



# Assemblée générale

Distr. générale  
18 mars 2003  
Français  
Original: anglais

## Cinquante-huitième session

### Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005\*

#### Titre VIII Services communs d'appui

#### Chapitre 29D Bureau des services centraux d'appui

(Programme 24 du plan à moyen terme pour la période 2002-2005)\*\*

## Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble .....	2
A. Direction exécutive et administration .....	7
B. Programme de travail .....	9
1. Sécurité et sûreté .....	10
2. Services informatiques .....	14
3. Achats .....	18
4. Voyages et transports .....	20
5. Gestion des installations .....	22
6. Gestion des archives et des dossiers .....	25

\* Le budget-programme approuvé paraîtra ultérieurement en tant que *Supplément No 6 aux Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante-huitième session* (A/58/6/Rev.1).

\*\* *Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante-septième session, Supplément No 6* (A/57/6/Rev.1).



---

## **Chapitre 29D**

### **Bureau des services centraux d'appui**

**(Programme 24 du plan à moyen terme pour la période 2002-2005)**

#### **Vue d'ensemble**

- 29D.1 Le Bureau des services centraux d'appui est chargé de l'exécution du sous-programme 4 (services d'appui) du programme 24 (services de gestion et services centraux d'appui) du plan à moyen terme pour la période 2002-2005, tel que révisé (A/57/6/Rev.1). Les attributions du Bureau sont décrites dans la circulaire ST/SGB/1998/11 du 1er juin 1998.
- 29D.2 Le sous-programme 4 du programme 24 donne des indications générales sur les objectifs qui seront réalisés par le Bureau et les stratégies qu'il mettra en oeuvre. Les principaux objectifs de ce sous-programme sont les suivants : a) assurer un appui continu, efficace et de qualité aux programmes de fond dans les domaines de la sécurité et de la sûreté, de l'informatique, de la gestion de l'information, des achats, des voyages et des transports, de la gestion des installations, de la gestion des archives et des dossiers et de la gestion des activités commerciales; b) fournir des services d'appui efficaces à l'Assemblée générale, au Conseil de sécurité, au Conseil économique et social, au Conseil de tutelle et à leurs organes subsidiaires, lors de leurs sessions et aux conférences et réunions spéciales tenues sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies; c) faciliter, par la fourniture d'informations et de documentation, les délibérations de l'Assemblée générale et de ses organes subsidiaires concernés sur les questions à l'examen ayant trait aux services d'appui. Dans le cadre des réformes du Secrétaire général en matière de gestion, ce sous-programme couvre également le renforcement des services communs ou mixtes existant entre les organismes des Nations Unies. Il est fait état des progrès réalisés dans le domaine des services communs ou mixtes dans les rapports du Secrétaire général sur la question.
- 29D.3 Dans le cadre des attributions susmentionnées, le Bureau apporte son concours au Secrétaire général, par l'intermédiaire du Secrétaire général adjoint à la gestion, et lui donne des conseils sur les mesures à prendre pour renforcer les services communs de l'Organisation et pour étendre la formule à d'autres organismes des Nations Unies, notamment aux fonds et programmes, lorsqu'elle permet de fournir les services requis de manière plus efficace et plus économique; il donne également son avis sur les modalités de simplification et d'harmonisation des règlements, règles, politiques et procédures s'appliquant à ces services et sur les économies d'échelle qui peuvent être faites au niveau des services centraux et des services communs et fait des recommandations sur les solutions de rechange qui s'offrent à l'Organisation.
- 29D.4 Les services centraux fournis par le Bureau ont un caractère permanent, leur volume étant fonction de l'évolution des activités de fond et des autres services communs qu'il est destiné à appuyer. Au cours de l'exercice biennal 2004-2005, pour ce qui est de la sécurité, le Bureau s'attachera, comme précédemment, à faire appliquer les mesures de sécurité et de sûreté et, notamment, à renforcer, en coopération avec le Coordonnateur des Nations Unies pour les questions de sécurité, les normes communes en matière de sécurité, afin d'assurer des conditions de travail appropriées aux délégations, aux fonctionnaires et aux personnalités de passage au Siège de l'ONU. S'agissant des services informatiques, les activités s'articuleront autour des objectifs et initiatives énoncés dans les rapports du Secrétaire général intitulés « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement » (A/57/387 et Corr.1) et « Stratégie en matière de technologies de l'information et de la communication » (A/57/620). En ce qui concerne les achats, on mettra l'accent, comme précédemment, sur la mise en oeuvre efficace de la réforme des procédures d'achat prescrite par l'Assemblée générale dans ses résolutions pertinentes, en continuant,

notamment, d'étudier les possibilités de multiplier les débouchés pour les fournisseurs des pays en développement et des pays en transition. Dans le domaine des voyages et des transports, on s'attachera à maintenir des services efficaces, rentables et de qualité. S'agissant de la gestion des installations, on s'emploiera à maintenir une gestion rationnelle de l'ensemble des installations du Siège, notamment en veillant à ce que les travaux d'entretien nécessaires soient réalisés de manière systématique et les rénovations effectuées en temps voulu afin d'éviter une détérioration des installations; on s'efforcera également de rendre ces dernières conformes aux règlements d'hygiène et de sécurité et autres normes concernant l'état des infrastructures (électriques, mécaniques, etc.). En ce qui concerne la gestion des archives et des dossiers, l'accent sera mis, comme précédemment, sur la transformation graduelle du service en un centre de recherche documentaire dans le cadre des services communs, à l'intention des États Membres, des organismes des Nations Unies et de diverses organisations et institutions, ainsi que sur l'amélioration progressive de la gestion des archives, notamment grâce au recours à des techniques de pointe en matière de traitement de l'information.

- 29D.5 Pour l'exercice biennal 2004-2005, le Bureau conservera essentiellement la même structure d'ensemble : il se composera des collaborateurs les plus proches du Sous-Secrétaire général, du Service de la sécurité et de la sûreté, de la Division de l'informatique, de la Division de la gestion des installations, de la Division des achats, du Service des voyages et des transports et du Service des activités commerciales. En ce qui concerne le Service des activités commerciales, seules les activités et ressources de la Section des archives et des dossiers sont prévues au chapitre 29D du budget. Les autres activités et ressources de ce service relèvent du chapitre 3 des recettes (Services destinés au public).
- 29D.6 Le montant total des ressources prévues au chapitre 29D s'élève à 255 875 000 dollars, ce qui représente une augmentation de 22 618 000 dollars, ou 9,6 %, par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice biennal 2002-2003. Les propositions présentées tiennent compte du recentrage de certains domaines d'activité en vue de renforcer sensiblement le rôle central de direction et d'orientation du Bureau des services centraux d'appui en matière de gestion des technologies de l'information, conformément aux objectifs définis par le Secrétaire général dans ses rapports (A/57/387 et Corr.1 et A/57/620). Lors de l'examen de la répartition des ressources entre les différentes activités, la priorité a donc été accordée à des mesures permettant de faciliter la mise en oeuvre de la stratégie en matière de technologies de l'information et de la communication et la réalisation de ses buts car il s'agit là d'un aspect essentiel de la réforme actuellement menée par le Secrétaire général. Dans la perspective de cet objectif, un crédit supplémentaire d'un montant de 16,3 millions de dollars (soit une augmentation de 27,6 % par rapport au montant révisé des crédits ouverts à ce titre pour l'exercice biennal 2002-2003) est proposé au titre des activités relatives aux technologies de l'information et de la communication afin de couvrir les dépenses afférentes à la mise en oeuvre de la stratégie exposée dans le document A/57/620 et de faire en sorte que l'infrastructure contribue à accélérer l'exécution des programmes. Les services de sécurité et de sûreté et la gestion des installations figurent parmi les autres domaines ayant reçu une attention prioritaire et des ressources supplémentaires. L'augmentation nette (1 million de dollars) des ressources affectées aux services de sécurité et de sûreté, suite à la suppression de crédits ponctuels se montant à 1,3 million de dollars inscrits au budget de l'exercice biennal 2002-2003, permettra de couvrir intégralement les dépenses afférentes aux postes supplémentaires d'agent de sécurité créés au Siège lors de l'exercice biennal 2002-2003, ainsi que celles relatives aux nouvelles mesures de sécurité visant à renforcer la protection du Secrétaire général lors de ses déplacements. L'augmentation des prévisions de dépenses pour la gestion des installations (5,3 millions de dollars) aura pour corollaire un accroissement des crédits ouverts au titre des services collectifs de distribution, des services contractuels et des autres dépenses opérationnelles afin de ramener les services offerts en matière de gestion des installations

au niveau nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du Siège. S'agissant des postes, il est proposé de créer quatre postes dans ce chapitre, à savoir deux postes P-3 et un poste d'agent des services généraux (Autres classes) à la Division de l'informatique, nécessaires à la mise en oeuvre de la stratégie en matière de technologies de l'information et de la communication, et un poste P-2/1 à la Section des archives et des dossiers afin de faire face au volume de travail lié à la numérisation des archives. Il est en outre proposé de reclasser de P-4 à P-5 le poste de Chef de la Section des services d'appui au sein de la Division de la gestion des installations pour tenir compte du développement des responsabilités de la Section pour ce qui est de la coordination des manifestations spéciales et des grandes réunions, et notamment la fourniture de conseils aux bureaux hors Siège pour les préparatifs des manifestations spéciales et grandes réunions tenues localement, ainsi que pour la gestion des opérations étendues liées au courrier et à la valise diplomatique. Il est également proposé de reclasser un poste d'agent des services généraux (Autres classes) de la Section des archives et des dossiers à la première classe, afin de tenir compte de l'accroissement des responsabilités de l'assistant principal aux systèmes d'information découlant de l'intégration du programme de gestion des archives et des dossiers au système d'information de l'Organisation, ce qui suppose la coordination des activités avec les autres départements et bureaux. Par ailleurs, il est proposé de supprimer un poste d'agent des services généraux (Autres classes) de la Section des archives et des dossiers suite à l'abandon de certaines fonctions résultant de l'informatisation de l'archivage.

- 29D.7 Aux ressources budgétaires inscrites au présent chapitre viendront s'ajouter les recettes extrabudgétaires provenant du remboursement du coût des services centraux fournis à des activités, fonds ou programmes extrabudgétaires (remboursement des dépenses d'appui au programme), ainsi que du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix. On compte recevoir 54 503 600 dollars à ce titre au cours de l'exercice 2004-2005. Ces fonds seront utilisés pour financer les effectifs dont le Bureau aura besoin, ainsi qu'une partie des dépenses opérationnelles afférentes à ces services.
- 29D.8 Les principales réalisations escomptées et les principaux indicateurs de succès du programme pour l'exercice biennal 2004-2005, ainsi que les ressources nécessaires, sont présentés par grande unité administrative du Bureau des services centraux d'appui. Le tableau 29D.1 donne un aperçu général des réalisations escomptées et des indicateurs de succès.

Tableau 29D.1

**Récapitulation des réalisations escomptées et des indicateurs de succès, par grande rubrique**

<i>Rubrique</i>	<i>Nombre de réalisations escomptées</i>	<i>Nombre d'indicateurs de succès</i>
A. Direction exécutive et administration	2	4
B. Programme de travail		
1. Sécurité et sûreté	1	6
2. Services informatiques	2	3
3. Achats	2	2
4. Voyages et transports	2	3
5. Gestion des installations	1	3
6. Gestion des archives et des dossiers	2	4
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

29D.9 La répartition des ressources prévues au chapitre 29D pour l'exercice biennal 2004-2005 figure au tableau 29D.2.

Tableau 29D.2

**Répartition des ressources par grande rubrique, en pourcentage**

<i>Rubrique</i>	<i>Budget ordinaire</i>	<i>Fonds extrabudgétaires</i>
A. Direction exécutive et administration	1,4	–
B. Programme de travail		
1. Sécurité et sûreté	14,4	3,9
2. Services informatiques	29,3	48,3
3. Achats	2,3	14,7
4. Voyages et transports	3,4	2,6
5. Gestion des installations	47,8	30,5
6. Gestion des archives et des dossiers	1,4	–
<b>Total partiel B</b>	<b>98,6</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

29D.10 Les ressources demandées pour le programme de travail se répartiraient comme il est indiqué dans le tableau 29D.2 entre les différents domaines d'activité. On notera que les dépenses relatives aux activités commerciales (Activités productrices de recettes) figurent au chapitre 3 des recettes (Services destinés au public) et que les dépenses d'équipement relatives aux travaux de transformation et amélioration des locaux du Siège et aux gros travaux d'entretien figurent au chapitre 33 (Travaux de construction, transformation et amélioration des locaux et gros travaux d'entretien) du budget-programme.

Tableau 29D.3

**Ressources nécessaires, par grande rubrique**

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

Rubrique	2000-2001 Dépenses effectives	2002-2003 Crédits ouverts	Augmentation		Total avant réévaluation des coûts	Rééva- luation des coûts	2004-2005 Dépenses prévues
			Montant	Pour- centage			
A. Direction exécutive et administration	2 977,3	3 562,5	(100,0)	(2,8)	3 462,5	232,1	3 694,6
B. Programme de travail							
1. Sécurité et sûreté	32 171,3	35 967,0	1 021,6	2,8	36 988,6	1 931,9	38 920,5
2. Services informatiques	66 856,9	58 751,3	16 227,7	27,6	74 979,0	3 938,9	78 917,9
3. Achats	5 365,2	5 887,2	126,4	2,1	6 013,6	364,3	6 377,9
4. Voyages et transports	8 136,4	8 570,4	30,0	0,3	8 600,4	452,4	9 052,8
5. Gestion des installations	112 748,1	117 042,4	5 289,2	4,5	122 331,6	5 770,0	128 101,6
6. Gestion des archives et des dossiers	3 499,3	3 476,2	23,1	0,6	3 499,3	202,2	3 701,5
7. Sommet du Millénaire	677,5	–	–	–	–	–	–
8. Session extraordinaire consacrée au VIH/sida	55,3	–	–	–	–	–	–
<b>Total (1)</b>	<b>232 487,3</b>	<b>233 257,0</b>	<b>22 618,0</b>	<b>9,6</b>	<b>255 875,0</b>	<b>12 891,8</b>	<b>268 766,8</b>

2) *Fonds extrabudgétaires*

	2000-2001 Dépenses effectives	2002-2003 Dépenses estimatives	2004-2005 Dépenses prévues
<b>Total (2)</b>	<b>38 050,2</b>	<b>45 774,7</b>	<b>54 503,6</b>
<b>Total [(1) + (2)]</b>	<b>270 537,5</b>	<b>279 031,7</b>	<b>323 270,4</b>

Tableau 29D.4  
Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2002-2003	2004-2005	Budget ordinaire		Fonds extrabudgétaires		2002-2003	2004-2005
			2002-2003	2004-2005	2002-2003	2004-2005		
<b>Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur</b>								
SSG	1	1	–	–	–	–	1	1
D-2	2	2	–	–	–	–	2	2
D-1	8	8	–	–	–	–	8	8
P-5	22	23	–	–	3	2	25	25
P-4/3	72	73	–	–	19	20	91	93
P-2/1	17	18	–	–	2	3	19	21
<b>Total partiel</b>	<b>122</b>	<b>125</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>146</b>	<b>150</b>
<b>Agents des services généraux</b>								
1re classe	19	20	–	–	3	8	22	28
Autres classes	246	245	–	–	42	45	288	290
<b>Total partiel</b>	<b>265</b>	<b>265</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>310</b>	<b>318</b>
<b>Autres catégories</b>								
Services de sécurité	212	212	–	–	12	12	224	224
Corps de métier	103	103	–	–	4	3	107	106
<b>Total partiel</b>	<b>315</b>	<b>315</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>331</b>	<b>330</b>
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>705</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>85</b>	<b>93</b>	<b>787</b>	<b>798</b>

## A. Direction exécutive et administration

### *Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 3 462 500 dollars*

29D.11 Le Sous-Secrétaire général aux services centraux d'appui est responsable de toutes les activités du Bureau, dont il assure l'administration et la gestion. Il coordonne les services communs, fournit au Secrétaire général, par l'intermédiaire du Secrétaire général adjoint à la gestion, conseils et appui pour toutes questions concernant la prestation de ce type de services au Siège et aux bureaux hors Siège, ainsi qu'à d'autres organismes des Nations Unies, en particulier les fonds et programmes. Il planifie, organise, dirige et supervise, par l'intermédiaire des cadres supérieurs du Bureau, la

fourniture efficace et économique de services centraux d'appui dans les domaines suivants : sécurité et sûreté; technologies de l'information et de la communication; Système intégré de gestion (SIG); administration des achats et marchés; voyages et transports; gestion des installations; supervision des activités commerciales; Administration postale des Nations Unies; et gestion des archives et des dossiers de l'Organisation. Le Sous-Secrétaire général est aidé dans sa tâche par les membres de son cabinet qui coordonnent les activités intéressant plusieurs services et assurent le contrôle et le suivi de leur exécution.

Tableau 29D.5

**Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

*Objectif* : Assurer l'application intégrale des directives des organes délibérants et le respect des politiques et procédures de l'Organisation des Nations Unies en ce qui concerne la gestion du programme de travail et des ressources humaines et financières.

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
a) Le programme de travail est géré avec efficacité et doté des effectifs et des ressources financières nécessaires.	a) i) Fourniture des produits et services en temps voulu; ii) Recrutement et affectation du personnel en temps voulu; iii) Utilisation intégrale des ressources.
b) Les nouvelles questions sur lesquelles devraient se pencher les États Membres sont identifiées.	b) Augmentation du nombre d'occasions où les États Membres examinent des questions portées à leur attention.

**Facteurs externes**

29D.12 Les objectifs seront atteints et les réalisations escomptées obtenues à condition que :

- Les États Membres approuvent les recommandations et le programme de travail présentés par le Secrétaire général concernant les services centraux d'appui au Siège;
- Il ne se produise aucune situation imprévue résultant d'incidents considérés comme des cas de force majeure;
- Les départements et bureaux du Secrétariat appuient les efforts entrepris par la Division et coopèrent pleinement avec elle pour maintenir les locaux en bon état.

Tableau 29D.6

**Ressources nécessaires**

<i>Catégorie</i>	<i>Ressources (en milliers de dollars É.-U.)</i>		<i>Postes</i>	
	<i>2002-2003</i>	<i>2004-2005</i>	<i>2002-2003</i>	<i>2004-2005</i>
		<i>(avant réévaluation des coûts)</i>		
Budget ordinaire				
Postes	2 458,2	2 458,2	11	11
Autres rubriques	1 104,3	1 004,3	–	–
<b>Total</b>	<b>3 562,5</b>	<b>3 462,5</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
Fonds extrabudgétaires	422,6	–	1	–

29D.13 Les ressources nécessaires (3 462 500 dollars) correspondent au coût du maintien de 11 postes pour les plus proches collaborateurs du Sous-Secrétaire général et aux autres dépenses y afférentes. Les dépenses autres que le coût des postes, qui devraient couvrir l'assistance temporaire (hors réunions), les heures supplémentaires, les déplacements du Sous-Secrétaire général et les frais de



représentation, enregistrent une diminution de 100 000 dollars au titre des ressources prévues pour l'assistance temporaire (hors réunions), compte tenu des dépenses antérieures relatives à ce poste.

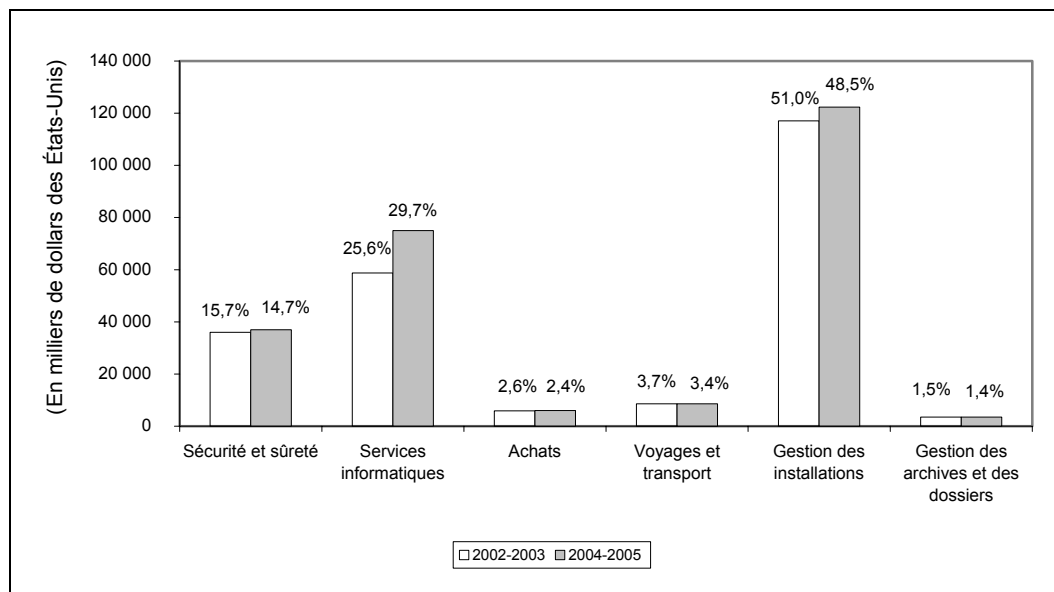
## B. Programme de travail

Tableau 29D.7

### Ressources nécessaires, par grande rubrique

Rubrique	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005	2002-2003	2004-2005
		(avant réévaluation des coûts)		
<b>Budget ordinaire</b>				
1. Sécurité et sûreté	35 967,0	36 988,6	233	233
2. Services informatiques	58 751,3	74 979,0	148	151
3. Achats	5 887,2	6 013,6	37	37
4. Voyages	8 570,4	8 600,4	46	46
5. Gestion des installations	117 042,4	122 331,6	208	208
6. Gestion des archives et des dossiers	3 476,2	3 499,3	19	19
<b>Total</b>	<b>229 694,5</b>	<b>252 412,5</b>	<b>691</b>	<b>694</b>
Fonds extrabudgétaires	45 352,1	54 503,6	84	93

### Ressources nécessaires à prélever sur le budget ordinaire, par grande rubrique



## 1. Sécurité et sûreté

### *Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 36 988 600 dollars*

- 29D.14 Le Service de la sécurité et de la sûreté est chargé d'assurer la sécurité et la sûreté des représentants, des fonctionnaires, des personnalités de passage et des autres visiteurs dans l'enceinte de l'Organisation des Nations Unies et de protéger les biens de l'ONU. Son objectif premier est de permettre aux délégations, aux fonctionnaires et aux personnalités de passage d'exercer leurs fonctions à l'ONU en toute sécurité. Pour ce faire, il prend des mesures défensives et prévient toutes les atteintes possibles à la sécurité.
- 29D.15 Compte tenu de la menace qui pèse sur le district administratif du Siège de l'ONU – telle qu'elle a été évaluée par les autorités de la ville hôte – et du fait que l'ONU est mondialement connue, le niveau général de risque ou de danger au Siège de l'Organisation est considéré comme « élevé », voire « très élevé » lors des sessions de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité, du Conseil économique et social et de leurs organes subsidiaires, ainsi que lorsque des chefs d'État ou de gouvernement sont présents. Le programme de travail proposé au titre de cette rubrique s'appuie donc sur les mesures à long terme visant le renforcement de la sécurité et de la sûreté du Siège de l'Organisation, présentées par le Secrétaire général dans son rapport sur la sécurité et la sûreté des locaux des Nations Unies (A/56/848) et entérinées ultérieurement par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/286 du 27 juin 2002. En conséquence, au cours de l'exercice biennal 2004-2005, le Service de la sécurité et de la sûreté continuera de concentrer ses activités sur ses cinq domaines de responsabilité : contrôle des portes d'accès, services de protection individuelle, respect de normes de sécurité élevées, services d'urgence et formation des représentants et des fonctionnaires aux questions de sécurité et de sûreté. Le Service s'acquittera de ses responsabilités en étroite collaboration avec les services de sécurité des autres sièges et des autres principaux sites de l'ONU.

Tableau 29D.8

### **Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

*Objectif* : Assurer en permanence des services de sécurité et de sûreté efficaces et de qualité de façon à garantir, pour les fonctionnaires, les représentants et les personnalités de passage, des conditions de travail sûres leur permettant d'exercer leurs fonctions à l'ONU.

#### *Réalisations escomptées*

#### *Indicateurs de succès*

a) Amélioration des conditions de sécurité et de sûreté dans les locaux de l'ONU.

a) i) Diminution du nombre d'entrées non autorisées dans les locaux de l'ONU;

#### *Mesures des résultats :*

2000-2001 : 2 entrées non autorisées

2002-2003 (estimation) : 1 entrée non autorisée

2004-2005 (objectif) : aucune entrée non autorisée

ii) Réduction du nombre total de situations d'urgence (incendie et fumée, entrées non autorisées, conditions de travail dangereuses, urgences médicales, accidents industriels, accidents du travail et maladies professionnelles).

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 407 situations d'urgence

2002-2003 (estimation) : 180 situations d'urgence

2004-2005 (objectif) : 170 situations d'urgence

b) Réduction du nombre de situations d'urgence liées au risque d'incendie.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 35 situations d'urgence

2002-2003 (estimation) : 15 situations d'urgence

2004-2005 (objectif) : 10 situations d'urgence

c) Réduction du nombre de situations d'urgence liées à des échappements de fumée ou des fuites de gaz odorants.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 125 situations d'urgence

2002-2003 (estimation) : 55 situations d'urgence

2004-2005 (objectif) : 50 situations d'urgence

d) Réduction du nombre d'interventions sanitaires (urgences médicales et blessures).

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 214 interventions

2002-2003 (estimation) : 105 interventions

2004-2005 (objectif) : 100 interventions

e) Réduction du nombre d'accidents du travail.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 33 accidents

2002-2003 (estimation) : 15 accidents

2004-2005 (objectif) : 10 accidents

---

### Facteurs externes

29D.16 Les objectifs seront atteints et les réalisations escomptées obtenues à condition que : a) il n'y ait aucun incident lié à des cas de force majeure; et b) les représentants, les fonctionnaires et les visiteurs respectent les réglementations en matière de sécurité et de sûreté et de protection contre les incendies.

### Produits

29D.17 Au cours de l'exercice biennal 2004-2005, les produits suivants seront fournis :

- a) Services de sécurité :
  - i) Bureaux et installations de conférence : filtrage des personnes, des véhicules et des paquets qui entrent dans les locaux de l'Organisation ou qui en sortent; confiscation des cartes d'identité ONU périmées; utilisation de détecteurs d'objets métalliques pour déceler les armes cachées; services de sécurité lors de réunions, réceptions et manifestations spéciales; organisation de programmes de formation en matière de sécurité; exploitation et maintenance des systèmes de surveillance électronique et de télévision en circuit fermé installés dans les locaux du Siège et dans la résidence du Secrétaire général; hissage et descente des drapeaux des États Membres de l'Organisation;
  - ii) Garage : filtrage des personnes se trouvant dans les véhicules; inspection des véhicules de livraison qui entrent dans le garage de l'ONU; contrôle par sondage des véhicules des membres du personnel et du corps diplomatique qui entrent dans le garage; vente de tickets d'accès au garage; inspection des permis de stationnement et enregistrement des véhicules des délégations et des fonctionnaires stationnés durant la nuit en vue de demander paiement à leur propriétaire;
  - iii) Services spéciaux : services de protection personnelle du Président de l'Assemblée générale, du Secrétaire général, de la Vice-Secrétaire générale, et des personnalités de passage au Siège; réalisation d'enquêtes ayant trait à la sécurité; liaison avec les autorités de police du pays hôte;
  - iv) Cartes et autres documents d'identité ONU : délivrance de cartes d'identité et de laissez-passer et tenue des dossiers qui s'y rapportent; exploitation et entretien du système de codage des cartes d'identité avec photo;
  - v) Services de détection des explosifs : examen de tout le courrier et de tous les colis entrants pour déterminer s'ils contiennent des explosifs et capacité d'intervention d'unités canines;
  - vi) Serrurerie : mise en place et entretien de tous les systèmes de fermeture dans l'ensemble des locaux du Siège y compris les coffres-forts;
  - vii) Formation : à titre de service d'appui, le Siège fournit des conseils d'ordre général et une formation de base en matière de sécurité aux missions, bureaux, organismes et commissions régionales;
- b) Services de sûreté :
  - i) Inspection des locaux du Siège, y compris les ascenseurs, les escaliers roulants et les machineries pour vérifier que rien ne peut mettre en danger les occupants ou déclencher un incendie; organisation de programmes de formation à l'intention des agents de sécurité, des agents de prévention des incendies, des travailleurs manuels et des guides;

coordination d'exercices d'alerte en cas d'incendie et d'enquêtes techniques sur la sécurité; rédaction de rapports et recommandations concernant les questions de sécurité; contrôle et inspection du système de détection des incendies et des inondations et organisation d'exercices d'évacuation des locaux de l'ONU; remise à des fonctionnaires et à des travailleurs contractuels de matériel servant à assurer la sécurité; inspections sanitaires des cuisines, inspection annuelle de tous les locaux servant à la préparation et au stockage des aliments ainsi qu'au service de repas pour s'assurer que les normes d'assainissement et d'hygiène sont respectées;

- ii) Inspection des locaux lors d'alertes à la bombe; réponse aux alertes de tout type et aux appels concernant une situation d'urgence, notamment pour éteindre des incendies, ouvrir les portes d'ascenseur bloquées et assurer les premiers secours; surveillance des travaux de soudure pour éviter les incendies; enquêtes sur les accidents de voiture, les demandes de dédommagement, les accidents mettant en cause des visiteurs et des fonctionnaires, les cas de maladie concernant les visiteurs ainsi que les dommages causés à des biens personnels ou à des biens appartenant à l'ONU.

Tableau 29D.9

**Ressources nécessaires : services de sécurité et de sûreté**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005 (avant réévaluation des coûts)	2002-2003	2004-2005
Budget ordinaire				
Postes	28 800,9	31 001,1	233	233
Autres rubriques	7 166,1	5 987,5	–	–
<b>Total</b>	<b>35 967,0</b>	<b>36 988,6</b>	<b>233</b>	<b>233</b>
Fonds extrabudgétaires	2 144,4	2 141,6	14	14

29D.18 Le montant prévu, qui s'élève à 36 988 600 dollars, servira à financer le maintien de 233 postes et les autres dépenses y afférentes. L'augmentation des ressources destinées aux postes (2 200 200 dollars) est due à l'effet-report de la création de 42 postes au Service de la sécurité et de la sûreté au cours de l'exercice biennal 2002-2003. Le montant prévu pour les objets de dépenses autres que les postes doit permettre de couvrir le personnel temporaire, les heures supplémentaires, les frais de voyage des gardes du corps du Secrétaire général, divers services contractuels, les coûts d'entretien du matériel de sécurité et de bureautique spécialisé, le nettoyage et l'entretien des uniformes, les dépenses de télécommunications et le remplacement de matériel de sécurité et de sûreté. Les prévisions concernant les objets de dépenses autres que les postes accusent une diminution nette (1 178 600 dollars) due à la suppression d'un crédit ponctuel au titre des services des consultants et du matériel de sécurité (1 324 700 dollars) approuvé pour l'exercice biennal 2002-2003 par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/286, en partie compensée par un accroissement des ressources nécessaires au titre des communications et des frais de voyage du personnel chargé de la protection du Secrétaire général pendant ses déplacements (146 100 dollars).

## 2. Services informatiques

### *Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 74 979 000 dollars*

- 29D.19 La Division de l'informatique est responsable de l'élaboration de politiques et de normes; de la tenue à jour d'un inventaire des activités relatives aux technologies de l'information et des communications qui sont menées au Secrétariat; de la coordination de l'exécution des décisions stratégiques prises par le Comité directeur pour la réforme et la gestion en ce qui concerne les technologies de l'information et des communications; de l'établissement, en coopération avec le Bureau de la gestion des ressources humaines, des programmes de formation à l'intention des fonctionnaires spécialistes des technologies de l'information et des communications, partout dans le monde; de la fourniture des outils nécessaires à la mise en commun des connaissances et des travaux menés en coopération. Sur le plan opérationnel, la Division est chargée de fournir au Siège des services dans les domaines de l'informatique et des télécommunications, d'assurer des services de bureautique et d'assistance technique concernant les logiciels et le matériel et de veiller au bon fonctionnement des installations des salles de conférence. La Division s'occupe aussi de la location de lignes et des communications par satellites avec les principaux bureaux extérieurs. Elle assure un appui technique pour ce qui est des applications utilisées à l'échelle de l'Organisation (SIG, Galaxy, courrier électronique, Système de diffusion électronique des documents de l'ONU), propose des services de consultant et des avis techniques à tous les bureaux du Secrétariat et entreprend des activités de recherche et développement. Elle met également des services d'appui technique à disposition des missions permanentes et des missions d'observation qui se trouvent à New York.
- 29D.20 Les ressources prévues témoignent de l'importance que le Secrétaire général attache à la façon dont les technologies de l'information et des communications (TIC) peuvent contribuer à la réalisation des objectifs énoncés dans son programme pour aller plus loin dans le changement (A/57/387 et Corr.1), ainsi qu'il l'a exposé dans son rapport consacré à la stratégie en matière de TIC (A/57/620). Il a été dûment tenu compte des difficultés rencontrées pour assurer un appui technique adéquat aux activités de fond de l'Organisation en raison des mesures d'austérité décidées dans le cadre du budget-programme de l'exercice biennal 2002-2003 approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/254. À cet égard, les ressources prévues, soit 74 979 000 dollars, dont une augmentation de 16 227 700 dollars par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice 2002-2003, vont dans le sens de la stratégie consistant à se servir des TIC pour partager et diffuser les connaissances de l'Organisation, appuyer les tâches administratives et les processus de gestion et assurer le service des principaux organes créés par la Charte des Nations Unies ainsi que de leurs organes subsidiaires.

Tableau 29D.10

**Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

---

*Objectif* : Assurer aux utilisateurs un appui efficient, efficace et de qualité dans le domaine des technologies de l'information et de la gestion de l'information.

---

*Réalisations escomptées*

*Indicateurs de succès*

---

a) Faciliter la prise de décisions et les tâches administratives au moyen des techniques informatiques.

a) i) Disponibilité moyenne des systèmes informatiques et télématiques au Siège;

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : sans objet

2002-2003 (estimation) : à préciser

2004-2005 (objectif) : 99 %

ii) Degré de satisfaction exprimé par les utilisateurs du Secrétariat quant aux services informatiques;

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : sans objet

2002-2003 (estimation) : sondage

2004-2005 (objectif) : sondage

b) Faciliter la mise en commun des connaissances de l'Organisation.

b) Augmentation du pourcentage de projets qui, de par leur composante technique, facilitent la mise en commun des connaissances de l'Organisation tant en interne qu'à l'extérieur.

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : sans objet

2002-2003 (estimation) : à préciser

2004-2005 (objectif) : 75 %

---

**Facteurs externes**

29D.21 Pour que la Division de l'informatique puisse atteindre les objectifs visés et parvenir aux réalisations escomptées, il faudrait : a) que les techniques évoluent selon les prévisions; b) que les départements et les services clients appuient les initiatives de la Division et coopèrent pleinement à la réalisation des objectifs de la stratégie relative aux TIC.

**Produits**

29D.22 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2004-2005 sont les suivants :

a) Appui opérationnel à l'infrastructure informatique, y compris l'infrastructure de réseau :

i) Gestion et maintenance de l'infrastructure globale de télécommunication reliant le Siège de l'Organisation des Nations Unies à ses bureaux extérieurs et aux missions de maintien de la paix;

- ii) Appui opérationnel concernant le réseau local, soit 20 routeurs et 235 armoires de brassage;
- iii) Appui technique pour les logiciels utilisés à l'échelle de l'Organisation (Système intégré de gestion, Système électronique de diffusion des documents de l'ONU, courrier électronique et réseau Internet/Intranet, par exemple);
- iv) Appui technique et opérationnel pour les 6 200 ordinateurs individuels reliés au réseau du Siège de l'ONU;
- v) Coordination de l'appui informatique proposé à toutes les missions permanentes et missions d'observation auprès de l'Organisation des Nations Unies à New York;
- b) Nouvelles technologies et activités de développement :
  - i) Conception et mise en service d'un système de gestion intégrée des documents;
  - ii) Établissement et application de normes informatiques et formulation d'avis et de conseils techniques concernant les projets en matière de technologie de l'information;
  - iii) Expansion et modernisation du système de courrier électronique et des services Internet et Intranet;
- c) Coordination et assistance administrative :
  - i) Assistance technique à environ 15 000 réunions, services audio (2 000) et vidéo (700) demandés par les utilisateurs; et organisation et coordination d'environ 1 200 visioconférences;
  - ii) Remplacement du central téléphonique de l'Organisation par un système unifié assorti de services en vue de garantir la compatibilité avec les différentes sortes d'autocommutateurs privés installés au Siège, dans les bureaux hors Siège et dans les missions de maintien de la paix (soit 17 000 points d'accès au réseau, points d'accès des postes usagers et postes téléphoniques numériques, y compris la messagerie vocale intégrée, la comptabilisation et la facturation des appels et la répartition automatique des appels);
  - iii) Coordination d'environ 280 services de photocopie au Siège;
  - iv) Services de facturation des communications par téléphone et par télécopie, soit quelque 28 millions d'appels par exercice biennal;
  - v) Assistance administrative, y compris le traitement de 1 500 factures et contrats correspondants;
  - vi) Suite donnée aux demandes des utilisateurs du SIG concernant la sécurité (20 000 transactions);
  - vii) Exploitation et entretien d'environ 17 000 points d'accès au réseau et lignes de téléphone et de télécopie reliés à l'autocommutateur privé du Siège et suite donnée à environ 14 000 demandes de transfert et de changement;
  - viii) Services de messagerie électronique d'une capacité de 650 000 messages télécopiés, et services de télex et de télégrammes;
  - ix) Appui technique et opérationnel à environ 8 000 utilisateurs de la messagerie vocale au Siège de l'ONU et appui technique aux utilisateurs de récepteurs d'appel et de téléphones portables;



- x) Modernisation du matériel multimédia (audio et vidéo) desservant les salles de conférence;
- d) Système intégré de gestion (SIG) :
  - i) Analyse de gestion : analyse des problèmes signalés par les utilisateurs et analyse des besoins; recommandations et évaluation des moyens nécessaires; assistance aux utilisateurs chargés de revoir le déroulement des opérations et les procédures;
  - ii) Modernisation de l'infrastructure technique (études techniques, sélection et mise à l'essai de nouveaux composants logiciels destinés à améliorer le système, mise au point de nouveaux logiciels en vue de faciliter les activités de développement et les activités opérationnelles); maintenance du système central d'établissement des rapports, cette fonction consistant à aider les groupes responsables de la conception de rapports en facilitant l'accès aux données et en procédant aux adaptations nécessaires pour tirer parti des techniques de pointe et répondre aux besoins de tous les lieux d'affectation;
  - iii) Maintien de l'intégrité des données et gestion de l'architecture des bases de données; planification des modifications et des améliorations à apporter au SIG; contrôle de la formation et des qualifications de tous les programmeurs affectés au SIG.

Tableau 29D.11

**Ressources nécessaires : services informatiques**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005	2002-2003	2004-2005
		(avant réévaluation des coûts)		
Budget ordinaire				
Postes	27 842,9	28 578,9	148	151
Autres rubriques	30 908,4	46 400,1	–	–
<b>Total</b>	<b>58 751,3</b>	<b>74 979,0</b>	<b>148</b>	<b>151</b>
Fonds extrabudgétaires	18 866,7	26 253,5	14	20

29D.23 Les ressources prévues pour mener à bien la stratégie en matière de technologies de l'information et de la communication (A/57/620), soit 74 979 000 dollars, serviront à financer 151 postes à la Division de l'informatique ainsi que les dépenses afférentes aux autres rubriques. Ce montant permettra : a) de créer deux postes P-3 et un poste d'agent des services généraux (autres classes) rendus nécessaires par l'expansion des applications Internet et le recours accru à la visioconférence dans les opérations administratives de l'Organisation (312 100 dollars) et de faire face à l'effet-report de la création de postes durant l'exercice biennal 2002-2003 (386 400 dollars); b) d'augmenter les ressources affectées à la modernisation de l'infrastructure et des services et à l'achat de nouvelles applications (6 454 000 dollars) dans le cadre de la stratégie relative aux TIC; c) d'augmenter le niveau général des ressources opérationnelles compte tenu des enseignements tirés de l'exercice biennal 2002-2003, l'objectif étant de continuer à apporter un appui technique suffisant aux activités de fond de l'Organisation (9 075 200 dollars). Les dépenses opérationnelles concernent les services de consultants et les services contractuels, les voyages des fonctionnaires, diverses dépenses générales ayant trait à la maintenance de l'infrastructure et à l'achat des fournitures connexes et l'achat et le remplacement de matériel.

### 3. Achats

**Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 6 013 600 dollars**

- 29D.24 La Division des achats est responsable des activités prévues à cette rubrique. La Division définit les politiques, les procédures et les pratiques suivies à l'ONU afin que la passation des marchés se déroule de façon efficace et transparente et à moindre coût et appuie au moyen de services adaptés les activités des départements et des bureaux au Siège. Elle fournit aux bureaux hors Siège, aux tribunaux, aux missions de maintien de la paix et autres missions opérationnelles des services d'appui administratif, tels que des conseils techniques et une assistance pour l'habilitation, la sélection et la formation du personnel chargé des achats. Le cas échéant, elle fournit également, dans le cadre de services communs, des services d'achat et des services d'assistance à des fonds et programmes des Nations Unies.
- 29D.25 Au cours de l'exercice 2004-2005, la Division des achats s'attachera à renforcer encore l'efficacité et la transparence afin de donner suite aux diverses réformes introduites au cours des deux exercices biennaux antérieurs. Elle s'efforcera en outre d'encourager les producteurs et les fournisseurs originaires des pays en développement et des pays en transition sur le plan économique à se manifester, notamment en organisant des séminaires commerciaux à leur intention dans les pays en question en coopération avec les États Membres, ainsi qu'en diffusant des informations sur les activités d'achat de l'Organisation et les perspectives qu'elles offrent.

Tableau 29D.12

**Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

*Objectif* : Assurer à l'Organisation des services d'achat efficaces, efficaces et de qualité.

*Réalisations escomptées*

*Indicateurs de succès*

a) Simplicité, transparence et efficacité accrues des procédures administratives liées aux activités d'achat.

a) Degré de satisfaction exprimé par les bénéficiaires quant aux services offerts par la Division des achats.

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : sans objet

2002-2003 (estimation) : sondage

2004-2005 (objectif) : 80 %

b) Progrès dans la mise en oeuvre de la réforme des achats décidée par l'Assemblée générale.

b) Pourcentage d'objectifs atteints dans la mise en oeuvre de la réforme des achats.

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : 60 %

2002-2003 (estimation) : 70 %

2004-2005 (objectif) : 75 %

#### Facteurs externes

- 29D.26 Pour que la Division des achats puisse atteindre les objectifs visés et parvenir aux réalisations escomptées, il faudrait : a) que les services demandeurs respectent les procédures établies pour acquérir les biens et les services; b) que les fournisseurs respectent leurs obligations contractuelles;

c) que les institutions nationales s'associent aux initiatives entreprises par l'ONU pour diversifier ses fournisseurs.

**Produits**

29D.27 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2004-2005 sont les suivants :

- a) Coopération technique (budget ordinaire/fonds extrabudgétaires) : services consultatifs et cours de formation collective à l'intention des fonctionnaires au Siège, dans les bureaux hors Siège et dans les missions; services consultatifs, séminaires commerciaux et cours de formation collective à l'intention des fournisseurs originaires des pays en développement et des pays en transition sur le plan économique (environ 20 missions);
- b) Services d'appui administratif :
  - i) Services d'achat : publication sur les pages Web de la Division des plans d'achat effectifs et des plans d'achat à venir; établissement et publication des appels d'offres; présentation des dossiers au Comité des marchés du Siège, y compris les procédures d'achat proposées et appliquées par les bureaux hors Siège, les missions de maintien de la paix et les autres missions; passation des marchés; négociation et exécution de contrats d'achat de biens et de services;
  - ii) Services d'appui : mise à jour de la liste des fournisseurs agréés dans le monde entier; ouverture des appels d'offres à la date et à l'heure arrêtées tout en préservant la confidentialité des données avant l'ouverture des appels d'offres; contribution active aux programmes de formation organisés par le Bureau de la gestion des ressources humaines sur les questions relatives aux achats; établissement d'un programme de cartes d'achat direct; appui informatique aux activités d'achat et aux activités connexes; mise en oeuvre d'autres moyens novateurs en vue de rendre les procédures d'achat plus efficaces.

Tableau 29D.13

**Ressources nécessaires : achats**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005	2002-2003	2004-2005
		(avant réévaluation des coûts)		
Budget ordinaire				
Postes	5 631,8	5 631,8	37	37
Autres rubriques	255,4	381,8	—	—
<b>Total</b>	<b>5 887,2</b>	<b>6 013,6</b>	<b>37</b>	<b>37</b>
Fonds extrabudgétaires	8 059,7	7 985,8	33	35

29D.28 Le montant de 6 013 600 dollars permettra le maintien des 37 postes existants et le financement des dépenses engagées au titre des autres rubriques, à savoir les services de consultants, les heures supplémentaires, les voyages du personnel, les services contractuels, diverses dépenses opérationnelles et l'achat des fournitures et du matériel nécessaires à l'exécution du programme de travail de la Division. L'augmentation des ressources inscrites aux rubriques autres que les postes (126 400 dollars) tient à la hausse des crédits demandée pour les voyages des fonctionnaires (58 800 dollars) chargés d'animer les séminaires commerciaux et les programmes de formation

réservés aux fournisseurs originaires des pays en développement et des pays en transition sur le plan économique ainsi qu'à la mise à niveau du matériel et des logiciels de gestion des achats et à diverses dépenses opérationnelles (67 600 dollars).

#### 4. Voyages et transports

##### *Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 8 600 400 dollars*

- 29D.29 Le Service des voyages et des transports est chargé d'établir l'itinéraire de tous les voyages financés par l'Organisation, de régler les formalités de transport et de logement afférentes à ces voyages et d'organiser le déménagement du mobilier et des effets personnels des fonctionnaires dans les lieux d'affectation du monde entier. Il fait des recommandations au Sous-Secrétaire général au sujet de la politique à suivre sur toutes les questions relatives aux voyages et aux transports; délivre les documents de voyage des Nations Unies aux fonctionnaires de l'ONU et des institutions spécialisées; coordonne les formalités nécessaires à la délivrance des visas par le pays hôte et informe celui-ci de tous les changements afférents au personnel intervenant au Siège; donne des instructions concernant l'émission de billets d'avion et la réservation de chambres d'hôtel et s'assure de leur bonne exécution; et prend les dispositions voulues pour obtenir les autorisations de port d'armes nécessaires aux agents de sécurité des Nations Unies assurant la protection personnelle du Secrétaire général. Il veille à ce que les livraisons à destination du Siège s'effectuent rapidement et dans de bonnes conditions et à ce que les services spéciaux de messagerie entre le Siège et les missions permanentes utilisés par les fonctionnaires autorisés soient convenablement assurés. Enfin, il gère tous les véhicules officiels du Siège et contrôle l'approvisionnement du Secrétariat au Siège en fournitures de bureau et la réception des marchandises et du matériel.
- 29D.30 Au cours de l'exercice biennal, le Service des voyages et des transports s'emploiera, comme précédemment, à améliorer le rapport coût-efficacité des voyages effectués par les fonctionnaires de l'Organisation en négociant de nouveaux accords de ristourne avec de grandes compagnies aériennes internationales et régionales, afin que la quasi-totalité desdits voyages bénéficient de tarifs préférentiels. Il continuera à réorganiser ses procédures de travail et à les informatiser pour délivrer des documents de voyage des Nations Unies dans le monde entier, expédier le courrier et les colis urgents et stocker des informations. Il continuera également à fournir un appui technique pour les initiatives communes en matière de voyages et de transports et à en assurer la direction.

Tableau 29D.14

##### **Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

*Objectif* : Garantir l'efficacité, la rentabilité et la qualité des services de voyage et de transport fournis aux missions permanentes, au Secrétariat et au personnel.

###### *Réalisations escomptées*

###### *Indicateurs de succès*

a) Amélioration de la qualité et de la rentabilité des services de voyage fournis au personnel, au Cabinet du Secrétaire général et aux délégations.

a) i) Économies réalisées par rapport au prix total du voyage;

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : 21,8 %

2002-2003 (estimation) : 20 à 22 %

2004-2005 (objectif) : 20 à 22 %

ii) Pourcentage d'utilisateurs des services interrogés se déclarant satisfaits.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : chiffre non disponible

2002-2003 (estimation) : 95 %

2004-2005 (objectif) : 95 %

b) Accroissement de la rapidité de l'acheminement et de la livraison des marchandises et du matériel.

b) Pourcentage d'utilisateurs des services interrogés se déclarant satisfaits.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 56 %

2002-2003 (estimation) : 60 %

2004-2005 (objectif) : 69 %

---

### Facteurs externes

29D.31 Le Service des voyages et des transports atteindra ses objectifs et obtiendra les résultats escomptés à condition que : a) les départements et bureaux clients, le personnel et les clients extérieurs appuient les efforts qu'il fait pour accroître l'efficacité des services de voyage et de transport et en améliorer le rapport coût-efficacité; b) l'évolution de la situation dans l'industrie des voyages, concernant notamment les tarifs, les commissions des compagnies aériennes, les ristournes consenties par celles-ci et les changements qu'elles apportent à leurs services, n'ait pas d'effets négatifs sur la portée de ses propres services.

### Produits

29D.32 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2004-2005 sont les suivants :

- a) Voyages : négociation de nouveaux accords de ristourne avec de grandes compagnies aériennes internationales et régionales afin que l'Organisation bénéficie systématiquement de tarifs préférentiels; contrôle et audit de tous les billets d'avion délivrés aux fonctionnaires de l'Organisation pour s'assurer qu'ils sont émis aux tarifs les plus bas; archivage sous forme électronique, à l'aide des spécialistes de l'Organisation et des techniques disponibles en la matière, de toutes les informations sur les laissez-passer délivrés par l'ONU; révision de plusieurs documents de voyage de l'Organisation afin de les sécuriser à l'aide des moyens les plus modernes et d'en assurer électroniquement la production conformément aux nouvelles procédures; et réorganisation du système d'établissement des rapports au pays hôte;
- b) Transports : exploitation d'un système électronique de localisation permettant de s'assurer que tous les véhicules de l'Organisation sont conduits par des chauffeurs autorisés; utilisation de la technique du code à barres pour assurer le suivi des livraisons de plis urgents et autres missions confiées aux chauffeurs; gestion des marchés passés à titre de service commun pour l'approvisionnement en articles de papeterie et autres fournitures de bureau de tous les organismes des Nations Unies sis à New York.

Tableau 29D.15

**Ressources nécessaires : voyages et transports**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005 (avant réévaluation des coûts)	2002-2003	2004-2005
Budget ordinaire				
Postes	6 361,3	6 361,3	46	46
Autres rubriques	2 209,1	2 239,1	–	–
<b>Total</b>	<b>8 570,4</b>	<b>8 600,4</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
Fonds extrabudgétaires	1 237,7	1 436,3	9	10

29D.33 Le montant de 8 600 400 dollars permettra de continuer à financer 46 postes et à couvrir les dépenses connexes prévues au titre d'autres rubriques, qui concernent le personnel temporaire autre que celui affecté aux réunions, les heures supplémentaires, les consultants, les travaux contractuels d'imprimerie, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et le matériel du Siège gérés centralement et le matériel de transport. L'augmentation nette des dépenses afférentes à ces rubriques (30 000 dollars) a été calculée sur la base des dépenses passées et tient compte des ressources additionnelles que nécessite l'impression de formulaires spécialisés, notamment des laissez-passer.

## 5. Gestion des installations

### *Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 122 331 600 dollars*

29D.34 La Division de la gestion des installations est chargée de gérer efficacement et rationnellement toutes les installations de l'Organisation, en particulier en les entretenant systématiquement et en les rénovant en temps voulu. Les ressources nécessaires pour les travaux de réaménagement et de réfection et les gros travaux d'entretien des installations au Siège, dont la Division est également chargée, sont décrites séparément au chapitre 33 (Travaux de construction, transformation, amélioration des locaux et gros travaux d'entretien).

29D.35 La Division conseille le Sous-Secrétaire général au sujet de la politique à suivre concernant ses travaux; élabore un plan d'entretien des locaux du Siège et assume un rôle de coordination pour tous les biens immobiliers hors Siège dans le cadre du Réseau d'échanges d'informations sur la gestion des biens immobiliers hors Siège; assure l'entretien et l'exploitation des installations et des locaux du Siège; conçoit et dirige les travaux de construction et de réaménagement; contribue, dans le cadre de son mandat, à la mise en oeuvre du plan-cadre d'équipement; administre et répartit les bureaux, aires d'entreposage et espaces collectifs des locaux que l'ONU possède ou loue au Siège; planifie, coordonne et dirige le traitement du courrier, l'administration du garage et la préparation des réceptions et des manifestations spéciales organisées au Siège; et fournit les services d'appui et d'entretien requis pour les installations de conférence. Elle continuera en outre à s'acquitter de sa part de l'application des mesures à long terme visant à renforcer la sécurité et la sûreté des locaux du Siège telles qu'elles sont décrites dans le rapport du Secrétaire général sur la question (A/56/848) et ont été entérinées par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/286.

Tableau 29D.16

**Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

---

*Objectif* : Garantir la gestion efficace et rationnelle de toutes les installations du Siège.

---

*Réalisations escomptées*

*Indicateurs de succès*

---

Amélioration de l'état des installations de l'ONU.

a) Réduction de la fréquence et de la gravité des dysfonctionnements des infrastructures de toutes les installations.

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : 404 dysfonctionnements

2002-2003 (estimation) : 540

dysfonctionnements

2004-2005 (objectif) : 540 dysfonctionnements

b) Réduction du nombre des interruptions de service.

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : 27 294 interruptions

2002-2003 (estimation) : 28 000 interruptions

2004-2005 (objectif) : 28 000 interruptions

c) Pourcentage de missions permanentes et d'utilisateurs du Secrétariat satisfaits des installations.

*Mesures des résultats* :

2000-2001 : 57 %

2002-2003 (estimation) : 50 %

2004-2005 (objectif) : 60 %

---

**Facteurs extérieurs**

29D.36 La Division de la gestion des installations atteindra ses objectifs et obtiendra les résultats escomptés à condition que les départements et bureaux du Secrétariat l'appuient dans ses efforts et coopèrent pleinement avec elle pour maintenir les installations en bon état.

**Produits**

29D.37 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2004-2005 sont les suivants :

- a) Services relatifs aux manifestations spéciales : planification, coordination et gestion de tous les services d'appui nécessaires à l'organisation des manifestations spéciales se tenant au Siège;
- b) Services de gestion de l'équipement et de l'information : gestion efficace de tous les biens non consommables et du matériel et appui à l'informatisation des services de gestion des installations;
- c) Services d'information et de réception : services d'information et de réception fournis aux représentants, aux fonctionnaires et aux visiteurs dans les halls du Siège et dans le salon des

- délégués; traitement des demandes de renseignements par téléphone émanant du public, du personnel des missions diplomatiques et des fonctionnaires;
- d) Traitement du courrier : transmission par des moyens efficaces, fiables et économiques du courrier et des documents officiels qui sont acheminés dans le monde entier par la valise diplomatique ou les services postaux et, dans les bâtiments du Siège, par un service de plantons;
- e) Planification et études techniques : études architecturales et techniques pour la conception et la supervision des projets de réaménagement et de réfection, des gros travaux d'entretien et des travaux d'électricité dans les bâtiments du Siège;
- f) Prévision des besoins en locaux à usage de bureaux : projection et planification des besoins en locaux à usage de bureaux, gestion de tous les locaux appartenant à l'Organisation ou loués par elle et, le cas échéant, réaménagement et réfection de ces locaux pour répondre à de nouveaux besoins et/ou optimiser l'utilisation des locaux à usage de bureaux disponibles; fourniture de services de location, notamment de locaux à usage de bureaux et d'aires d'entreposage dans les locaux loués;
- g) Services techniques : chauffage, ventilation et climatisation, plomberie, menuiserie, entretien des tapisseries et des tapis, peinture et entretien général, entretien du jardin et des terrains; supervision de l'exécution des contrats visant à assurer sur une base régulière des services de nettoyage, l'entretien des salles de conférence et la maintenance des installations électriques.

Tableau 29D.17

**Ressources nécessaires : gestion des installations**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005	2002-2003	2004-2005
		(avant réévaluation des coûts)		
Budget ordinaire				
Postes	27 812,5	28 317,3	208	208
Autres rubriques	89 229,9	94 014,3	–	–
<b>Total</b>	<b>117 042,4</b>	<b>122 331,6</b>	<b>208</b>	<b>208</b>
Fonds extrabudgétaires	15 009,5	16 586,5	14	14

29D.38 Le montant de 122 331 600 dollars permettra de continuer à financer 208 postes et de couvrir les dépenses connexes prévues au titre d'autres rubriques. Les changements apportés au tableau d'effectifs résultent du reclassement de P-4 à P-5, en raison des nouvelles responsabilités qui incombent au Secrétariat relativement à la coordination centrale des manifestations spéciales et des grandes réunions, du poste de chef de la Section des services d'appui, qui sera amené à fournir des conseils aux bureaux hors Siège au sujet de la préparation des locaux destinés à accueillir les manifestations spéciales organisées localement et de la gestion de la charge de travail plus importante qu'exigent le traitement du courrier et l'administration de la valise diplomatique. À l'augmentation des coûts résultant du reclassement de ce poste s'ajoute l'effet-report des coûts afférents aux postes créés pendant l'exercice biennal 2002-2003 aux fins du renforcement de la sécurité des locaux du Siège, conformément à la résolution 56/286 de l'Assemblée générale. La part du montant susmentionné concernant les autres rubriques permettrait de financer les dépenses que nécessite l'entretien des locaux du Siège, notamment d'autres dépenses de personnel, les services contractuels, les services collectifs de distribution et les frais de location de locaux, le



traitement du courrier et l'administration de la valise diplomatique et l'achat ou le remplacement de matériel de bureau et de divers équipements. L'augmentation des dépenses proposée (4 784 400 dollars) est due essentiellement à l'augmentation nette des frais généraux de fonctionnement, en particulier de ceux concernant les services de distribution, les services contractuels et le remplacement d'éléments de matériel de bureau, pour lesquels les crédits ouverts au cours de l'exercice biennal 2002-2003 se sont révélés insuffisants.

## 6. Gestion des archives et des dossiers

### *Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 3 499 300 dollars*

29D.39 La Section des archives et des dossiers est chargée de conserver et de gérer les archives présentant une utilité durable à l'appui des besoins de l'Organisation concernant les opérations, l'information, les affaires juridiques et la vérification des comptes. Elle aide également les départements et les services du Secrétariat à gérer leurs archives imprimées et numérisées et à intégrer celles-ci dans le système informatisé de l'Organisation; à ce titre, elle fournit des services consultatifs et donne des directives sur les normes courantes à appliquer en matière d'archivage pour pouvoir présenter une information qui soit à jour, exacte, complète, efficacement gérée, accessible et exploitable.

29D.40 Au cours de l'exercice biennal 2004-2005, la Section poursuivra la conversion progressive de ses activités en un centre de documentation à l'usage des États Membres, des organismes des Nations Unies et de divers autres organismes et institutions, à titre de service commun. La modernisation progressive de la gestion des archives grâce à la mise en oeuvre d'outils informatiques perfectionnés se poursuivra également. La Section continuera de collaborer avec les autres entités du système des Nations Unies à New York qui participent à la mise à jour progressive des principaux documents d'archives des services communs et de leurs calendriers de conservation, en vue de constituer un fonds de base pour le centre commun, et à la mise en place d'un plan stratégique de création d'un service commun d'archives numérisées. Elle se consacrera également au développement d'un programme sur les archives essentielles et à l'amélioration des services électroniques en vue de diffuser des outils de consultation des archives et d'autres ressources.

Tableau 29D.18

### **Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats**

*Objectif* : Offrir des services efficaces et de bonne qualité dans le domaine de la gestion des archives et des dossiers.

#### *Réalisations escomptées*

#### *Indicateurs de succès*

a) Améliorer l'efficacité des services de documentation grâce à l'utilisation de services électroniques, et mise en place progressive, à titre de service commun, d'un centre de documentation à l'usage des États Membres, du Secrétariat, des organismes des Nations Unies et d'autres entités et institutions.

a) i) Nombre d'outils et de ressources électroniques pour la gestion des archives et des dossiers;

#### *Mesures des résultats :*

2000-2001 : 9 outils

2002-2003 (estimation) : 30 outils

2004-2005 (objectif) : 50 outils

ii) Pourcentage d'utilisateurs jugeant que la qualité du service est globalement bonne ou excellente;

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : sans objet

2002-2003 (estimation) : 80 %

2004-2005 (objectif) : 90 %

iii) Nombre de pratiques ou de politiques optimales adoptées par la Section ou les organisations participantes dans le domaine de l'archivage numérique.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : 0

2002-2003 (estimation) : 3

2004-2005 (objectif) : 30

b) Les archives essentielles dont la Section a la responsabilité sont recensées et protégées. b) i) Volume des archives confiées à la Section dont la protection est assurée.

*Mesures des résultats :*

2000-2001 : néant

2002-2003 (estimation) : 40 %

2004-2005 (objectif) : 70 %

---

### Facteurs externes

29D.41 La Section des archives et des dossiers devrait parvenir à ses objectifs et réalisations escomptées dans la mesure où les fonds, programmes et autres entités du système des Nations Unies s'associeront à un centre de documentation commun, participeront au programme connexe et s'engageront à appliquer un plan stratégique de numérisation des archives.

### Produits

29D.42 Durant l'exercice biennal 2004-2005, les produits suivants seront exécutés :

- a) Fonctions générales d'administration et de gestion : fourniture de services de gestion et de conservation des archives et dossiers au Secrétariat, aux bureaux extérieurs et aux missions de maintien de la paix et missions spéciales; établissement de calendriers de conservation; recensement des meilleures pratiques et des normes en matière de conservation électronique des archives; et fourniture d'outils de consultation à distance;
- b) Services techniques de gestion des archives et dossiers à l'intention du Secrétariat, des bureaux extérieurs et des missions de maintien de la paix et missions spéciales, dans les domaines suivants : gestion des archives imprimées et numérisées; transfert, stockage, destruction et préservation des dossiers; services de référence et d'information au public.

Tableau 29D.19

**Ressources nécessaires : gestion des archives et des dossiers**

Rubrique	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2002-2003	2004-2005	2002-2003	2004-2005
		(avant réévaluation des coûts)		
Budget ordinaire				
Postes	2 943,8	2 961,1	19	19
Autres rubriques	532,4	538,2	–	–
<b>Total</b>	<b>3 476,2</b>	<b>3 499,3</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
Fonds extrabudgétaires	–	–	–	–

29D.43 Le montant de 3 499 300 dollars correspond au coût du maintien de 19 postes et aux dépenses connexes au titre d'autres rubriques que les postes. Les modifications suivantes ont été apportées au tableau d'effectifs : a) création d'un poste P-2/1 pour un spécialiste de l'archivage numérique chargé de dispenser un appui et des conseils en matière de coordination de la gestion électronique des dossiers aux départements et aux services dans le cadre de la mise en place de l'archivage électronique, en vue de garantir une application uniforme des normes d'archivage; b) reclassement d'un poste d'agent des services généraux (Autres classes) à la première classe pour tenir compte des responsabilités accrues confiées à son titulaire à la suite de l'incorporation du programme de gestion des archives et dossiers aux systèmes d'information de l'Organisation; et c) suppression d'un poste d'agent des services généraux (Autres classes) dont les fonctions liées à l'archivage manuel ont été remplacées lors de la mise en place de l'archivage numérique. Les dépenses prévues aux autres rubriques, dont un montant net de 5 800 dollars représentant un léger accroissement, serviraient à financer les services de consultants et services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures de bureau, et l'acquisition et le remplacement du matériel de bureautique et du matériel de stockage numérique.

Tableau 29D.20

**État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires**

Résumé de la recommandation	Suite donnée à la recommandation
<p><b>Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/56/7)</b></p> <p>Le Comité a demandé qu'un rapport détaillé sur l'application de la stratégie informatique de l'Organisation soit présenté à l'Assemblée générale à sa cinquante-septième session, au titre du point relatif au budget-programme; ce rapport devait également inclure des renseignements sur les systèmes de gestion de l'information relative au maintien de la paix qui relèvent du</p>	<p>Un rapport détaillé du Secrétaire général sur la stratégie en matière de technologies de l'information et de la communication (A/57/620) a été présenté à l'Assemblée générale pour examen et approbation.</p>

*Résumé de la recommandation*

Le Comité a demandé qu'un rapport détaillé sur l'application de la stratégie informatique de l'Organisation soit présenté à l'Assemblée générale à sa cinquante-septième session, au titre du point relatif au budget-programme; ce rapport devait également inclure des renseignements sur les systèmes de gestion de l'information relative au maintien de la paix qui relèvent du Département des opérations de maintien de la paix (par. 90). Le Comité a en outre prié le Secrétariat d'étudier la question des liaisons à établir entre les systèmes d'information ayant été conçus comme des entités autonomes et de présenter les résultats de cette étude dans le rapport de situation détaillé demandé au paragraphe 90 du rapport (par. 93).

Le Comité consultatif s'est déclaré préoccupé par ce qui semblait être un manque de coopération entre le Siège, les principaux lieux d'affectation et les bureaux locaux dans l'exécution des projets relatifs à la sécurité qui sont d'intérêt commun, par exemple le projet relatif aux cartes d'identité mutuellement reconnaissables. Il a recommandé que les points d'accès au Siège soient munis des moyens de retrouver l'information électronique sur l'identité des personnes autorisées à entrer dans les locaux du Siège de l'Organisation (par. VIII.41).

Le Comité a prié le Secrétaire général d'étudier la possibilité d'améliorer la sécurité et la sûreté dans les locaux du Siège par des investissements nouveaux et bien conçus dans de nouvelles techniques, qui seraient financés à ce chapitre et au chapitre 31 du budget (par. VIII.44).

*Suite donnée à la recommandation*

Un rapport détaillé du Secrétaire général sur la stratégie en matière de technologies de l'information et de la communication (A/57/620) a été présenté à l'Assemblée générale pour examen et approbation.

Il a été remédié au problème dans le contexte du renforcement de la sécurité et de la sûreté des locaux des Nations Unies (A/56/848). À cet égard, l'Assemblée générale, par sa résolution 56/286, a approuvé la mise au point d'un système de cartes d'identité uniformisé au niveau mondial, la première phase du projet devant être mise en oeuvre au Siège, à l'Office des Nations Unies à Genève et à l'Office des Nations Unies à Vienne. En outre, l'installation d'un système complètement intégré et centralisé de contrôle de l'accès et d'alarme, destiné à sécuriser le périmètre et tous les points d'entrée et de sortie a également été approuvée au titre de ces mesures. Le programme devrait être achevé au Siège dans le courant de l'exercice biennal 2002-2003.

Un programme complet de renforcement de la sécurité et de la sûreté des locaux des Nations Unies a été approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/286 sur la base des propositions du Secrétaire général (A/56/848). Le coût total de ces mesures a été estimé à 57 785 300 dollars (déduction faite des contributions du personnel), dont un montant non renouvelable devant servir à moderniser l'infrastructure matérielle et les systèmes de sécurité, y compris leurs aspects techniques. L'Assemblée générale est tenue informée des progrès

Le Comité a prié le Secrétaire général d'étudier la possibilité d'améliorer la sécurité et la sûreté dans les locaux du Siège par des investissements nouveaux et bien conçus dans de nouvelles techniques, qui seraient financés à ce chapitre et au chapitre 31 du budget (par. VIII.44).

Le Comité a prié le Secrétaire général d'étudier la possibilité et le coût relatif de la création d'une capacité interne de détection des explosifs, ce service étant actuellement confié à un organisme extérieur, et de lui rendre compte à ce sujet dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005 (par. VIII.45).

Le Comité s'est inquiété du coût élevé de l'entretien du matériel de bureautique et autre, et a demandé que l'on réalise une étude sur la manière dont les décisions sont prises en ce qui concerne le niveau de service à assurer aux fonctionnaires du Secrétariat pour l'entretien du matériel de bureautique (par. VIII.58).

Le Comité consultatif a estimé que les indicateurs de succès énoncés dans le tableau 27D.10 n'aideraient pas à savoir dans quelle mesure les réalisations escomptées ont été accomplies. Il a recommandé que des améliorations soient apportées sur ce

Un programme complet de renforcement de la sécurité et de la sûreté des locaux des Nations Unies a été approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/286 sur la base des propositions du Secrétaire général (A/56/848). Le coût total de ces mesures a été estimé à 57 785 300 dollars (déduction faite des contributions du personnel), dont un montant non renouvelable devant servir à moderniser l'infrastructure matérielle et les systèmes de sécurité, y compris leurs aspects techniques. L'Assemblée générale est tenue informée des progrès accomplis dans l'application de ces mesures dans le contexte des rapports sur l'exécution du budget.

Une étude des autres arrangements possibles pour le service de détection des explosifs a montré que les arrangements contractuels sont une solution plus économique que celle qui consiste à créer une capacité interne.

À l'issue d'un processus de décentralisation des ressources d'entretien du matériel de bureautique, la Division de l'informatique a réparti ses services en trois catégories d'accords sur le niveau de service, en fonction des besoins actuels des départements et de leurs capacités internes en matière d'appui informatique. Pour l'exercice biennal 2004-2005, le coût annuel des services d'entretien par utilisateur varie entre 550 dollars (coût de base de l'utilisation des serveurs du réseau local, des licences de logiciels, du service d'assistance technique et de la téléinstallation centralisée des logiciels) et 1 200 dollars (montant maximum comprenant les services des administrateurs de groupe ou de réseau local). Ces montants correspondent au coût réel des services fournis, fondé sur le coût de la capacité de service interne existante et celui des services d'appui extérieurs. Les départements et les services ont la possibilité d'opter pour l'un des trois niveaux de service, selon leurs besoins.

Des indicateurs quantitatifs ont été inclus dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005.

*Résumé de la recommandation*

Le Comité consultatif a estimé que les indicateurs de succès énoncés dans le tableau 27D.10 n'aideraient pas à savoir dans quelle mesure les réalisations escomptées ont été accomplies. Il a recommandé que des améliorations soient apportées sur ce point dans le prochain document budgétaire (par. VIII.63).

Le Comité consultatif a estimé que les indicateurs de succès utilisés dans le tableau 27D.12 n'aidaient pas à déterminer dans quelle mesure les réalisations escomptées seraient accomplies; l'indicateur relatif au « degré de satisfaction exprimé par les utilisateurs » était plutôt vague et ne permettait pas de savoir précisément comment était évalué le travail du Service des voyages et des transports. Le Comité a recommandé d'utiliser des indicateurs de succès mesurables et clairs dans le prochain document budgétaire (par. VIII.69).

Le Comité a indiqué qu'il jugeait peu satisfaisant le rythme d'application de ses recommandations concernant les modalités de répartition des dépenses d'équipement et des dépenses courantes du nouveau centre de documentation et l'application des enseignements tirés de la gestion commune par les fonds et programmes des archives et dossiers au Siège. Il a demandé que dans le prochain document budgétaire, des renseignements clairs soient fournis quant aux résultats effectivement obtenus dans ce domaine (par. VIII.82).

*Suite donnée à la recommandation*

Des indicateurs quantitatifs ont été inclus dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005.

Des indicateurs quantitatifs ont été inclus dans le tableau 29D.15 du présent document. On considère que les enquêtes de satisfaction qui sont réalisées périodiquement auprès des utilisateurs donnent une idée de la qualité des services fournis.

En octobre 2000, la Section de la gestion des archives et des dossiers a été transférée sur un nouveau site dont la conformité aux normes en matière de documentation et la situation à proximité du Siège faisaient une solution intéressante pour héberger éventuellement un centre de documentation et de recherche commun au Secrétariat et aux fonds et programmes des Nations Unies à New York. Il a fallu cependant, avant d'établir le partage des coûts, que les entités participantes déterminent quelles archives étaient essentielles et seraient déposées au centre de documentation. Pour ce faire, on a d'abord lancé en novembre 2001, avec le concours de spécialistes extérieurs, une étude sur les normes relatives aux décisions d'évaluation dans le domaine des archives. Cette étude a produit une grille normative des principes d'évaluation ainsi que des recommandations concernant les besoins fonctionnels et les besoins en logiciels. D'autres activités seront entreprises en 2003 sur la base de ces recommandations : analyse des déficiences, harmonisation des calendriers de conservation, collecte des séries d'archives manquantes, définition de valeurs pour l'évaluation et élaboration d'un plan d'action, notamment. Les activités opérationnelles commenceront

Le Comité a indiqué qu'il jugeait peu satisfaisant le rythme d'application de ses recommandations concernant les modalités de répartition des dépenses d'équipement et des dépenses courantes du nouveau centre de documentation et l'application des enseignements tirés de la gestion commune par les fonds et programmes des archives et dossiers au Siège. Il a demandé que dans le prochain document budgétaire, des renseignements clairs soient fournis quant aux résultats effectivement obtenus dans ce domaine (par. VIII.82).

En octobre 2000, la Section de la gestion des archives et des dossiers a été transférée sur un nouveau site dont la conformité aux normes en matière de documentation et la situation à proximité du Siège faisaient une solution intéressante pour héberger éventuellement un centre de documentation et de recherche commun au Secrétariat et aux fonds et programmes des Nations Unies à New York. Il a fallu cependant, avant d'établir le partage des coûts, que les entités participantes déterminent quelles archives étaient essentielles et seraient déposées au centre de documentation. Pour ce faire, on a d'abord lancé en novembre 2001, avec le concours de spécialistes extérieurs, une étude sur les normes relatives aux décisions d'évaluation dans le domaine des archives. Cette étude a produit une grille normative des principes d'évaluation ainsi que des recommandations concernant les besoins fonctionnels et les besoins en logiciels. D'autres activités seront entreprises en 2003 sur la base de ces recommandations : analyse des déficiences, harmonisation des calendriers de conservation, collecte des séries d'archives manquantes, définition de valeurs pour l'évaluation et élaboration d'un plan d'action, notamment. Les activités opérationnelles commenceront en 2004 avec l'élaboration d'un projet d'accord sur le niveau des services de base à prévoir pour un centre de services communs.

### **Rapport du Comité des commissaires aux comptes**

(A/57/5, vol. I, chap. II)

#### **C. Questions de gestion**

##### **1. Système intégré de gestion**

Le Comité a formulé un certain nombre de recommandations au sujet du fonctionnement du SIG, qui figurent aux paragraphes 110, 113, 118, 122, 129, 133, 138, 144, 146, 149, 151, 153, 155, 157, 160 et 164 de son rapport.

On trouvera des éléments d'information sur l'application des recommandations du Comité dans le premier rapport du Secrétaire général sur la suite donnée par l'Organisation des Nations Unies aux recommandations du Comité des commissaires aux comptes pour l'exercice terminé le 31 décembre 2001 (voir par. pertinents du document A/57/416).

**2. Technologies de l'information et des communications**

Le Comité a recommandé que le Secrétariat de l'ONU, de concert avec toutes les entités concernées du système des Nations Unies, engage une action coordonnée dans le domaine des technologies de l'information et des communications sur des aspects tels que la gestion et la sécurité de ces technologies, la continuité d'exploitation et les plans de secours en cas de sinistre (par. 177).

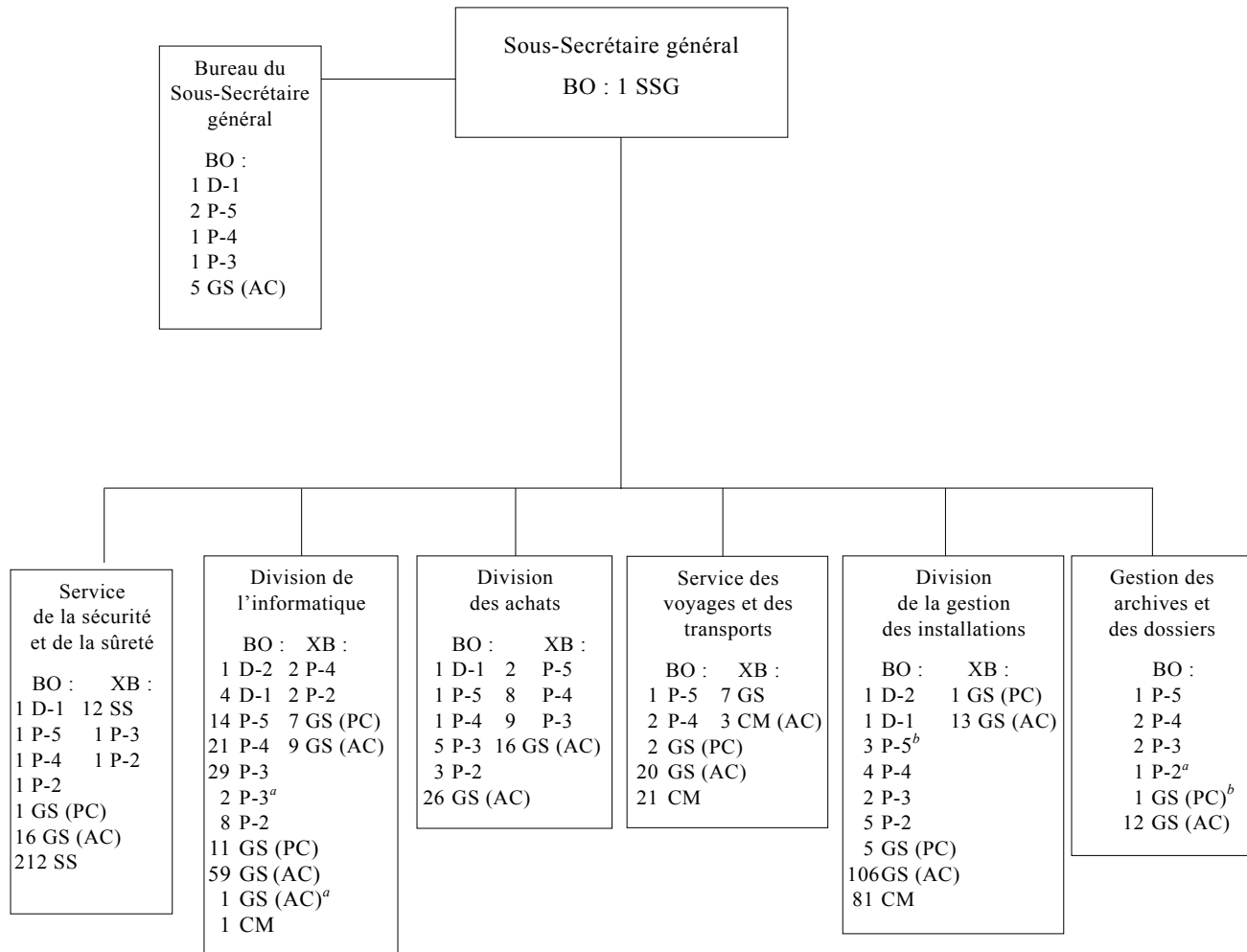
Voir A/57/416, paragraphes 113 à 115.

Le Comité a recommandé que l'Administration procède à une évaluation d'ensemble de la satisfaction et des attentes des utilisateurs du SIG aux fins d'engager une action coordonnée ayant pour objet d'améliorer la rentabilité de l'ensemble des investissements et des dépenses consacrés aux technologies de l'information et des communications (par. 178).

---



**Département de la gestion : Bureau des services centraux d'appui  
Organigramme et répartition des postes proposés  
pour l'exercice biennal 2004-2005**



*Abréviations* : SSG : Sous-Secrétaire général; GS : agent des services généraux; SS : agent du Service de sécurité;  
CM : corps de métiers; PC : 1re classe; AC : autres classes; BO : budget ordinaire; XB : fonds extrabudgétaires.

<sup>a</sup> Nouveaux postes.

<sup>b</sup> Effectif après reclassement d'un poste de classe inférieure.