



Conseil économique et social

Distr. limitée
30 juin 2023
Français
Original : anglais

Comité du programme et de la coordination

Soixante-troisième session

30 mai-30 juin 2023

Projet de rapport

Rapporteur : M. Rouven **Klein** (Allemagne)

Additif

Questions relatives au programme : projet de budget-programme pour 2024

[Point 3 a)]

Programme 25 Services de gestion et d'appui

1. À ses 4^e et 13^e séances, le 31 mai et le 6 juin 2023, le Comité a examiné le programme 25 (Services de gestion et d'appui) (projet de plan-programme pour 2024 et exécution du programme en 2022) [[A/78/6 \(Sect. 29\)](#), [A/78/6 \(Sect. 29A\)](#), [A/78/6 \(Sect. 29B\)](#), [A/78/6 \(Sect. 29C\)](#), [A/78/6 \(Sect. 29D\)](#), [A/78/6 \(Sect. 29E\)](#) et [A/78/6 \(Sect. 29F\)](#)].

2. La Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel et le Sous-Secrétaire général et Directeur général de l'informatique et des communications au Bureau de l'informatique et des communications ont présenté le programme et répondu, avec d'autres représentants et représentantes du Secrétariat, aux questions soulevées par le Comité lors de l'examen du programme.

Débat

3. Les délégations ont salué le rôle essentiel que jouait le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, ainsi que le travail qu'il avait accompli pour exécuter son mandat avec efficacité et efficience et pour doter l'Organisation des Nations Unies d'un système de gestion transparent, responsable, efficace et conforme aux mandats de l'Organisation. La volonté dont faisait preuve le Département pour continuer de s'améliorer et d'intégrer des politiques et des pratiques de gestion axées sur les résultats dans le fonctionnement quotidien et la culture de l'Organisation a été salué. Une délégation s'est félicitée des travaux du



Département, qu'elle considérait comme l'auteur et l'exécutant de nombreuses initiatives de réforme du Secrétaire général et comme l'une des unités essentielles du Secrétariat, tant d'un point de vue fonctionnel que technique. Une autre délégation a salué le travail considérable qu'accomplissait le Département pour concrétiser le nouveau modèle de gestion du Secrétaire général et étoffer les réformes en cours en apportant des améliorations continues et en faisant évoluer ses méthodes de travail. Elle a salué la stratégie du Département pour 2024, qui visait à faire progresser le nouveau modèle de gestion grâce à une approche intégrée s'articulant autour de quatre piliers interdépendants : le pilier Progiciel de gestion intégré, le pilier Planification des programmes, finances et budget, le pilier Ressources humaines et le pilier Transformation opérationnelle et questions de responsabilité. Une délégation a salué les initiatives que prenait le Département pour définir les grandes orientations dans tous les domaines relatifs à la gestion grâce au cadre stratégique et politique de gestion intégrée à l'échelle mondiale, ainsi qu'à des mécanismes de suivi, d'évaluation et de responsabilité renforcés.

4. Soulignant que le Département déployait des efforts considérables pour appuyer le Comité du programme et de la coordination et la Cinquième Commission de l'Assemblée générale, et donc l'ensemble de l'Organisation, une délégation a cité une déclaration précédemment faite par la présidence de l'Assemblée, dans laquelle la présidence avait qualifié la Cinquième Commission d'épine dorsale de l'Assemblée. Ajoutant que le Comité faisait partie du processus budgétaire global, la délégation a conclu que selon cette logique, le Département était de fait l'épine dorsale du Secrétariat de l'Organisation, étant entendu que ni la Cinquième Commission ni le Comité ne pourraient fonctionner sans l'appui du Département et que l'Organisation ne serait pas à même de s'acquitter de ses mandats sans un financement et des liquidités suffisants, un dispositif global d'application du principe de responsabilité, une gestion compétente et un personnel diversifié et qualifié.

5. Une délégation a salué le rôle vital que le Département continuait de jouer dans la mise en œuvre du programme de réforme du Secrétaire général dans l'ensemble de l'Organisation et dans l'action visant à rendre l'Organisation opérationnelle, efficiente et productive tout au long de la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) et au-delà. Jointe par d'autres délégations, elle a également salué ce que le Département avait fait pour renforcer la résilience de l'Organisation, notamment sa capacité d'assurer la continuité des opérations dans les situations d'urgence, en orientant, contrôlant et ajustant les méthodes de travail au Siège à la suite de la pandémie dans la perspective d'aider l'Organisation à s'adapter continuellement à l'évolution de l'environnement et des risques et aux possibilités qui se présentaient.

6. Une délégation a remercié le Département d'avoir aidé les États Membres à parvenir à un accord sur deux résolutions récentes très importantes, qui concernaient la gestion des ressources humaines (résolution [77/278](#) de l'Assemblée générale) et la réforme du cycle budgétaire (résolution [77/267](#) de l'Assemblée). À cet égard, elle a noté qu'au cours de l'année précédente, le dernier volet du programme de réforme du Secrétaire général avait été mené à bien et que la vision de ce dernier concernant la réforme de la gestion s'était concrétisée par la décision, prise par consensus, de lever la période d'essai du cycle budgétaire annuel afin de consolider les avantages d'un cycle plus court et de se concentrer sur l'exécution du mandat et sur les résultats. La délégation a indiqué qu'il était dans l'intérêt de l'Organisation et de tous les États Membres que la culture de gestion soit davantage axée sur les résultats et que la planification des programmes soit plus souple, mais que cela représentait une charge de travail et des responsabilités supplémentaires pour le Département. Une délégation s'est intéressée à la manière dont le Département se préparait à mettre en œuvre la résolution relative au cycle budgétaire, se demandant quels éléments celui-ci jugeait importants et quels aspects il convenait d'avoir collectivement à l'esprit pour que la

résolution soit mise en œuvre de manière harmonieuse. Une autre délégation a demandé s'il était envisagé, sachant que les sessions du Comité du programme et de la coordination devaient commencer plus tôt l'année suivante, à savoir à la mi-mai, que le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires commence ses débats avant le début des sessions du Comité.

7. Rappelant le paragraphe 40 de la résolution 77/278, dans lequel l'Assemblée générale a rappelé la circulaire du Secrétaire général sur l'aménagement des modalités de travail, une délégation a demandé dans quelle mesure les nouvelles modalités de travail telles que présentées dans la section « Mandat et considérations générales » de la stratégie pour 2024 au titre du résultat 1 (de nouvelles modalités de travail appliquées au lendemain de la pandémie pour une organisation plus résiliente, plus agile et plus durable) relatif à la composante 3 (Services consultatifs de gestion) du sous-programme 1 (Progiciel de gestion intégré, services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination, et services consultatifs de gestion) étaient conformes à la disposition administrative interne selon laquelle le personnel devait être physiquement présent au Siège trois jours par semaine.

8. On a salué le travail considérable accompli par le Département pour garantir un processus de recrutement efficace attirant des candidates et des candidats hautement qualifiés tout en favorisant une représentation géographique équitable et la parité femmes-hommes. Une délégation a vivement remercié le Département des efforts qu'il déployait pour assurer une représentation géographique équitable des États Membres et s'est dite impatiente de voir les progrès accomplis. À cet égard, une autre délégation a pris note du paragraphe 29A.9 et demandé des précisions sur la manière dont le Secrétariat comptait s'y prendre pour réaliser des progrès. En ce qui concernait la modification devant être apportée au mécanisme des fourchettes souhaitables, qui avait été approuvée par l'Assemblée générale lors de la première partie de la reprise de sa soixante-dix-septième session et qui devrait entrer en vigueur à compter de janvier 2024, une délégation a demandé comment le Département se préparait à s'adapter à cette modification et à quel moment les États Membres pourraient commencer à voir des changements dans la composition du Secrétariat.

9. Les délégations se sont félicitées de la poursuite des travaux visant à mettre en œuvre le plan d'action stratégique de lutte contre le racisme mentionné à l'alinéa h) du paragraphe 29A.2 et à favoriser la dignité de l'ensemble du personnel au sein du Secrétariat, estimant qu'il était important de veiller à ce que l'ONU soit un lieu de travail inclusif et respectueux, et ont demandé des informations sur la mise en œuvre de la stratégie de lutte contre le racisme.

10. Les efforts visant au renforcement de l'exercice de la délégation de pouvoirs ont également été salués et une délégation a demandé que soient présentés des exemples récents de cas dans lesquels ces efforts avaient eu des effets positifs sur la manière dont l'Organisation exécutait ses mandats et sur les résultats obtenus sur le terrain. On a salué l'action que menait le Département pour renforcer le dispositif d'application du principe de responsabilité, simplifier les politiques, améliorer la transparence et faciliter le suivi de la gestion des risques et l'établissement de rapports.

11. Une délégation s'est félicitée des activités que menait le Département pour prévenir le harcèlement sexuel grâce à l'adoption d'une approche centrée sur les victimes à l'échelle du système des Nations Unies (dont il était question au paragraphe 29A.9) et a demandé comment le Département encouragerait les témoins à agir, l'objectif étant de lutter contre l'inertie face aux cas de harcèlement sexuel. S'agissant du tableau 29A.35 et des résultats escomptés pour 2024 en ce qui concernait le nombre de signalements de comportements constitutifs de harcèlement

sexuel, une autre délégation, tout en convenant de l'importance de la prévention du harcèlement sexuel, a dit craindre que l'établissement de mesures de résultats telles que l'augmentation du nombre de signalements de comportements constitutifs de harcèlement sexuel ne conduise à de fausses accusations. Les délégations ont demandé comment le Département aborderait cette question et proposé une formulation qui permettrait de préciser que les fausses allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles formulées en connaissance de cause constituaient une faute passible de mesures disciplinaires.

12. En ce qui concernait le résultat 3 (une prise de décisions plus efficace grâce à la transformation numérique et aux innovations apportées par Umoja) présenté au titre de la composante 1 du sous-programme 1, les délégations, tout en saluant la volonté de transformation numérique et l'existence du portail d'information sur le personnel, ont demandé pourquoi cette transformation était guidée par le document Notre Programme commun et l'initiative « ONU 2.0 », comme indiqué au paragraphe 29A.27, alors que ni l'un ni l'autre n'avaient encore été examinés par les États Membres.

13. S'agissant du paragraphe 29A.28, dans lequel il était indiqué que l'expérience utilisateur d'Umoja serait améliorée dans le cadre de la composante, une délégation a dit ne pas bien comprendre comment les tâches seraient réparties entre le Département et le Bureau de l'informatique et des communications, sachant qu'Umoja était un outil de transformation institutionnel alors que les technologies de l'information relevaient des responsabilités du Bureau, et demandé des éclaircissements à cet égard.

14. Une délégation a fait observer que le Département avait réussi à apporter un soutien technique au Secrétariat par l'intermédiaire du système de progiciel de gestion intégré, ainsi qu'un appui aux États Membres. La délégation a également noté que, d'année en année, la qualité et l'accessibilité des informations fournies aux États Membres concernant les élections s'étaient améliorées.

15. En ce qui concernait le résultat 1 (amélioration de l'information mise à la disposition des représentants) présenté au titre de la composante 2 (Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination) du sous-programme 1, une délégation a indiqué qu'il serait judicieux de regarder du côté du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences afin de déterminer quelles mesures il conviendrait de mettre en place pour que les États Membres puissent accéder le plus rapidement possible aux documents qu'ils avaient besoin de consulter.

16. Une délégation a vivement remercié le secrétariat de la Cinquième Commission et le Comité pour la qualité de leur appui et le travail considérable qu'ils avaient accompli, ainsi que la Division de la planification des programmes et du budget pour les efforts qu'elle avait déployés en vue d'améliorer la qualité des rapports budgétaires, notamment en contrôlant la terminologie utilisée, en consultant rapidement les États Membres et en intégrant davantage de tableaux et de graphiques dans les rapports pour en faciliter la lecture.

17. S'agissant du sous-programme 2 (Planification des programmes, finances et budget), une délégation a souligné qu'il importait d'adopter une approche cohérente et globale en ce qui concernait l'analyse des états financiers, le renforcement de l'application du principe de responsabilité dans toutes les opérations de l'Organisation, l'amélioration de la qualité de l'analyse des données aux fins de la facilitation de la gestion des ressources dans les missions politiques spéciales, et la gestion indépendante et responsable des risques relatifs aux projets d'investissement de l'Organisation. Elle a fait observer que le plan-programme lui avait permis de se

familiariser avec la section du portail de connaissances Knowledge Gateway relative aux finances, une plateforme numérique intégrée et une communauté mondiale des Nations Unies pour les utilisateurs des services financiers d'Umoja.

18. En ce qui concernait le paragraphe 29A.58, dans lequel était présentée la stratégie mise en place au titre de la composante 1 (Finances), une délégation a proposé d'ajouter un passage sur le renforcement de la gestion des ressources extrabudgétaires.

19. S'agissant de la figure 29A.IV, dans laquelle était présentée le niveau de confiance concernant l'achèvement des grands projets d'équipement de l'ONU dans la limite du budget approuvé, une délégation a proposé d'ajouter le Plan stratégique patrimonial pour le Palais des Nations au résultat 2 (services indépendants de gestion des risques pour les grands projets d'équipement de l'Organisation) de la composante 2 (Finances des missions).

20. S'agissant du résultat 3 (amélioration de l'exactitude des projets de budget) présenté au titre de la composante 3 (Planification des programmes et établissement du budget), et plus particulièrement du paragraphe 29A.95, où il était dit qu'il serait proposé de procéder à des ajustements individuels de l'actualisation des coûts de certains articles spécifiques dans les cas où le degré de variation différerait significativement de la variation moyenne de l'indice des prix à la consommation, une délégation a demandé comment l'actualisation des coûts serait effectuée et pour quels types d'articles, et quelles seraient les conditions prises en compte outre l'inflation.

21. S'agissant des sous-programmes 3 (Ressources humaines) et 4 (Transformation opérationnelle et questions de responsabilité), une délégation a demandé au Département de prendre en compte l'avis de l'Assemblée générale, notamment en ce qui concernait la gestion des ressources humaines, sachant qu'une résolution avait été adoptée à ce sujet en avril 2023 pour la première fois depuis six ans. La délégation a demandé des informations sur la manière dont le Secrétariat avait accueilli la résolution.

22. En ce qui concernait l'alinéa f) du paragraphe 29A.98, dans lequel était présentée la stratégie adoptée au titre de la composante 1 (Stratégies et politiques) du sous-programme 3, et où il était précisé que de nouvelles valeurs et de nouveaux comportements seraient adoptés en matière de gestion des aptitudes, une délégation a souhaité en savoir plus et demandé de quels valeurs et comportements il s'agissait.

23. S'agissant du paragraphe 29A.107, une délégation a salué le lancement prévu d'un programme pluriannuel de sélection du personnel 2.0 devant à terme produire un système de recrutement nouveau, efficace et efficient, juste et souple, initiative dont elle s'est dite très satisfaite, sachant que la représentation géographique équitable restait une préoccupation centrale, et a précisé qu'elle attendait avec impatience que le programme soit mis en œuvre et donne des résultats.

24. S'agissant du Département de l'appui opérationnel, les délégations ont salué l'appui que ce dernier apportait au Secrétariat de l'ONU, y compris les services qu'il dispensait en matière de conseil, de soutien aux opérations et de gestion administrative, notamment en ce qui concernait la simplification des processus, l'analyse des données, le soutien aux partenariats et le renforcement des capacités. Une délégation a salué les efforts qui avaient été déployés pour innover et placer le client au cœur de la conception de processus, en vue de permettre aux entités du Secrétariat de s'acquitter de leurs mandats et d'obtenir des résultats. Une délégation a reconnu que le Département jouait le rôle crucial de branche opérationnelle du Secrétariat et d'interface client pour les questions d'appui opérationnel, et exprimé sa gratitude pour la contribution précieuse que celui-ci avait apporté en ce qui concernait

l'amélioration des processus opérationnels, la continuité des activités et le bon fonctionnement, l'efficacité et la productivité de l'Organisation tout au long de la pandémie de COVID-19 et au-delà. Une autre délégation a félicité le Département pour son esprit de collaboration.

25. Une délégation s'est félicitée de l'attention que le Département avait accordée aux objectifs de développement durable et l'a remercié d'avoir assumé les changements qu'il avait fallu apporter en matière de procédure dans tout le système des Nations Unies afin d'accélérer la réalisation des objectifs. Elle a demandé des précisions sur la manière dont le Département pourrait continuer à chercher des possibilités de collaboration et des synergies, notamment en utilisant efficacement la reconnaissance mutuelle, y compris dans les domaines des ressources humaines et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

26. Une délégation a fermement soutenu le fait que le Département prévoyait de continuer d'appuyer les efforts visant à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux locaux de l'Organisation des Nations Unies et de tirer parti du recours accru aux outils et plateformes numériques pour moderniser l'infrastructure numérique du Siège afin d'en améliorer l'accessibilité.

27. La même délégation s'est également dite favorable aux efforts déployés par le Département pour renforcer les activités de sensibilisation et de formation à l'intention des fournisseurs, notamment des entreprises appartenant à des femmes.

28. Une délégation a rappelé le rôle crucial du Centre de services mondial de l'ONU, qui fournissait des conseils de qualité et sur mesure aux missions en vue de réduire leur empreinte écologique.

29. Une délégation a indiqué que la représentation géographique équitable restait une source de préoccupation et demandé des informations sur les mesures que le Département comptait prendre à cet égard.

30. S'agissant de l'alinéa b) du paragraphe 29B.7, où, en ce qui concernait les facteurs externes, il était indiqué que le plan d'ensemble pour 2024 était fondé, entre autres facteurs, sur l'hypothèse selon laquelle les partenaires concernés, qu'ils appartiennent ou non au système des Nations Unies, continueraient de coopérer, permettant ainsi au Département de mieux répondre aux besoins des clients, de mieux exécuter ses mandats et de fournir en temps voulu un appui opérationnel durable, une délégation a demandé quels étaient les partenaires n'appartenant pas au système dont il était question.

31. S'agissant du paragraphe 29B.11, où il était question, dans le contexte de l'appui apporté aux États Membres et aux clients en vue de faire face à la pandémie de COVID-19, du mécanisme mis en place pour les évacuations sanitaires liées à la COVID-19, une délégation a dit que, croyant savoir que le mécanisme aurait dû fermer à la fin de 2022, elle se demandait où en était cette fermeture et quels étaient les projets du Secrétariat à cet égard.

32. On s'est dit favorable à la stratégie adoptée par le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel pour organiser les activités du Département conformément aux mandats existants. À cet égard, une délégation a fait observer que cette stratégie ne figurait pas, au titre des mandats confiés par les organes délibérants, dans la résolution [76/274](#) de l'Assemblée générale sur les questions concernant les opérations de maintien de la paix en général, dans laquelle étaient énoncés les mandats transversaux du Secrétariat en matière de logistique et d'achats ainsi que les recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires ayant été approuvées pour être prises en compte dans les travaux du Département, et demandé qu'en soit précisée la raison.

33. En ce qui concernait les activités d'appui présentées au titre de la composante 1 (Appui en matière de ressources humaines) du sous-programme 1 (Activités d'appui), une délégation a dit avoir été surprise de constater, dans la sous-catégorie Administration, que le Département avait pour projet de mettre en œuvre et d'examiner les nouvelles technologies de la chaîne d'approvisionnement durable. Elle a noté qu'au paragraphe 20 de sa résolution la plus récente sur les achats, à savoir la résolution 69/273, l'Assemblée générale n'avait pas encore approuvé la notion de pratiques d'achat durables. Elle a rappelé et appuyé la recommandation figurant au paragraphe 39 du rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/69/809), selon laquelle le Secrétaire général devait établir un rapport détaillé sur ce que recouvrait cette notion, sur la mesure dans laquelle cette dernière était liée aux quatre principes généraux applicables aux achats énoncés dans le Règlement financier et les règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies, et sur les effets que sa mise en œuvre pourrait avoir en cas d'approbation par l'Assemblée générale. Elle a ajouté qu'un tel rapport n'avait pas encore été présenté à l'Assemblée pour examen. À cet égard, elle a demandé des explications sur ce que l'on entendait par technologies de la chaîne d'approvisionnement durable, ainsi que sur la signification de cette expression, dont elle se demandait également si elle avait un lien quelconque avec la notion de pratiques d'achat durables.

34. En ce qui concernait le résultat 2 (amélioration du programme Jeunes administrateurs) figurant dans le tableau 29B.4 au titre de la même composante, la même délégation a évoqué la mesure des résultats prévus pour 2024, à savoir qu'au moins 55 % des personnes recrutées dans le cadre du programme Jeunes administrateurs viendraient de pays non représentés ou sous-représentés, et a demandé une explication à ce sujet. Elle pensait que ce programme n'accueillait en principe que des candidats et candidates issus de pays non représentés ou sous-représentés et souhaitait donc obtenir des informations concernant l'indicateur susmentionné, faisant observer que ce dernier indiquait bien que le programme accueillait des personnes issues de pays surreprésentés et de pays se situant dans la fourchette souhaitable au regard de la représentation géographique.

35. Une délégation a salué la stratégie présentée au titre des composantes 2 (Renforcement des capacités et formation opérationnelle) et 3 (Gestion des soins et sécurité et santé au travail), en particulier en ce qui concernait la formation du personnel médical de la Force intérimaire des Nations Unies au Liban à la transfusion sanguine d'urgence.

36. S'agissant du paragraphe 29B.54, dans lequel était mentionnée la fourniture de services médicaux tenant compte des questions de genre au titre de la composante 3, une délégation a demandé combien de cas nécessitant de tels services avaient été signalés au cours des dernières années.

37. Une délégation a salué la composante 1 (Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement) du sous-programme 2 (Gestion de la chaîne d'approvisionnement) et souligné l'importance du résultat 3 concernant la stratégie environnementale mise en place par le Département pour réduire l'empreinte écologique des missions. Elle a fait observer que la stratégie arrivait bientôt à son terme et qu'il serait donc essentiel que le Secrétariat propose une voie à suivre en consultation avec les États Membres. Elle a rappelé que des consultations étaient en cours et, en sa qualité de coprésidente du Groupe des Amis pour la gestion de l'environnement dans les missions, a dit qu'elle était fière d'y contribuer et impatiente d'entendre la proposition finale concernant la voie à suivre.

38. Il a été noté qu'en ce qui concernait le résultat 3 (une collaboration mutuellement bénéfique dans la conduite des activités d'appui grâce à un cadre relatif aux partenariats d'appui) présenté au titre du sous-programme 3 (Activités spéciales)

dans le tableau 29B.22, il était prévu pour 2024 que le Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie soit en mesure de fournir un soutien opérationnel aux forces de sécurité non onusiennes en Somalie. Une délégation a proposé de modifier cette mesure de résultat de telle sorte qu'elle indique que le Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie serait en mesure de fournir un soutien opérationnel à la Mission de transition de l'Union africaine en Somalie, conformément à son mandat tel qu'approuvé par le Conseil de sécurité.

39. En ce qui concernait le Bureau de l'informatique et des communications, les délégations ont exprimé leur soutien aux travaux de ce dernier, saluant en particulier les mesures qu'il avait prises après la pandémie en se dotant d'une main-d'œuvre mobile et numérique, en procédant à sa transformation numérique dans un environnement numérique qui évoluait à toute vitesse, en apportant un appui à l'Assemblée générale pour qu'elle puisse avoir recours à des formats de réunion accessibles à tous, en appuyant l'informatique en nuage et en élaborant un plan pour l'architecture de données en application de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données par tout le monde, partout.

40. Une délégation a remercié le Bureau d'avoir présenté la nouvelle stratégie Informatique et communications, qui prévoyait un plan quinquennal visant à exploiter la puissance de la technologie et des données et permettait ainsi d'exécuter le mandat de façon plus efficace, et a encouragé celui-ci à présenter des éléments précis de la stratégie dans le cadre d'un plan de mise en œuvre détaillé et assorti d'un calendrier comprenant : a) des précisions sur les objectifs visés et les mesures concrètes qui permettraient de les atteindre ; b) des indicateurs de résultats, des produits et un dispositif de gouvernance et d'application du principe de responsabilité bien définis et efficaces qui permettent de rétablir l'équilibre entre contrôle centralisé et liberté opérationnelle ; c) des estimations permettant de déterminer les ressources qu'il serait nécessaire de consacrer à la mise en œuvre de la stratégie, l'objectif étant de rationaliser la répartition des dépenses existantes en matière d'informatique et de communications et d'éviter les doubles emplois et les chevauchements ; d) des informations sur les efforts déployés par le Secrétaire général pour mettre la puissance des innovations technologiques au service des objectifs de l'Organisation, en particulier en ce qui concerne la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 ; e) un volet consacré à la sensibilisation.

41. La même délégation a recommandé qu'un exercice d'analyse des risques soit réalisé en ce qui concernait la sécurité de l'information et des communications, et s'est enquis de l'état d'avancement du plan de mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications et de l'analyse globale des risques. En outre, la délégation a rappelé le paragraphe 29C.25 du projet de plan-programme et demandé dans quelle mesure le résultat prévu quant au renforcement de la prise de décision fondée sur les données pour plusieurs entités des Nations Unies s'inscrivait dans les cinq axes de changement prévus par le Secrétaire général pour parvenir à une ONU 2.0. Enfin, elle a demandé des éclaircissements sur la mesure de résultat présentée à la figure 29C.II, en particulier sur le nombre d'utilisateurs et utilisatrices ayant accès à des services téléphoniques via Microsoft Teams, qui était passé de 43 à 6 500, ainsi que des précisions sur le nombre qui avait été enregistré en 2023 et les chances de progrès pour 2024.

42. Une délégation s'est dite favorable à la poursuite de l'abandon progressif des anciennes applications au profit de plateformes institutionnelles, l'objectif étant de parvenir à un écosystème plus cohésif, cohérent et résilient, et a demandé des informations sur les projets de mise à jour de l'infrastructure sur laquelle reposait le service Wi-Fi dans le bâtiment du Secrétariat, lesquels visaient à répondre aux besoins

des représentants et représentantes, de la communauté d'utilisateurs et du Secrétariat dans son ensemble.

43. On a reconnu que les données contribuaient à exécuter efficacement les mandats. Dans ce contexte, on s'est dit favorable à la stratégie du Secrétaire général en matière de données, celles-ci constituant un des cinq axes de changement, et on a encouragé les efforts visant à renforcer l'interopérabilité et les synergies à l'échelle du système pour une meilleure exécution des mandats. Une délégation a mentionné le paragraphe 29C.7, dans lequel était présentée l'approche du Bureau en matière d'innovation, et demandé des informations sur l'évaluation par le Bureau de la demande d'innovation au sein du Secrétariat et de la capacité de ce dernier à utiliser, à déployer et à exploiter des approches innovantes.

44. Une délégation a fait observer l'évocation des réunions hybrides et virtuelles dans le projet de plan-programme et attiré l'attention sur le fait qu'en ce qui concernait les organes intergouvernementaux, les formats hybrides et virtuels des réunions avaient été conçus exclusivement pour assurer la continuité des activités pendant la pandémie de COVID-19 et comme suite aux recommandations formulées par des organismes locaux, tels que les Centers for Disease Control and Prevention des États-Unis d'Amérique, qui s'étaient prononcés contre la tenue de réunions en personne. Elle a souligné en outre que l'Assemblée générale n'avait pas confié de mandat au Bureau concernant la tenue de réunions dans ces formats et rappelé que le Comité des conférences examinerait la question en septembre 2023. Des précisions ont été demandées sur la manière dont le Bureau collaborait avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le seul département du Secrétariat fournissant des services de conférence aux États Membres, et plus précisément sur la manière dont le Bureau choisissait les différentes plateformes de réunions. La question de savoir quelles entités avaient reçu un mandat les habilitant à choisir ces plateformes a également été posée.

45. En ce qui concernait les Offices des Nations Unies à Nairobi, à Genève et à Vienne, une délégation a salué les efforts qui avaient été déployés pour tirer les enseignements des défis posés par la pandémie de COVID-19, notamment dans le contexte du Plan stratégique patrimonial pour le Palais des Nations, et assurer la continuité des opérations dans les trois Offices à l'appui de la planification de la nouvelle normalité, et demandé aux trois Offices de mettre en commun leurs plans de préparation et de planification des crises au lendemain des perturbations causées par la pandémie de COVID-19. Une autre délégation a remercié les Offices de leurs plans-programme pour 2024 et reconnu l'excellence du travail qu'ils avaient accompli en 2022.

46. Une délégation a exprimé son soutien et sa reconnaissance pour le travail accompli par les Offices dans l'exécution des mandats qui leur avaient été confiés concernant les services d'appui à la gestion et souligné qu'ils devaient rendre compte aux États Membres de l'efficacité et de l'efficience de ces mandats dans les domaines de la finance, des ressources humaines, des achats liés à l'informatique et aux communications et de l'infrastructure. La délégation s'est dite favorable à la pratique consistant à attribuer des marchés à une diversité de fournisseurs, qui seraient notamment issus de pays en développement, ainsi qu'à la sensibilisation des pays en développement au moyen de séminaires internationaux axés sur les achats.

47. En ce qui concernait la gestion des ressources humaines, une délégation a demandé des informations supplémentaires sur ce qui était fait pour parvenir à une représentation géographique équitable dans tous les bureaux hors Siège, et une autre délégation a indiqué qu'elle soutenait la représentation géographique équitable des postes, y compris des postes d'administrateurs(trices) hors classe.

48. Une autre délégation a demandé des éclaircissements sur la situation s'agissant de l'utilisation par le personnel des bâtiments de l'Office des Nations Unies à Vienne et de l'Office des Nations Unies à Nairobi. Une question a été posée concernant la proportion de personnel présent sur le lieu de travail cinq jours par semaine et celle du personnel travaillant à distance.

49. Une délégation s'est félicitée du caractère global du plan-programme de l'Office des Nations Unies à Nairobi, qui témoignait d'une ambition de grande ampleur, et dont la portée et les résultats permettraient la continuité des activités, l'Office prévoyant de dispenser des services à plus de 60 organismes des Nations Unies et d'appuyer encore davantage le système mondial des coordonnatrices et coordonnateurs résidents et l'initiative Notre Programme commun. La délégation a fait observer que le programme de l'année précédente faisait référence à la stratégie opérationnelle 2.0, qui intégrait de nouveaux modèles d'activité et de prestation dans le cadre de la croissance future de l'Office, et s'est enquis des raisons pour lesquelles il n'était pas fait état de cette stratégie dans le plan-programme à l'examen.

50. Une délégation a fait observer que l'une des principales fonctions de l'Office des Nations Unies à Nairobi était de fournir des services d'administration concernant les ressources humaines, les états de paie et les finances au personnel recruté sur le plan international de 131 bureaux de coordonnatrices et coordonnateurs résidents ainsi qu'aux bureaux du Programme des Nations Unies pour l'environnement et du Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat) disséminés dans le monde entier. Elle a salué le programme global de santé au travail destiné au personnel de l'Office, notamment son volet sur la santé mentale au sortir de la pandémie, et demandé comment s'y prenait l'Office pour tirer parti des connaissances disponibles dans d'autres lieux d'affectation, notamment au Siège de l'ONU, à l'Office des Nations Unies à Vienne et à l'Office des Nations Unies à Genève, en échangeant avec eux les meilleures pratiques, par exemple. En outre, elle a félicité l'Office des Nations Unies à Nairobi pour avoir continué de prendre en compte les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 et maintenu son engagement en matière de gestion de la continuité des opérations pour 2024. Enfin, elle a pris note du soutien important apporté par le Gouvernement kenyan et la ville de Nairobi et demandé qu'un point soit fait sur les partenariats qu'il était prévu de nouer avec ces derniers pour moderniser et améliorer l'infrastructure, en particulier en ce qui concernait le projet relatif à United Nations Avenue.

51. Une délégation a rappelé qu'il était question, au paragraphe 29D.14, de l'évaluation qui avait été menée à bien en 2022 par le Corps commun d'inspection concernant la gestion de la continuité des opérations dans les entités des Nations Unies, qui avait amené l'Office à examiner ses résultats en matière de continuité des activités pendant la pandémie et à recenser les lacunes afin de prendre les mesures correctives qui s'imposaient en 2024. À cet égard, la délégation a demandé des précisions sur les lacunes existantes et sur les mesures qui pourraient être prises pour les atténuer.

52. Une délégation a remarqué que des institutions extérieures au système des Nations Unies participaient au processus de recrutement à l'Office et demandé de plus amples informations sur ces modalités de recrutement, ainsi que des précisions sur les améliorations qui avaient été apportées au processus de recrutement, notant que les recommandations précédentes en la matière n'avaient pas été pleinement mises en œuvre et reconnaissant que certaines d'entre elles paraissaient difficiles à appliquer. Elle a demandé que le point soit fait sur la manière dont l'Office envisageait d'améliorer la situation. Dans un autre domaine, la délégation a noté que les mesures mises en œuvre pour lutter contre la COVID-19 à l'Office avaient été plus drastiques qu'à New York, et rappelé, comme cela était indiqué dans le plan-programme, que

l'Office avait eu recours à des tests quotidiens. Elle a toutefois fait observer que ces tests n'avaient pas été réalisés pendant les sessions du Conseil exécutif d'ONU-Habitat tenues en 2022, et demandé que le point soit fait sur les mesures actuellement en vigueur. Enfin, sachant que l'une des fonctions essentielles de l'Office était de fournir des services de voyage, elle a demandé des informations supplémentaires sur la manière dont Umoja était utilisé à cet égard, et si le progiciel était utile pour l'organisation et l'achat de voyages.

53. Une délégation a demandé quel était le niveau d'utilisation du complexe de Nairobi et de ses installations ainsi que des précisions sur la taille du complexe, qui est indiquée comme étant de 142 acres au paragraphe 29D.5 et de 140 acres au tableau 29D.7.

54. En ce qui concernait l'Office des Nations Unies à Genève, une délégation s'est félicitée qu'une attention constante soit portée à la mise en place d'une infrastructure durable permettant d'accueillir des réunions et des conférences conformément au modèle de continuité des opérations, et a souligné qu'il importait de l'entretenir de manière continue et proactive pour préserver les investissements réalisés par les États Membres dans le Plan stratégique patrimonial. Elle a demandé quelle était la meilleure façon d'exploiter le bâtiment récemment rénové et d'en utiliser l'espace.

55. Une délégation a félicité l'Office des Nations Unies à Genève pour avoir continué à relever les défis posés par la pandémie, en particulier dans le contexte du Plan stratégique patrimonial, et notamment pour avoir apporté au pied levé un appui aux négociations spéciales de haut niveau organisées par les missions politiques spéciales. Elle a demandé si les solutions informatiques et les solutions de communication mises à la disposition des entités clientes se prêtaient à une utilisation par les personnes en situation de handicap, comme cela était indiqué au paragraphe 29E.12. La délégation a fait observer que le nouveau système de retour mentionné au paragraphe 29E.38, qui avait été mis en place au niveau mondial pour tous les directeurs et permettait d'évaluer le personnel sur la base de plans de travail visant à favoriser les interactions et l'adaptabilité au sein de l'équipe, avait été bien accueilli par le personnel, et a demandé quelles seraient les prochaines mesures mises en place pour améliorer la gestion de la performance. En ce qui concernait le Plan stratégique patrimonial, elle a demandé quel était le niveau d'utilisation actuel des espaces de bureaux ouverts par rapport à celui des espaces de bureaux traditionnels.

56. Félicitant les trois Offices pour le travail exceptionnel qu'ils avaient accompli, une délégation a évoqué les travaux réalisés dans les salles de conférence à Genève et indiqué que le nouveau bâtiment disposait d'un système de ventilation sophistiqué supérieur aux normes. Elle a fait remarquer que des toilettes non genrées avaient été ajoutées dans le bâtiment et demandé quel était le mandat à l'origine de cette initiative. Elle s'est également enquis de l'état d'avancement des travaux de construction et de la durée pendant laquelle il serait nécessaire d'utiliser des plateformes numériques pour organiser des réunions.

57. Une délégation a salué le travail considérable qui avait été accompli pour établir les plans-programmes et estimé que ce type de rapport, qui favorise la transparence, ne peut qu'encourager les États Membres à soutenir les activités des Offices. Elle s'est dite favorable à la stratégie décrite au paragraphe 29E.50, qui prévoit d'installer dans les salles de conférence un équipement permettant d'organiser des réunions virtuelles et hybrides. Elle a estimé qu'il fallait prolonger les arrangements relatifs à la continuité des opérations, notamment ceux qui concernaient la fourniture de services de conférence hybrides, afin de garantir une utilisation efficace des salles de conférence. La délégation a noté que le Conseil des droits de l'homme avait obtenu une prolongation jusqu'à la fin de l'année civile, et avancé qu'il faudrait peut-être

envisager une solution à moyen terme englobant toutes les entités auxquelles l'Office fournissait des services de conférence hybrides.

58. Une autre délégation a souligné que l'une des principales fonctions de l'Office était de fournir des services de conférence pour les réunions des organes intergouvernementaux. La délégation a salué les mesures prises par l'Office en 2022 pour assurer la continuité du processus intergouvernemental pendant la pandémie, notamment en ce qui concernait l'organisation de réunions virtuelles ou hybrides comme mesure temporaire dans les cas où le format en présentiel n'avait pas été possible en raison des risques de propagation de la COVID-19. Considérant que ces problèmes étaient désormais révolus, la délégation a dit que le Secrétariat, l'Office compris, n'avait pas reçu de mandat de l'Assemblée générale pour tenir des réunions intergouvernementales dans un format virtuel ou hybride. Elle a indiqué que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le principal département du Secrétariat de l'ONU chargé de fournir des services de conférence, fonctionnait selon ce modèle, et estimé que l'Office devrait en faire de même.

59. Une délégation a noté que le plan de continuité des opérations de l'Office des Nations Unies à Vienne n'avait pas permis d'atteindre l'objectif fixé, à savoir une meilleure préparation aux crises futures, un récent audit du Bureau des services de contrôle interne sur la sécurité des technologies de l'information et des communications ayant confirmé qu'il faudrait procéder à des ajustements supplémentaires en 2023. La délégation a demandé des informations plus précises sur les ajustements en question.

60. Une délégation s'est félicitée que l'Office ait continué de mettre l'accent sur les questions relatives aux ressources humaines, en particulier sur les efforts visant à créer un environnement de travail plus inclusif, plus respectueux et plus solidaire, dont il était question au paragraphe 29F.31. Tout en reconnaissant le rôle central de la formation du personnel, elle a souligné qu'il serait utile de disposer d'autres paramètres pour évaluer la portée du programme, ce qui permettrait de savoir si les objectifs du plan-programme avaient été atteints. Il a été demandé si des plans avaient été mis en place pour mesurer les résultats.

Conclusions et recommandations

61. Le Comité a recommandé que, à la soixante-dix-huitième session de l'Assemblée générale, l'Assemblée ou sa grande commission ou ses grandes commissions concernées examinent, conformément à la résolution 77/254, le plan-programme du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du projet de budget-programme pour 2024, au titre du point de l'ordre du jour intitulé « Planification des programmes ».