pour l'informatique et les communications, organe de gouvernance né du processus de réforme de la gestion, ne réunit pas de représentants de tous les départements et bureaux clients, contrairement aux précédents organes

(Comité exécutif de l'informatique et des communications et Conseil de l'informatique et des communications). Le Comité estime que la participation et la coordination des référents processus et des entités clientes sont essentielles pour renforcer la transparence et la responsabilité dans le domaine de l'informatique et des communications.

Lacunes dans l'organisation des fonctions et des activités

Le Comité a noté que les fonctions des trois services du Bureau de l'informatique et des communications, réorganisé comme suite à la réforme de la gestion, faisaient parfois double emploi ou se chevauchaient. Un brouillage des chaînes de responsabilité hiérarchiques a notamment été constaté en ce qui concerne la gestion des données, la gestion des applications, le contrôle de la stratégie Informatique et communications, les services relatifs aux politiques et à la mise aux normes, les technologies novatrices, ainsi que l'informatique décisionnelle et les outils analytiques.

Exécution des projets

Le Comité a noté que sur les sept projets signalés comme étant en cours dans le quatrième rapport d'étape du Secrétaire général (A/73/384), six avaient été officiellement clôturés à la suite de demandes de changement approuvées par la Directrice générale de l'informatique (avril 2019), bien avant la clôture de la période d'application de la stratégie Informatique et communications et sans que toutes les activités prévues aient été mises en œuvre. Un rapport de fin de projet avait été établi uniquement pour le projet de rationalisation des applications.

Moderniser

Prise en main d'Umoja

Le projet Umoja devrait être achevé d'ici à décembre 2020, à la suite de quoi le plan de prise en main devrait être mis en œuvre. Les détails de ce plan n'ont pas encore été établis sous leur forme définitive. À l'avenir, les entités du Secrétariat pouvant être chargées d'achever les tâches restant à accomplir dans le cadre des sous-projets liés à Umoja-Extension 2, de fournir un appui continu à l'exploitation des fonctionnalités et d'assurer l'amélioration constante du progiciel de gestion intégré devraient avoir la possibilité d'examiner et de comprendre quelles sont les fonctions et les ressources qu'elles prendront en main. Des consultations approfondies doivent être engagées dès le départ entre l'équipe Umoja, le Bureau de l'informatique et des communications et les entités du Secrétariat auxquelles les fonctions et le personnel du projet seront probablement transférés d'ici la fin décembre 2020, afin d'assurer l'efficacité et l'efficience des activités prises en main.

Sécurité informatique

Le Comité a noté que les mesures à court terme visant à promouvoir la sécurité informatique au Secrétariat, qui figuraient dans la stratégie Informatique et communications, n'avaient pas encore été appliquées après cinq ans de mise en œuvre de la stratégie, ce qui était source de vulnérabilités, comme l'avait montré l'atteinte à la sécurité informatique qui s'était produite à Vienne en 2019.

Reprise après un sinistre

Le Comité a été informé que toutes les applications critiques devaient être transférées vers les pôles informatiques ou le nuage. Il a noté que, bien que le Bureau ait pour rôle de superviser et de coordonner la mise en œuvre des plans de reprise

après sinistre, celui-ci n'avait pas été en mesure de fournir les éléments voulus concernant la conduite d'exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications critiques.

Transformer

Rationalisation des applications

Si, dans la stratégie, il était prévu que les pôles applications centraliseraient toutes les activités de développement des applications, 19 des 23 applications créées en 2019 ont été développées en dehors de ces pôles. Le manque de contrôle sur le développement des applications expose l'Organisation à des risques de duplication des dépenses et à des risques de sécurité connexes. En outre, il importe de décrire correctement les mesures à prendre concernant les applications faisant l'objet d'un suivi dans Unite Applications. La décision d'intégrer les fonctionnalités de 18 applications dans Inspira doit également être examinée.

Rationalisation des sites Web

Au 31 décembre 2019, le Secrétariat comptait 802 sites Web, dont 32 créés en 2019. Le Comité a constaté que 60 % seulement des sites étaient conformes aux technologies approuvées et que 4 des 32 nouveaux sites développés en 2019 ne l'étaient pas. Seuls 3 % des sites étaient pleinement conformes aux cinq grands volets retenus. En outre, 31 % des sites étaient pleinement conformes aux règles de sécurité informatique établies, tandis que les autres étaient toujours partiellement conformes ou non conformes. La plupart des sites Web créés en 2019 avaient été développés en dehors des pôles applications, et ce en dépit du fait qu'il était indiqué dans la stratégie Informatique et communications que ces pôles devaient centraliser toutes les activités de développement des applications.

Réseau et infrastructure

En 2019, 3 des 45 incidents critiques (6,67 %) et 32 des 1 172 incidents hautement prioritaires (2,73 %) n'ont pas été résolus dans les temps impartis. Les contrats signés avec les deux fournisseurs pour les centres nationaux de données de Brindisi (Italie) (Centre de services mondial) et de Valence (Espagne) (Centre Informatique et communications des Nations Unies) présentaient des différences au niveau des critères de performance définis, alors que les accords de niveaux de services avaient été signés pour le même Centre de contrôle du réseau. Il a également été constaté que la mesure de la performance des fournisseurs n'était pas conforme aux clauses de leur contrat respectif. Malgré le non-respect des critères définis, aucune pénalité n'avait été imposée aux fournisseurs.

Pôle d'assistance centralisée

Le Comité a constaté que le Bureau et d'autres parties prenantes avaient la possibilité d'obtenir des données sur les incidents et les demandes de service concernant Umoja par les rapports de gestion d'iNeed, mais que ces rapports n'offraient pas la souplesse nécessaire pour pouvoir procéder à des analyses systématiques, qu'il valait mieux réaliser par d'autres moyens. Au 31 décembre 2019, il y avait un arriéré de 968 incidents et de 1 492 demandes de service, qui étaient en attente de résolution depuis plus de 296 jours et 171 jours, respectivement. Les propriétaires des applications institutionnelles, à l'exception d'Umoja, n'avaient pas d'accords de niveaux de services avec les organisations clientes, d'où l'absence de documents officiels indiquant des délais pour la résolution et la clôture des demandes en fonction du degré de criticité.

Innovover

Services d'informatique en nuage hybride

Le Comité a observé que la stratégie d'informatique en nuage avait été officiellement approuvée en avril 2018 et que les activités qui devaient avoir été menées à bien en décembre 2018 n'étaient pas encore achevées. Au total, 49 des 91 applications sélectionnées pour être hébergées dans le nuage avaient été migrées en février 2020. En 2019, le Bureau a participé à l'évaluation d'un système hybride de services en nuage qui a révélé l'existence de risques liés à des problèmes de sécurité et de gouvernance critiques.

Gestion de l'information

En février 2020, dans le cadre du projet Unite Workspace, le Bureau de l'informatique et des communications a créé des sites SharePoint Online pour les départements du Siège (au titre de la première étape du projet) et formé 518 responsables de site. Le Comité a noté que la politique relative à la gestion des dossiers et des archives de l'Organisation des Nations Unies et la politique intitulée « Informations sensibles ou confidentielles : classement et maniement » n'avaient pas été révisées. En outre, aucune politique relative à la confidentialité et à l'intégrité de l'information n'avait été élaborée pour gérer les difficultés liées à l'utilisation des systèmes en nuage.

Utilisation optimale des ressources informatiques

Projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial

Bien que la période d'application de cinq ans de la stratégie Informatique et communications ait pris fin, les contrats relatifs au projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial n'ont toujours pas été attribués. Le Comité a noté que des négociations financières avec les fournisseurs étaient en cours pour les services logiciels et que la procédure d'attribution des contrats de prestation de services informatiques avait été annulée car un seul fournisseur possédait les qualifications techniques nécessaires pour assurer les services relevant des deux lots prévus. Le cahier des charges des services informatiques était en cours de révision. Le Comité a également noté qu'en février 2020, le Bureau n'avait pas établi de plan permettant d'assurer une transition efficace entre les prestataires de services actuels et les nouveaux contrats.

Dépenses inutiles liées aux licences Microsoft Office 365 et aux téléphones de bureau

Le Bureau de l'informatique et des communications a engagé des dépenses de 2,28 millions de dollars au titre des licences Microsoft Office 365 et des téléphones IP correspondant à 5 441 comptes d'utilisateur inactifs au 31 décembre 2019. De telles dépenses auraient pu être évitées si le Bureau avait communiqué activement avec les référents administratifs ou les responsables des ressources humaines des départements clients afin de suivre et de désactiver les comptes inactifs.

Défragmentation

Le Comité a noté qu'en mars 2020, les services informatiques de quatre départements seulement avaient été regroupés et qu'un service d'un département avait été partiellement intégré. Contrairement à ce qui était prévu, la Directrice générale de l'informatique n'avait pas participé à l'élaboration des budgets informatiques des entités du Secrétariat. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué qu'il ne disposait d'aucune information sur les budgets

relatifs aux activités menées dans les domaines de l'informatique et des communications dans les différentes entités et pour les différentes sources de financement. Il a également reconnu qu'il aurait pu exploiter plus efficacement les informations financières relatives à l'informatique et aux communications disponibles dans Umoja.

Recommandations

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

a) **Assure la participation et la représentation des départements et bureaux clients (référénts processus) dans la structure de gouvernance de l'informatique et des communications afin de veiller à ce que les activités dans le domaine de l'informatique et des communications soient conformes aux priorités institutionnelles, d'améliorer la transparence et de renforcer la responsabilité ;**

b) **Établisse une cartographie des fonctions, des rôles et des responsabilités des divisions, sections et services du Bureau de l'informatique et des communications afin d'éviter les chevauchements et les doubles emplois ;**

c) **Élabore un dispositif d'application du principe de responsabilité pour l'informatique et les communications et en contrôle la mise en œuvre conformément à son rôle de deuxième ligne de maîtrise des risques pour les fonctions informatiques ;**

d) **Procède à un examen de tous les projets après leur mise en œuvre, comme le prévoit le cadre de gestion des projets, en utilisant les modèles prescrits pour mieux évaluer leur état d'avancement et leurs réalisations ;**

e) **Officialise le plus tôt possible le plan de prise en main et de transition d'Umoja, en consultation avec les entités du Secrétariat auxquelles les fonctions et le personnel du projet seront probablement transférés ;**

f) **Progresse dans la mise en œuvre des initiatives relatives à la sécurité informatique recensées précédemment, telles que la classification des informations, la sensibilisation et la compartimentation des réseaux, et prenne les mesures voulues pour améliorer la conformité des départements et des bureaux avec les politiques connexes ;**

g) **Élabore un document d'orientation concernant la conduite d'exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications critiques et mette en place un mécanisme permettant de veiller à ce que les entités établissent des plans de reprise après sinistre et procèdent à des tests conformément à la procédure en vigueur ;**

h) **Publie un document de procédure technique prévoyant que l'on ne puisse pas passer à la phase de développement sans avoir obtenu l'aval du Service des solutions institutionnelles ;**

i) **Revoit ses projets relatifs à l'intégration des fonctionnalités de certaines applications dans Inspira, compte tenu des décisions dont Inspira fera l'objet ; établit, en consultation avec les différentes parties prenantes, un plan de mise en conformité de tous les sites Web de l'ONU de façon à atténuer les risques de sécurité selon le calendrier qui sera fixé ;**

j) **Veille à ce que les fournisseurs aient l'obligation de rendre des comptes en cas de non-respect des critères de performance fixés ;**

k) Harmonise les critères de performance dans les prochains contrats de Brindisi et de Valence de sorte qu'ils soient cohérents et homogènes et répondent aux besoins opérationnels du réseau ;

l) Prenne des mesures en vue de la définition de critères de performance appropriés pour la résolution des incidents et les demandes d'utilisation des applications institutionnelles sur la base d'accords de niveaux de services, et surveille la performance du Pôle d'assistance centralisée par rapport à ces critères ;

m) Améliore la conformité des systèmes en nuage de tiers par l'application des recommandations à fort impact, en particulier en ce qui concerne des aspects tels que la sécurité, la disponibilité et la performance ;

n) Établit une feuille de route stratégique complète, en collaboration avec les départements et bureaux utilisateurs, et détermine des étapes réalistes en vue de l'achèvement rapide du projet relatif aux services d'informatique en nuage hybride, afin que les économies envisagées puissent être réalisées ;

o) S'efforce de respecter les échéances fixées afin d'exécuter le projet Unite Workspace dans les délais impartis ;

p) Prenne les mesures qui s'imposent, en consultation avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, pour établir un calendrier et mener à terme la procédure d'appel d'offres révisée et la procédure d'attribution des contrats pour les services informatiques ;

q) Mette en place un mécanisme de collaboration plus efficace avec les référents administratifs en vue de désactiver les connexions téléphoniques et les comptes utilisateur inactifs dans les départements ou les bureaux concernés ;

r) Envisage d'informer le Comité directeur pour l'informatique et les communications des risques opérationnels et financiers liés aux comptes inactifs et de solliciter son intervention en la matière ;

s) Poursuive ses efforts pour défragmenter l'environnement informatique, notamment en supervisant les budgets liés à l'informatique dans l'ensemble du Secrétariat, des lieux d'affectation et des missions.

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 » ([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 ; 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 remis cinq rapports sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications¹. Le dernier en date ([A/74/353](#)) a été présenté le 17 septembre 2019. L'application de la stratégie Informatique et communications s'est terminée le 10 février 2020, cinq ans après l'adoption de la résolution [69/262](#) par laquelle l'Assemblée générale a approuvé la stratégie.

II. Mandat, étendue de l'audit et méthode

3. Après avoir 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](#)), le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a 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 Informatique et communications. 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 trois rapports d'étape sur l'application de la stratégie².

4. Le présent rapport est le quatrième rapport d'étape annuel que le Comité des commissaires aux comptes présente en application de la résolution [70/238 B](#) de l'Assemblée générale. Il est le résultat d'une étude de l'application de la stratégie Informatique et communications pendant l'année 2019. L'audit a été réalisé du 26 janvier au 6 mars 2020. Le rapport traite de questions que le Comité estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée.

III. Constatations et recommandations

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

5. Sur les 50 recommandations du Comité qui restaient à appliquer au 31 décembre 2019, 7 (14 %) ont été intégralement appliquées, 37 (74 %) sont en cours d'application et 6 (12 %) sont devenues caduques. On trouvera dans le tableau 1 un état récapitulatif de la suite donnée aux recommandations.

¹ [A/70/364](#) (septembre 2015), [A/71/400](#) (septembre 2016), [A/72/755/Rev.1](#) (avril 2018), [A/73/384](#) (septembre 2018) et [A/74/353](#) (septembre 2019).

² [A/72/151](#) (juillet 2017), [A/73/160](#) (juillet 2018), [A/74/177](#) (juillet 2019).

Tableau 1
État d'application des recommandations antérieures du Comité des commissaires aux comptes

État d'application	Nombre de recommandations					Total
	A/67/651	A/70/581	A/72/151	A/73/160	A/74/177	
Recommandations restant à appliquer au 31 décembre 2019	6	6	13	12	13	50
État d'application en 2019						
Recommandation intégralement appliquée	3	–	2	1	1	7
Recommandation en cours d'application	3	4	10	10	10	37
Recommandation non appliquée	–	–	–	–	–	–
Recommandation devenue caduque	–	2	1	1	2	6
Recommandations restant à appliquer au 15 mars 2020	3	4	10	10	10	37

6. Le Comité a noté que, dans son cinquième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications (A/74/353), le Secrétaire général n'a pas rendu compte de l'état d'application de ses recommandations antérieures. Il estime que l'Administration doit prendre sans tarder des mesures pour donner suite à ses recommandations afin de remédier rapidement aux insuffisances constatées pendant l'audit. Sur les 37 recommandations qui restent à appliquer, 17 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 rationalisation des applications et des sites Web, autant de 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

1. Changements intervenus au sein du Bureau de l'informatique et des communications par suite des réformes de gestion

8. Dans son rapport sur le nouveau modèle de gestion de l'Organisation des Nations Unies (A/72/492/Add.2) en date du 21 mars 2018, le Secrétaire général a proposé de réorganiser les anciens Département de l'appui aux missions et Département de la gestion en deux nouveaux départements, à savoir le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel. Dans le même rapport, il a également indiqué que, de la fusion du Bureau de l'informatique et des communications du Département de la gestion et de la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions naîtrait un unique Bureau de l'informatique et des communications. Il a précisé qu'étant chargé de définir des normes et des politiques ainsi que de prêter un appui opérationnel aux entités du Secrétariat, le Bureau serait placé sous l'autorité à la fois du (de la) Secrétaire général(e) adjoint(e) chargé(e) du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et du (de la) Secrétaire général(e) adjoint(e) à l'appui opérationnel. Cette proposition a été approuvée par l'Assemblée générale dans sa résolution 72/266 B. Le nouveau Bureau est devenu opérationnel le 1^{er} janvier 2019.

Dispositif de gouvernance

Participation insuffisante des référents processus et des clients au sein la structure de gouvernance

9. Les organes de gouvernance mis en place dans le cadre de la stratégie Informatique et communications étaient les suivants :

a) Le Comité exécutif de l'informatique et des communications. Présidé par le (la) Secrétaire général(e) adjoint(e) de l'ancien Département de la gestion, il constituait l'organe de décision suprême en matière de stratégie et de priorités informatiques. Il était 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. Les entités du Secrétariat y étaient représentées par 13 secrétaires généraux adjoints. Il devait se réunir au moins une fois par an et être tenu au courant de l'état d'avancement des projets tous les trimestres ;

b) Le Conseil de l'informatique et des communications. Présidé par le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique, il veillait 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. Il se composait 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.

10. À la suite de la réorganisation du Bureau de l'informatique et des communications dans le cadre des réformes de gestion, les attributions du Comité exécutif de l'informatique et des communications et celles du Conseil de l'informatique et des communications ont pris fin. Un nouvel organe de gouvernance, le Comité directeur pour l'informatique et les communications, a été créé en juin 2019. Il est coprésidé par le (la) Secrétaire général(e) adjoint(e) chargé(e) du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité (chef de file pour les questions relatives à la gestion, aux politiques et à la conformité) et par le (la) Secrétaire général(e) adjoint(e) à l'appui opérationnel (chef de file pour les questions relatives aux services opérationnels et aux processus opérationnels). Il bénéficie du concours du (de la) Sous-Secrétaire général(e) et Directeur(trice) général(e) de l'informatique et des communications pour les questions relatives aux aspects techniques des applications et des technologies. Le nouveau dispositif de gouvernance a été approuvé par le Cabinet du Secrétaire général.

11. Le Comité des commissaires aux comptes a noté qu'outre le Cabinet du Secrétaire général, seuls deux départements du Secrétariat, à savoir le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel, étaient représentés au sein du nouvel organe de gouvernance de l'informatique et des communications. Il a relevé que les autres départements et services clients (référents processus et entités clientes) n'avaient pas de représentation au sein du Comité directeur pour l'informatique et les communications comme tel était le cas dans les organes de gouvernance précédents qu'étaient le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications.

12. Il convient de noter que le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications étaient des groupes consultatifs de haut niveau, qui pouvaient éclairer les décisions en matière d'informatique et de communications et aider le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique à les mettre en œuvre. Le Comité des commissaires aux comptes considère qu'une telle structure de gouvernance inclusive est de nature à favoriser la

transparence et à renforcer la responsabilité, objectif fondamental de la stratégie Informatique et communications. À cet égard, le Comité a noté que, dans son rapport sur le nouveau modèle de gestion (A/72/492/Add.2), que l'Assemblée générale a approuvé dans sa résolution 72/266 B, le Secrétaire général avait indiqué, d'une part, que le système de gouvernance comprendrait des mécanismes interdépartementaux et inter-entités tels que le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications, et, d'autre part, que les clients seraient représentés comme il convient au sein de ces organes. La structure et la composition actuelles du Comité directeur pour l'informatique et les communications ne répondent pas à l'objectif d'un mécanisme de gouvernance interdépartemental et inter-entités.

13. Le Bureau a indiqué que cinq comités techniques étaient composés de représentants des bureaux et départements concernés et que les questions transversales étaient examinées par le Comité de gestion, qui est un comité de niveau supérieur au Comité directeur et qui regroupe des membres de tous les bureaux et départements aux niveaux de sous-secrétaire général et de secrétaire général adjoint.

14. Le Comité estime cependant qu'il est nécessaire d'assurer une représentation intersectorielle et inter-entités au sein d'une structure de gouvernance de l'informatique et des communications dont la mission expresse est 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. Une telle structure existait auparavant (le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications) et devait être reproduite dans la structure de gouvernance née des réformes de gestion. La participation et la coordination des référents processus et des entités clientes sont essentielles pour renforcer la transparence et la responsabilité dans le domaine de l'informatique et des communications.

15. Le Comité recommande que l'Administration assure la participation et la représentation des départements et bureaux clients (référents processus) dans la structure de gouvernance de l'informatique et des communications afin de veiller à ce que les activités dans le domaine de l'informatique et des communications soient conformes aux priorités institutionnelles, d'améliorer la transparence et de renforcer la responsabilité.

16. Le Bureau a accepté cette recommandation.

Lacunes dans l'organisation des fonctions et des activités

17. Dans le sillage de la réorganisation du Bureau, les services chargés de l'informatique et des communications qui dépendaient de l'ancien Département de la gestion et de l'ancien Département de l'appui aux missions ont été intégrés à l'actuel Bureau de l'informatique et des communications et regroupés au sein de trois unités administratives étroitement intégrées sous la direction du (de la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique :

- a) La Division de l'appui opérationnel ;
- b) La Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance ;
- c) Le Service des solutions institutionnelles.

Après avoir examiné les fonctions et les activités de ces trois services, le Comité a constaté que, dans plusieurs cas, les attributions n'étaient pas clairement délimitées ou faisaient double emploi. L'examen de ces cas fait l'objet des développements qui suivent.

Gestion des données

18. Dans son rapport sur le nouveau modèle de gestion ([A/72/492/Add.2](#)), le Secrétaire général avait envisagé ce qui suit en ce qui concerne la gestion des données :

a) Le Service des solutions institutionnelles serait chargé d'améliorer la qualité et la disponibilité des données, en renforçant et élargissant les structures de données et les dictionnaires de données, et en fournissant aux clients la documentation nécessaire pour leur permettre de produire et de partager eux-mêmes des informations. Pour s'acquitter de cette responsabilité, il disposerait d'une équipe de modélisation et de gestion des données ;

b) La Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance serait dotée d'un groupe de la gestion et de la confidentialité des données, qui serait chargée de fixer des règles applicables à la gestion et au traitement des données et d'en surveiller le respect, en veillant à ce que les impératifs de confidentialité soient pris en compte dans les solutions de gestion des données.

19. Le Comité a constaté qu'en mars 2020, l'équipe de modélisation et de gestion des données du Service des solutions institutionnelles et ses fonctions connexes n'avaient pas encore été mises en place ou rendues opérationnelles. Par ailleurs, il a relevé que la Division de l'appui opérationnel fournissait des services de gestion des données, comme en témoignent les accords financiers conclus entre la Division et le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS). De fait, il ressort d'un accord conclu entre la Division et l'UNOPS qu'il existe une équipe chargée de l'établissement des rapports et de la gestion des données au sein de la Division, ce qui atteste d'un chevauchement entre les fonctions envisagées du Service des solutions institutionnelles et les activités actuelles de la Division concernant les services de gestion des données. Cette situation conduit à un brouillage des chaînes de responsabilité hiérarchiques relatives à cette fonction.

20. Le Comité a également noté que le Groupe de la gestion et de la confidentialité des données de la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance n'était pas opérationnel en mars 2020. L'Administration a informé le Comité en juin 2020 qu'elle envisageait de mettre en place un cadre visant à protéger les données et la vie privée à l'échelle de l'Organisation, guidé par les principes relatifs à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée adoptés par le Comité de haut niveau sur la gestion en 2018, conformément à la Stratégie d'exploitation des données du Secrétaire général, que le Comité exécutif a approuvée le 16 avril 2020. Elle a indiqué qu'elle prévoyait d'intégrer le cadre dans les orientations institutionnelles sous la forme d'une circulaire du Secrétaire général sur la mise en œuvre et les politiques au niveau des départements et des services. Elle a également estimé que les questions relatives à la protection des données et à la vie privée seraient traitées dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie d'exploitation des données, dont l'objectif est de mettre à jour les règlements, règles, politiques et procédures de l'Organisation en matière de protection des données et de la vie privée.

21. Le Comité a noté que l'une des prochaines étapes « hautement prioritaires à court terme » de la Stratégie d'exploitation des données comprenait la cartographie et l'évaluation des lacunes dans les règlements, règles et politiques, ainsi que dans les mécanismes et procédures de contrôle, et leur mise à jour à la lumière des instruments applicables, y compris des principes susmentionnés du Comité de haut niveau sur la gestion. Conjuguée au défaut de politique de protection de la confidentialité des données et à la non-actualisation de la politique de classification et de traitement de l'information, vieille de 13 ans, la non-mise en place opérationnelle du Groupe de la gestion et de la confidentialité des données au sein de la Division des politiques, de

la stratégie et de la gouvernance a accru les risques pour la confidentialité et l'intégrité des données, notamment en raison de la migration en cours des données vers un service d'hébergement en nuage.

22. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que, tout en étant conscient qu'il importait de disposer d'une équipe de modélisation et de gestion des données, la constitution d'une telle équipe n'était pas possible dans le contexte financier actuel marqué par des ressources suffisantes. Il a précisé que, dans un premier temps, il avait défini des principes de protection de la confidentialité des données et coprésidait un groupe de travail sur ces principes. Il a ajouté que la révision de la politique de classification et de traitement de l'information était pilotée par le Groupe de la gestion des dossiers et que, pour surmonter le problème du retard pris dans la révision de la politique, une nouvelle ligne directrice avait été établie et publiée sur iSeek.

Gestion des applications

23. Comme il est indiqué dans le rapport du Secrétaire général sur le nouveau modèle de gestion, le Service des solutions institutionnelles a conçu des solutions institutionnelles de manière à intégrer les principaux systèmes et processus dans tous les domaines d'activité de l'Organisation, en dépassant les cloisonnements afin de faciliter la coordination des travaux et la prestation de services et de réduire ainsi les chevauchements d'activités et les répétitions inutiles d'informations.

24. Le Comité a noté que le Service des solutions institutionnelles avait conclu avec l'UNOPS un accord sur la mise au point d'applications et l'appui correspondant. Cependant, la Division de l'appui opérationnel a également conclu avec l'UNOPS des accords similaires portant sur la fourniture d'un soutien technique dans le domaine de la rationalisation des applications et de l'informatique décisionnelle sur le terrain. Le Comité a également constaté qu'un projet, Unite Workspace, qui portait sur la normalisation de la plateforme pour les applications, était géré par la Division de l'appui opérationnel et le Service des solutions institutionnelles. Il ressort de ce qui précède qu'il n'y a pas de démarcation claire entre les fonctions du Service des solutions institutionnelles et celles de la Division dans le domaine de la gestion des applications, ce qui brouille les chaînes de responsabilité hiérarchiques relatives à cette fonction.

Contrôle de la stratégie Informatique et communications, politique et conformité

25. Conformément au rapport du Secrétaire général sur le nouveau modèle de gestion, les services relatifs au contrôle de la stratégie Informatique et communications et aux politiques et à la mise aux normes relèvent de la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance.

26. Le Comité a noté que, dans l'un des accords financiers conclus avec l'UNOPS, les attributions de la Division de l'appui opérationnel comprenaient la direction stratégique ainsi que la définition et l'application de politiques de sécurité actualisées. Dans un autre accord financier avec l'UNOPS, les responsabilités de la Division consistaient notamment à veiller au bon respect des politiques, procédures et pratiques applicables dans le domaine de l'informatique et des communications. Il résulte de ce qui précède qu'il n'existe pas de délimitation claire des fonctions entre la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance et la Division de l'appui opérationnel du Bureau de l'informatique et des communications sur les services relatifs au contrôle de la stratégie Informatique et communications et aux politiques et à la mise aux normes. D'où un chevauchement des fonctions dans ce domaine, qui a également pour effet de brouiller les chaînes de responsabilité hiérarchiques relatives à cette fonction.

27. Le Bureau a indiqué que les deux fonctions étaient définies dans la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11) et dans le rapport du Secrétaire général sur le nouveau modèle de gestion.

28. Comme le Comité l'a souligné, conformément au rapport du Secrétaire général sur le nouveau modèle de gestion, les services relatifs au contrôle de la stratégie Informatique et communications et aux politiques et à la mise aux normes relèvent de la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance. En outre, un service distinct au sein de cette Division est chargé des politiques et de la mise aux normes. Par conséquent, il convient de remédier au chevauchement des fonctions entre la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance et la Division de l'appui opérationnel conformément au rapport du Secrétaire général.

Technologies novatrices, informatique décisionnelle et outils analytiques

29. Comme l'indique le Secrétaire général dans son rapport sur le nouveau modèle de gestion, la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance doit faire appel à des technologies novatrices afin de favoriser la modernisation et la transformation dans tous les secteurs d'activité et dans toutes les entités. Dans le même rapport, il précise également que la Division de l'appui opérationnel doit s'attacher à appuyer la mise en œuvre des stratégies d'informatique décisionnelle facilitant les analyses en libre-service au niveau local.

30. Le Comité a noté que tant la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance que la Division de l'appui opérationnel fournissaient des services en matière de technologies novatrices, d'informatique décisionnelle et d'outils analytiques. Le chevauchement des fonctions dans ce domaine brouille également les chaînes de responsabilité hiérarchique relatives à cette fonction.

Pluralité des lignes hiérarchiques pour une même fonction

31. Dans son rapport sur le nouveau modèle de gestion, le Secrétaire général a indiqué que le Bureau du (de la) Sous-Secrétaire général(e) et Directeur(trice) général(e) de l'informatique et des communications, comprendrait des équipes chargées de la gestion des grands projets et de la cybersécurité, qui auraient pour mission de renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat et de mettre en œuvre une approche normalisée en matière de contrôle des programmes informatiques.

32. Le Comité a relevé plusieurs cas dans lesquels il existait une pluralité de lignes hiérarchiques pour une même fonction :

a) La Section de la gestion des grands projets, qui est chargée des ressources humaines, du budget et des finances ainsi que de la formation, relève directement du (de la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique. Le Bureau de la gestion des grands projets, qui dépend de la Section de la gestion des grands projets, a été transféré à la Division de l'appui opérationnel en juillet 2019 et le (la) Chef du Bureau de la gestion des grands projets rend compte au (à la) Directeur(trice) de cette Division ;

b) L'un des projets en suspens dans le cadre de la stratégie Informatique et communications, à savoir le projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial, est géré par l'équipe chargée du recouvrement des coûts au sein de la Section de la gestion des grands projets, qui relève directement du (de la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique. Le Bureau de la gestion des grands projets gère d'autres projets (Unite Workspace, programme de nuage hybride, Lite Service Management Framework, mise à niveau Microsoft Office 365/Windows 10, etc.) ;

c) La Division de l'appui opérationnel exerce des fonctions de recouvrement des coûts séparément de l'équipe centrale de recouvrement des coûts, dans le cadre des activités de la Section de l'appui à la radiodiffusion et aux conférences.

33. Dans le souci d'améliorer le fonctionnement du Bureau, il est souhaitable de rationaliser les lignes hiérarchiques relatives ces fonctions.

34. **Le Comité recommande que le Bureau établisse une cartographie des fonctions, des rôles et des responsabilités des divisions, sections et services du Bureau, à la lumière du rapport du Secrétaire général (A/72/492/Add.2), afin d'éviter les chevauchements et les doubles emplois.**

35. Le Bureau a accepté cette recommandation.

2. Gestion des risques et responsabilité

Dispositif de gestion des risques

36. Dans son septième rapport sur le dispositif d'application du principe de responsabilité au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies (A/72/773), le Secrétaire général s'est engagé à mettre en œuvre le modèle des « trois lignes de maîtrise des risques » au Secrétariat et à renforcer le dispositif d'application du principe de responsabilité du Secrétariat dans le cadre du nouveau modèle de gestion.

37. Comme le Secrétaire général l'a indiqué dans son huitième rapport sur le dispositif d'application du principe de responsabilité (A/73/688), le modèle des trois lignes de maîtrise des risques permet de mieux comprendre la gestion et le contrôle des risques d'une organisation en définissant plus clairement les attributions et fonctions et en donnant des orientations concernant la structure en place et les responsabilités des parties, le but étant d'assurer une gestion et un contrôle des risques plus efficaces. Dans le même rapport, il a également précisé qu'une équipe chargée de la gestion du risque institutionnel avait été créée au sein de la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité pour aider les entités à procéder à des exercices d'estimation des risques dans le but de recenser, d'évaluer et de gérer les risques particuliers qui pourraient les toucher dans le cadre de leurs activités de gestion.

38. Un projet d'inventaire des risques commun à l'ensemble de l'Organisation a été lancé, qui doit servir de point de départ à la deuxième estimation des risques devant être menée à l'échelle du Secrétariat pour mettre à jour, réviser et valider les résultats des trois évaluations précédentes. Dans l'inventaire des risques du Secrétariat dressé en décembre 2019 par la Section de la gestion du risque institutionnel du Service des questions de responsabilité de la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, 14 risques critiques ont été recensés, dont 2 relevant de la responsabilité du Bureau de l'informatique et des communications :

- a) Stratégie et infrastructure informatiques ;
- b) Gouvernance et cybersécurité informatiques.

39. Par la suite, l'inventaire des risques à l'échelle du Secrétariat devait venir inspirer l'élaboration des inventaires des risques locaux par l'intermédiaire des coordonnateurs de la gestion des risques locaux qui seraient chargés de mener et de coordonner les évaluations des risques au niveau des entités. La Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance du Bureau de l'informatique et des communications devait procéder à l'élaboration et suivre la mise en œuvre du cadre de gestion des risques liés à l'informatique et aux communications conformément au cadre de gestion du risque institutionnel en vigueur.

40. Le Comité a relevé que le Bureau avait communiqué un plan de traitement des risques pour un ensemble différent de risques liés aux technologies de l'information. Recensés dans l'inventaire des risques établi par le Département de l'appui opérationnel (dernière mise à jour en août 2019), ces risques comprenaient deux risques liés aux technologies de l'information devant relever de la responsabilité du Bureau :

- a) Sécurité et accès informatiques ;
- b) Infrastructure et systèmes informatiques.

41. La disparité entre l'inventaire des risques à l'échelle du Secrétariat dressé par la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité et le plan de traitement des risques élaboré et communiqué par le Bureau trahit un manque de cohérence qui doit être corrigé. À l'heure actuelle, il n'existe pas de cadre de gestion des risques liés à l'informatique et aux communications comportant un plan particulier de gestion ou d'atténuation des risques face aux risques liés à l'informatique et aux communications à l'échelle du Secrétariat.

Application du principe de responsabilité

42. Dans sa résolution [72/266 B](#), l'Assemblée générale a souligné que le principe de responsabilité était au centre de la réforme de la gestion. Dans son huitième rapport sur le dispositif d'application du principe de responsabilité au Secrétariat, le Secrétaire général a rappelé que le succès du nouveau modèle de gestion serait fonction de l'aptitude du Secrétariat à mettre en œuvre le dispositif d'application du principe de responsabilité de manière plus structurée et plus rigoureuse.

43. Dans le modèle des trois lignes de maîtrise des risques, le personnel de direction constitue la première ligne. Responsables de la gestion des risques, les responsables d'entités ont pour tâche de s'assurer que des dispositifs de contrôle permettant d'atténuer les risques sont en place et fonctionnent correctement. La deuxième ligne de maîtrise des risques est représentée par le Bureau de l'informatique et des communications dans ses fonctions relatives aux politiques et à la conformité, aux côtés d'autres services dont le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Bureau des affaires juridiques, le Bureau de la déontologie, le Département de la sûreté et de la sécurité et le Département de l'appui opérationnel. Au Secrétariat, cette deuxième ligne est chargée de promulguer les principes et directives qui régissent l'Organisation et censée faciliter la mise en place de pratiques de gestion des risques efficaces par les responsables opérationnels, aider les responsables de la gestion des risques à communiquer des informations utiles sur les risques et à les faire remonter.

44. Le Comité a noté que la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité, qui relève du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et à qui a été confié le rôle de deuxième ligne de maîtrise des risques, a élaboré un dispositif d'application du principe de responsabilité et un cadre préliminaire de contrôle des performances, fondé sur un ensemble d'indicateurs clefs de performance, pour régir les modalités de mise en œuvre des délégations de pouvoirs dans les domaines des ressources humaines, des finances, des achats et de la gestion des biens.

45. Le Comité a constaté que le dispositif de délégation des pouvoirs, le dispositif d'application du principe de responsabilité et le cadre de contrôle des performances n'avaient pas encore été élargis aux questions liées à l'informatique et aux communications. Le Bureau, faisant référence à un projet de circulaire du Secrétaire général établi par ses soins, a expliqué qu'un dispositif de délégation des pouvoirs, un dispositif d'application du principe de responsabilité et un cadre de contrôle des

performances avaient été élaborés mais n'avaient pas encore été officiellement adoptés par l'Administration (Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité).

46. Ainsi, à l'heure actuelle, le Bureau, qui constitue pourtant la deuxième ligne de maîtrise des risques dans le domaine de l'informatique et des communications, ne dispose pas encore du cadre ou des procédures établies pour assurer le contrôle et faciliter la mise en œuvre des pratiques de gestion des risques liés à l'informatique et aux communications. Le Comité a également noté que le rôle du Bureau comme deuxième ligne de maîtrise des risques dans le domaine de l'informatique et des communications et le dispositif d'application du principe de responsabilité n'ont été évoqués à aucune des réunions du Comité directeur pour l'informatique et les communications en 2019.

47. Le Bureau a informé le Comité que le plan d'action en matière de cybersécurité, qui a été approuvé par le Comité de gestion en décembre 2019, prévoyait l'obligation de faire rapport au Comité, établissant ainsi un plan d'atténuation des risques conformément au dispositif d'application du principe de responsabilité. Il a également estimé que la mise en place d'un cadre de gestion des risques et de responsabilité ferait double emploi avec le rôle de la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité. La Division n'a toutefois pas estimé que le fait que le Bureau ait dressé son propre inventaire des risques sur le modèle de l'inventaire des risques de l'ensemble du Secrétariat, était source de doubles emplois. Selon la Division, le Bureau, qui est responsable de la gestion des risques, serait chargé de gérer les risques qui lui sont attribués parmi les risques critiques recensés dans l'évaluation des risques menée à l'échelle du Secrétariat, en prenant appui sur le travail de la Division et en bénéficiant de son soutien pour atteindre un niveau plus détaillé et plus opérationnel et ainsi mettre en place des mesures concrètes d'atténuation des risques.

48. La réponse du Bureau doit être considérée à la lumière de sa responsabilité pour toute la gamme des fonctions liées à l'informatique et aux communications, tant stratégiques qu'opérationnelles. Sans dispositif d'application du principe de responsabilité adapté, le respect des politiques relatives à l'informatique et aux communications et la bonne utilisation des moyens informatiques et des moyens de communication dans l'ensemble du Secrétariat ne peuvent être assurés. De fait, dans ses précédents rapports, le Comité a souligné que le Bureau devait se doter d'un modèle pour contrôler le respect des politiques et améliorer la coordination avec les parties prenantes afin d'assurer le respect de ses politiques. Un dispositif d'application du principe de responsabilité contrôlé par le Bureau dans son rôle de deuxième ligne de maîtrise des risques garantirait que l'accent soit mis sur la responsabilité, un principe au centre de la réforme de la gestion.

49. Le Comité recommande que le Bureau aligne son plan de gestion et d'atténuation des risques sur les risques liés à l'informatique et aux communications recensés pour l'ensemble du Secrétariat.

50. Le Comité recommande également que le Bureau élabore un dispositif d'application du principe de responsabilité pour l'informatique et les communications et en contrôle la mise en œuvre conformément à son rôle de deuxième ligne de maîtrise des risques pour les fonctions informatiques.

51. L'Administration a pris note de ces recommandations et indiqué qu'une fois achevée la révision de la circulaire sur la délégation de pouvoir ([ST/SGB/2019/2](#)) et de ses instruments de délégation, la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité comptait ouvrir un dialogue avec le Bureau de

l'informatique et des communications sur la question du dispositif d'application du principe de responsabilité pour l'informatique et les communications.

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

Formulation des politiques

52. La mise en place d'un cadre directeur est essentielle à la gestion des technologies de l'information et des communications car elle permet d'assurer une direction et un contrôle cohérents et homogènes. C'est le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications qui se charge de mettre en place un ensemble de politiques, de procédures et de lignes directrices dans ce domaine.

53. Le Comité a noté qu'en février 2020, on comptait 41 politiques en matière de TIC, dont 21 procédures techniques³. Les procédures techniques portaient sur la sécurité (8), l'infrastructure (9), les applications (3) et la gestion de l'information (1). 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.

54. Le Comité des commissaires aux comptes a constaté que le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications s'était réuni 10 fois en 2019 et qu'il avait révisé neuf procédures techniques. Les 12 procédures restantes étaient en cours d'examen ou de révision.

55. Dans son deuxième rapport d'étape (A/73/160), le Comité a constaté 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, les données publiques et la réutilisation et la cession ou la mise au rebut sans risque du matériel informatique mis hors service, n'avait été adoptée à ce jour. Il a été informé qu'un texte administratif sur l'utilisation des appareils mobiles, y compris l'emploi de ces appareils par les utilisateurs finaux, en était à la phase finale des consultations entre le Bureau des ressources humaines et le Bureau des affaires juridiques. Le Comité a également été informé qu'il était proposé de supprimer une circulaire administrative sur la liquidation du matériel informatique au Siège de l'ONU (ST/AI/2001/4) et de la remplacer par des consignes générales à ce sujet, qui devaient être achevées et diffusées au premier trimestre de 2020 au plus tard.

56. Le Comité a noté que de nouvelles directives pour la communication d'informations officielles de l'ONU à des parties extérieures avaient été formulées et publiées sur iSeek. Toutefois, 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, dont l'absence avait été signalée dans le troisième rapport annuel du Comité (A/74/177).

57. L'équipe du Bureau de l'informatique et des communications chargée des technologies émergentes étudie ces technologies et leurs possibles applications au profit du Secrétariat et des objectifs de développement durable. Le Comité a noté que le Bureau avait désigné comme technologies émergentes l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et le dispositif d'enregistrement électronique partagé, mais qu'aucune politique n'avait encore été publiée à leur sujet. Le Bureau a reconnu qu'aucune politique officielle n'avait été publiée sur les technologies émergentes et déclaré qu'un projet d'architecture de référence sur l'intelligence artificielle avait été établi et serait officiellement publié en 2020.

³ L'ancienne procédure technique INF.08.PROC a été fusionnée avec la procédure INF.07.PROC.

58. Dans son rapport sur un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies (A/72/492/Add.2), le Secrétaire général a également déclaré que le Groupe de la gestion des dossiers, qui relève de la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance, serait chargé de formuler des politiques et de fixer des normes pour la gestion des dossiers et des archives de l'ONU, y compris leur utilisation, leur stockage et leur élimination, ainsi que l'accès du public à ces ressources, et qu'il appuierait les efforts faits à l'échelle du Secrétariat pour renforcer les politiques de gestion des dossiers numériques et physiques et veiller à ce qu'elles soient suivies.

59. Le Comité a noté qu'à l'heure actuelle, la gestion des dossiers et des archives au Secrétariat était régie par la circulaire connexe du Secrétaire général (ST/SGB/2007/5), publiée en février 2007, soit il y a plus de 13 ans. Le Bureau a déclaré que des consultations internes avaient été engagées en vue de réviser cette politique.

Respect des politiques

60. Dans son deuxième rapport annuel, le Comité a indiqué qu'en 2017, le Bureau de l'informatique et des communications avait procédé à des contrôles approfondis du respect de certaines politiques au Centre technologique régional pour les Amériques, contrôles qui devaient s'achever en avril 2018. Dans son troisième rapport, il a constaté que sur les 87 recommandations formulées à l'issue de ces contrôles, 62 n'avaient pas encore été appliquées et 8 étaient en suspens faute de ressources. Il a noté que cet état de fait demeurait inchangé et qu'aucun nouveau contrôle n'avait été entrepris en 2019. Le Bureau 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.

61. Dans son troisième rapport annuel, le Comité a indiqué que le Bureau avait 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. Cependant, sur les 42 politiques en vigueur, seules 2 faisaient l'objet d'un contrôle, et le taux de réponse était très faible (seules 5 des 70 entités concernées avaient soumis leurs formulaires d'attestation). Le Comité a constaté qu'aucune initiative de ce type n'avait été lancée en 2019. Le Bureau a informé le Comité qu'en janvier 2019, le Service des solutions institutionnelles avait demandé aux départements et aux bureaux de revoir et de mettre à jour leurs applications dans Unite Applications dans le cadre de l'évaluation annuelle.

62. La stratégie Informatique et communications prévoit un plan de sécurité informatique qui couvre la formulation des politiques, la conformité avec ces politiques et leur application effective. Le Comité a constaté que 14 politiques en matière de sécurité informatique avaient été adoptées mais que personne au sein du Bureau n'était exclusivement chargé du contrôle de la conformité. Tout en reconnaissant l'absence de personnel entièrement dédié au contrôle de la conformité, le Bureau a déclaré que les résultats des auto-évaluations étaient suivis dans Unite Applications (pour les sites Web et les applications) et sur le site Web de la Division de l'appui opérationnel consacré à la conformité (pour l'infrastructure et les systèmes).

63. Le Bureau estime que le fait que les politiques susmentionnées sont inexistantes ou ne sont pas révisées ainsi que l'absence de contrôle du respect des politiques existantes font peser un risque accru sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, vu que le Département a mis en place des plateformes et

des services informatiques en nuage et qu'il entend mettre en service des systèmes basés sur l'intelligence artificielle au sein de l'Organisation.

4. Exécution des projets

64. La stratégie Informatique et communications s'accompagnait d'un plan stratégique, établi en février 2015, 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.

65. Dans son quatrième rapport d'étape (A/73/384), le Secrétaire général a indiqué que 13 des 20 projets stratégiques avaient été achevés. Dans son cinquième rapport d'étape, il a rendu compte de la raison d'être de la stratégie Informatique et communications. Le Comité a constaté que l'état d'avancement ou la clôture des projets n'étaient pas spécifiquement mentionnés dans le rapport, qui n'offrait qu'une évaluation globale de la raison d'être de la stratégie.

66. Comme indiqué dans le cadre de gestion des projets informatiques, le Bureau de l'informatique et des communications a adopté PRINCE2 comme méthode de gestion de projet. Selon cette méthode, pour clore un projet, le ou la chargé(e) de projet complète le rapport de fin de projet et le soumet pour approbation. Conformément aux meilleures pratiques, le Bureau recommande également l'utilisation de modèles types à l'appui de la gestion des projets tout au long de leur cycle de vie, y compris le rapport de fin de projet. Ce dernier sert, lors de la clôture du projet, à examiner la façon dont celui-ci s'est déroulé à la lumière de la note de lancement, par laquelle il a été autorisé, et constitue le rapport du ou de la chargé(e) de projet sur sa mise en œuvre. Lorsqu'il s'agit de clore un projet mené à son terme, le rapport de fin de projet détaille les opérations réalisées et indique l'entité qui assurera la maintenance et le soutien du produit livré, tandis que lorsqu'il s'agit d'une clôture précoce ou de l'annulation d'un projet, le rapport de fin de projet fournit une justification de la clôture et une liste de ce qui a été réalisé. Lorsque le rapport final est approuvé, le projet est officiellement clôturé et les ressources qui lui avaient été affectées sont libérées.

67. Le Comité a noté que sur les sept projets signalés comme étant en cours dans le quatrième rapport d'étape du Secrétaire général, en avril 2019, bien avant la clôture de la stratégie Informatique et communications, six avaient été officiellement clôturés à la suite de demandes de changement approuvées par la Directrice générale de l'informatique⁴. Les modifications apportées aux dates de clôture des projets à la suite de demandes de changement sont indiquées dans le tableau 2.

⁴ Rationalisation des sites Web, rationalisation des applications, Pôle d'assistance centralisée, Centre chargé du réseau institutionnel, reprise après sinistre (phase 2 : exercices de reprise après sinistre) et prise en main d'Umoja.

Tableau 2
Projets stratégiques clôturés en 2018 et 2019

<i>Numéro</i>	<i>Nom du projet</i>	<i>Date de clôture</i>	<i>Date de clôture modifiée</i>	<i>Justification de la clôture ou de la prise en main</i>
1	Pôle d'assistance centralisée/regroupement	31 décembre 2018	31 décembre 2018	La mise en place d'un pôle d'assistance centralisée et la consolidation des services de premier niveau (services d'assistance locaux du Département de l'appui aux missions) constitueraient une activité distincte
2	Centre chargé du réseau institutionnel	31 décembre 2018	1 ^{er} septembre 2017	Le Centre chargé du réseau institutionnel a été mis en place et le projet de transfert des centres technologiques régionaux vers ce Centre serait considéré comme une activité distincte
3	Prise en main d'Umoja	31 décembre 2019	Non indiquée	Les tâches relevant des phases 1 à 3 ont été achevées et les tâches restantes relevant de la phase 4 constitueraient un projet distinct fondé sur les échanges avec l'équipe Umoja et les décisions prises par l'équipe
4	Plan de reprise après sinistre (Phase 2 : exercices)	28 juin 2019	31 décembre 2018	La phase 2 du projet de reprise après sinistre a été prise en main et les exercices de reprise après sinistre seraient poursuivis dans le cadre des activités ordinaires
5	Rationalisation et regroupement des applications (Phase 3)	31 décembre 2020	1 ^{er} mars 2019	Le nombre de demandes est passé à moins de 1 000 et l'évaluation des nouvelles applications se poursuivrait dans le cadre des activités ordinaires
6	Rationalisation et regroupement des sites Web (Phase 2)	31 décembre 2020	31 décembre 2017	Les étapes du projet ont été franchies et les tâches finales relatives à l'évaluation des nouveaux sites Web seraient menées dans le cadre des activités ordinaires

68. Comme le montre le tableau ci-dessus, les dates de clôture de plusieurs projets ont été avancées. Si certains projets ont été clôturés, on constate que seules quelques-unes des activités initialement prévues dans le cadre du projet seraient poursuivies en tant qu'activités distinctes. Seul le projet de rationalisation des applications a fait l'objet d'un rapport de fin de projet, tandis que les cinq autres projets ont été clôturés à la suite d'une demande de changement contenant une brève justification de la clôture. Dans ces cas, la méthode adoptée pour l'examen du projet et la soumission du rapport final pour approbation n'a pas été suivie par le ou la chargé(e) de projet.

69. Le Comité recommande que le Bureau procède à un examen de tous les projets après leur mise en œuvre, comme le prévoit le cadre de gestion des projets, en utilisant les modèles prescrits pour mieux évaluer leur état d'avancement et leurs réalisations.

70. Le Bureau a accepté la recommandation.

C. Moderniser

1. Prise en main d'Umoja

71. La prise en main d'Umoja implique un transfert de responsabilités entre l'équipe Umoja et les entités du Secrétariat. 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. Dans sa résolution [73/279](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'exposer de façon détaillée, dans son onzième rapport d'étape sur le progiciel de gestion intégré, 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.

72. Le Bureau de l'informatique et des communications avait précédemment indiqué que les phases 1 à 3 de la prise en main étaient achevées et que la planification de la phase 4 (dite du « lift and shift ») avait commencé, notamment en ce qui concernait la planification des ressources et du financement qui seraient nécessaires au bon fonctionnement d'Umoja en 2020 (voir [A/74/177](#)). Aucun autre progrès concernant la prise en main d'Umoja n'a été signalé pour 2019 dans le cinquième rapport d'étape du Secrétaire général sur la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications. Le Bureau a officiellement clôturé le projet de pris en main d'Umoja le 18 mars 2019. Il a été décidé qu'un nouveau projet serait ensuite mis en place, qui consisterait à exécuter toutes les tâches restantes de la phase 4, dite du « lift and shift », sur la base des consultations avec l'équipe Umoja concernant le transfert des responsabilités du Bureau.

73. Le plan de prise en main d'Umoja qui devait être présenté par l'équipe Umoja devait comprendre une opération de « lift and shift » par laquelle tous les fonctionnaires de l'équipe, l'essentiel de son personnel temporaire (autre que pour les réunions) et quelques vacataires seraient transférés vers l'entité qui serait la mieux à même de les encadrer. L'équipe Umoja a fait part de son intention de présenter le plan de prise en main dans le douzième rapport d'étape sur Umoja. Le Comité a été informé de nouvelles possibilités concernant le modèle de capacités d'appui stables pour Umoja découlant de la réforme de la gestion et de la mise à disposition de capacités institutionnelles à cette fin par le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel, possibilités qui méritaient d'être évaluées et mises à profit. Le Comité a été informé que l'équipe Umoja de base était dotée de capacités suffisantes pour concevoir et mettre sur pied la solution et en assurer la maintenance, ainsi que pour intégrer les systèmes, et que cette équipe devait être transférée (« lifted and shifted ») vers les unités administratives concernées, selon les besoins.

74. Le Comité est d'avis que les entités du Secrétariat pouvant être chargées d'achever les tâches restant à accomplir dans le cadre des sous-projets liés à Umoja-Extension 2 devront impérativement, à l'avenir, fournir un appui continu à l'exploitation des fonctionnalités et assurer l'amélioration constante du progiciel de

gestion intégré et avoir la possibilité d'examiner et de comprendre quelles sont les fonctions et les ressources qu'elles prendront en main. Il est donc essentiel que des consultations approfondies soient engagées dès le départ entre l'équipe Umoja, le Bureau de l'informatique et des communications et les entités du Secrétariat auxquelles les fonctions et le personnel du projet seront probablement transférés d'ici la fin décembre 2020, afin d'assurer l'efficacité et l'efficience des activités prises en main.

75. Le Comité recommande que l'Administration officialise le plus tôt possible le plan de prise en main et de transition d'Umoja, en consultation avec les entités du Secrétariat auxquelles les fonctions et le personnel du projet seront probablement transférés.

76. Le Bureau a accepté la recommandation et déclaré qu'il collaborerait étroitement avec le Département de l'appui opérationnel, le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et l'équipe Umoja pour parachever un plan de prise en main détaillé.

2. Sécurité informatique

77. En application de la stratégie Informatique et communications, une politique de sécurité informatique devait être élaborée pour protéger l'information contre les risques de cyberattaques, de divulgation non autorisée et de fraude. Un plan d'action a été établi, comprenant 10 initiatives axées sur trois domaines d'action clefs (prévention, détection et gouvernance) pour régler les problèmes les plus urgents en matière de sécurité informatique. Le Secrétaire général avait indiqué précédemment 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](#)).

78. Dans son cinquième rapport d'étape sur la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications, le Secrétaire général a déclaré que le regroupement des fonctions informatiques à l'échelle de l'Organisation et le déploiement accéléré de solutions communes en nuage seraient l'occasion d'appliquer une stratégie de gestion des risques relatifs à la sécurité informatique axée sur les données et fondée sur l'identité. Le Comité s'est penché sur les efforts qui ont été faits pour assurer la sécurité informatique au cours de l'année écoulée et jusqu'en février 2020, et ses principales observations sont résumées dans les paragraphes ci-après.

Prévention

79. La compartimentation des réseaux consiste à réduire la probabilité qu'un problème se propage lorsque des données sont compromises en entravant l'accès à d'autres cibles internes. Le Comité a noté que cette compartimentation restait limitée aux réseaux de production du Siège et à certaines parties des réseaux des pôles informatiques. Le Bureau avait précédemment informé le Comité que l'application intégrale de ces projets représentait un effort considérable pour lequel des ressources supplémentaires seraient nécessaires (voir [A/74/177](#)). Le Comité a noté qu'aucun progrès n'avait été accompli en matière de compartimentation des réseaux en 2019.

80. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a souligné la vulnérabilité de l'Organisation face à des attaques qui visent à introduire à son insu et durablement une présence externe dans une grande partie de ses systèmes et réseaux, et a déclaré que de nouvelles technologies seraient déployées pour contrer ces risques particuliers, dans le prolongement des mesures prises pour compartimenter les réseaux et protéger les comptes privilégiés. Le Bureau n'a toutefois pas confirmé que de nouvelles technologies avaient été déployées en 2019.

81. Le Secrétariat devait améliorer la sensibilisation de son personnel à la sécurité informatique au moyen d'activités de formation et de communication. Le Comité a noté qu'en février 2020, 26 006 des 36 308 fonctionnaires de l'ONU en activité (soit 72 %) avaient suivi la formation obligatoire de sensibilisation à la sécurité, ce qui représente une augmentation marginale par rapport à l'année précédente, où 71 % des fonctionnaires avaient suivi la formation obligatoire. Le Bureau a indiqué au Comité en 2019 qu'il sensibilisait le personnel en publiant des articles sur iSeek et en organisant des sessions d'information interactives et a assuré au Comité que la question des formations obligatoires serait réglée grâce au suivi de cette obligation au moyen de tableaux de bord de gestion. Malgré ces assurances, le Comité n'a pas constaté d'amélioration significative.

82. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que les pratiques établies pour sensibiliser les utilisateurs seraient améliorées grâce à de nouveaux exercices périodiques visant à les familiariser aux méthodes d'attaque courantes, à les former et à recenser les domaines à améliorer. Le Bureau a informé le Comité qu'il ne disposait d'aucune ressource pour acquérir ou mettre au point un système ou un service permettant de mener de tels exercices à grande échelle. Il a souligné qu'il ne pouvait à lui seul mettre en œuvre cette initiative, qui devait être menée conjointement avec les départements et bureaux organiques.

Détection des intrusions et intervention

83. 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.

84. Le Bureau a informé le Comité que la conception et la portée des systèmes de détection des intrusions étaient inchangées par rapport à 2019, dans la mesure où un système de détection géré de manière centralisée avait été mis en service dans certains endroits. Il a ajouté que des outils de détection supplémentaires avaient été installés, en fonction des besoins, dans les environnements où des incidents s'étaient produits, afin de déterminer l'étendue des informations compromises.

85. Le Bureau a également informé le Comité qu'iNeed, le système central de gestion et de suivi des incidents, était amélioré en permanence de façon à élargir son utilisation. Au cours de l'année 2019, sur les 1 732 incidents enregistrés dans iNeed, 396 étaient liés à un système de détection des intrusions. En outre, le Bureau a informé le Comité que la taxonomie des incidents de sécurité informatique avait été revue et mise à jour afin de simplifier l'enregistrement des incidents. Le Comité a noté que les modifications qu'il était proposé d'apporter à la procédure technique relative à la réponse consécutive aux incidents de sécurité étaient toujours en cours d'examen.

86. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que le Bureau de l'informatique et des communications avait fait d'importants progrès dans les domaines de la détection et de l'intervention et créé un mécanisme de gestion des premières menaces s'appuyant sur l'analyse détaillée des incidents pour en dégager les caractéristiques qui, à l'avenir, permettraient de détecter précocement les menaces. Ces initiatives avaient permis de réduire considérablement le temps écoulé entre un incident et sa détection. Le Comité ayant demandé des précisions sur les mesures prises pour réduire ce temps de latence, le Bureau a indiqué que, grâce au suivi des indicateurs de compromission et à la surveillance des menaces, certaines attaques par courrier électronique avaient été contrées.

Gouvernance, gestion des risques et respect des normes

87. 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.

88. La classification des informations vise à cloisonner les informations sensibles et à mettre en place d'autres mesures de sécurité. Le Bureau a déclaré qu'il ne pouvait indiquer l'état d'avancement de la classification des informations car il s'en remettait aux référents processus métier pour l'identification et le marquage des informations, conformément à la circulaire parue sous la cote [ST/SGB/2007/6](#).

89. Le Comité a donc noté que les mesures à court terme visant à promouvoir la sécurité informatique au Secrétariat, qui figuraient dans la stratégie Informatique et communications, n'avaient pas encore été appliquées après cinq ans de mise en œuvre de la stratégie, ce qui était source de vulnérabilités, comme l'avait montré l'atteinte à la sécurité informatique qui s'était produite à Vienne en 2019, résumée ci-dessous.

90. Un incident a été signalé lorsqu'un serveur géré par l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime à Vienne, sur lequel une mise à jour de sécurité critique n'avait pas été installée, a été compromis en 2019. Selon le Bureau, l'incident s'est produit en raison d'une mauvaise compartimentation des réseaux et d'une surveillance insuffisante du respect de la procédure technique relative à la maintenance des systèmes (non-installation d'une mise à jour de sécurité). Le Bureau a expliqué au Comité que cela avait permis à l'adversaire de se propager, via le réseau, à l'Office des Nations Unies à Vienne et, de là, de gagner l'Office des Nations Unies à Genève, où d'autres informations avaient été compromises, et que la faille n'avait été détectée que lorsqu'un serveur de développement du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, également situé à Genève, avait été touché. Le Bureau a fait savoir au Comité qu'il avait apporté son concours à l'analyse technique et donné des conseils sur les mesures d'atténuation à prendre. L'action consécutive à l'incident et la mise en œuvre des mesures d'atténuation, menées sous l'autorité des bureaux touchés et coordonnées par l'Office des Nations Unies à Genève, sont toujours en cours.

91. Le Bureau a déclaré que la plupart des mesures à court terme du plan d'action en 10 points avaient été mises en œuvre au moyen notamment de la publication de politiques, de l'installation de systèmes et de la mise en place de dispositifs de formation, et que les points du plan d'action étaient devenus des activités permanentes. Il a toutefois reconnu que de nombreuses améliorations pouvaient encore être apportées sur ces points, notamment en ce qui concernait les systèmes de détection des intrusions (élargir la portée des détecteurs et en installer davantage, par exemple). Le Bureau a souligné qu'il ne pouvait à lui seul mettre en œuvre certaines de ces initiatives, qui devaient être menées conjointement avec les départements et bureaux organiques. Il a ajouté que des informations concernant la sécurité informatique étaient régulièrement communiquées aux responsables des services informatiques et qu'un soutien concernant les réponses consécutives aux incidents était proposé, une aide importante ayant notamment été offerte à l'Office des Nations Unies à Vienne en réponse à l'incident susmentionné.

92. Le Bureau a toutefois fait observer qu'il ne disposait que de moyens limités pour vérifier que les entités éloignées se conformaient aux politiques applicables à l'ensemble de l'Organisation, notamment en ce qui concernait le signalement des problèmes de sécurité informatique, mais que ses capacités en la matière seraient renforcées lorsque le dispositif de délégation des pouvoirs le concernant serait officialisé.

93. **Le Comité recommande que l'Administration progresse dans la mise en œuvre des initiatives relatives à la sécurité informatique recensées précédemment, telles que la classification des informations, la sensibilisation et la compartimentation des réseaux, et qu'elle prenne les mesures voulues pour améliorer la conformité des départements et des bureaux avec les politiques connexes.**

94. Le Bureau a accepté la recommandation et déclaré que le plan d'action en matière de cybersécurité approuvé par le Comité de direction en décembre 2019 visait à accroître la conformité avec les politiques existantes et avec les initiatives spécifiques visant à améliorer la surveillance et à combler les lacunes en matière de contrôle.

Cybersécurité

95. Dans son rapport sur la stratégie Informatique et communications (A/69/517), le Secrétaire général a déclaré que le Bureau s'attacherait à mettre au point un plan de cybersurveillance qui aiderait l'Organisation à se doter de mécanismes de gestion des risques de cybercriminalité.

96. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a déclaré que l'ONU faisait l'objet d'un nombre croissant de cyberattaques. En 2018, 710 millions de connexions sur des sites Web malveillants avaient été bloquées, quatre attaques par déni de service avaient été déjouées en moyenne chaque mois et quelque 4 000 courriels contenant des codes malveillants avaient été bloqués chaque jour. Les menaces auxquelles l'Organisation devait faire face étaient d'une ampleur et d'une complexité croissantes. Outre les menaces courantes, souvent automatisées, l'Organisation était constamment visée par des cyberattaques ciblées et très sophistiquées dont l'objet était d'obtenir un accès durable à ses systèmes et à ses données ou de perturber ostensiblement son fonctionnement.

97. Le Bureau a déclaré que, s'il ne disposait pas d'un plan de cybersurveillance destiné à doter l'Organisation de mécanismes de gestion des risques de cybercriminalité, on pouvait néanmoins considérer que l'ensemble des politiques, normes, procédures techniques et systèmes de détection et de surveillance qu'il avait mis en place tenait lieu de plan de cybersurveillance. Il a également déclaré que les cybermenaces auxquelles l'Organisation faisait face étaient principalement liées à des activités d'espionnage et n'entraient donc généralement pas dans le champ de la cybercriminalité. Il a informé le Comité qu'un nouveau conseil de la sécurité informatique était en cours de création en 2020 en vue d'assurer une plus large participation à la promotion de la cybersécurité. Le Bureau a également déclaré avoir établi en 2015 une procédure technique relative aux contrôles cryptographiques afin de fixer des normes et de fournir des orientations sur la manière de réduire autant que possible le risque de divulgation et de modification non autorisées des données sensibles appartenant à l'Organisation au moyen d'algorithmes cryptographiques ayant fait l'objet d'un examen public approfondi et ayant fait la preuve de leur efficacité.

98. Le Comité a noté que la procédure technique relative aux contrôles cryptographiques, qui devait être passée en revue au moins une fois par an par le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications, n'avait pas été révisée ni revue au cours des trois dernières années, de 2016 à 2019. Le Bureau a déclaré que des mises à jour de fond de la procédure technique avaient été proposées en 2019 sur la base d'avis spécifiques et seraient mises en œuvre en 2020.

99. Le Comité a été informé qu'à la suite du regroupement des ressources de la Division des technologies de l'information et des communications (Département de

l'appui aux missions) et du Bureau des technologies de l'information et des communications (Département de la gestion), la nouvelle Section de la cybersécurité avait été restructurée pour permettre à son personnel de se concentrer sur des tâches spécialisées et de renforcer ses compétences dans les domaines pertinents. Cette nouvelle section se composait d'un groupe de la gestion des menaces et des incidents, d'un groupe de la gestion des vulnérabilités, d'une équipe chargée du dispositif de sécurité et d'un groupe de la sensibilisation et de l'établissement de rapports.

100. Le Bureau a en outre informé le Comité que ces équipes chargées de la cybersécurité fournissaient une assistance et un soutien à toutes les entités du Secrétariat sur demande, mais qu'il n'était pas habilité à superviser ni à diriger l'utilisation des ressources de ces entités en matière de sécurité informatique. Le degré d'implication et de transparence variait donc en fonction de chaque département, bureau, commission régionale et économique et mission. Au cours de leurs échanges, le Bureau a informé le Comité que les équipes n'étaient pas en mesure de répondre aux besoins de certaines entités de l'ONU, telles que les missions de maintien de la paix, en raison de contraintes budgétaires.

101. Un nouveau plan d'action en matière de cybersécurité a été approuvé par le Comité de direction en décembre 2019. Ce plan visait à accroître la conformité avec les politiques existantes. Le Bureau a indiqué qu'il dirigeait cette initiative, dont la mise en œuvre relevait de la responsabilité collective de tous les services et bureaux.

102. Le Comité a noté que le nouveau plan d'action sur la cybersécurité énumérait certaines des politiques existantes, prévoyait des délais pour la mise en conformité avec celles-ci et indiquait des initiatives spécifiques visant à améliorer la surveillance et à combler les lacunes en matière de contrôle. Toutefois, le plan d'action ne prévoyait aucun mécanisme permettant de veiller à ce que chaque département et bureau s'acquitte de ses responsabilités concernant son exécution.

103. Le Comité recommande que l'Administration actualise la procédure technique relative aux contrôles cryptographiques et mette en place un mécanisme permettant de veiller à ce que chaque département et bureau s'acquitte de ses responsabilités concernant l'exécution du plan d'action sur la cybersécurité.

3. Gestion des biens

104. Dans la stratégie Informatique et communications, il était envisagé que le Bureau coordonnerait 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, le cas échéant.

105. Dans son deuxième rapport d'étape (A/73/160), le Comité avait recommandé qu'un plan de renouvellement des moyens sur long terme tenant compte de la durée de vie des biens et des évolutions technologiques soit élaboré, et que les ressources nécessaires à cette fin soient indiquées en temps voulu dans les présentations de budget. Le Bureau de l'informatique et des communications a actualisé le plan d'équipement, dans lequel il était proposé de prévoir davantage de moyens dès la première année ; le plan porte désormais sur une période de six ans et non plus de cinq ans. Le Bureau a informé le Comité qu'il avait proposé en mars 2019 de prévoir davantage de moyens en 2019 et 2020 aux fins de la gestion des conférences, de la diffusion de l'information et des communications. Cette proposition visait les domaines de la gestion des conférences, du multimédia, de la radiodiffusion, de la communication audiovisuelle et de la cybersécurité et les moyens devaient être répartis entre les différents lieux d'affectation et le Siège. Le Bureau a informé le

Comité que les ressources qu'il était proposé d'utiliser aux fins de la mise en œuvre du plan n'étaient pas disponibles.

106. Le Bureau a également déclaré que l'insuffisance des fonds alloués au remplacement du matériel et des systèmes arrivés en fin de vie et qui n'étaient plus pris en charge par leurs fabricants pourrait avoir des répercussions sur la fiabilité du matériel et sur la productivité, les pannes étant plus nombreuses et la sécurité étant plus difficile à assurer, en particulier dans les environnements hybrides vers lesquels l'Organisation se tournait actuellement.

107. Le Bureau a souligné que les services de conférence et de radiodiffusion qu'il fournissait au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et au Département de la communication globale étaient exposés à des risques plus élevés et que, de manière générale, les systèmes de conférence et de radiodiffusion devaient être régulièrement modernisés et le matériel obsolète remplacé. De plus, il faudrait investir des fonds supplémentaires pour mettre les centres de conférence des différents lieux d'affectation en conformité avec les normes de l'ONU.

108. De l'avis du Comité, le fait de continuer à utiliser du matériel au-delà de la période de garantie, de la période pendant laquelle les fournisseurs assurent une assistance technique ou de la durée d'utilité comporte un risque sous-jacent, à savoir que des systèmes obsolètes soient utilisés dans des domaines opérationnels d'importance critique concernant la sécurité et les communications mondiales. Les systèmes inadéquats ou obsolètes présentent des risques en matière de cybersécurité et sont particulièrement vulnérables aux attaques des pirates informatiques.

109. Le Comité recommande que le Bureau revoie le plan d'équipement pour la période restante, redéfinisse les priorités et recense et modernise les systèmes obsolètes afin d'assurer la sécurité des ressources informatiques qui sont accessibles dans le monde entier.

110. Le Bureau a accepté cette recommandation.

4. Reprise après un sinistre

111. 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.

112. Le projet de reprise après un sinistre a été défini comme l'un des éléments phares de la stratégie Informatique et communications. Dans son premier rapport d'étape, le Secrétaire général a déclaré que l'objectif de ce projet était l'élaboration d'un plan antisinistre pour l'ensemble du Secrétariat qui permette un basculement⁵ efficace des systèmes informatiques critiques en cas d'urgence.

113. 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. Dans la deuxième phase du projet

⁵ Transfert d'une application ou d'un système de services informatiques de son centre de données principal vers un centre de données secondaire.

(débutée en octobre 2017), les applications critiques devaient être soumises à des exercices et à des tests de reprise après sinistre.

114. En vertu de la procédure technique concernant la planification de la reprise après sinistre, les prestataires de services informatiques et de services de communication sont tenus de tester et d'exécuter régulièrement (au moins une fois par an) un plan de reprise après sinistre afin d'en apprécier l'efficacité et d'évaluer le degré de préparation de l'Organisation à sa mise en œuvre. En application de la circulaire [ST/SGB/2016/11](#), la Division des services mondiaux et le Bureau de l'informatique et des communications de l'époque avaient été chargés d'élaborer un dispositif de reprise après sinistre et de gérer et de superviser sa mise en œuvre, ainsi que de coordonner l'exécution et la mise à l'essai du plan de reprise après sinistre concernant les applications institutionnelles. Les responsables des unités administratives (informatique et communications) du Secrétariat avaient quant à eux été chargés de mettre en œuvre les plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre conformément aux procédures établies par le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique.

115. Dans son troisième rapport d'étape, le Comité avait indiqué que le Bureau des technologies de l'information et des communications avait temporairement suspendu les exercices de reprise après sinistre en juillet 2018, compte tenu des réformes de gestion menées par le Secrétaire général. Le Comité a noté que le Bureau avait achevé la phase 2 du projet de reprise après un sinistre en avril 2019, déclarant qu'il avait la capacité de coordonner les exercices annuels de reprise après sinistre et les activités de mise à jour et d'audit des plans de reprise après sinistre et de mettre en pratique les enseignements tirés de l'expérience. Le Bureau n'avait cependant pas préparé de rapport de fin de projet. Celui-ci a informé le Comité que les exercices de reprise après sinistre se poursuivraient en tant qu'activité permanente et seraient effectués par la Division de l'appui opérationnel.

116. Le Comité a examiné les plans de reprise après sinistre établis pour six applications – trois applications critiques (EarthMed, Umoja et Unite Docs) et trois autres applications (bus d'entreprise (ESB), iNeed et Unite Identity) – et a constaté qu'aucun exercice de reprise après sinistre n'avait été planifié ou effectué pour ces applications en 2019, alors qu'il devait être procédé à un tel exercice annuellement. Seul le plan de reprise après sinistre établi pour l'application EarthMed faisait mention du dernier exercice effectué (date non mentionnée). Lors de cet exercice, le basculement avait pris 4 heures, contre les 2 heures et 5 minutes prévues, et le rétablissement avait pris 2 heures et 25 minutes, contre les 2 heures et 5 minutes prévues. Le Bureau a déclaré qu'aucun exercice de reprise après sinistre n'avait été effectué pour ces applications car celles-ci étaient hébergées dans un pôle informatique.

117. Le Bureau a informé le Comité que l'exercice de reprise après sinistre entrepris en juillet 2019 ne portait que sur une seule application critique, à savoir la Société de télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT). Le Comité a constaté que les objectifs fixés n'avaient pas été atteints lors de cet exercice. Celui-ci avait duré 9 heures et 30 minutes, contre les 7 heures et 5 minutes prévues, et le basculement et les validations post-basculement avaient pris 7 heures et 36 minutes, contre les 5 heures et 25 minutes prévues. Le Bureau a informé le Comité qu'en juillet 2019, seule l'application SWIFT était encore exploitée depuis New York et qu'elle avait ensuite été transférée vers le pôle informatique du Centre de services mondial.

118. Le Comité a été informé que toutes les applications critiques devaient être transférées vers les pôles informatiques ou le nuage. Il a demandé des précisions sur le mécanisme visant à garantir la résilience et la capacité de reprise après sinistre des applications hébergées dans un pôle informatique ou dans le nuage public. En

réponse, le Bureau a indiqué que le Centre de services mondial et la Base d'appui des Nations Unies à Valence (Espagne) procédaient à leurs propres exercices de reprise après sinistre, mais n'a fourni aucune précision sur les tests ou les exercices qui avaient été effectués en 2019 par le Centre de services mondial pour les applications critiques. Le Comité a été informé que, pour les applications non critiques (celles qui n'étaient pas hébergées dans un pôle informatique ou dans le nuage), il revenait aux propriétaires des applications de procéder à des tests de reprise après sinistre et de prévoir des ressources à cet effet.

119. Le Comité a noté que, bien que le Bureau ait pour rôle de superviser et de coordonner la mise en œuvre des plans de reprise après sinistre, il n'avait pas été en mesure de fournir les éléments voulus concernant la conduite d'exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications critiques. La seule application pour laquelle des informations sur la reprise après sinistre avaient été communiquées (SWIFT) n'avait pas respecté les délais de reprise. De l'avis du Comité, le rôle de supervision et de coordination du Bureau doit être renforcé afin d'assurer la résilience de l'Organisation en cas de situation d'urgence imprévue.

120. Le Comité recommande que le Bureau élabore un document d'orientation concernant la conduite d'exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications critiques et mette en place un mécanisme permettant de veiller à ce que les entités établissent des plans de reprise après sinistre et procèdent à des tests conformément à la procédure en vigueur.

121. Le Bureau a accepté la recommandation.

D. Transformer

1. Rationalisation des applications et intégration de certaines fonctionnalités

122. Conformément à la stratégie Informatique et communications (A/69/517), les pôles applications devaient être renforcés et devaient mettre au point des méthodes et des normes de développement et de suivi de toutes les initiatives de développement de grande envergure. Ils devaient aussi centraliser toutes les activités de développement des applications.

123. Le Bureau de l'informatique et des communications a introduit une stratégie de gestion des applications en mai 2015. Des pôles applications ont été créés à New York, à Vienne et à Bangkok de sorte que les activités de développement des applications soient coordonnées et centralisées dans des centres d'excellence, l'objectif étant d'éviter que les applications continuent d'être développées sans plan cohérent⁶. Dans son quatrième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que la stratégie Informatique et communications proposait un cadre de prestation de services centralisés prévoyant des pôles applications à New York, à Vienne et à Bangkok. Il a réitéré ce point dans son cinquième rapport d'étape et a informé le Comité que le Bureau de l'informatique et des communications avait établi un cadre de prestation de services centralisés, le but étant de transformer les services informatiques disparates en une seule structure cohérente. De plus, les pôles informatiques, le Pôle d'assistance centralisée et les pôles applications fournissaient toute une gamme de services en matière d'informatique et de communications par l'intermédiaire d'un ensemble structuré d'unités administratives.

124. La rationalisation des applications était l'un des 20 projets entrepris dans le cadre de la stratégie Informatique et communications. Le projet a été officiellement

⁶ Comme le Comité des commissaires aux comptes l'a indiqué dans son rapport de décembre 2015 (A/70/581).

clôturé et la rationalisation des applications est devenue une activité permanente après que le nombre d'applications est tombé en dessous de 1 000 (988 en février 2019). Il était prévu de procéder à une évaluation plus approfondie dans le cadre des activités permanentes. Dans le rapport final sur l'état d'avancement du projet, il était également indiqué que l'organisation de l'atelier mondial sur les pôles applications était en cours et qu'elle serait considérée comme une activité distincte. Le Comité a noté que, en décembre 2019, ces activités en cours ainsi que la mise à niveau de la plateforme Unite Applications n'avaient toujours pas été achevées.

125. Le Comité a noté que, dans le cadre de Unite Applications, les propriétaires d'applications avaient prévu, à partir de février 2019, de ne « conserver » que 502 des 988 applications en l'état. Le Comité a observé qu'au cours de l'année 2019, le Bureau n'avait assuré ni la coordination ni la liaison avec les propriétaires d'applications et les personnes référentes au niveau des départements en ce qui concernait leur participation active à la réduction du nombre d'applications ou au retrait de certaines d'entre elles en vue d'une rationalisation plus poussée. De mars à décembre 2019, 47 applications seulement avaient été mises hors service et 15 applications avaient été ajoutées, ce qui équivalait à une réduction nette de 32 applications. Le Comité a sélectionné un échantillon de 16 applications qui avaient retirées afin de vérifier si cela avait été fait dans le respect du document de procédure technique existant (APP.03.PROC). Toutefois, les documents nécessaires n'ayant pas été fournis, il n'a pas pu procéder à cette vérification. De l'avis du Comité, si le retrait ne se fait pas de manière appropriée, il se pourrait que les avantages escomptés ne se matérialisent pas : les serveurs et les ressources en personnel pourraient ne pas être redéployés, les frais de maintenance continueraient d'être payés, les espaces d'hébergement ne seraient pas libérés et les données essentielles ne seraient pas archivées.

126. Si, dans la stratégie, il était prévu que les pôles applications centraliseraient toutes les activités de développement des applications, 19 des 23 applications créées en 2019 avaient été développées en dehors de ces pôles⁷, ce qui indiquait que la centralisation des ressources de l'Organisation dans les pôles applications, telle qu'envisagée dans la stratégie Informatique et communications, n'avait pas encore été réalisée. Le manque de contrôle sur le développement des applications exposait l'Organisation à des risques de duplication des dépenses et à des risques de sécurité connexes. Une façon d'éviter que de nouvelles applications soient développées par des unités disparates au sein de l'ONU serait d'établir une procédure consistant à obtenir l'autorisation du (de la) Chef du Service des solutions institutionnelles avant de développer une nouvelle application ou un nouveau logiciel. Le Comité a constaté que, dans le document de procédure technique de décembre 2015 (APP.02.PROC), il n'était pas fait mention d'une telle autorisation. Le Bureau a informé le Comité qu'il avait entamé des discussions de sa propre initiative afin de coordonner le développement des applications. De l'avis du Comité, ces consultations isolées ne sauraient remplacer une procédure de contrôle officielle.

127. Le Comité a également noté que, depuis les réformes de gestion, le pôle applications de Vienne n'était plus rattaché au Service des solutions institutionnelles dans l'organigramme et a été informé que cela était dû à des questions de financement.

⁷ Par des services informatiques locaux, comme le Service des technologies de l'information et de la communication de l'Office des Nations Unies à Genève ; la Section de la gestion de l'information, des communications et de la technologie de la Division de l'administration de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP) ; le Service de l'informatique et des communications de la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes ; le Service de l'informatique et des communications de la Commission économique pour l'Afrique.

L'absence de contrôle sur le pôle applications de Vienne pourrait entraver la standardisation et les économies d'échelle envisagées.

128. L'un des objectifs de la rationalisation des applications était de réduire les coûts liés à l'assistance, aux licences et au développement. Le Bureau avait estimé qu'il était possible de réaliser 20 millions de dollars d'économies en supprimant 1 540 applications. Dans son précédent rapport, le Comité avait souligné 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, si bien qu'il était difficile d'estimer le montant des économies réalisées. En 2019, aucun progrès n'avait été réalisé en ce qui concernait la compilation de données sur les économies réalisées, qui devaient être utilisées pour mesurer la réalisation des objectifs d'optimisation des coûts.

129. Compte tenu de ce qui précède, il était difficile de déterminer si les objectifs du projet de rationalisation des applications avaient été entièrement atteints, et ce même à la fin de 2019. Le manque d'informations sur les dépenses afférentes aux applications et la création d'applications en dehors des pôles applications sont des sujets de préoccupation qui doivent encore être traités.

130. Le Comité recommande que le Bureau dresse la liste des applications à retirer du service en consultation avec les différentes parties prenantes.

131. De l'avis du Bureau, il convenait que les départements propriétaires dressent la liste des applications à retirer du service parce que cela faisait partie de leurs responsabilités et qu'ils savaient mieux que d'autres à quoi s'en tenir.

132. Le Comité recommande que le Bureau publie un document de procédure technique prévoyant l'application de procédures de contrôle avant que l'on puisse passer à la phase de développement.

133. Le Bureau a accepté cette recommandation.

Rationalisation des applications grâce à l'intégration de certaines fonctionnalités dans Inspira

134. Dans la stratégie Informatique et communications (A/69/517), il était indiqué que le renforcement de la sécurité et l'application de normes clairement définies faciliteraient le retrait des applications non sécurisées. Dans le projet de rationalisation des applications (2016-2020), il était prévu de retirer du service diverses applications relatives aux ressources humaines dont les fonctions étaient similaires à celles d'Inspira et d'intégrer leurs fonctionnalités dans ce système.

135. Le Bureau, sur la base des informations figurant dans Unite Applications, a informé le Comité qu'au 7 février 2020, 44 applications avaient été « retirées » et leurs fonctionnalités intégrées dans Inspira et qu'il était prévu d'en faire de même pour 18 autres. Les fonctionnalités de trois applications avaient été intégrées dans Inspira en 2018 et 2019. Le Comité a sélectionné deux de ces applications – « Production Roster – Roster Management » (ancien Département des affaires politiques) et « My HR Online » (ancien Bureau de la gestion des ressources humaines) – pour examiner la manière dont elles avaient été retirées et dont leurs fonctionnalités avaient été intégrées et pour analyser le fonctionnement de ces fonctionnalités. Le Comité a constaté ce qui suit :

Mise à jour et fiabilité des données figurant dans Unite Applications

136. « My HR Online » était un portail du Bureau de la gestion des ressources humaines fondé sur .NET et sur SQL Server, sur lequel on trouvait des liens vers des ressources et des applications relatives aux ressources humaines. Il était

principalement utilisé pour accéder à la base de données des personnes associées à l'Organisation, laquelle permettait d'émettre et de gérer les numéros de code de manière centralisée. Le Comité a noté qu'une fonction de gestion des numéros de code avait été mise en service dans Umoja dès le lancement du projet pilote Umoja-Extension 1 en juillet 2014 et que cette fonction avait été étendue à toutes les entités des Nations Unies dans le cadre des déploiements ultérieurs survenus en 2015 et 2016. La base de données a été définitivement mise hors service en mai 2018 lorsque les processus de gestion des numéros de code dans Umoja ont été étendus aux deux derniers groupes d'utilisateurs en attente, à savoir les entités des Nations Unies ne faisant pas partie du Secrétariat et les consultants et vacataires opérant dans les missions. La principale fonctionnalité de « My HR Online » a donc été intégrée dans Umoja et non dans Inspira, comme cela avait été consigné dans Unite Applications.

137. « Production Roster » était une application fonctionnant grâce à Lotus Notes, qui était utilisée par l'ancien Département des affaires politiques pour tenir à jour les fichiers d'experts et de consultants. D'après les informations figurant dans Unite Applications, cette application, dont les fonctionnalités devaient être intégrées dans Inspira, a été supprimée en décembre 2018. Or, le Comité a noté que l'application avait été mise hors service, mais que les fonctionnalités n'avaient pas été intégrées et que le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix se servait actuellement d'une feuille de calcul Excel pour tenir à jour les fichiers. Le Comité a également noté que le Département avait tenu des discussions préliminaires avec l'équipe Inspira en novembre 2019 en vue du développement des fonctionnalités dans Inspira, mais que le projet n'avait pas pu avancer faute de fonds.

138. Le Comité a noté qu'il revenait aux propriétaires des applications, en coordination avec les responsables techniques, d'actualiser les informations figurant dans Unite Applications. Chaque année, le Bureau mène une campagne visant à dresser l'inventaire des applications et envoie des communications aux propriétaires des applications afin qu'ils mettent à jour les informations les concernant. Le fait que les informations relatives au retrait des applications et à l'intégration de leurs fonctionnalités aient été consignées de manière incorrecte met en évidence la nécessité de corriger les renseignements figurant dans Unite Applications.

Respect de la procédure technique concernant le retrait des applications

139. La procédure technique de 2016 concernant le retrait des applications (révisée en 2018) comportait une liste de vérification qui devait être remplie avant toute mise hors service d'une application. Le Comité a examiné si la procédure avait été respectée et a relevé ce qui suit :

a) En ce qui concernait le retrait de « My HR Online », la plupart des informations concernant le respect de la procédure technique, notamment de la liste de vérification, avaient été consignées. La plupart des points de la liste avaient été cochés, mais les données relatives à l'application n'avaient pas été archivées et le rapport portant sur la clôture du projet et les enseignements tirés n'avait pas été établi ;

b) Pour ce qui était de la mise hors service de l'application « Production Roster », le Comité n'avait pas vraiment pu vérifier si la procédure technique avait été respectée, car le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix, propriétaire de l'application, n'avait pas fourni de réponse. Le Bureau avait communiqué des informations concernant l'archivage et le retrait de la base de données du serveur de production.

Nécessité d'examiner le processus d'intégration des fonctionnalités de certaines applications dans Inspira

140. Après un audit du système Inspira, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) avait recommandé que le Bureau de l'informatique et des communications évalue, en coordination avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel, la viabilité d'Inspira et détermine s'il était plus judicieux d'investir dans de nouvelles améliorations de ce système ou de le remplacer, compte tenu des besoins opérationnels actuels et futurs définis par ces deux départements. Le Bureau a accepté de donner suite à cette recommandation d'ici à mars 2021. Parallèlement, il a été décidé d'intégrer les fonctionnalités de 18 applications dans Inspira. Compte tenu de l'audit du BSCI, la décision d'intégrer les fonctionnalités de certaines applications dans Inspira doit être revue.

141. En réponse, le Bureau a indiqué que le retrait du service ou l'intégration des fonctionnalités de diverses applications étaient pris en considération et évalués lorsque les référents processus métier hiérarchisaient les activités de l'équipe Inspira. Il a également déclaré qu'il incombait aux propriétaires des applications de s'assurer que les informations figurant dans Unite Applications décrivaient correctement le processus de retrait ou d'intégration des fonctionnalités des applications. De plus, le Bureau a signalé qu'il fallait trouver des fonds supplémentaires pour pouvoir procéder à l'intégration dans Inspira des fonctionnalités de l'application de gestion des listes de candidates et candidats présélectionnés, tâche qui revenait au Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix, et que l'on ne pouvait commencer les travaux ni établir un plan d'exécution tant que les fonds n'avaient pas été réunis.

142. Le Comité recommande que le Bureau examine et mette à jour, en consultation avec les référents processus métier, les informations figurant dans Unite Applications de sorte qu'elles décrivent correctement les mesures à prendre, par exemple applications à retirer du service ou fonctionnalités à intégrer.

143. Le Comité recommande également que l'Administration revoie ses projets relatifs à l'intégration des fonctionnalités de certaines applications dans Inspira, compte tenu des décisions dont Inspira fera l'objet.

144. Le Bureau a pris note de cette observation et a déclaré qu'il revenait aux référents processus métier de mettre à jour les informations dans Unite Applications, en consultation avec lui. De plus, les mesures mentionnées dans la deuxième recommandation n'étaient pas uniquement de son ressort.

2. Rationalisation des sites Web et respect des normes

145. Dans la stratégie Informatique et communications (A/69/517), il était indiqué que trois pôles applications seraient chargés de coordonner et de contrôler l'hébergement et le développement de sites Web et de fournir des services normalisés concernant les sites Web. Les pôles applications étaient censés centraliser toutes les activités de développement des applications et l'harmonisation des sites Web devait permettre de prêter une plus grande cohérence à l'image de l'Organisation sur le Web.

146. Lancé en janvier 2014, le projet de 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.

147. En novembre 2017, le Comité de direction a admis 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 concernant l'identité visuelle et le non-respect des normes minimales pour le multilinguisme des sites Web de l'ONU.

148. Le Comité des commissaires aux comptes a été informé que la plateforme Unite Web (gestion des contenus) devait faciliter la mise en conformité avec les cinq grands volets suivants : règles minimales de sécurité obligatoires ; directives des Nations Unies concernant l'identité visuelle ; normes d'accessibilité ; normes de multilinguisme ; normes relatives aux systèmes et aux services informatiques approuvés à l'échelle de l'Organisation. Cette plateforme bénéficiait de services de maintenance et d'assistance et faisait l'objet de mises à jour régulières lorsque de nouvelles failles de sécurité étaient repérées et corrigées. Le Département de la communication globale examinait les sites Web publics pour s'assurer qu'ils étaient conformes aux normes d'identité visuelle, d'accessibilité pour les personnes handicapées et de multilinguisme avant d'approuver leur mise en ligne.

149. Le Comité a noté que, d'après les données communiquées par le Bureau, le Secrétariat comptait 802 sites Web, dont 32 créés en 2019. En ce qui concerne la conformité des sites Web avec les normes énoncées, il a constaté ce qui suit :

a) Environ 60 % (480 sur 802) des sites Web étaient conformes aux technologies approuvées⁸ et 4⁹ des 32 nouveaux sites Web développés en 2019 ne l'étaient pas ;

b) Environ 3 % (22 sur 802) des sites Web étaient pleinement conformes aux cinq grands volets retenus. Seuls 3 des 32 sites Web créés en 2019 étaient pleinement conformes. Deux¹⁰ des trois sites Web considérés comme critiques n'étaient pas conformes ;

c) Environ 31 % (252 sur 802) des sites Web étaient pleinement conformes aux règles de sécurité informatique établies, tandis que les autres sites étaient toujours partiellement conformes ou non conformes ;

d) La plupart des sites Web (19 sur 32) créés en 2019 avaient été développés en dehors des pôles applications¹¹, et ce en dépit du fait qu'il était indiqué dans la stratégie Informatique et communications que ces pôles devaient centraliser toutes les activités de développement des applications ;

e) Environ 10 % (77 sur 802) des sites Web étaient gérés au moyen de Unite Web, la plateforme recommandée à cette fin.

150. Le Comité avait indiqué (voir A/74/177) que le projet de rationalisation et de regroupement des sites Web était devenu une activité permanente, en dépit du fait que les tâches principales définies dans la stratégie Informatique et communications n'avaient pas été achevées. D'après lui, en 2019, le Bureau de l'informatique et des communications n'avait pas essayé d'établir un plan, en concertation avec les départements clients, pour que leurs sites Web soient fondés sur les technologies

⁸ Drupal, Wordpress et html.

⁹ <https://sendaicommitments.unisdr.org> ; <https://ibptest.umoja.un.org> ; <https://trade.unescap.org/analytics/> ; <https://drupal.undrr.org>.

¹⁰ <https://iseek-newyork.un.org> et <http://unocha.org/cerf/>.

¹¹ Par des services informatiques locaux, tels que le Service des technologies de l'information et de la communication de l'Office des Nations Unies à Genève, la Section de la gestion de l'information, des communications et de la technologie de la CESAP et des fournisseurs privés.

approuvées et conformes aux cinq grands volets qui avaient été retenus, alors qu'il avait déterminé que les sites Web exploitant des technologies non conformes (c'est-à-dire conçus en dehors de la plateforme Unite Web) entraînaient des coûts de développement et des frais de maintenance bien plus importants, consommaient plus de ressources, étaient source de doublons et offraient une sécurité moindre par rapport à Unite Web, qui était une solution toute faite. Le non-respect des dispositifs de gouvernance et d'application des règles exposait les sites Web de l'ONU à des menaces qui n'étaient pas maîtrisées.

151. Le Bureau a répondu que la mise en conformité des sites Web était devenue l'objectif principal.

152. Selon le Comité, aucun effort notable n'avait été fait pour standardiser les sites Web et faire en sorte qu'ils soient fondés sur les technologies approuvées et conformes aux cinq grands volets retenus. La non-standardisation et la non-conformité des sites Web publics de l'ONU exposaient le réseau à de graves risques de sécurité. Le Bureau a déclaré que, compte tenu du modèle décentralisé en vigueur pour les fonctions informatiques et le budget réservé à l'informatique, l'Administration devrait donner des directives aux départements pour qu'ils se dotent d'un plan d'application des règles de sécurité ; il était prêt à fournir des orientations techniques à ce sujet.

153. Le Comité recommande que le Bureau établisse, en consultation avec les différentes parties prenantes, un plan de mise en conformité de tous les sites Web de l'ONU de façon à atténuer les risques de sécurité selon le calendrier qui sera fixé.

154. L'Administration a pris note de la recommandation et déclaré qu'elle était pleinement consciente de la nécessité d'assurer la conformité des sites Web avec les règles de sécurité. Le Bureau a présenté un projet de plan technique visant à assurer la conformité des sites Web avec les règles de sécurité informatique au Comité directeur pour l'informatique et les communications le 1^{er} juin 2020 ; ce plan a reçu l'aval du Comité. De plus, une instruction administrative portant sur la publication d'informations sur les sites Web de l'ONU, qui définirait également les règles à appliquer, était en voie d'achèvement.

3. Centre chargé du réseau institutionnel

155. Dans la stratégie Informatique et communications ([A/69/517](#)), il était proposé de créer un pôle réseau, opérations, communications et sécurité qui serait chargé d'assurer une surveillance 24 heures sur 24 et de coordonner les interventions touchant la gestion des éléments suivants : réseau, sécurité, état des moyens informatiques et sinistres. Le Centre chargé du réseau institutionnel devait être mis en place en plusieurs phases. 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. La troisième phase du projet 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. Dans son quatrième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que cette phase était en cours de mise en œuvre (achevée à 86 %). Dans son cinquième rapport d'étape, il a indiqué que le Centre avait été renforcé pour assurer la surveillance de l'ensemble des réseaux dans le monde.

156. Le Comité a noté que l'exécution de la troisième phase n'avait pas avancé en 2019, faute de financement, d'après le Bureau. Celui-ci a officiellement mis fin au projet en avril 2019, en expliquant que le projet de transférer au Centre les activités

d'autres centres technologiques régionaux (Asie, Afrique et Europe) serait traité séparément.

157. Le Comité a remarqué que la prestation des services offerts par le Centre de contrôle du réseau était assurée par deux fournisseurs, l'un pour Brindisi (Italie), l'autre pour Valence. Les deux contrats portaient essentiellement sur le même ensemble de services, comprenant l'assistance aux utilisateurs, la résolution des incidents, la gestion de la configuration, la gestion opérationnelle et la gestion de la performance. Il a été noté que les centres technologiques régionaux surveillaient leur réseau régional et local avec les centres informatiques de huit sites au moyen de ressources internes¹².

158. Le Comité a constaté ce qui suit :

a) Le Bureau n'avait pas évalué les dépenses liées au transfert des activités de surveillance des centres technologiques régionaux au Centre de contrôle du réseau prévu dans le projet initial. L'explication donnée (l'absence de financement) ne reposait donc sur aucune évaluation budgétaire ;

b) Le transfert des activités de surveillance des centres technologiques régionaux vers le Centre de contrôle du réseau aurait libéré une partie des ressources des centres technologiques régionaux, réduisant ainsi les montants engagés au titre de ces ressources, ce qui aurait pu faciliter le transfert.

159. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que le Centre avait été renforcé pour assurer la surveillance de l'ensemble des réseaux dans le monde. On ne peut considérer que la multiplicité des entités, relevant de lignes hiérarchiques distinctes, qui mènent des activités de surveillance selon des procédures et des protocoles différents corresponde à ce qui était envisagé dans la stratégie Informatique et communications, dans laquelle la responsabilité générale d'un réseau et d'une infrastructure fiables et sûrs était confiée au seul Centre chargé du réseau institutionnel.

160. Concernant la question du regroupement des activités au Centre chargé du réseau institutionnel, le Bureau a déclaré lors de la réunion de fin d'audit qu'il appartenait à l'Administration, et non pas à lui, de trouver les ressources nécessaires pour que le projet puisse être mené à bien. Il a déclaré également que la surveillance des centres informatiques locaux dans les bureaux hors siège et les commissions régionales n'était pas terminée, mais que le réseau mondial était géré et surveillé par le Centre chargé du réseau institutionnel.

161. Le Comité recommande que l'Administration s'attache à améliorer le processus de planification et à faire une évaluation complète des ressources nécessaires, en concertation avec toutes les parties prenantes, et procède au regroupement au Centre chargé du réseau institutionnel, comme prévu dans la stratégie Informatique et communications, selon un calendrier précis.

4. Réseau et infrastructure

162. Dans la stratégie Informatique et communications (A/69/517), il était proposé de mettre en place une infrastructure de réseau étendu, ce qui renforcerait la connectivité dans l'ensemble de l'Organisation et réduirait notablement les inégalités qui caractérisaient la prestation de services, et de définir des cadres de référence. Cette uniformisation permettrait d'améliorer la prestation de services et faciliterait les innovations futures. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a

¹² Bureaux hors siège, commissions régionales et complexe du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme à Genève.

expliqué que le réseau institutionnel étendu reliait 594 lieux d'affectation et permettait d'assurer une plus grande homogénéité en termes de bande passante.

163. Le Comité a noté que le Bureau fournissait des services d'hébergement des applications au Secrétariat de l'ONU par l'intermédiaire d'un réseau étendu. L'objectif général de la stratégie était d'assurer la standardisation et l'optimisation des réseaux et de fournir une infrastructure de réseau stable de nature à répondre à l'évolution des besoins opérationnels de l'Organisation.

164. L'efficacité du service de réseau se mesure à la disponibilité du réseau (hors arrêts programmés) et au temps pris pour résoudre les « incidents »¹³ signalés par les utilisateurs. Les incidents se sont vus attribuer différents degrés de priorité (d'urgent à faible) et un délai de résolution a été fixé pour chaque priorité (de 9 heures maximum pour les urgences à 120 heures pour les incidents présentant un faible degré de priorité). Le Comité a noté qu'il était prévu que 80 à 85 % des incidents de réseau soient détectés par des outils de surveillance, sans intervention humaine, pour gagner du temps. Or, le temps écoulé entre la survenance d'un incident et l'enregistrement d'un dossier d'incident ne faisait l'objet d'aucun suivi, et les retards n'étaient pas pris en considération dans l'évaluation de la performance. Le Comité a noté également que l'objectif de 99,5 % de disponibilité était atteint, mais que le taux global de gestion des incidents dans le délai prescrit pour l'ensemble de l'année était de 98,31 %, et que 246 des 14 550 incidents signalés en 2019 n'avaient pas été résolus dans le délai prescrit. En 2019, 3 des 45 incidents critiques (6,67 %) et 32 des 1 172 incidents hautement prioritaires (2,73 %) n'ont pas été résolus dans les temps impartis.

165. Le Bureau a répondu que, désormais, le temps écoulé pourrait se mesurer grâce à iNeed, le nouvel outil en libre-service, et a attribué les retards pris dans la résolution des incidents à la crise financière, qui n'avait pas permis de recourir aux services d'ingénieurs spécialisés sur tous les sites.

166. Le Comité a remarqué en outre qu'en décembre 2017, le Bureau avait 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 recommandé que des services similaires soient fournis aux centres informatiques de Brindisi (Centre de services mondial) et de Valence (Centre Informatique et communications des Nations Unies). Le Centre de contrôle du réseau a recouru, pour ces deux centres, aux services de fournisseurs qui ont reçu, chacun, environ un million d'euros.

167. Les contrats conclus avec les deux fournisseurs définissaient des indicateurs de performance, et les sous-performances devaient être sanctionnées : des pénalités prédéterminées étaient encourues pour chaque retard par semaine ou par mois, dans la limite de 10 % du montant total des paiements. L'examen des données de performance des deux fournisseurs a révélé que ces derniers n'avaient pas respecté les critères de performance suivants :

a) « Transmission rapide¹⁴ du dossier à l'échelon supérieur » (supposant l'intervention d'ingénieurs de niveau 2 dans un délai d'une heure pour tous les incidents n'ayant pas pu être résolus à distance) : critère non respecté pendant 3 à 10 mois de l'année ;

b) « Pourcentage minimal de détection d'incidents à l'aide d'outils de surveillance » (supposant la détection automatique par le dispositif de surveillance du

¹³ Un incident se définit comme un événement non planifié entraînant l'interruption d'un service informatique ou une diminution de la qualité du service.

¹⁴ Dans un délai d'une heure en moyenne mensuelle.

fournisseur avant que les utilisateurs ne se plaignent du problème) : critère non respecté pendant 11 à 12 mois ;

c) « Cas de non-conformité décelés lors d'audits de la gestion du changement » pendant 9 mois sur 12 ;

d) « Clôture rapide¹⁵ des dossiers d'incident » : critère non respecté 5 mois sur 12 par un fournisseur.

168. Malgré le non-respect des critères définis, aucune des pénalités prévues à l'article 11 des deux contrats n'a été imposée aux fournisseurs, auxquels il n'a pas non plus été demandé le dédommagement prévu à l'article 7 des contrats.

169. Le Bureau a répondu que chaque cas de non-respect avait été signalé aux fournisseurs, mais qu'il n'était pas possible de leur en imputer toute la responsabilité. Cependant, le Comité n'a constaté aucun effort d'analyse visant à déterminer la part de responsabilité des fournisseurs concernant les incidents.

170. Le Comité a noté également que la mesure de la performance des fournisseurs n'était parfois pas conforme aux clauses des contrats, et qu'il y avait des différences entre les deux contrats dans les critères de performance définis :

a) Les retards étaient mesurés en « moyenne mensuelle » plutôt que selon le nombre d'incidents, plus approprié. La satisfaction des clients n'avait été mesurée qu'une fois par an, et non pas dans le cadre du programme continu d'enquêtes de satisfaction prévu par le contrat ;

b) Les critères de performance du contrat de Brindisi comprenaient le « nombre de cas de non-conformité décelés lors d'audits de la gestion du changement » et le « nombre de cas de non-respect des clauses de l'accord de niveaux de services causés par des erreurs dans la base de données de gestion de configuration », qui ne figuraient pas dans le contrat de Valence. Inversement, les critères de performance fixés dans le contrat de Valence comprenaient le « pourcentage d'incidents correctement reliés aux éléments de configuration touchés » et le « délai moyen de clôture des dossiers d'incident, une fois que toutes les sections de niveau 2 ont jugé le service disponible », qui ne figuraient pas dans le contrat de Brindisi ;

c) L'exigence relative au taux de détection des incidents par un outil de surveillance, fixée à au moins 85 % dans le contrat de Brindisi en 2015, était passée à 80 % dans le contrat de Valence en 2016 ;

d) La performance relative à la gestion des problèmes, le « nombre de problèmes décelés par le Centre de contrôle du réseau qui se soldent par une demande de changement par mois », était mesurée en pourcentage selon le contrat de Brindisi et en chiffres absolus selon le contrat de Valence. La performance requise n'était pas décrite clairement.

171. Le Bureau a répondu que les différences constatées s'expliquaient par les efforts d'amélioration continue qui étaient faits, sur la base des enseignements tirés de l'expérience. Le Comité a fait valoir que de telles différences dans les critères de performance pouvaient être sources de disparités dans chaque site, et nuire ainsi à l'homogénéité de la prestation de services. Il n'a rien vu dans les éléments fournis qui atteste que des efforts aient été faits pour définir des critères de performance appropriés et pour harmoniser ces critères afin d'assurer la stabilité du service de réseau.

¹⁵ Dans un délai de quatre heures en moyenne mensuelle, une fois que toutes les sections de niveau 2 ont jugé le service disponible.

172. Le Comité recommande que le Bureau veille à ce que les fournisseurs aient l'obligation de rendre des comptes en cas de non-respect des critères de performance fixés.

173. Le Comité recommande également que le Bureau harmonise les critères de performance dans les prochains contrats de Brindisi et de Valence de sorte qu'ils soient cohérents et homogènes et répondent aux besoins opérationnels du réseau.

174. Le Bureau a accepté ces recommandations.

5. Pôle d'assistance centralisée

175. Dans la stratégie Informatique et communications (A/69/517), il était prévu que les pôles d'assistance centralisée assurent l'appui technique pour les applications et l'infrastructure informatique à l'échelle de l'Organisation. Il était proposé d'harmoniser les fonctions remplies par cinq services d'assistance technique¹⁶, transformés en pôles d'assistance centralisée, selon un modèle de services partagés présentant un bon rapport coût-efficacité de façon à fournir des services 24 heures sur 24.

176. Le projet devait être mis en œuvre en plusieurs phases. La phase 2¹⁷ s'est 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. Le Comité avait indiqué que le projet devait être transformé en activité permanente, même s'il restait encore beaucoup à faire dans le cadre de la phase 3 (voir A/74/177). Il était précisé dans le formulaire de contrôle des changements signé par le Bureau de la gestion des grands projets et par lequel le projet avait été clos en avril 2019 que le projet consistant à transférer le niveau 1 (services d'assistance locaux du Département de l'appui aux missions) dans le Pôle d'assistance centralisée serait examiné en tant qu'activité distincte.

177. Dans son cinquième rapport d'étape sur l'application de la stratégie Informatique et communications (A/74/353), le Secrétaire général a indiqué qu'il existait environ 131 services d'assistance informatique au Secrétariat, regroupés en un pôle d'assistance centralisée fonctionnant 24 heures sur 24 depuis quatre lieux, ce qui permettait de répondre aux demandes et de résoudre les problèmes plus rapidement et d'obtenir une plus grande satisfaction des utilisateurs.

178. Le Comité a constaté que les travaux de regroupement des entités de niveau 1 de la Division de l'informatique et des communications s'étaient poursuivis en 2019. Le regroupement a été mené à bien partiellement en ce qui concerne le Centre des solutions institutionnelles pour l'assistance de niveau 1 (locale), bien que le pôle de Brindisi n'ait pas encore été intégré au système d'appel du Pôle d'assistance centralisée. La migration du catalogue du pôle de Brindisi était en cours. Le calendrier du regroupement de certaines applications SharePoint¹⁸ et des anciennes applications¹⁹ n'avait pas encore été arrêté. Il était prévu que ces activités soient achevées à partir de 2021. Le Comité a également noté que les services locaux d'assistance informatique de tous les sites sauf New York²⁰ n'avaient pas encore été regroupés et qu'il n'existait pas de document décrivant en détail les différentes étapes

¹⁶ La Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, le Centre de services mondial, les Offices des Nations Unies à Genève et à Nairobi et le Siège.

¹⁷ Regroupement du Pôle d'assistance centralisée et du service d'assistance local de New York.

¹⁸ COMET1, PKCM, COP, ORR, COSMOS, DTM et l'outil d'intégration des données Umoja-SharePoint.

¹⁹ FSS, NOTICAS, VAS, WES, EFM-VOVICI, ROADMAP et OROLSI.

²⁰ Bangkok, Brindisi, Genève et Nairobi.

et le calendrier à suivre pour le regroupement complet, au Pôle d'assistance centralisée, de toutes les applications et de tous les services d'assistance locaux.

179. Le Comité a constaté que le Bureau et d'autres parties prenantes avaient la possibilité d'obtenir des données sur les incidents et les demandes de service concernant Umoja par les rapports de gestion d'iNeed, mais que ces rapports n'offraient pas la souplesse nécessaire pour pouvoir procéder à des analyses systématiques, qu'il valait mieux réaliser par d'autres moyens. Au 31 décembre 2019, il y avait un arriéré de 968 incidents et de 1 492 demandes de service, qui étaient en attente de résolution depuis plus de 296 jours et 171 jours, respectivement. La résolution des incidents et la clôture des demandes de service dans de brefs délais dans les pôles d'assistance centralisée n'était donc pas surveillée efficacement.

180. Le Comité a en outre observé que les propriétaires des applications institutionnelles, à l'exception d'Umoja, n'avaient pas d'accords de niveaux de services avec les organisations clientes, d'où l'absence de documents officiels indiquant des délais pour la résolution et la clôture des demandes en fonction du degré de criticité. Faute de critères de performance, l'utilité des services d'assistance ne pouvait pas être raisonnablement évaluée. Un cadre de contrôle de la performance était donc nécessaire pour faire respecter le principe de responsabilité.

181. Le Comité recommande que le Bureau établisse une feuille de route pour l'achèvement de toutes les activités en suspens afin d'atteindre l'objectif d'un pôle d'assistance technique totalement centralisée.

182. Le Bureau a accepté cette recommandation.

183. Le Comité recommande que l'Administration prenne des mesures en vue de la définition de critères de performance appropriés pour la résolution des incidents et les demandes d'utilisation des applications institutionnelles sur la base d'accords de niveaux de services, et qu'elle surveille la performance des pôles d'assistance centralisée par rapport à ces critères.

E. Innover

1. Projet relatif aux services d'informatique en nuage hybride

184. Le Bureau de l'informatique et des communications a constitué un dossier de décision concernant les services d'informatique en nuage hybride en janvier 2017. D'après ce dossier, le projet devait être achevé en juin 2018. Le modèle hybride d'informatique en nuage comprenait un nuage privé et un nuage public, grâce à quoi certains composants pouvaient être hébergés par un prestataire extérieur et d'autres pouvaient rester sous le contrôle de l'Organisation. L'avantage quantifiable du projet était l'économie des coûts élevés à engager pour continuer d'héberger sur place les données et services informatiques, coûts estimés à 1 138 207 dollars par an [coûts à engager au titre de serveurs virtuels (4 noyaux et 19 gigaoctets de mémoire vive (RAM) chacun) et de l'utilisation de l'espace de stockage de données et du réseau étendu correspondants].

185. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a déclaré que le Bureau de l'informatique et des communications avait fixé par écrit les exigences en matière de protection et de confidentialité à remplir aux fins du déploiement et de l'utilisation des services d'informatique en nuage, dans la procédure technique relative à l'informatique en nuage à l'ONU (avril 2018). Pour appliquer les dispositions de la procédure technique, le Bureau avait mis en place une procédure d'octroi des droits d'accès qui garantissait la conformité des services d'informatique

en nuage aux politiques de l'ONU en matière de gouvernance, de sécurité de l'information ainsi que d'évaluation et d'atténuation des risques.

186. Le Comité a constaté que, conformément à la feuille de route pour la mise en œuvre de la stratégie d'informatique en nuage, l'étude de validation avait été menée, avec de bons résultats, en 2017. La mise en œuvre devait commencer par l'approbation d'une stratégie et une décision concernant une plateforme de développement au début de 2018. Les 12 mois suivants, un plan-cadre pour le développement d'applications devait être élaboré après la définition d'un cadre directeur en matière de gouvernance, des projets pilotes devaient être exécutés et la série suivante de projets devait être choisie sur la base des enseignements tirés de la mise à l'essai.

187. Le Comité a observé que la stratégie d'informatique en nuage n'avait été officiellement approuvée qu'en avril 2018 et que les activités qui, d'après la feuille de route, devaient avoir été menées à bien en décembre 2018, n'étaient pas encore achevées. Le Bureau de l'informatique et des communications a fourni des informations détaillées au sujet de 91 applications sélectionnées pour être hébergées dans le nuage. Sur ce nombre, en février 2020, 49 avaient été migrées. Le Bureau a déclaré que les 91 applications n'avaient pas été sélectionnées aux fins de projets pilotes et qu'il ne s'engageait pas à migrer ce nombre d'applications le nuage. Sans donner de détails, il a indiqué que des économies avaient été réalisées grâce à la migration du centre de données secondaire de New York vers le nuage et à la diminution des dépenses d'équipement, à New York, depuis 2017.

188. Selon la procédure technique Informatique et communications, les utilisateurs de services en nuage (c'est-à-dire le Bureau de l'informatique et des communications) devraient participer à l'évaluation des risques et à l'étude d'impact effectuées par le fournisseur de tels services, et approuver l'évaluation finale des risques et le plan d'atténuation y relatif. En 2019, le Bureau a participé à l'évaluation d'un système hybride de services en nuage qui a révélé un certain nombre de risques liés à plusieurs problèmes de sécurité et de gestion ou de gouvernance. Ces problèmes étaient les suivants :

a) Les pare-feu des applications web n'étaient pas configurés pour les applications ;

b) Le centre de sécurité d'Azure, qui indique les ressources non conformes et fait des propositions de corrections, n'était pas alors utilisé à des fins de gestion et de gouvernance. Le Bureau a expliqué que certains éléments n'avaient pas été déployés parce que cela aurait entraîné une majoration du prix de la licence ;

c) Il n'y avait pas de solution de reprise après sinistre dans les ressources cloud d'Azure. Le Bureau a indiqué que les référents processus métier pouvaient opter pour une solution de reprise après sinistre en fonction de la criticité de leur application ;

d) Il n'y avait pas de sauvegarde pour les bases de données de la plateforme à la demande SQL (PaaS) ;

e) Le Bureau était encore en train de définir et de mettre en œuvre des politiques pour ce qui était des machines virtuelles ;

f) Le Bureau comptait sur la formation obligatoire de sensibilisation à la sécurité informatique, mais selon les résultats de l'évaluation, les utilisateurs devaient suivre cette formation chaque année, étant donné que l'environnement de travail évoluait plus vite qu'auparavant.

189. Ces problèmes pourraient être à l'origine d'une perte de réputation, d'atteintes à la sécurité et de pertes de productivité ou d'efficacité financière. Le Bureau de l'informatique et des communications a expliqué qu'il était informé à l'avance des rôles des référents processus métier et que les activités à risque que devaient mener ces référents figuraient également dans les directives relatives à l'informatique en nuage.

190. Le chef de la section chargée de l'informatique en nuage a demandé à l'équipe de la conformité d'auditer les services en nuage de Unite et de faire rapport sur la question tous les mois. Ces rapports de conformité comportent des observations sur la gouvernance (gouvernance et politiques, gestion des coûts, cohérence des ressources, accès et identité, et accélération du déploiement) et les services. Le Comité a constaté que l'équipe en question avait procédé à un audit de la conformité et établi un document de travail portant sur trois mois (de septembre à novembre 2019).

191. Le Comité a constaté, à la lecture du rapport de conformité, que l'état de préparation atteint pour ce qui était de la gouvernance et des services en nuage était de 50 à 83 %. Il y avait eu 35 recommandations sur des aspects relatifs à la sécurité, dont 16²¹ à fort impact. Le Comité a noté que huit « garde-fous » (c'est-à-dire des exigences minimales de sécurité dans les *spokes*)²² avaient été créés, sur le nombre desquels seuls quatre avaient été implémentés.

192. Le Comité a noté que la procédure technique prescrivait un examen des plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre des fournisseurs de services en nuage sur les plans de la technologie, de l'approche et de la compatibilité avec ceux de l'Organisation. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré que les clients pouvaient accéder au portail Azure et confirmer leurs zones de disponibilité dans une région et la disponibilité dans toutes les régions. En fonction de la criticité et des besoins institutionnels, les propriétaires d'applications pouvaient décider d'organiser leurs applications de manière à utiliser les services de reprise après sinistre et de haute disponibilité offerts par le fournisseur de services en nuage.

193. Le Comité recommande également que le Bureau de l'informatique et des communications, en collaboration avec les départements et bureaux utilisateurs, établisse une feuille de route stratégique complète et détermine des étapes réalistes en vue de l'achèvement rapide du projet relatif aux services d'informatique en nuage hybride, afin que les économies envisagées puissent être réalisées.

194. Le Bureau de l'informatique et des communications a souscrit à cette recommandation.

195. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications améliore la conformité des systèmes en nuage de tiers par l'application des recommandations à fort impact, en particulier en ce qui concerne des aspects tels que la sécurité, la disponibilité et la performance.

²¹ Sécurité avancée des données, chiffrement des variables de compte Automation, autorisation du transfert sécurisé vers des comptes de stockage, classification des données sensibles dans la base de données SQL, durcissement des règles pour les applications web sur les groupes de sécurité du réseau IaaS (infrastructure à la demande), autorisation de l'évaluation de la vulnérabilité, etc.

²² Réseaux virtuels appairés avec le *hub* (réseau qui centralise la connectivité aux réseaux locaux) et qui peuvent être utilisés pour isoler les charges de travail.

2. Gestion de l'information et des données

Gestion de l'information : projet Unite Workspace

196. Le projet Unite Workspace (avril 2019) visait à déployer les services en nuage SharePoint et OneDrive afin de disposer d'une plateforme institutionnelle standard pour la collaboration et le partage de fichiers. La mise en service a débuté au Siège en janvier 2019, et les enseignements tirés de l'expérience devaient éclairer le déploiement de la solution à l'échelle de l'Organisation. Le projet devait aboutir à l'adoption d'une approche normalisée en matière de collaboration et de gestion des fichiers et au retrait des solutions précédentes (telles que Unite Docs, Unite Connections, Cosmos, Share Drive ou HP TRIM), conformément aux principes relatifs à la gestion de l'information et à la sécurité informatique. La mise en œuvre devait se faire en deux étapes : la première – déploiement des outils et formation de tous les utilisateurs – devait être achevée au plus tard en juin 2019, tandis que la seconde – transfert des fichiers depuis la plateforme actuelle et mise hors service des anciennes plateformes – devait l'être en mars 2020.

197. Le Comité a noté qu'en février 2020, le Bureau de l'informatique et des communications avait créé des sites SharePoint Online pour les départements du Siège (dans le cadre de la première étape) et formé 518 responsables de site.

198. Le Bureau de l'informatique et des communications avait déclaré que le projet pourrait débuter en avril 2019 selon un calendrier révisé : a) mise en service des outils avant la fin de septembre 2019 ; b) transfert des fichiers et mise hors service de l'ancienne plateforme avant la fin de septembre 2020. Il a ensuite indiqué que l'accès des utilisateurs à Unite Connections avait été désactivé le 1^{er} janvier 2020, mais que la mise hors service du réseau n'était pas encore terminée.

199. Le Comité a noté que le projet Unite Workspace avait débuté en janvier 2019 et que cinq missions avaient depuis achevé le transfert des fichiers de Share Drive vers OneDrive et SharePoint, mais que la version finale des directives sur le transfert des anciens contenus n'avait pas encore été établie. Il a également noté que Unite Workspace avait été lancé en janvier 2019, mais que le Bureau de l'informatique et des communications n'avait mis à jour ni la politique relative à la gestion des dossiers et des archives de l'Organisation des Nations Unies ([ST/SGB/2007/5](#)), ni la politique intitulée « Informations sensibles ou confidentielles : classement et maniement » ([ST/SGB/2007/6](#)), et qu'aucune politique relative à la confidentialité et à l'intégrité de l'information n'avait été élaborée pour gérer les difficultés liées à l'utilisation des systèmes en nuage.

200. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité qu'il s'employait à élaborer une politique de gestion de l'information à l'échelle de l'Organisation qui permettrait de gérer l'ensemble des informations en tant qu'éléments du patrimoine institutionnel tout au long du cycle de vie et de disposer d'un mécanisme de contrôle de la conformité des politiques de gestion des documents numériques et physiques. Un groupe de travail sur la gouvernance composé de membres de différentes entités du Secrétariat avait été créé pour répondre aux besoins immédiats en matière de politique générale et de gouvernance. S'agissant de la confidentialité de l'information, le Bureau a également informé le Comité qu'il appliquait les principes relatifs à la protection des données personnelles et à la vie privée publiés par le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination en 2018.

201. Le Comité a constaté que le groupe de travail sur la gouvernance n'avait entrepris d'élaborer un document d'orientation sur le transfert des anciens contenus qu'en octobre 2019 et que la version définitive de ce document devait être établie au plus tard en février 2020. Il a également noté que des préoccupations avaient été

exprimées lors d'une réunion sur l'état d'avancement du projet quant à l'absence de procédure de gestion des informations confidentielles hébergées dans le nuage (Teams, SharePoint et OneDrive), aucun document d'orientation ne décrivant la façon dont les documents confidentiels seraient gérés.

202. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué que l'importance que revêtait la politique de confidentialité pour le Secrétariat était examinée dans le cadre des discussions menées par le Cabinet du Secrétaire général au sujet de la stratégie de gestion des données.

203. Le Comité recommande que l'Administration s'efforce de respecter les échéances fixées afin d'exécuter le projet Unite Workspace dans les délais impartis.

204. Le Comité recommande également que l'Administration élabore une politique sur la gestion de l'information et la confidentialité des données, conformément aux principes relatifs à la protection des données personnelles et à la vie privée publiés par le Conseil des chefs de secrétariat.

Gestion des données

205. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a déclaré que, dans le cadre de la réforme de la gestion, le Bureau de l'informatique et des communications avait été chargé d'apporter un appui à ses clients dans tout le Secrétariat en matière de gestion des données et de l'information, et que le Bureau avait commencé à élaborer une stratégie de gestion des données qui fournirait un cadre général à la prise de décisions fondées sur des données au Secrétariat. Cette stratégie serait mise œuvre en consultation et en collaboration avec les parties prenantes, et les pouvoirs seraient délégués à différents niveaux, déterminés en fonction des compétences, l'objectif étant de favoriser une culture de coopération, d'améliorer la compréhension des données et d'assurer une bonne gouvernance dans ce domaine.

206. Le Comité a noté que le Bureau de l'informatique et des communications avait élaboré une stratégie de gestion des données en tirant parti des compétences spécialisées des universités, du secteur privé et de l'Organisation. La stratégie s'inspirait également des discussions qui avaient eu lieu lors du symposium sur l'avenir des données à l'ONU tenu le 8 octobre 2019. Entretemps, le Cabinet du Secrétaire général avait lancé une initiative portant sur l'élaboration d'une stratégie de gestion des données à l'échelle du système des Nations Unies. Le Bureau, ainsi que d'autres départements, organismes, fonds et programmes des Nations Unies, avait adapté son action pour appuyer cette initiative de plus haut niveau. Il avait également l'intention de réexaminer son projet de stratégie de gestion des données à l'échelle du Secrétariat au printemps 2020, une fois qu'il aurait achevé les travaux menés à l'appui de la stratégie à l'échelle du système.

207. Le Bureau de l'informatique et des communications a estimé qu'il était avantageux de disposer d'une stratégie de gestion des données à l'échelle du système des Nations Unies car cela permettrait d'assurer une coordination stratégique de haut niveau de toutes les mesures prises dans ce domaine et de faire en sorte que l'ensemble de l'Organisation suive une direction commune en matière de données. Il a indiqué que les grandes thématiques abordées dans le cadre de l'initiative portée par le Cabinet du Secrétaire général seraient les principes applicables aux données, le personnel et la culture, l'environnement et l'infrastructure, ainsi que l'utilisation, la confidentialité et la gouvernance des données. Le Bureau a également informé le Comité qu'il codirigeait cette initiative et contribuait donc largement à sa mise en œuvre.

208. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a déclaré que le Bureau de l'informatique et des communications avait commencé à se pencher sur la

question d'un répertoire central des sources de données indiquant où et comment consulter les données. Ce catalogue de données à l'échelle de l'Organisation permettrait à chacun d'obtenir lui-même des données, quelle qu'en soit la source, ainsi que d'enregistrer, d'annoter, de trouver, de comprendre et d'utiliser des sources de données. Les utilisateurs intéressés pourraient consulter aisément les données, y compris les données de base, lesquelles seraient présentées sous une forme facile à exploiter dans le respect des règles et des politiques de l'Organisation relatives à la confidentialité et à la qualité des données et à la sécurité informatique.

209. Le Comité a été informé qu'une initiative pilote relative à une plateforme de données qui servirait de répertoire central des sources de données faisant autorité avait été lancée en 2019. Le Bureau de l'informatique et des communications a fait savoir au Comité qu'il abordait les premières étapes de la phase de planification et qu'il n'avait pas encore choisi les entités dans lesquelles l'initiative pilote serait mise en œuvre, ni fixé de délai pour la fourniture de données par les entités concernées. Il n'avait pas non plus élaboré de plan d'étapes complet permettant de garantir l'exécution du projet pilote en temps voulu. Le Bureau a déclaré que cette nouvelle initiative exigeait une planification minutieuse aux fins de la mise en œuvre d'une stratégie d'accès universel gérée de façon appropriée sur la base d'un modèle de fourniture et de distribution de données à l'échelle de l'Organisation. À cet égard, il procédait à une évaluation des capacités de l'informatique en nuage pour ce qui était du catalogue de données et s'inspirerait des résultats obtenus pour élaborer un plan d'étapes complet en matière de gestion et de gouvernance des données. Dans ce contexte, le Bureau collaborerait avec les entités du Secrétariat afin de recenser les ensembles de données critiques devant être intégrés dans le projet pilote.

210. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications achève la création d'un répertoire central des sources de données ou d'un catalogue de données à l'échelle de l'Organisation, en consultation avec le Cabinet du Secrétaire général.

3. Laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies

211. 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 devaient utiliser 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 serviraient 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, grâce à des solutions qui pourraient par la suite être modulées et utilisées pour répondre à des problématiques mondiales.

212. Le Comité a noté qu'un nouveau laboratoire avait été mis en service en 2019, en sus des trois laboratoires créés en 2018. Il a également observé qu'aucun groupe consultatif chargé de suivre la performance des laboratoires opérationnels et d'en rendre compte n'avait été créé pour deux laboratoires mis en service en novembre 2018 et avril 2019, respectivement. Le Bureau de l'informatique et des communications a déclaré qu'en l'absence de groupes consultatifs, il assurait lui-même le suivi des activités dans le cadre de réunions hebdomadaires avec les responsables des laboratoires.

213. Le Comité a constaté que le Bureau de l'informatique et des communications avait créé un groupe consultatif sur le code ouvert et la propriété intellectuelle aux fins de l'élaboration d'un cadre ou d'un modèle qui permettrait aux laboratoires de promouvoir des technologies « partageables » et de favoriser la création collective de

solutions numériques. Toutefois, il a noté qu'aucun cadre ou modèle de ce type n'avait été élaboré et que les solutions technologiques conçues par les laboratoires ne pouvaient pas être mises à la disposition des États Membres.

214. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité que le Cabinet du Secrétaire général procédait à un examen du programme de création de laboratoires et que des ajustements pourraient être apportés une fois cet examen terminé.

215. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications élabore et applique un cadre ou un modèle en matière de code ouvert et de propriété intellectuelle afin que les solutions technologiques conçues par les laboratoires puissent être mises à la disposition des États Membres.

216. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité qu'il avait reçu une première note d'orientation du Groupe consultatif sur le code ouvert et la propriété intellectuelle, dans laquelle celui-ci proposait un cadre de collaboration aux fins de la création de solutions partageables qui seraient mises au point par les laboratoires.

F. Utilisation optimale des ressources informatiques

1. Projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial

217. 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. L'Assemblée générale a approuvé le projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial en tant qu'initiative permettant de défragmenter les contrats-cadres et de regrouper les services spécialisés.

218. Dans son quatrième rapport d'étape, le Secrétaire général avait indiqué que la phase d'élaboration des invitations à soumissionner concernant les services informatiques et logiciels s'était achevée et que la date limite pour les appels d'offres et l'attribution des marchés avait été fixée au 14 février 2019. En examinant ce rapport d'étape, le Comité avait 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 (voir [A/74/177](#)). Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que le contrat de prestation de services informatiques (services entièrement gérés et services fournis par des personnes recrutées à la tâche et par des équipes constituées pour travailler exclusivement pour l'ONU) devait être attribué au troisième trimestre de 2019, et que le processus d'appel d'offres concernant les services logiciels devait également être achevé au troisième trimestre au plus tard.

219. Le Comité a noté que des négociations financières avec les fournisseurs étaient en cours pour les services logiciels et que le contrat devait être attribué avant la fin de juin 2020. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité que l'évaluation technique des offres était complexe car elle portait sur un large éventail de technologies, et que la phase de négociation financière n'avait débuté qu'en décembre 2019. Le Comité a également constaté que la procédure d'attribution des contrats de prestation de services informatiques pour le lot A (services entièrement gérés) et le lot B (services fournis par des personnes recrutées à la tâche et par des équipes constituées pour travailler exclusivement pour l'ONU) avait été annulée. Le Bureau a informé le Comité que le Comité des marchés du Siège avait rejeté l'attribution des contrats car un seul fournisseur possédait les qualifications

techniques nécessaires pour assurer les services relevant des deux lots. Il a également informé le Comité que le cahier des charges des services informatiques était en cours de révision et que le nouvel appel d'offres serait en principe communiqué à la Division des achats au cours du deuxième trimestre de 2020.

220. Dans son troisième rapport d'étape (A/74/177), le Comité avait noté qu'un contrat était encore en cours de négociation avec un second fournisseur de services d'hébergement en nuage. Il a constaté que ce contrat était toujours en cours de négociation en mars 2020. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité que le contrat devrait être attribué avant la fin du deuxième trimestre de 2020.

221. Le Comité a observé que l'approvisionnement groupé en services informatiques et logiciels au niveau mondial avait été lancé dès décembre 2016 et que les délais fixés pour l'attribution des marchés avaient été repoussés à plusieurs reprises. Par ailleurs, les contrats existants avec des fournisseurs de services informatiques avaient été prolongés une nouvelle fois pour une période de deux ans, jusqu'en décembre 2021.

222. Le Comité a noté que le Bureau de la gestion des grands projets n'avait pas élaboré de rapport officiel sur l'état d'avancement du projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial en vue d'informer les organes de gouvernance ou de gérer les risques. Le Bureau de l'informatique et des communications a indiqué qu'il organisait régulièrement des réunions internes avec la Division des achats et le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement pour examiner toutes les activités liées aux achats et à la chaîne d'approvisionnement.

223. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que le Bureau de l'informatique et des communications s'employait à planifier la transition entre les prestataires de services actuels et les nouveaux contrats et à réaliser son objectif d'utilisation optimale des ressources informatiques. Le Comité a noté qu'en février 2020, le Bureau n'avait pas encore établi de plan de transition. Celui-ci a indiqué que les plans de transition relatifs aux services logiciels seraient dûment établis une fois le contrat officiellement attribué. Le Comité a été informé verbalement qu'il n'était pas nécessaire de préparer un plan de transition de haut niveau pour les services en nuage, car il n'existait pas de fournisseur à l'heure actuelle et que les propriétaires d'applications commerciales devaient communiquer eux-mêmes des informations sur la mise en nuage de chaque application.

224. Le Bureau de l'informatique et des communications a transmis au Comité un plan de transition de haut niveau pour les services entièrement gérés et les services fournis par des personnes recrutées à la tâche et par des équipes constituées pour travailler exclusivement pour l'ONU. Toutefois, le Bureau a indiqué que ce plan n'était plus d'actualité, les invitations à soumissionner ayant été annulées. Le Comité a noté que les minutes d'une réunion relative aux services d'informatique en nuage hybride en date du 27 février 2019 indiquaient que la Division des achats avait proposé de négocier un calendrier de transition avec les fournisseurs recommandés. Le Comité estime que des plans de transition détaillés comportant des informations financières de référence actualisées devraient être élaborés pour les différents services informatiques.

225. La mise en œuvre des nouvelles procédures, du nouveau dispositif de gouvernance et du nouvel organigramme dans le cadre de la stratégie Informatique et communications (A/69/517) permettrait à l'ONU d'administrer les marchés plus efficacement et d'optimiser son pouvoir d'achat. Dans son deuxième rapport d'étape, le Comité avait recommandé qu'il soit procédé à une estimation des économies que l'approvisionnement groupé au niveau mondial permettrait de réaliser. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité qu'aucune note de cadrage

et aucun dossier de décision n'avaient été élaborés concernant le passage à des services informatiques et logiciels entièrement gérés et fournis par des personnes recrutées à la tâche et par des équipes constituées pour travailler exclusivement pour l'ONU. Il ne disposait donc pas de données quantifiables sur les avantages liés à l'approvisionnement groupé au niveau mondial ni d'une estimation des économies qu'une telle transition permettrait de réaliser.

226. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications prenne les mesures qui s'imposent, en consultation avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, pour établir un calendrier et mener à terme la procédure d'appel d'offres révisée et la procédure d'attribution des contrats pour les services informatiques.

227. Le Comité recommande également que le Bureau de l'informatique et des communications élabore des plans de transition détaillés pour chacun des projets d'approvisionnement groupé au niveau mondial afin de faciliter l'intégration des nouveaux fournisseurs de services.

228. Le Bureau de l'informatique et des communications a souscrit à ces recommandations.

2. Dépenses inutiles liées aux licences Microsoft Office 365 et aux téléphones de bureau

229. Selon la stratégie Informatique et communications, le Bureau de l'informatique et des communications, dans le cadre du renforcement de sa gestion, doit veiller à ce que l'ensemble des ressources informatiques soient gérées de manière optimale.

230. Le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité qu'une personne habilitée (responsable des ressources humaines ou référent(e) technique de l'entité concernée) faisait une demande de service sur le portail Unite Self Service pour qu'un identifiant Unite, une adresse de courrier électronique, un identifiant réseau et un numéro de téléphone soient attribués aux recrues à leur entrée en fonctions et pour que celles-ci aient accès aux services informatiques, choisis sur catalogue, dont elles avaient besoin. Les ressources humaines du département client étaient chargées de soumettre et d'approuver les demandes de services conformément aux procédures établies et publiées au Siège.

231. Au Siège, les applications de bureautique et les systèmes institutionnels (progiciels) font partie des applications auxquelles chaque fonctionnaire a accès. Les services relatifs à Microsoft Office 365 sont fournis par le Bureau de l'informatique et des communications, et l'ONU verse à Microsoft des droits de licence pour chaque utilisateur. Le nombre total de licences Office 365 s'élevait à environ 62 000 en octobre 2018 et à 60 000 en octobre 2019. Le Comité a été informé qu'il existait 1 869 comptes utilisateur inactifs au 31 décembre 2018, et 5 441 au 31 décembre 2019. Les comptes, qui sont associés à une licence Office 365 et à un téléphone IP, demeurent inactifs jusqu'à ce que l'inactivité soit détectée et que la suppression des comptes soit autorisée par la personne référente.

232. Selon la grille de tarifs pour 2016/17, applicable à 2019, le tarif pour chaque licence Microsoft 365 Enterprise E3 était de 189,60 dollars par an, tandis que les droits d'utilisation des téléphones IP raccordés aux ordinateurs s'élevaient à 230 dollars. Les dépenses annuelles inutiles liées aux droits de licence pour les 5 441 comptes Office 365 inactifs et les téléphones IP s'élèvent donc à 1,03 et à 1,25 million de dollars par an, respectivement.

233. En ce qui concerne les téléphones de bureau, le Bureau de l'informatique et des communications a informé le Comité qu'il procédait à un examen de toutes les

connexions inactives en vue de contacter les entités auxquelles le matériel avait été initialement affecté et de vérifier si ces lignes devaient être maintenues ou mises hors service. S'agissant des licences Office 365, le Comité a été informé qu'un outil permettant de recenser et de suivre les comptes inactifs avait été mis à la disposition des différentes sections des technologies et que des mesures étaient prises pour communiquer ces informations aux départements et aux bureaux.

234. Le Comité estime que le Bureau de l'informatique et des communications, en tant que deuxième ligne de maîtrise des risques au sein du dispositif global d'application du principe de responsabilité du Secrétariat et entité responsable de la bonne gestion des ressources informatiques, doit communiquer activement avec le (la) référent(e) administratif(ve) ou le (la) responsable des ressources humaines du département client afin de suivre et de désactiver les comptes inactifs. Le Bureau possède une vue d'ensemble de l'utilisation des licences en tant que dernier intervenant dans la procédure d'activation et de désactivation des services informatiques. Compte tenu du risque opérationnel et financier potentiel, le Comité estime que le problème pourrait être signalé au Comité directeur pour l'informatique et les communications afin de faire en sorte que les départements utilisateurs coopèrent davantage sur cette question.

235. Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications mette en place un mécanisme de collaboration plus efficace avec les référents administratifs en vue de désactiver les connexions téléphoniques et les comptes utilisateur inactifs dans les départements ou les bureaux concernés.

236. Le Comité recommande également que le Bureau de l'informatique et des communications envisage d'informer le Comité directeur pour l'informatique et les communications des risques opérationnels et financiers liés aux comptes inactifs et de solliciter son intervention en la matière.

237. Le Bureau de l'informatique et des communications a souscrit à ces deux recommandations.

3. Défragmentation

238. 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. Dans sa résolution [69/262](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de poursuivre ses efforts visant à remédier au cloisonnement informatique qui caractérisait le Secrétariat ainsi que l'ensemble des lieux d'affectation et des missions sur le terrain.

Pôles applications

239. 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. Dans son troisième rapport d'étape, le Comité a signalé que le pôle de Vienne continuait de gérer son propre service informatique (Service de la technologie de l'information), qui ne relevait pas du (de la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique, comme prévu dans la stratégie.

240. Dans son rapport sur un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies ([A/72/492/Add.2](#)), le Secrétaire général a proposé la création d'un

service des solutions institutionnelles qui comprendrait le Bureau du (de la) Chef et les pôles applications pour les Amériques et pour l'Asie, ce qui excluait le pôle applications de Vienne.

241. Le Comité a noté que la restructuration qui avait fait suite aux réformes de gestion n'avait pas permis de remédier à la fragmentation des applications et des technologies de l'information et des communications, le pôle applications de Vienne ne relevant toujours pas du Bureau de l'informatique et des communications.

Services informatiques d'autres entités

242. 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 afin de réduire les chevauchements, les redondances et les inadéquations qui caractérisaient l'environnement informatique. La stratégie visait également à faire en sorte que tous les plans et investissements informatiques et les activités de mise en œuvre y relatives soient assujettis à des dispositifs de gouvernance et d'examen rigoureux. Dans son cinquième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que la consolidation des services informatiques et la mise en place de mécanismes de gouvernance renforcée et d'activités participatives avaient permis de remédier en grande partie à cette fragmentation. Le Comité a été informé que 34 départements disposaient de leur propre personnel informatique (499 employés au total).

243. Le Comité a noté que les services informatiques de quatre départements – le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Département de l'appui opérationnel, le Département de la sûreté et de la sécurité et le Bureau de la coordination des affaires humanitaires – avaient été regroupés et que ceux du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences l'avaient été partiellement. Le Bureau de l'informatique et des communications a souligné que la coordination s'était améliorée au cours des cinq années de mise en œuvre de la stratégie et que les services informatiques du Secrétariat collaboraient davantage, tiraient parti des services consultatifs et des orientations du Bureau et participaient activement aux travaux des organes de gouvernance créés pour renforcer la cohérence.

244. Comme prévu à l'alinéa g) du paragraphe 2.2 de la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications ([ST/SGB/2016/11](#)), le Bureau est chargé de passer en revue les budgets et les projets, toutes sources de financement confondues, concernant toutes les initiatives et activités dans les domaines de l'informatique et des communications avant qu'ils ne soient présentés au Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité (qui a depuis changé de nom). Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a insisté sur le fait que le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique devait être pleinement associé(e) à l'élaboration du budget, notamment fournir des instructions précises pour l'établissement des projets de budget dans le respect des normes et priorités informatiques à l'échelle du Secrétariat ([A/70/755](#), par. 37). Le Comité consultatif est revenu sur cette question à de nombreuses reprises et a recommandé que les budgets et les projets soient examinés par le Bureau dans le cadre des structures de gouvernance existantes (voir [A/71/785](#), par. 9, [A/72/7/Add.51](#), par. 13, et [A/73/759](#), par. 19). Le Bureau a informé le Comité qu'il transmettait des instructions au Contrôleur de l'ONU, lequel les intégrait dans les consignes officielles relatives à l'établissement des budgets. Toutefois, aucune entité n'avait présenté son budget au Bureau pour examen et celui-ci ne pouvait pas prendre de mesures contraignantes à cet égard. Le Bureau a indiqué qu'il ne disposait d'aucune information sur les budgets relatifs aux activités menées dans les domaines

de l'informatique et des communications dans les différentes entités et pour les différentes sources de financement. Il a également reconnu qu'il aurait pu exploiter plus efficacement les informations financières relatives à l'informatique et aux communications disponibles dans Umoja.

245. Le Comité estime que, bien que la période de mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications se soit achevée en février 2020, les services informatiques des différents départements, bureaux et missions sont demeurés fragmentés.

246. Le Comité recommande que l'Administration poursuive ses efforts pour défragmenter l'environnement informatique, notamment en supervisant les budgets liés à l'informatique dans l'ensemble du Secrétariat, des lieux d'affectation et des missions.

IV. Remerciements

247. 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**

Le 21 juillet 2020

Annexe I

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

N°	Rapport	<i>Recommandation 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.	Cette recommandation est en cours d'application.	L'Administration estime que le Bureau de l'informatique et des communications a émis des directives à cet égard, mais la présentation et l'exécution des budgets demeurent de la responsabilité des chefs de département et de bureau. Le Comité des commissaires aux comptes reste d'avis que le respect des directives n'a pas été garanti. Il considère que la recommandation est en cours d'application, comme l'a par ailleurs indiqué l'Administration.		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.	Cette recommandation est en cours d'application.	L'Administration estime que le Bureau de l'informatique et des communications a émis des directives à cet égard, mais la présentation et l'exécution des budgets demeurent de la responsabilité des chefs de département et de bureau. Le Comité est d'avis que le respect des directives n'a pas été garanti. De plus, le Bureau est privé de fonds car		X		

N°	Rapport	Recommandation 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.	Les informations clefs sur les dépenses et les prestations ont été consignées dans Umoja, qui est désormais pleinement opérationnel (par rapport à 2012, année où cette recommandation a été faite). Il est demandé que cette recommandation soit classée.	les départements clients ne paient que pour une partie des services qui leur sont fournis. Le recouvrement des coûts est donc incomplet. Le Comité considère par conséquent que la recommandation est en cours d'application, comme l'a par ailleurs indiqué l'Administration. L'Administration a fait des progrès considérables dans la mise en service du progiciel de gestion intégré (Umoja). Elle a également adopté une stratégie Informatique et communications, dans laquelle sont définis 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. Elle a mis en œuvre cette stratégie pendant cinq ans et a obtenu des résultats notables. Les enseignements tirés de cette mise en œuvre seraient également utilisés si une nouvelle stratégie venait à être adoptée. La recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Rapport	Recommandation 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
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 haut(e)s responsables ont tous l'obligation d'aider le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique à mettre en œuvre les changements institutionnels.	La recommandation n'est plus applicable et elle a également été prise en considération : la stratégie Informatique et communications a été approuvée par l'Assemblée générale en 2015 et, dans le cadre de la réforme, en 2019 (voir A/72/492). Voir également les contrats de mission (« Senior Leadership Compacts_v2 ») et la résolution sur la mobilisation des haut(e)s responsables. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	L'Administration a commencé à utiliser les contrats de mission des haut(e)s responsables pour amener l'équipe dirigeante dans son ensemble à aider le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique à apporter des changements à la stratégie Informatique et communications dans l'ensemble de l'Organisation. La recommandation est considérée comme appliquée.	X			
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 Bureau de l'informatique et des communications a présenté le mandat du Comité directeur pour l'informatique et les communications et ceux des autres organes de gouvernance. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Les points faibles du nouveau cadre de gouvernance ont été relevés et pris en compte dans le présent rapport d'audit. Le texte portant délégation de pouvoirs n'a pas été publié. La recommandation est donc considérée comme 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.	a) Un plan d'action en 10 points a été élaboré et exécuté en vue de régler les problèmes les plus urgents. b) Une directive sur la politique de sécurité informatique et de nombreuses procédures	Compte tenu de la réponse de l'Administration, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Rapport	Recommandation 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>techniques concrètes ont été élaborées, approuvées et publiées.</p> <p>c) Un mécanisme d'auto-évaluation a été mis en place pour recueillir des informations sur le respect des dispositions.</p> <p>d) La gravité des problèmes de sécurité de l'ONU a été communiquée à tous les niveaux de l'Organisation, comme en témoigne le fait que le plan d'action en 10 points a été soumis à l'Assemblée générale pour approbation et présenté à l'échelle mondiale par le Secrétaire général adjoint à la gestion (de l'époque).</p> <p>e) La question de la cybersécurité est débattue à tous les échelons de l'Organisation, notamment au sein du Conseil de direction, du Comité exécutif et du Comité de direction.</p> <p>f) Conscient qu'il est toujours nécessaire de faire respecter davantage les dispositions et de gérer l'exposition sans cesse croissante aux risques de cyberattaques, le Comité de direction a approuvé un nouveau plan d'action sur la cybersécurité en décembre 2019.</p>					

7 [A/70/581](#), résumé, recommandation a)

L'Administration devrait préciser le rôle et les pouvoirs du (de la) Directeur(trice) général(e) 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.

Cette recommandation n'a été que partiellement acceptée [voir [A/72/492](#) pour ce qui est du rôle du (de la) Directeur(trice) général(e)]. Il n'existe pas de « rôle de Directeur(trice) général(e) de l'informatique dans les missions », il y a tout simplement un « rôle de Directeur(trice) général(e) de l'informatique ». Le Bureau de l'informatique et des communications prie le Comité de considérer cette recommandation comme devenue caduque suite à la réforme.

Dans son rapport intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#)), le Secrétaire général a indiqué qu'en application des recommandations du Comité (voir [A/67/651](#)) et de la stratégie Informatique et communications ([A/69/517](#)), des mesures avaient été prises pour trouver un juste milieu entre latitude opérationnelle et contrôle central. Compte tenu du rôle central que jouent les technologies de l'information et des communications, il a proposé d'en faire un pilier unifié placé sous la direction du (de la) Sous-Secrétaire général(e) et Directeur(trice) général(e) de l'informatique et des communications. Dans le même rapport, il a affirmé que l'adoption d'une approche unifiée assurerait la bonne exécution de la stratégie Informatique et communications à l'échelle mondiale. Il est proposé de mettre en place, pour le pilier Informatique et communications unifié, un modèle de prestation de services cohérent qui comprend trois niveaux interdépendants (mondial, régional et local). La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.

X

N°	Rapport	Recommandation 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
8	A/70/581, résumé, recommandation b)	L'Administration devrait réévaluer le bien-fondé du calendrier de mise en œuvre de la stratégie, et améliorer le mode de gestion de projets, notamment par la mise en place de dispositifs d'assurance indépendants.	La période de mise en œuvre de l'actuelle stratégie Informatique et communications prend fin le 10 février 2020. Le Bureau de l'informatique et des communications ne peut pas soumettre une stratégie à l'Assemblée générale sans y être invité. Le Bureau saura s'il y aura une nouvelle stratégie lorsque l'Assemblée générale adoptera une nouvelle résolution. Dans son quatrième rapport d'étape, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a demandé une nouvelle stratégie pour les cinq prochaines années. Le Bureau prie le Comité de considérer la recommandation comme devenue caduque.	L'Administration n'a pas réévalué le calendrier de mise en œuvre de la stratégie ni amélioré le mode de gestion de projets, notamment par la mise en place de dispositifs d'assurance indépendants, durant la phase de mise en œuvre. Cependant, la période de mise en œuvre s'étant terminée, rien ne pouvait être fait au sujet des projets exécutés dans le cadre de la stratégie. Le Comité espère que ces aspects seront pris en considération lors de l'exécution de futurs projets en cas d'adoption d'une nouvelle stratégie. La recommandation est devenue caduque.				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 pouvoir appropriés, afin de faire en sorte que les attributions et responsabilités nécessaires à l'application de la stratégie Informatique et communications soient en place.	La délégation de pouvoirs a été assurée (actuellement au sein du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité). Des informations actualisées sur les politiques et des documents relatifs au nouveau dispositif de gouvernance de l'informatique et des communications, y compris une mise à jour et le mandat défini en matière de gouvernance pour 2019, ont été fournis.	Le texte portant délégation de pouvoirs n'a pas encore été publié. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
10	A/70/581, résumé, recommandation d)	L'Administration devrait établir un dispositif de contrôle de la conformité avec les autorités compétentes 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 nouveaux organes de gouvernance créés dans le cadre de la réforme de la gestion concourent à l'application des politiques ainsi qu'à la réalisation des objectifs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications. Un mécanisme d'auto-évaluation a été mis en place dans le domaine de la sécurité informatique. On peut se référer au mandat du Comité directeur pour l'informatique et les communications et aux procès-verbaux de ses réunions. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Le Comité a noté l'existence de 14 politiques de sécurité informatique ; toutefois, aucune fonction n'est consacrée au contrôle de la conformité au sein du Bureau. Le fait qu'il n'y a pas de suivi du respect des politiques existantes accroît les risques qui pèsent sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, vu que le Département a mis en place des plateformes et des services informatiques en nuage et qu'il entend mettre en service des systèmes basés sur l'intelligence artificielle au sein de l'Organisation. 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 de faire en sorte que celles-ci bénéficient d'un financement adéquat.	Des informations détaillées sur les coûts, le budget et les dépenses relatifs aux projets ont été communiquées dans une feuille Excel intitulée « Costs 8 Strategic ICT Projects-FINAL 20190118 ». Le Comité doit donner des orientations sur la manière d'appliquer cette recommandation.	Les coûts, le budget et les dépenses relatifs aux projets sont énoncés dans l'état des coûts et des avantages communiqué par le Bureau. Toutefois, le document ne comporte pas de renseignements détaillés sur les avantages des projets. La recommandation met l'accent sur l'utilisation des coûts et des avantages pour faciliter la hiérarchisation des activités stratégiques. Il a été noté que le Bureau n'avait établi un état des avantages que pour un projet relatif à la rationalisation des applications, lequel figurait également dans son rapport				X

N°	Rapport	Recommandation 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 haut(e)s 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.	Les questions de sécurité informatique ont été inscrites à l'ordre du jour des réunions du Comité de direction. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	<p>de fin de projet. Le Bureau n'a donc pas procédé à une telle analyse pour les projets exécutés durant la mise en œuvre de la stratégie. Toutefois, la mise en œuvre de la stratégie est achevée et la recommandation est donc devenue caduque.</p> <p>Dans le cadre de la stratégie Informatique et communications (voir par. 9 du présent rapport), l'approche de base était tributaire du renforcement du cadre de gouvernance et de direction, et de l'utilisation optimale des ressources, des travaux de fond et des priorités en matière d'informatique et de communications. Les objectifs relatifs à l'informatique et aux communications ne seront atteints que si des structures de gouvernance globale sont en place et si un usage optimal est fait des ressources en matière d'informatique et de communications. La question soulevée dans la réponse est un cas isolé de mobilisation de l'équipe dirigeante. Toutefois, le Comité a noté que l'actuel Comité directeur pour l'informatique et les communications, qui a remplacé le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil</p>	X			

N°	Rapport	Recommandation 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
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 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 de résultats portant sur l'application de la stratégie qui figurent 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	En ce qui concerne la partie a), l'Administration dispose d'une nouvelle structure de gouvernance suite à la réforme de la gestion. Les mandats ont été présentés et les procès-verbaux des réunions du Comité directeur pour l'informatique et les communications mis à disposition. Pour ce qui est de la partie b), les indicateurs révisés du respect des contrats de mission ont été communiqués. S'agissant de la partie c), le système de délégation de pouvoirs et d'application du principe de responsabilité en matière d'informatique et de communications figure dans le dispositif général de délégation des pouvoirs mis en place par le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité. La grille des priorités en	de l'informatique et des communications, ne bénéficie pas d'une participation représentative et adéquate des départements et bureaux clients. La question étant pertinente malgré la fin de la période de mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application. Le dispositif de gouvernance de l'informatique et des communications resterait en place. Le nouvel organe de gouvernance de l'informatique et des communications, c'est-à-dire le Comité directeur pour l'informatique et les communications, qui remplace le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications, n'assure pas une représentation équitable des autres départements ou bureaux (référénts processus métier et entités desservies), ce qui est nécessaire pour garantir la conformité des activités relatives à l'informatique et aux communications avec les priorités et les buts de l'Organisation. La collaboration active nécessaire au règlement des problèmes qui se posent dans	X			

N°	Rapport	Recommandation 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
		concorder leurs plans d'activité avec la stratégie.	<p>matière de délégation de pouvoirs conçue par le Département a été communiquée. Ce travail est désormais effectué par le Département.</p> <p>En ce qui concerne la partie d), le plan d'exécution de la stratégie Informatique et communications a été élaboré par le Département de la communication globale en 2020 et le Bureau de l'informatique et des communications tiendra un atelier avec le Département des opérations de paix aux fins de l'élaboration d'un plan d'action.</p> <p>Il est demandé que cette recommandation soit classée pour les parties a), b) et c).</p>	<p>les départements ne peut pas être poursuivie en l'absence d'une telle représentation. La délégation de pouvoirs doit encore être formalisée. L'Administration n'a pas communiqué le plan d'exécution au Comité.</p> <p>Toutefois, la période de mise en œuvre de la stratégie étant terminée, il n'est pas question de faire concorder les plans d'activité avec la stratégie. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application en ce qui concerne les parties a) et c), ainsi que la partie b), et comme devenue caduque pour ce qui est de la partie d).</p>				
14	A/72/151 , par. 33	Le (la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique et le Bureau de l'informatique et des communications, qui est l'autorité centrale chargée de l'application de la stratégie et de son suivi, ne devraient pas se contenter de suivre de près le calendrier des projets mais ils devraient surveiller également le coût de chaque projet stratégique afin de garantir la transparence et le respect du principe de responsabilité pour ce qui est des investissements importants.	L'application de la stratégie quinquennale en matière d'informatique et de communications s'est achevée en décembre 2019, et les autres projets exécutés dans le cadre de la stratégie, dont il est fait état dans le document A/73/384 , ont été officiellement clôturés, à l'exception de celui portant sur l'approvisionnement groupé au niveau mondial. En outre, le document A/74/353 contient des informations détaillées sur l'achèvement et le résultat final de la mise en œuvre de la stratégie. Les demandes de changement ayant conduit à la clôture des	Le Bureau a clôturé six des sept projets stratégiques inachevés en 2019. Les problèmes rencontrés dans le suivi des projets ont été exposés dans les précédents rapports d'étape du Comité, ainsi que dans la partie du présent rapport relative à la clôture des projets. Toutefois, l'application de la stratégie Informatique et communications arrivant à son terme, la recommandation est considérée comme devenue caduque.				X

N°	Rapport	Recommandation 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
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.	projets ont été communiqués. En 2019, 10 procédures techniques Informatique et communications ont été révisées, une nouvelle directive a été élaborée et la circulaire du Secrétaire général a été revue. Huit autres procédures techniques sont en cours de révision et trois procédures techniques et cinq documents d'orientation doivent être révisés. Une nouvelle politique de protection des données sera élaborée. Conformément à la stratégie du Secrétaire général en matière de données, approuvée le 16 avril 2020, un dispositif de protection des données et de la vie privée sera mis en place à l'échelle de l'Organisation, sur la base des principes relatifs à la protection des données personnelles et à la vie privée. Ce dispositif devrait inclure une circulaire d'application du Secrétaire général et des politiques destinées à être mises en œuvre au niveau des départements et des services.	Il n'existait pas de politique sur la confidentialité des données et certaines politiques telles que celle relative à la classification et au traitement des informations sont obsolètes, ce qui représente un risque pour la confidentialité et l'intégrité des données. Il importe tout particulièrement de tenir compte de cette situation dans la perspective du recours au nuage public pour assurer le fonctionnement du Bureau de l'informatique et des communications. Conformément à la stratégie du Secrétaire général en matière de données, le Bureau doit se pencher sur l'une des prochaines étapes hautement prioritaires à court terme, notamment sur le recensement et l'évaluation des problèmes liés aux règlements, aux règles et aux politiques, ainsi que des mécanismes et procédures de contrôle, ainsi que sur leur mise à jour. Le Comité a également conclu, dans les rapports précédents et dans le présent rapport, que le respect des politiques n'a pas fait l'objet d'un suivi adéquat. Le problème du respect des politiques persistant, la recommandation est				X

N°	Rapport	Recommandation 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.	La recommandation telle qu'elle est formulée a été appliquée. Le Bureau de l'informatique et des communications a demandé des fonds ; cependant, le Comité demande maintenant que la formation soit organisée, une demande qui diffère de celle faite initialement dans la recommandation. Un document sur la stratégie de formation a été établi. Les activités de formation ont été accrues, malgré le manque de ressources. La formation est axée sur les domaines stratégiques. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	considérée comme en cours d'application. Le Bureau estime qu'il a demandé les fonds nécessaires mais qu'il n'a pas pu en obtenir suffisamment. Le Comité est conscient du manque de ressources et considère donc que la recommandation a été appliquée.	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.	Les travaux relatifs au cadre de gestion de la performance sont suspendus en raison du manque de ressources.	L'Administration avait déclaré qu'une feuille de résultats serait élaborée pour mesurer la performance des services informatiques en ce qui concerne toutes les fonctions relatives à l'informatique et aux communications et que celle-ci serait fondée sur des indicateurs clefs et sur l'auto-évaluation. Le Bureau indique maintenant que cette initiative est suspendue en raison du manque de ressources. La question étant toujours d'actualité, même après la fin de la période de mise en œuvre de la stratégie		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
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 considère que cette recommandation a été appliquée. Le 18 décembre 2019, le Comité de direction a approuvé un nouveau plan d'action en matière de cybersécurité, par lequel il confie à tous les départements et bureaux le mandat de veiller au respect de cette exigence pour leur personnel. Le Bureau fera rapport sur l'exécution de ce plan au Comité de direction, qui est présidé par le Chef de cabinet. Des orientations en matière d'exécution destinées aux départements et aux bureaux sont en cours d'élaboration. Le plan d'action sur la cybersécurité et les procès-verbaux du Comité de direction ont été communiqués. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Informatique et communications, la recommandation est considérée comme en cours d'application. Le Bureau de l'informatique et des communications n'a aucunement amélioré la situation par rapport aux années précédentes en ce qui concerne la proportion du personnel qui suit cette formation obligatoire. Dans le cadre du plan d'action sur la cybersécurité, tout le personnel devait suivre la formation obligatoire d'ici le premier trimestre de 2020. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
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.	Le Bureau de l'informatique et des communications considère que cette recommandation a été appliquée. Les auto-évaluations annuelles ont été prévues dans le nouveau plan d'action sur la cybersécurité approuvé par le Comité de	Le nouveau plan d'action sur la cybersécurité impose aux départements et bureaux qui créent et exploitent des sites Web ou des applications de procéder eux-mêmes à une évaluation de ces sites et applications pour vérifier le respect des principales	X			

N°	Rapport	Recommandation 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>direction. Des directives en matière d'exécution destinées aux départements et aux bureaux sont en cours d'élaboration.</p> <p>Le plan d'action sur la cybersécurité a été communiqué. Il est demandé que cette recommandation soit classée.</p> <p>Le Bureau de l'informatique et des communications considère que cette recommandation a été appliquée.</p> <p>La liste des applications critiques dressée par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises et intitulée « UNHQ critical applications » a été communiquée.</p> <p>La détermination de la criticité ne relève pas de la compétence du Bureau, mais plutôt de celle de l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises. Cette équipe est l'organe qui détermine les applications critiques de l'Organisation.</p> <p>Il est demandé que cette recommandation soit classée.</p>	<p>politiques de sécurité informatique et des critères minimums de sécurité d'ici le premier trimestre de 2020. Étant donné que la question sera suivie par le Comité de direction, la recommandation est considérée comme appliquée.</p> <p>La criticité d'une application continue d'être évaluée selon les critères définis par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises en juillet 2015. Le nombre d'applications critiques est resté inchangé (24) (selon l'évaluation faite en 2015). Le Comité avait noté que 17 applications essentielles aux missions concernant le Département de l'appui aux missions n'étaient plus considérées comme critiques et n'avaient donc pas été incluses dans la liste finale des 24 applications critiques nécessitant un plan de reprise après sinistre.</p> <p>L'Administration n'a pas été en mesure de poursuivre le recensement des applications critiques au-delà de ce qu'elle avait fait en novembre 2015. Le Comité est d'avis qu'il est nécessaire de procéder à une révision, car un temps considérable s'est écoulé et il y aurait eu une évolution en ce qui concerne les</p>	X			

N°	Rapport	Recommandation 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
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.	Il est demandé que cette recommandation soit classée compte tenu de la parution prochaine de l'instruction administrative relative aux publications sur les sites Web de l'ONU. Le projet d'harmonisation des sites Web y relatif a été clôturé (le Bureau de la gestion des grands projets fournira les documents concernant cette clôture). Unite Web est la solution en matière de gestion de contenus Web de l'Organisation mise en place pour promouvoir le respect des directives et la gouvernance. La gouvernance des sites Web est une responsabilité commune du Département de la communication globale et du Bureau de l'informatique et des communications. Tous les sites Web créés sur Unite Web sont conformes aux directives relatives à la technologie, à la sécurité, à	applications et leur degré de criticité. Il est recommandé que le Bureau de l'informatique et des communications aborde la question avec l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises afin qu'elle mette à jour la liste des applications critiques. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application. L'instruction administrative est à l'état de projet depuis plus d'un an et n'a toujours pas été officiellement publiée ; les directives émises par le Comité de direction n'étaient pas sous forme écrite ; les sites Web nouveaux et anciens n'étaient pas conformes aux directives relatives aux cinq domaines susmentionnés. Étant donné que le non-respect des directives fait peser des risques sur la sécurité et que la rationalisation des sites Web et des applications doit se poursuivre, la recommandation est considérée comme en cours d'application.	X			

N°	Rapport	Recommandation 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	Il est important de noter que le résultat ne sera pertinent que si toutes les demandes « de fond » sont exclues du	Les critères de performance pour les services d'assistance n'ont pas encore été formalisés. Le répertoire		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
		qui tienne compte des demandes de service qui pourraient être satisfaites au premier niveau.	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.	général des services était également en cours de consolidation et celui des services relevant du Pôle d'assistance centralisée à Brindisi devrait être consolidé d'ici au troisième trimestre de 2020. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
23	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 homogènes, normalisés et conformes aux politiques informatiques et aux plafonds fixés pour les coûts.	L'avis de vacance pour le poste de fonctionnaire chargé(e) des marchés a été annoncé à nouveau au troisième trimestre de 2019 et la procédure de recrutement est entrée dans sa phase finale. En attendant, le Bureau continue de travailler en partenariat avec la Division des achats et le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement pour traduire les besoins stratégiques et opérationnels en matière d'informatique et de communications en plans globaux et réduire ou éliminer les doubles emplois dans la procédure d'appel d'offres.	Aucune note de cadrage ou dossier de décision n'a été établie pour les projets d'approvisionnement groupé au niveau mondial et le Bureau de l'informatique et des communications ne disposait d'aucune donnée quantifiable sur les avantages attendus de l'approvisionnement groupé. Aucune révision de la politique de passation des marchés dans le domaine de l'informatique et des communications n'a eu lieu, comme cela avait été recommandé. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
24	A/72/151, par. 106	Il faudrait établir une feuille de route claire pour tirer le meilleur parti des économies permises par l'approvisionnement groupé.	Le contrat de prestation de services entièrement gérés et de services fournis par des personnes recrutées à la tâche n'a toujours pas été attribué et devrait désormais l'être avant la fin de 2019. La procédure d'appel d'offres concernant les services de développement d'applications	La période de mise en œuvre de la stratégie informatique est terminée et les contrats de prestation de services d'application, de services informatiques et de services Amazon Web (services en nuage) n'avaient toujours pas été attribués en février 2020. Le Bureau ne disposait pas de		X		

N°	Rapport	Recommandation 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. 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.	La recommandation est en cours d'application.	<p>est entrée dans sa seconde phase et le contrat devrait également être attribué avant la fin de 2019.</p> <p>Les contrats relatifs aux services en nuage devraient être attribués avant la fin de 2019.</p> <p>données quantifiables sur les avantages attendus de l'approvisionnement groupé au niveau mondial. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p> <p>Il n'a pas été procédé au déploiement d'applications par l'intermédiaire des pôles applications ; cependant, des applications et des sites Web sont également mis au point en dehors de ces pôles.</p> <p>Le regroupement de la Division de l'informatique et des communications et des activités de niveau 1 se poursuit et devrait durer jusqu'à fin 2021. Le répertoire local de Brindisi n'a pas encore été migré en ce qui concerne plusieurs applications SharePoint et anciennes applications.</p> <p>Sur 70 services informatiques, seuls quatre ont été regroupés et un, qui relève du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, a été partiellement consolidé. Le pôle applications de Vienne ne fait pas partie du Service des solutions institutionnelles créé au sein du Bureau de l'informatique et des communications. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>		X		

N°	Rapport	Recommandation 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/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.	Un nouveau cadre de gouvernance intitulé « Final ICT governance agreed Friday 24 May » a été élaboré après la réforme. Le mandat du Comité directeur pour l'informatique et les communications a été présenté. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	L'organe de gouvernance de l'informatique et des communications créé après la réforme, c'est-à-dire le Comité directeur pour l'informatique et les communications (qui a remplacé le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications), ne compte pas de représentants des autres départements et bureaux, ce qui est nécessaire pour garantir la conformité des activités relatives à l'informatique et aux communications avec les priorités et les objectifs de l'Organisation et pour améliorer la transparence même après la révision du cadre de gouvernance. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
27	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 l'objectif stratégique de l'ONU dans un calendrier établi.	Les travaux relatifs au cadre de gestion de la performance sont suspendus en raison du manque de ressources.	L'Administration avait déclaré qu'une feuille de résultats serait élaborée pour mesurer la performance des services informatiques en ce qui concerne toutes les fonctions relatives à l'informatique et aux communications et que celle-ci serait fondée sur des indicateurs clefs et sur l'auto-évaluation. Le Bureau indique maintenant que cette initiative est suspendue en raison du manque de		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
				ressources. La question étant toujours d'actualité, même après la fin de la période de mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications, la recommandation est considérée comme en cours d'application.				
28	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.	Il est fait état de la collaboration de l'Administration avec les départements utilisateurs dans les procès-verbaux des réunions du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications fournis au Comité. Le mandat du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications montre que les bureaux et les départements sont inclus dans cet organe en tant que membres. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Il apparaît clairement à la lecture des procès-verbaux des réunions du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications que les lacunes en matière de politiques relevées dans les domaines nouveaux n'ont pas encore été complètement comblées. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
29	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.	Le Bureau de l'informatique et des communications peut suivre la trace des certifications obtenues par le personnel exerçant des fonctions relatives à l'informatique et aux communications. Un document Excel intitulé « OICT_SM_Certifications », qui permet de suivre la trace de ces certifications, a été fourni. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Compte tenu de la réponse de l'Administration, la recommandation est considérée comme appliquée.		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
30	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 s'associent pour assurer le transfert des connaissances et faciliter ainsi la prise en main d'Umoja le moment venu.	La recommandation est en cours d'application.	Le processus se poursuivant, la recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		
31	A/73/160, par. 79	<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>	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.	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. Conformément à la stratégie du Secrétaire général en matière de données, le Bureau doit se pencher sur l'une des prochaines étapes hautement prioritaires à court terme, notamment sur le recensement et l'évaluation des problèmes liés aux règlements, aux règles et aux politiques, ainsi que des mécanismes et procédures de contrôle, et sur leur mise à jour. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Rapport	<i>Recommandation 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>
		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>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 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. 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. S'agissant de l'alinéa d),</p>					

N°	Rapport	Recommandation 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. 101	L'Administration devrait recenser les applications essentielles qui doivent être conservées et travailler à la rationalisation des applications en repérant les doublons.	conformément à la stratégie du Secrétaire général en matière de données, approuvée le 16 avril 2020, un cadre de protection des données et de la vie privée sera mis en place à l'échelle de l'Organisation, sur la base des principes relatifs à la protection des données personnelles et à la vie privée. Ce cadre devrait inclure une circulaire d'application du Secrétaire général et des politiques destinées à être mises en œuvre au niveau des départements et des services.	Le Bureau de l'informatique et des communications considère que cette recommandation a été appliquée. L'objectif de la stratégie Informatique et communications a été atteint (voir le document relatif à la clôture du projet fourni par le Bureau de la gestion des grands projets) et les activités en cours ont été intégrées dans les opérations du Bureau. Le Bureau s'est attaché à recenser les applications, notamment celles qui remplissent des fonctions analogues. Éviter la création ou l'achat d'applications redondantes fait partie des opérations courantes du Service des solutions institutionnelles. Avant d'acheter ou de créer une application, le Service des solutions institutionnelles vérifie si des plateformes	X			

N°	Rapport	Recommandation 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. 108	Des jalons clairs devraient être définis pour éviter d'avoir à repousser les échéances et permettre un suivi efficace des projets.	<p>préexistantes peuvent être utilisées et renvoie également à Unite Apps durant ce processus. L'Administration s'adresse aussi régulièrement à ses homologues dans le système des Nations Unies pour discuter de solutions. Les responsables des questions informatiques dans les départements et les spécialistes de la gestion des relations institutionnelles du Bureau suivent également ce processus et consultent le Service des solutions institutionnelles lorsque des applications sont demandées. Cet effort, qui fait partie intégrante des activités courantes du Bureau, devrait se poursuivre jusqu'au terme de la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications et au-delà, malgré le fait que les objectifs ont été réduits. En outre, le Bureau procède à un inventaire annuel des logiciels, dans le cadre duquel les responsables des questions informatiques des départements sont invités à examiner et à mettre à jour les informations relatives aux applications appartenant à leurs départements.</p> <p>Il est demandé que cette recommandation soit classée.</p>	Le projet, qui avait été clôturé prématurément par le Bureau en 2019, a également été examiné par le Comité dans le rapport de 2019				X

N°	Rapport	Recommandation 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>les autres projets exécutés dans le cadre de la stratégie, dont il est fait état dans le document A/73/384, ont été officiellement clôturés, à l'exception de celui portant sur l'approvisionnement groupé au niveau mondial. En outre, le document A/74/353 contient des informations détaillées sur l'achèvement de la mise en œuvre et le résultat final de la stratégie. Les demandes de changement ayant conduit à la clôture des projets ont été communiquées.</p> <p>Il est demandé que cette recommandation soit classée.</p>	<p>(A/74/177). Étant donné que ses aspects relatifs aux étapes et au calendrier de l'exécution des projets ne sont pas applicables, la recommandation est considérée comme appliquée.</p>				
34	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.	Comme indiqué précédemment, le rapport qui sera présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-quatorzième session contiendra une proposition (dont l'application avait été repoussée en 2019) qui vise à accroître, en 2020 et dans tous les lieux d'affectation, les moyens afin de 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, et qui s'inscrit dans le cadre d'un plan d'équipement pour la période 2021-2025 qui s'appuierait sur des informations fournies par	Le processus étant engagé, la recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
35	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.	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. Le Bureau de l'informatique et des communications continuera de consulter le Bureau de la planification des programmes, des finances et du budget sur le projet de rapport.	Le Comité a été informé dans l'audit actuel qu'un dossier de décision n'avait pas été établi pour deux projets. Les plans de transition n'ont pas non plus été élaborés et les appels d'offres pour les contrats de services informatiques n'ont pas été annulés. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			
36	A/73/160, par. 127	Les contrats en suspens devraient être finalisés dans les délais impartis pour permettre l'utilisation optimale des ressources.	La fourniture de services de développement de logiciels et d'applications fait actuellement l'objet de négociations avec les fournisseurs, et la Division des achats s'attend à ce que les contrats soient attribués au cours du deuxième	Au vu de la réponse de l'Administration, la recommandation est considérée comme en cours d'application.	X			

N°	Rapport	Recommandation 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. 140	L'Administration devrait établir un plan et un calendrier de renouvellement du matériel de	La plateforme de visioconférence comprend trois éléments : les terminaux, l'infrastructure et le système	Selon la réponse donnée, la recommandation est toujours en cours d'application, car le système de gestion unifiée de		X		

N°	Rapport	<i>Recommandation 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>
		visioconférence pour assurer la résilience des services associés.	<p>de liaison.</p> <p>Les terminaux et leurs unités périphériques qui arrivent en fin de vie seront remplacés ou mis hors service de manière progressive, compte tenu des contraintes budgétaires et de la nécessité d'utiliser efficacement les ressources disponibles. Pour ces terminaux, les référents processus métier proposent que leur remplacement soit financé au titre du chapitre 29 (Services de gestion et d'appui) ou du chapitre 33 (Travaux de construction, transformation et amélioration des locaux et gros travaux d'entretien), le chapitre le plus approprié étant retenu, de l'initiative d'entretien des locaux ou des dépenses d'équipement, ou qu'une décision soit prise au cas par cas : soit continuer d'utiliser le matériel tant qu'il fonctionne, soit le remplacer par d'autres outils de collaboration, comme Microsoft Teams, 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>L'infrastructure de base a été normalisée et hébergée dans le nuage privé de l'Organisation, dans le cadre du projet mondial d'harmonisation des</p>	<p>la transition était en cours de modernisation et la mise hors service des périphériques a été retardée en raison des contraintes budgétaires. La mise en conformité se poursuivant, la recommandation est considérée comme en cours d'application.</p>				

N°	Rapport	<i>Recommandation 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>
			<p>infrastructures de visioconférence, et tous les systèmes physiques de visioconférence ont été mis hors service.</p> <p>Le logiciel de transition prévu dans le cadre de l'initiative Unité d'action des Nations Unies a été mis en service. En attendant le passage à la version 3 du système de gestion unifiée de la transition (Unified Bridge Management System), certains logiciels de transition indépendants et d'autres composantes associées seront mis hors service et les services de visioconférence seront assurés via le logiciel de transition, qui est hébergé dans le nuage privé de l'Organisation. Certains systèmes en état de marche continueront d'être utilisés comme systèmes de secours et pour assurer la compatibilité en amont, et resteront en service tant que le matériel sera fonctionnel. Lorsque le matériel et les systèmes obsolètes 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>					

N°	Rapport	Recommandation 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
38	A/74/177, par. 14.	L'Administration devrait faire 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 doter immédiatement d'un nouveau dispositif.	Un nouveau cadre de gouvernance intitulé « Final ICT governance agreed Friday 24 May » a été élaboré après la réforme. Le mandat du Comité directeur pour l'informatique et les communications a été présenté et les procès-verbaux de ses réunions mis à disposition. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Le Conseil a noté que le Comité exécutif de l'informatique et des communications avait été remplacé par le Comité directeur pour l'informatique et les communications. L'Administration a mis en place la nouvelle structure de gouvernance, évitant ainsi l'apparition d'un vide institutionnel. La recommandation relative à la mise en œuvre du cadre de gouvernance de l'époque est superflue puisque ce cadre a été remplacé. Les points faibles du nouveau cadre de gouvernance ont été relevés et pris en compte dans le présent rapport au titre d'une recommandation distincte. Cette recommandation est donc considérée comme devenue caduque.				X
39	A/74/177, par. 20.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait, pour contrôler le respect des politiques, se doter d'un modèle à suivre qui comporte un mécanisme d'auto-évaluation applicable à l'ensemble des politiques, si possible, et se coordonner avec les parties prenantes pour faire en sorte que les politiques soient mieux appliquées.	La recommandation est en cours d'application.	Le Bureau de l'informatique et des communications n'a aucune fonction consacrée au contrôle du respect des politiques. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
40	A/74/177, par. 30.	L'Administration devrait dresser le bilan des objectifs atteints dans le cadre de tous les projets, y compris les	L'application de la stratégie quinquennale en matière d'informatique et de communications s'est	Sur les sept projets indiqués comme étant en cours dans le quatrième rapport du Secrétaire général sur l'état		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
		projets considérés comme achevés et ceux qui sont devenus des activités permanentes, par rapport aux objectifs fixés dans la stratégie Informatique et communications.	achevée en décembre 2019 (la date exacte est le 10 février 2020, soit cinq ans après l'approbation par l'Assemblée générale), et les autres projets exécutés dans le cadre de la stratégie, dont il est fait état dans le document A/73/384 , ont été officiellement clôturés (les demandes de changement ont été communiquées). En outre, le document A/74/353 contient des informations détaillées sur l'achèvement de la mise en œuvre et le résultat final de la stratégie. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	d'avancement de l'application de la stratégie (A/73/384), six ont été clôturés grâce à des demandes de changement approuvées par le Directeur général de l'informatique. Un rapport de fin de projet a été établi uniquement pour le projet de rationalisation des applications. Cependant, ce projet a été clôturé à la suite de l'introduction d'une demande de changement. En ce qui concerne la clôture des cinq autres projets, la méthode adoptée, à savoir l'examen du projet par le chef de projet et la présentation, par ce dernier, du rapport de fin de projet au comité des projets, n'a pas été suivie. L'Administration a accepté de procéder à une analyse après action de ces cinq projets. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
41	A/74/177 , par. 36.	L'Administration devrait accorder la priorité à l'élaboration et au lancement du plan de prise en main d'Umoja.	La recommandation est en cours d'application.	Compte tenu de la réponse de l'Administration, la recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		
42	A/74/177 , par. 53.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait faire porter ses efforts sur la compartimentation des réseaux et continuer d'améliorer le programme de sécurité informatique et notamment la configuration	La compartimentation des réseaux a été incluse comme mesure concrète dans le nouveau plan d'action sur la cybersécurité et un projet a été lancé pour migrer la gestion des postes de travail vers Microsoft Azure, qui permettra une gestion	Le processus se poursuivant, la recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Rapport	Recommandation 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
43	A/74/177, par. 58.	des postes de travail, la formation et la classification des informations.	sécurisée de la configuration de tous les postes de travail gérés.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration. Il convient également de noter que l'on ignore le nombre de fichiers consultés au cours d'une cyberattaque car les preuves scientifiques étaient incomplètes. La recommandation met l'accent sur la tenue d'un registre complet d'informations précises sur le mode opératoire des auteurs de cyberattaques et sur l'ampleur de celles-ci. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			
44	A/74/177, par. 68.	L'Administration devrait examiner et redéfinir la liste actuelle des applications « critiques », effectuer régulièrement des exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications considérées comme critiques et prendre rapidement des mesures correctives pour remédier aux lacunes constatées lors de l'exercice de reprise après sinistre.	Voir également la réponse donnée en ce qui concerne le document A/72/151, par. 67. Ces tâches ne relèvent pas du mandat du Bureau de l'informatique et des communications. La liste des applications critiques établie par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises et intitulée « UNHQ critical applications » a été communiquée. La détermination de la criticité ne relève pas de la compétence du Bureau, mais plutôt de celle de l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Cette recommandation concerne non seulement l'établissement de la liste des applications critiques par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises mais également la conduite régulière d'exercices de reprise après sinistre pour toutes les applications considérées comme critiques et la prise, dans les meilleurs délais, de mesures correctives pour remédier aux lacunes constatées lors de ces exercices. Le processus se poursuivant, la recommandation est considérée comme en cours d'application.	X			

N°	Rapport	Recommandation 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
45	A/74/177, par. 76.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait effectuer chaque année un inventaire de toutes les applications, définir clairement les types d'applications qui doivent être regroupées ou supprimées et remédier aux lacunes concernant les données enregistrées dans Unite Applications.	Le Bureau de l'informatique et des communications procède déjà chaque année à un inventaire de toutes les applications dans le cadre de ses opérations existantes, le dernier inventaire ayant eu lieu en janvier 2019. Au cours de cet exercice, les responsables des questions informatiques des départements et les propriétaires d'applications au sein du Bureau mettent à jour Unite Apps, la plateforme de gestion des dossiers de projets créée à cet effet. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	Les lacunes concernant les données enregistrées dans Unite Apps ont persisté. Le Bureau doit se mettre en rapport avec les chefs de département pour mettre au point un mécanisme permettant à tous les propriétaires d'applications de mettre à jour les détails concernant celles-ci dans Unite Apps. Dans son dernier rapport sur l'audit des procédures de mise au point et d'acquisition d'applications au Secrétariat de l'ONU, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) a notamment indiqué que la partie réservée aux coûts de la mise au point d'applications dans Unite Apps était vide pour 1 135 articles et qu'il n'y avait aucune donnée sur la reprise après sinistre pour 1 456 articles, ce qui va à l'encontre de l'objectif même de la base de données Unite Apps (rapport n° 2020/003 du BSCI (12 février 2020), par. 33 et 34). La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
46	A/74/177, par. 85.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait, en coordination avec les autres parties prenantes, examiner les procédures de gouvernance et d'application des règles en vigueur	Il est demandé que cette recommandation soit classée compte tenu de la publication de l'instruction administrative mentionnée ci-après. Tous les sites Web publics doivent être conformes aux	L'affirmation selon laquelle une instruction administrative a été publiée n'est pas fondée car l'instruction est à l'état de projet depuis plus d'un an et n'a pas été officiellement publiée à ce jour ; les		X		

N°	Rapport	<i>Recommandation 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>
		concernant les sites Web, recenser les lacunes et veiller au respect des directives et des normes existantes.	directives relatives à la technologie, à la sécurité, à l'image, au multilinguisme et à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Tous les chefs de département ont été informés de leurs obligations en matière de respect de la politique relatives aux sites Web publics grâce aux directives du Comité de direction. Ils ont également été informés que Unite Web était la plateforme de gestion de contenus Web de l'Organisation et qu'ils devaient enregistrer leurs sites sur le portail Unite Apps. Si un département ou une entité s'adresse au Bureau de l'informatique et des communications au sujet de la création d'un site Web public, le Bureau collabore étroitement avec le Département de la communication globale pour garantir le respect de la politique relative aux sites Web. Toute demande de création de site Web public nécessite le remplissage d'un formulaire DGC.8, qui est examiné et approuvé par le Département avant que le Bureau ne fournisse un espace de développement sur Web Unite aux fins de l'ajout de contenus. Les demandeurs doivent confirmer au Département que le site sera multilingue ou obtenir une	directives émises par le Comité de direction n'étaient pas sous forme écrite ; les sites Web nouveaux et anciens n'étaient pas conformes aux politiques relatives aux cinq domaines susmentionnés. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				

N°	Rapport	Recommandation 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>dérrogation du Département, qui n'est accordée que sur présentation d'un motif de fond. Une fois le contenu ajouté, le Bureau renvoie le site Web au Département de la communication globale afin qu'il contrôle et confirme la conformité aux règles relatives à l'image et à l'accessibilité avant le lancement du site.</p> <p>Le Département des communications mondiales continue de gérer plusieurs anciens sites Web publics. Il a lancé un projet visant à regrouper les anciens sites Web sur Drupal, une plateforme informatique commune. Le Bureau de l'informatique et des communications contribue à cet effort en donnant des conseils en matière de conformité dans les domaines de l'architecture et de la sécurité, ainsi qu'en apportant un appui opérationnel. Il adopte également UN2, la nouvelle norme en matière d'images du Département consacrée aux sites Web hébergés sur Unite Web.</p> <p>Récemment, le Bureau, le Département de la communication mondiale, le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences ont élaboré conjointement une</p>					

N°	Rapport	Recommandation 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
47	A/74/177, par. 90.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait prendre 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.	Aucune ressource n'est disponible pour mener ce travail à bien.	Les besoins en ressources n'ont pas été évalués et les parties concernées n'ont pas encore été consultées pour déterminer les ressources nécessaires pour la libération de moyens des centres de formation régionaux. Cette question a été examinée de manière approfondie dans le cadre de l'audit actuel. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			

N°	Rapport	Recommandation 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
48	A/74/177, par. 95.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait veiller au respect des objectifs fixés dans l'accord de prestation de services et s'attaquer rapidement aux problèmes de dégradation du service ou de panne.	<p>Cette recommandation a été appliquée. Voici des éléments sur lesquels s'appuyer pour la classer :</p> <p>a) le rapport d'exécution pour 2019, qui contient une analyse complète tenant compte d'accords de prestation de services ciblés et des mesures de suivi à prendre pour améliorer la situation ;</p> <p>b) les procédures de gestion des incidents de copie et de traitement des demandes qui sont suivies pour améliorer le fonctionnement du réseau étendu. Il est demandé que cette recommandation soit classée.</p>	La performance du réseau a été examinée dans le cadre de l'audit actuel et des violations de l'accord de prestation de services ont également été relevées pour 2019. Le Bureau de l'informatique et des communications a procédé à une analyse de la performance pour 2019 et a défini des mesures d'amélioration. Cette question a également été prise en considération dans l'audit actuel et une recommandation globale portant sur des questions supplémentaires telles que l'harmonisation des indicateurs clefs de performance des deux fournisseurs, la méthode de mesure de la performance et l'imposition de pénalités, a été formulée. Toutefois, aucune autre mesure n'aurait pu être prise par l'Administration. Cette recommandation est donc considérée comme devenue caduque.				X
49	A/74/177, par. 102.	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait préciser le champ d'application du volet « regroupement » du projet Pôle d'assistance centralisée et prendre des mesures pour faire en sorte que les objectifs liés au regroupement et aux améliorations continues soient atteints dans les meilleurs délais.	Le projet doit être considéré comme clôturé. Le Bureau de l'informatique et des communications et les services d'assistance du Département de l'appui aux missions ont été regroupés du point de vue de l'établissement des rapports et la nouvelle entité ainsi créée normalise actuellement le modèle opérationnel et les procédures de prestation de services. Il est demandé que cette recommandation soit classée.	La consolidation au niveau 1 était toujours en cours tout au long de l'année 2019. Le Bureau indique également dans sa réponse que la nouvelle entité résultant du regroupement normalise actuellement le modèle opérationnel et les procédures de prestation de services. Au vu de la réponse de l'Administration, la recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Rapport	Recommandation 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	
50	A/74/177, par. 109.	L'Administration devrait collaborer activement avec les États Membres qui se sont déclarés intéressés par la création de laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies et répondre à leur demande en suivant un calendrier défini.	<p>Tout au long de 2019, le Bureau de l'informatique et des communications a répondu sans délai aux pays qui ont officiellement manifesté un intérêt pour le programme au moyen d'une note verbale envoyée à la Directrice générale de l'informatique et des communications. Les réponses aux notes verbales reçues des Émirats arabes unis, de Maurice et de l'Allemagne ont été communiquées en guise de preuve ; elles ont été examinées dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la date de leur réception. Le Bureau s'engage à continuer de collaborer activement avec les États Membres qui se disent intéressés par la création de laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies.</p> <p>Il est demandé que cette recommandation soit classée.</p>	Le Comité prend note de la réponse de l'Administration et considère que cette recommandation a été appliquée.	X				
Total					50	7	37	0	6
Pourcentage					100	14	74	0	12

Annexe II

Plan stratégique original

Les phases I et II portent sur les axes d'intervention stratégiques en matière d'informatique et de communications : modernisation, transformation et innovation. La composante Transformation du modèle d'activité et direction regroupe deux grands domaines, à savoir 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	Modernisation																		
	Solutions globales																		
	Déploiement d'Umoja et normes IPSAS																		
	Réseau et infrastructure																		
	Sécurité informatique																		
	Continuité des opérations et reprise après sinistre																		
	Transformation																		
	Cadre de prestation de services centralisés :																		
	Pôles d'assistance centralisée																		
	Pôles applications																		
	Centres technologiques régionaux																		
	Pôle Réseau, opérations, communications et sécurité																		
Services techniques et systèmes de conférence																			
Phase II	Innovation																		
	Projets : informatique analytique, collaboration, solutions de gestion des crises, sécurité, projets de modernisation																		

		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.
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 d'informatique et de communications																		
	Utilisation optimale des ressources																		
	Approvisionnement groupé au niveau mondial																		
	Défragmentation et harmonisation																		