



# Assemblée générale

Distr. générale  
25 avril 2005  
Français  
Original: anglais

## Soixantième session

### Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2006-2007\*

#### Titre VIII Services communs d'appui

#### Chapitre 28D Bureau des services centraux d'appui

[Programme 24 (Plan-programme biennal et priorités  
pour la période 2006-2007)]\*\*

## Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble . . . . .	2
A. Direction exécutive et administration . . . . .	5
B. Programme de travail*** . . . . .	8
1. Services informatiques . . . . .	8
2. Autres services d'appui . . . . .	14

\* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra ultérieurement en tant que *Supplément n° 6 des Documents officiels de l'Assemblée générale, soixantième session (A/60/6/Add.1)*.

\*\* *Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante-neuvième session, Supplément n° 6 (A/59/6/Rev.1)*.

\*\*\* Sous-programme 4 du programme 24 du plan-programme biennal pour la période 2006-2007.



---

## Vue d'ensemble

- 28D.1 Le Bureau des services centraux d'appui est chargé de l'exécution du programme de travail décrit dans le présent chapitre. Ses activités entrent dans le cadre du sous-programme 4 (Services d'appui) du programme 24 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2006-2007.
- 28D.2 Le Bureau des services centraux d'appui a subi une importante restructuration pendant l'exercice 2004-2005. À la suite de la création du Département de la sûreté et de la sécurité décidée par l'Assemblée générale à la section XI de sa résolution 59/276 en date du 23 décembre 2004, le Service de la sécurité et de la sûreté a cessé d'être rattaché au Bureau et a été transféré avec les ressources correspondantes au nouveau Département. Certains services du Bureau qui faisaient directement rapport au Sous-Secrétaire général, notamment ceux qui s'occupent des achats, de la gestion des bâtiments, des activités commerciales, des voyages et des transports, des archives et d'autres services d'appui, ont été regroupés dans la nouvelle Division de la gestion des installations et des services commerciaux afin d'améliorer la coordination et la supervision des activités qui leur sont confiées. La structure de la Division de l'informatique est inchangée.
- 28D.3 Le Bureau a pour principaux objectifs : a) d'assurer un appui efficient, efficace et de haute qualité dans les domaines de l'informatique, 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) d'assurer 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) de faciliter, par la fourniture d'informations et de documentation, les délibérations de l'Assemblée générale et de ses organes subsidiaires compétents sur les questions à l'examen ayant trait aux services d'appui. Dans le cadre des réformes du Secrétaire général en matière de gestion, on continuera à renforcer les 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. Le Bureau s'acquitte de ses fonctions en coopération avec d'autres départements et services du Secrétariat.
- 28D.4 Les réalisations escomptées et les indicateurs de succès du Bureau des services centraux d'appui pour l'exercice biennal 2006-2007, ainsi que les ressources nécessaires, sont présentés par grande unité administrative du Bureau. Ces éléments sont récapitulés dans le tableau 28D.1.

Tableau 28D.1

### Récapitulation des réalisations escomptées et des indicateurs de succès, par composante

<i>Composante</i>	<i>Nombre de réalisations escomptées</i>	<i>Nombre d'indicateurs de succès</i>
A. Direction exécutive et administration	1	3
B. Programme de travail		
1. Services informatiques	5	6
2. Autres services d'appui	4	7
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

28D.5 Le montant total des ressources prévues au présent chapitre pour l'exercice biennal 2006-2007 au titre du budget ordinaire atteint 229 498 400 dollars, avant actualisation des coûts, soit une diminution de 379 400 dollars (0,2 %) par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice 2004-2005. Les propositions présentées montrent bien que le Bureau des services centraux d'appui continue de mettre l'accent sur son rôle central de direction et d'orientation concernant la gestion des technologies de l'information, conformément aux objectifs définis par le Secrétaire général dans sa stratégie en matière de technologies de l'information et des communications, et sur les mesures visant à renforcer l'efficacité de ses opérations. Il est ainsi proposé de reconduire les crédits ouverts en 2004-2005 pour les activités informatiques et de les majorer de quelque 4,6 millions de dollars, soit une augmentation de 6,9 %, afin de répondre aux besoins recensés dans le cadre de la stratégie présentée dans le rapport du Secrétaire général (A/59/265 et Add.1) et de veiller à ce que l'infrastructure continue à étayer efficacement l'exécution du programme. L'augmentation au titre des services informatiques est compensée par une diminution de 4,7 millions au titre des autres services d'appui, soit 2,9 % par rapport au crédit ouvert en 2004-2005, qui s'explique par la rationalisation de ces services et l'adoption de modalités et de procédures ayant un meilleur rapport coût-efficacité.

28D.6 La diminution nette de 379 400 dollars s'explique comme suit :

- a) La diminution nette de 328 100 dollars au titre de la direction exécutive et de l'administration tient à la suppression d'un poste d'agent des services généraux (autres classes), qui entraîne une économie de 128 100 dollars, et à une économie de 200 000 dollars réalisée à la rubrique Autres objets de dépense;
- b) La diminution nette de 51 300 dollars au titre du programme de travail est imputable à une diminution de 1 195 800 dollars liée à la suppression de 10 postes d'agent des services généraux (autres classes) et d'agent des corps de métier, laquelle est en partie contrebalancée par une augmentation nette de 1 114 500 dollars au titre des autres objets de dépense.

28D.7 Aux ressources inscrites au présent chapitre au titre du budget ordinaire 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. Des recettes extrabudgétaires proviennent également de différentes sources servant au financement des besoins du Secrétariat en matière de location et d'entretien des locaux, de services de télécommunications et de services de voyage. On compte recevoir 89 985 200 dollars sous forme de recettes extrabudgétaires au cours de l'exercice 2006-2007. L'augmentation par rapport au montant estimatif de l'exercice en cours s'explique par la multiplication des activités d'appui aux opérations de maintien de la paix.

28D.8 La répartition des ressources prévues pour l'exercice biennal 2006-2007 figure au tableau 28D.2.

Tableau 28D.2

**Répartition des ressources par composante, en pourcentage**

<i>Composante</i>	<i>Budget ordinaire</i>	<i>Fonds extrabudgétaires</i>
A. Direction exécutive et administration	1,3	0,2
B. Programme de travail		
1. Services informatiques	31,2	37,6
2. Autres services d'appui	67,5	62,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Titre VIII Services communs d'appui**

28D.9 On trouvera indiquée aux tableaux 28D.3 et 28D.4 la répartition des ressources nécessaires.

Tableau 28D.3

**Ressources nécessaires, par composante**

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

Composante	2002-2003 Dépenses effectives	2004-2005 Crédits ouverts <sup>a</sup>	Augmentation		Total avant actualisation des coûts	Actua- lisation des coûts	2006-2007 Montant estimatif
			Montant	Pour- centage			
A. Direction exécutive et administration	2 987,9	3 330,0	(328,1)	(9,9)	3 001,9	181,2	3 183,1
B. Programme de travail							
1. Services informatiques	57 169,1	66 959,2	4 651,8	6,9	71 611,0	4 066,2	75 677,2
2. Autres services d'appui	134 843,6	159 588,6	(4 703,1)	(2,9)	154 885,5	9 662,7	164 548,2
<b>Total (1)</b>	<b>195 000,6</b>	<b>229 877,8</b>	<b>(379,4)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>229 498,4</b>	<b>13 910,1</b>	<b>243 408,5</b>

2) *Fonds extrabudgétaires*

	2002-2003 Dépenses effectives	2004-2005 Montant estimatif	2006-2007 Montant estimatif
<b>Total (2)</b>	<b>83 151,6</b>	<b>87 806,6</b>	<b>89 985,2</b>
<b>Total [(1) + (2)]</b>	<b>278 152,2</b>	<b>317 684,4</b>	<b>333 393,7</b>

<sup>a</sup> Le montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice 2004-2005 a été ajusté pour tenir compte du transfert au Département de la sûreté et de la sécurité (chap. 33) d'un crédit non renouvelable consacré à la sécurité.

Tableau 28D.4

**Postes nécessaires**

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2004- 2005	2006- 2007	Budget ordinaire		Fonds extrabudgétaires		2004- 2005	2006- 2007
			2004- 2005	2006- 2007	2004- 2005	2006- 2007		
<b>Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur</b>								
SSG	1	1	–	–	–	–	1	1
D-2	2	2	–	–	–	–	2	2
D-1	7	7	–	–	–	–	7	7
P-5	21	21	–	–	2	3	23	24
P-4/3	71	71	–	–	21	22	92	93
P-2/1	16	16	–	–	4	4	20	20
<b>Total partiel</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>145</b>	<b>147</b>
<b>Agents des services généraux</b>								
1 <sup>re</sup> classe	19	19	–	–	8	8	27	27
Autres classes	228	221	–	–	43	43	271	264
<b>Total partiel</b>	<b>247</b>	<b>240</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>298</b>	<b>291</b>

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2004- 2005	2006- 2007	Budget ordinaire		Fonds extrabudgétaires		2004- 2005	2006- 2007
			2004- 2005	2006- 2007	2004- 2005	2006- 2007		
<b>Autres catégories</b>								
Agents des corps de métier	103	100	–	–	3	3	106	103
<b>Total partiel</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>106</b>	<b>103</b>
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>458</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>81<sup>a</sup></b>	<b>83<sup>b</sup></b>	<b>549</b>	<b>541</b>

<sup>a</sup> Comprend 1 poste P-4, 1 poste d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe), 16 postes d'agent des services généraux (autres classes) et 3 postes d'agent des corps de métier financés au moyen des sommes remboursées au titre de l'appui à des structures administratives extrabudgétaires, 1 poste P-5, 1 poste P-3 et 2 postes d'agent des services généraux (autres classes) financés au moyen des sommes remboursées au titre de la coopération technique, 1 poste P-5, 8 postes P-4, 10 postes P-3, 4 postes P-2, 5 postes d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe) et 16 postes d'agent des services généraux (autres classes) financés au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, et 1 poste P-4, 2 postes d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe) et 9 postes d'agent des services généraux (autres classes) financés au moyen du compte d'appui pour les télécommunications.

<sup>b</sup> Comprend 1 poste P-4, 1 poste d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe), 16 postes d'agent des services généraux (autres classes) et 3 postes d'agent des corps de métier financés au moyen des sommes remboursées au titre de l'appui à des structures administratives extrabudgétaires, 1 poste P-5, 1 poste P-3 et 2 postes d'agent des services généraux (autres classes) financés au moyen des sommes remboursées au titre de la coopération technique, 2 postes P-5, 9 postes P-4, 10 postes P-3, 4 postes P-2, 5 postes d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe) et 16 postes d'agent des services généraux (autres classes) financés au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, et 1 poste P-4, 2 postes d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe) et 9 postes d'agent des services généraux (autres classes) financés au moyen du compte d'appui pour les télécommunications.

## A. Direction exécutive et administration

### *Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 3 001 900 dollars*

28D.10 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 : technologies de l'information et des communications, 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 bureau, qui coordonnent les activités intéressant plusieurs services et assurent le contrôle et le suivi de leur exécution.

Tableau 28D.5

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

**Objectif de l'Organisation** : 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

**Réalisations escomptées (Secrétariat)**

**Indicateurs de succès**

Bonne exécution du programme de travail grâce à des effectifs et à des ressources financières suffisantes

i) Exécution des produits et fourniture des services en temps voulu

*Mesure des résultats :*

Pourcentage de clients qui se disent satisfaits des délais dans lesquels le Bureau des services centraux d'appui leur fournit des services

2002-2003 : sans objet

2004-2005 (estimation) : 44 %

2006-2007 (objectif) : 60 %

Pourcentage de clients qui se disent satisfaits de la qualité des services fournis par le Bureau des services centraux d'appui

2002-2003 : sans objet

2004-2005 (estimation) : 48 %

2006-2007 (objectif) : 60 %

Pourcentage de clients qui estiment que le Bureau des services centraux d'appui a les intérêts de ses clients à cœur

2002-2003 : sans objet

2004-2005 (estimation) : 42 %

2006-2007 (objectif) : 60 %

ii) Recrutement et affectation des membres du personnel en temps voulu

*Mesure des résultats :*

2002-2003 : sans objet

2004-2005 (estimation) : à déterminer

2006-2007 (objectif) : à déterminer

iii) Utilisation efficiente et efficace des ressources

*Mesure des résultats :*

2002-2003 : utilisation de tous les fonds autorisés

2004-2005 (estimation) : utilisation de tous les fonds autorisés

2006-2007 (objectif) : utilisation de tous les fonds autorisés

**Facteurs externes**

28D.11 On devrait aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :

- a) Les services ne sont pas compromis par le manque de ressources financières;
- b) Il ne se produit aucune situation imprévue résultant d'incidents considérés comme des cas de force majeure;
- c) Toutes les parties prenantes respectent leurs engagements et obligations.

Tableau 27D.6

**Ressources nécessaires**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2004-2005	2006-2007 (avant actuali- sation des coûts)	2004-2005	2006-2007
Budget ordinaire				
Postes	2 388,8	2 260,7	10	9
Autres objets de dépense	941,2	741,2	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>3 330,0</b>	<b>3 001,9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
Fonds extrabudgétaires	215,5	215,5	–	–
<b>Total</b>	<b>3 545,5</b>	<b>3 217,4</b>	<b>10</b>	<b>9</b>

28D.12 Le montant de 3 001 900 dollars permettra de financer neuf postes dans le bureau du Sous-Secrétaire général ainsi que les dépenses autres que celles relatives aux postes. La diminution du montant prévu au titre des postes (128 100 dollars) s'explique par la suppression d'un poste d'agent des services généraux (autres classes) par suite de la modernisation des technologies utilisées. Le montant inscrit à la rubrique Autres objets de dépense (personnel temporaire autre que pour les réunions, heures supplémentaires, voyages du Sous-Secrétaire général et frais de représentation) accuse une diminution de 200 000 dollars au titre du personnel temporaire autre que pour les réunions compte tenu des dépenses constatées par le passé.

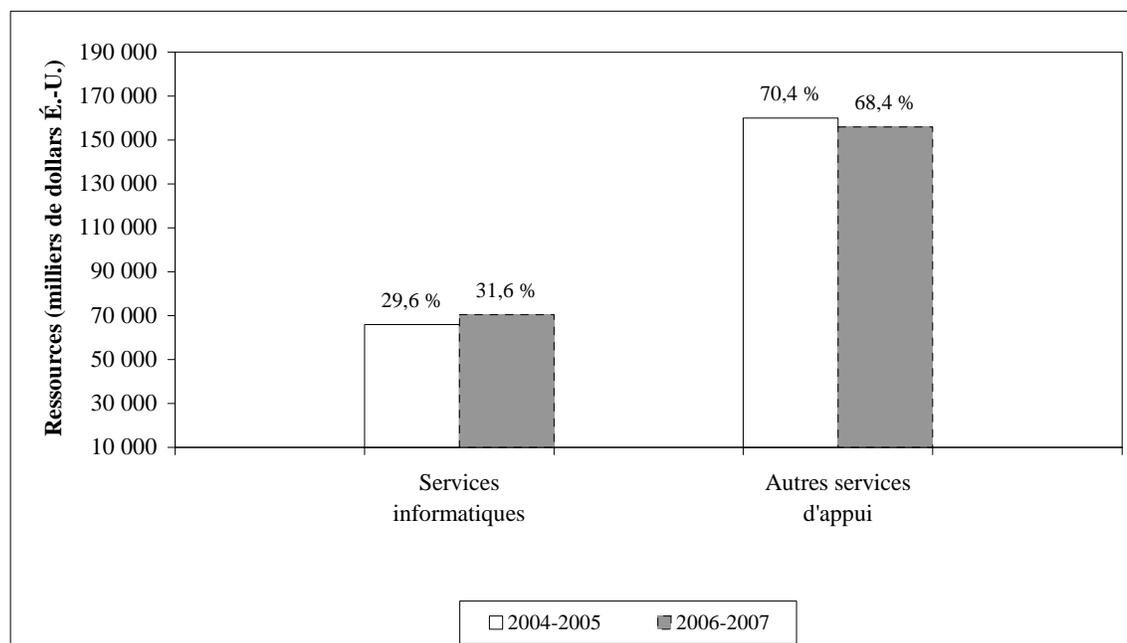
## B. Programme de travail

Tableau 27D.7

### Ressources nécessaires, par sous-programme

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2004-2005	2006-2007 (avant actuali- sation des coûts)	2004-2005	2006-2007
<b>Budget ordinaire</b>				
1. Services informatiques	66 959,2	71 611,0	135	133
2. Autres services d'appui	159 588,6	154 885,5	323	316
<b>Total partiel</b>	<b>226 547,8</b>	<b>226 496,5</b>	<b>458</b>	<b>449</b>
<b>Fonds extrabudgétaires</b>				
	87 591,1	89 769,7	81	83
<b>Total</b>	<b>314 138,9</b>	<b>316 266,2</b>	<b>539</b>	<b>532</b>

### Ressources nécessaires, par sous-programme (budget ordinaire)



#### 1. Services informatiques

##### *Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 71 611 000 dollars*

28D.13 Sous la direction du Conseil de l'informatique et de la télématique, la Division de l'informatique est chargée de la mise en œuvre des politiques et des normes arrêtées par le Conseil, de la tenue à jour d'un inventaire des activités relatives aux technologies de l'information et des

communications (TIC) 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 TIC, 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 TIC, partout dans le monde, et de la fourniture des outils nécessaires à la mise en commun des connaissances et des travaux menés en coopération. Elle a pour tâche 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. Elle s'occupe aussi, en coopération avec le Département des opérations de maintien de la paix, de la location de lignes et des communications par satellites avec les 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 consultatifs et des avis techniques à tous les bureaux du Secrétariat et entreprend des activités de recherche et développement. La Division met également des services d'appui technique à disposition des missions permanentes et des missions d'observation qui se trouvent à New York.

28D.14 Le programme d'activité et les ressources prévues témoignent de l'importance que le Secrétaire général attache aux technologies de l'information et des communications dans son rapport sur la stratégie en matière de TIC (A/59/265 et Add.1). Les ressources prévues, soit 71 611 000 dollars, dont une augmentation de 4 651 800 dollars par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice 2004-2005, vont dans le sens de la stratégie consistant à se servir des TIC pour partager et diffuser les connaissances de l'Organisation, simplifier les tâches administratives et les processus de gestion et améliorer les services offerts aux organes créés par la Charte des Nations Unies et à leurs organes subsidiaires.

Tableau 28D.8

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

**Objectif de l'Organisation :** Veiller à ce que l'informatique et la télématique facilitent la mise en œuvre du programme de réformes

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Adaptation des services informatiques et télématiques aux normes du Conseil de l'informatique et de la télématique et aux normes en vigueur dans le secteur informatique	<p>a) Réduction du nombre de pannes et de la durée de celles-ci</p> <p><i>Mesure des résultats :</i>                      Pourcentage du temps de travail pendant lequel des services ne sont pas disponibles                      2002-2003 : 1 %                      2004-2005 (estimation) : 1 %                      2006-2007 (objectif) : 0,9 %</p>
b) Amélioration de l'efficacité des procédures administratives	<p>b) Augmentation du nombre de procédures rationalisées et informatisées</p> <p><i>Mesure des résultats :</i>                      i) Nombre d'applications de gestion de la relation client installées                      2002-2003 : sans objet                      2004-2005 (estimation) : 3 applications                      2006-2007 (objectif) : 6 applications</p>

- ii) Nombre d'applications de gestion des contenus installées  
2002-2003 : sans objet  
2004-2005 (estimation) : 3 applications  
2006-2007 (objectif) : 6 applications
  - iii) Nombre d'applications d'autres types installées pour les départements et bureaux du Siège  
2002-2003 : sans objet  
2004-2005 (estimation) : 5 applications  
2006-2007 (objectif) : 10 applications
  - iv) Installation d'une application de commerce électronique sécurisé  
2002-2003 : sans objet  
2004-2005 (estimation) : 1 application  
2006-2007 (objectif) : 2 applications
- c) Augmentation du recours à des répertoires communs d'information
- c) Augmentation du nombre des utilisateurs de répertoires communs d'information
- Mesure des résultats :*
- i) Nombre moyen de connexions à l'intranet des Nations Unies (iSeek) par jour  
2002-2003 : sans objet  
2004-2005 (estimation) : 250 000  
2006-2007 (objectif) : 500 000
  - ii) Nombre moyen d'utilisateurs du SIG par jour  
2002-2003 : 300  
2004-2005 (estimation) : 450  
2006-2007 (objectif) : 600
  - iii) Nombre moyen de connexions au site Web de l'ONU (<www.un.org>) par jour  
2002-2003 : 400 000  
2004-2005 (estimation) : 1 000 000  
2006-2007 (objectif) : 2 000 000
  - iv) Nombre moyen d'utilisateurs du Système de diffusion électronique des documents par jour (Sédoc)  
2002-2003 : 400  
2004-2005 (estimation) : 7 000  
2006-2007 (objectif) : 15 000
  - v) Nombre d'utilisateurs de Lotus Notes (Quick Places) inscrits  
2002-2003 : sans objet  
2004-2005 (estimation) : 9 000 utilisateurs  
2006-2007 (objectif) : 15 000 utilisateurs

- |   |  |
|---|--|
| d) Amélioration de la qualité des services proposés aux organes intergouvernementaux, aux organes d'experts, aux missions permanentes des États Membres et à l'ensemble des usagers | d) Réduction de moitié du temps de téléchargement des documents<br><i>Mesure des résultats :</i><br>2002-2003 : sans objet<br>2004-2005 (estimation) : 100 secondes<br>2006-2007 (objectif) : 50 secondes  |
| e) Renforcement de la sécurité de l'information   | e) i) Augmentation du pourcentage de virus informatiques interceptés à temps<br><i>Mesure des résultats :</i><br>2002-2003 : non disponible<br>2004-2005 (estimation) : 98 %<br>2006-2007 (objectif) : 99 %<br><br>ii) Augmentation du taux de blocage de tentatives d'intrusions<br><i>Mesure des résultats :</i><br>2002-2003 : non disponible<br>2004-2005 (estimation) : 98 %<br>2006-2007 (objectif) : 99 % |
- 

### Facteurs externes

- 28D.15 Les objectifs visés et les réalisations escomptées du sous-programme seront atteints si :
- a) L'évolution des technologies et des industries correspondantes est conforme aux prévisions;
  - b) Les parties prenantes s'acquittent de leurs responsabilités et de leurs obligations et coopèrent pleinement à la réalisation des objectifs visés dans la stratégie en matière de technologies de l'information et des communications.

### Produits

- 28D.16 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2006-2007 sont les suivants :
- a) Appui opérationnel à l'infrastructure informatique, y compris l'infrastructure de réseau :
    - i) Politique générale : adaptation de tous les services informatiques et télématiques assurés par la Division aux stratégies du Conseil de l'informatique et de la télématique et aux normes en vigueur dans le secteur informatique; application de la norme internationale de sécurité des réseaux ISO 17799 (conformité et certification de la sécurité) à l'infrastructure informatique et télématique du Secrétariat;
    - ii) Connectivité : 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; développement et amélioration des systèmes de courrier électronique, d'Internet et d'intranet (en coopération avec le Département des opérations de maintien de la paix, le cas échéant);
    - iii) Dépenses d'équipement : renforcement des capacités de l'infrastructure de réseau du Siège de l'ONU afin de servir des utilisateurs nombreux et divers qui ont des besoins variés mais essentiels de transmission de données et de communication vocale et vidéo;

- iv) Sécurité de l'information : évaluation périodique des risques pour la sécurité des structures et des opérations technologiques au Siège de l'ONU et dans ses bureaux extérieurs, et sécurisation du réseau par des dispositifs de lutte contre les pourriels et les virus;
- v) Appui aux utilisateurs : appui technique et opérationnel pour les serveurs, les ordinateurs individuels et les appareils mobiles connectés au réseau du Siège de l'ONU; services de messagerie électronique; y compris de télécopies, de télex et de télégramme; appui technique pour tous les logiciels utilisés à l'échelle de l'Organisation (Système intégré de gestion, Système électronique de diffusion des documents de l'ONU, courrier électronique, Galaxy et réseau Internet/intranet);
- b) Nouvelles technologies et activités de développement :
  - i) Conception et mise en service de nouveaux systèmes répondant aux nouveaux besoins de l'Organisation;
  - ii) Installation d'applications de gestion de la relation client;
  - iii) Installation d'applications de gestion des contenus;
  - iv) Conception et installation d'un système propre à faciliter la gestion intégrée des documents dans toute l'Organisation;
  - v) Élaboration et application de normes informatiques et fourniture d'avis et de conseils techniques concernant les projets informatiques;
- c) Coordination et appui administratif :
  - i) Coordination des services de maintenance de quelque 280 photocopieuses du Siège;
  - ii) Coordination des services d'assistance informatique proposés à toutes les missions permanentes et missions d'observation auprès de l'ONU à New York;
  - iii) 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 traitement d'environ 14 000 demandes de transfert et de changement;
  - iv) Exploitation et entretien du système de communications téléphoniques et de courrier électronique pour l'ensemble des bureaux de l'ONU;
  - v) Appui administratif aux services informatiques et télématiques, y compris le traitement des contrats et des factures y relatives;
  - vi) Appui technique et opérationnel aux utilisateurs de la messagerie vocale au Siège de l'ONU et appui technique aux utilisateurs de récepteurs d'appels et de téléphones portables;
  - vii) Services de facturation des communications par téléphone et par télécopie, soit quelque 28 millions d'appels par exercice biennal;
- d) Système intégré de gestion (SIG) :
  - i) Mise en service du SIG dans les missions de maintien de la paix et les missions politiques spéciales administrées par le Département des opérations de maintien de la paix;

- ii) Fusion progressive du SIG avec d'autres systèmes administratifs (e-PAS, OPICS/SWIFT, système d'information bibliographique de l'ONU, Galaxy, Mercury, systèmes conçus par des entreprises extérieures, etc.);
- iii) Traitement des demandes de services de sécurité des utilisateurs du SIG;
- iv) Amélioration du SIG sur le plan technique : module d'établissement de rapports adapté au Web, abandon de l'interface-utilisateur pour une interface Web;
- v) Maintien de l'intégrité des données et gestion de l'architecture unifiée des bases de données; planification des améliorations à apporter au SIG; contrôle de la formation et des qualifications de tous les programmeurs affectés au SIG;
- vi) 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.

Tableau 28D.9

**Ressources nécessaires**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2004-2005	2006-2007 (avant actuali- sation des coûts)	2004-2005	2006-2007
Budget ordinaire				
Postes	29 521,0	29 264,8	135	133
Autres objets de dépense	37 438,2	42 346,2	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>66 959,2</b>	<b>71 611,0</b>	<b>135</b>	<b>133</b>
Fonds extrabudgétaires	33 097,1	33 870,0	20	20
<b>Total</b>	<b>100 056,3</b>	<b>105 481,0</b>	<b>155</b>	<b>153</b>

28D.17 Le montant de 71 611 000 dollars permettra de maintenir les 133 postes de la Division de l'informatique et de couvrir les dépenses connexes relevant d'autres rubriques. La diminution des dépenses prévues au titre des postes (256 000 dollars) s'explique par la suppression de deux postes d'agent des services généraux (autres classes) rendu possible par l'informatisation des opérations de la Division. Les ressources demandées pour les autres rubriques, en augmentation de 4 908 000 dollars, serviraient à financer l'application du programme de travail décrit en détail plus haut au paragraphe 28D.16. Cette augmentation doit permettre de financer : a) les services contractuels (2 948 700 dollars), correspondant à la demande accrue de services liés à l'Internet, aux serveurs, aux bases de données, à l'archivage et au courrier électronique au Siège, et à la mise au point d'applications fonctionnant à l'échelle de l'Organisation, dont un nouveau crédit de 677 100 dollars correspondant à la part du Bureau des services centraux d'appui dans le coût total des services informatiques centralisés; b) les frais généraux de fonctionnement (5 007 300 dollars), c'est-à-dire les dépenses supplémentaires liées à la maintenance du réseau et des serveurs, y compris le réseau local, et à l'expansion de l'infrastructure de télécommunications au Siège, et la part du Bureau des services centraux d'appui dans le coût total de la maintenance de l'infrastructure informatique centralisée; et c) un montant supplémentaire de 165 800 dollars au titre des voyages du personnel chargé d'assurer des services de communication dans les missions entreprises par le Secrétaire général. Ces augmentations sont partiellement compensées par une

réduction de 3 213 800 dollars, dont : a) 528 100 dollars au titre des autres dépenses de personnel, des services de consultants et des fournitures et accessoires, compte tenu de l'évolution passée de ces rubriques de dépenses; b) 2 685 700 dollars au titre du matériel informatique, soit : i) une diminution de 1 955 000 dollars au titre du matériel de télécommunication inscrit dans le présent chapitre, en raison des arrangements de financement décentralisé qui veulent que chaque département rembourse sa part des dépenses en télécommunications; et ii) une diminution des ressources prévues pour le remplacement du matériel de bureautique du Bureau des services centraux d'appui, compte tenu du cycle de renouvellement établi (730 700 dollars).

## **2. Autres services d'appui**

*Ressources nécessaires (avant réévaluation des coûts) : 154 885 500 dollars*

- 28D.18 La Division de la gestion des installations et des services commerciaux est chargée de ce volet des services centraux d'appui. Elle gère et veille au bon fonctionnement de tous les locaux et installations du Siège et coordonne la gestion de tous les biens immobiliers hors Siège; établit l'itinéraire de tous les voyages financés par l'Organisation, règle les formalités de transport et de logement afférentes à ces voyages et organise le déménagement du mobilier et des effets personnels des fonctionnaires dans les lieux d'affectation du monde entier; achète les biens et les services nécessaires aux activités du Siège de l'Organisation; et conserve et gère les archives présentant une utilité durable à l'appui des besoins de l'Organisation concernant les opérations, l'information, les affaires juridiques et autres. La Division doit également gérer les activités commerciales au Siège et coordonner les manifestations spéciales ainsi que les services du courrier et de la valise diplomatique.

Tableau 28D.10

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

**Objectif de l'Organisation :** Fournir un appui efficace et de qualité à l'Organisation en ce qui concerne les achats, les voyages et les transports, la gestion des installations, les archives et la gestion des dossiers

<b>Réalisations escomptées (Secrétariat)</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Gestion plus efficace des installations et des locaux à usage de bureaux	<p>a) Réduction du délai moyen de traitement des demandes de services liés à l'entretien de l'infrastructure des bâtiments et à la gestion des locaux</p> <p><i>Mesure des résultats :</i>                      2002-2003 : 10,9 jours                      2004-2005 (estimation) : 11,7 jours                      2006-2007 (objectif) : 11,2 jours</p>
b) Efficacité et économie des services touchant aux voyages, aux visas et aux transports	<p>b) i) Proportion des économies réalisées par rapport au coût total des voyages</p> <p><i>Mesure des résultats :</i>                      2002-2003 : 26 %                      2004-2005 (estimation) : 25 %                      2006-2007 (objectif) : 26 %</p>

- ii) Augmentation du degré de satisfaction exprimé par les clients de la Section des voyages et des transports
- Mesure des résultats :*  
2002-2003 : 70 % de satisfaits  
2004-2005 (estimation) : 71 % de satisfaits  
2006-2007 (objectif) : 72 % de satisfaits
- c) Amélioration de la qualité et de l'efficacité des services d'achats
- c) i) Augmentation du degré de satisfaction des clients du Service des achats
- Mesure des résultats :* pourcentage de clients de disant satisfaits des services d'achats  
2002-2003 : 95 %  
2004-2005 (estimation) : 95 %  
2006-2007 (objectif) : 97 %
- ii) Réduction des délais de traitement des demandes d'achats
- Mesure des résultats :* nombre de demandes traitées, par fonctionnaire et par semaine  
2002-2003 : 1,47  
2004-2005 (estimation) : 1,49  
2006-2007 (objectif) : 1,53
- d) Amélioration de l'efficacité des services de gestion des archives par l'utilisation de moyens électroniques
- d) i) Augmentation du nombre de bureaux utilisant des outils en ligne pour consulter les archives de l'ONU
- Mesure des résultats :*  
2002-2003 : sans objet  
2004-2005 (estimation) : 31 %  
2006-2007 (objectif) : 50 %
- ii) Augmentation du nombre de systèmes d'information du Secrétariat qui sont pleinement conformes aux normes d'archivage
- Mesure des résultats :*  
2002-2003 : 7 %  
2004-2005 (estimation) : 13 %  
2006-2007 (objectif) : 35 %
- 

### Facteurs externes

- 28D.19 Les objectifs visés et les réalisations escomptées du sous-programme seront atteints si :
- a) L'évolution du secteur des transports aériens et maritimes continue de faciliter la négociation de contrats avantageux;
- b) Les institutions et organisations nationales facilitent les efforts faits par l'ONU pour diversifier ses fournisseurs;

- c) Les fonds et programmes et d'autres organismes des Nations Unies continuent de participer à la numérisation des archives;
- d) Il n'y a pas de déficits majeurs de financement des activités prévues dans le programme approuvé.

### **Produits**

28D.20 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2006-2007 sont les suivants :

- a) Coopération technique (budget ordinaire/fonds extrabudgétaires)
  - i) Stages de formation, séminaires et ateliers : services consultatifs et cours de formation aux opérations d'achat à l'intention des fonctionnaires au Siège, dans les bureaux hors Siège et dans les missions; services consultatifs et séminaires commerciaux sur les relations d'affaires avec l'ONU à l'intention des fournisseurs originaires des pays en développement et des pays en transition (environ 20 missions);
  - ii) Services techniques et fonctionnels 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;
- b) Services centraux d'appui (budget ordinaire/fonds extrabudgétaires)
  - i) Services relatifs aux manifestations spéciales : planification, coordination et gestion de tous les services d'appui nécessaires à l'organisation des manifestations spéciales au Siège;
  - ii) 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;
  - iii) 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;
  - iv) 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;
  - v) 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;
  - vi) 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 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;
  - vii) Services techniques : chauffage, ventilation et climatisation, plomberie, menuiserie, entretien des tissus d'ameublement 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 autres travaux d'entretien et la maintenance des installations électriques;

- viii) Services de télédiffusion et d'appui aux conférences : appui technique aux réunions et traitement des demandes de services audio et vidéo; gestion et coordination des téléconférences;
- ix) 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 plans de conservation; recensement des meilleures pratiques et des normes en matière de conservation électronique des archives; et fourniture d'outils de consultation à distance;
- x) Voyages : négociation de nouveaux accords de ristourne avec de grandes compagnies aériennes internationales et régionales afin que l'Organisation bénéficie quasi 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;
- xi) 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;
- xii) Services d'achats : publication sur les pages Web de la Division des plans d'achat effectifs et des projets d'achat à venir; établissement et publication des appels d'offres; présentation des dossiers au Comité des marchés du Siège, y compris l'examen des 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;
- xiii) Agrément des fournisseurs qui remplissent les conditions requises, sur une large base géographique; ouverture publique des appels d'offres à la date et à l'heure arrêtées, en préservant la confidentialité des données avant l'ouverture; contribution active aux programmes de formation aux opérations d'achat organisés à l'intention des fonctionnaires du Siège et des bureaux extérieurs; appui informatique aux activités d'achat; mise en œuvre d'autres moyens novateurs en vue de rendre les procédures d'achat plus efficaces.

Tableau 28D.11

**Ressources nécessaires**

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2004-2005	2006-2007 (avant actuali- sation des coûts)	2004-2005	2006-2007
Budget ordinaire				
Postes	49 326,3	48 386,7	323	316
Autres objets de dépense	110 262,3	106 498,8	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>159 588,6</b>	<b>154 885,5</b>	<b>323</b>	<b>316</b>
Fonds extrabudgétaires	54 494,0	55 899,7	61	63
<b>Total</b>	<b>214 082,6</b>	<b>210 785,2</b>	<b>384</b>	<b>379</b>

28D.21 Le montant de 154 885 500 dollars permettra de maintenir les 316 postes de la Division de la gestion des installations et des services commerciaux et de couvrir les autres dépenses y afférentes. La diminution au titre des postes (939 600 dollars) résulte : a) de la suppression de six postes d'agent des services généraux (autres classes) et d'un poste d'agent des corps de métiers, des investissements technologiques ayant permis de simplifier les procédures administratives (908 400 dollars); et b) du reclassement de deux agents des corps de métiers dans la catégorie des services généraux (autres classes), compte tenu des fonctions qu'ils assument dans la Division (31 200 dollars). Le montant de 106 498 800 dollars prévu au titre des autres rubriques accuse une diminution de 3 763 500 dollars, qui correspond : a) au crédit exceptionnel d'un montant de 1 501 700 dollars approuvé durant l'exercice biennal 2004-2005 par l'Assemblée générale dans sa résolution 59/276 (XI) dans le cadre du renforcement de la sécurité des bâtiments du Siège; b) un crédit exceptionnel pour la réparation des ascenseurs (472 300 dollars) et pour l'achat de mobilier de bureau (32 500 dollars); et c) une diminution de 1 757 000 dollars de diverses dépenses opérationnelles afférentes au programme de travail, par suite de l'adoption de méthodes et de procédures de travail plus efficaces et plus rentables rendues possibles par les investissements technologiques.

Tableau 28D.12

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

*Résumé de la recommandation*

*Suite donnée à la recommandation*

**Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/58/7, chap. II)**

Le Comité a recommandé que le Siège et les bureaux extérieurs adoptent une durée d'utilisation de quatre ans, ce qui est la norme pour les ordinateurs personnels dans les opérations de maintien de la paix. Toute dérogation à cette règle devrait être accompagnée d'explications (par. VIII.51).

Les propositions actuelles traduisent une politique instituant une durée d'utilisation de quatre ans pour les ordinateurs personnels au Secrétariat.

Le Comité a noté que les indicateurs de succès et les mesures des résultats énumérés dans le tableau 29D.12 du document A/58/6 (sect. 29D) ne comportaient pas d'indications quant aux objectifs à atteindre. Il a réaffirmé qu'à son avis, le prochain rapport sur la réforme des achats devrait faire état d'améliorations obtenues dans ce domaine (par. VIII.52).

**Rapport du Comité des commissaires aux comptes**  
(A/59/5, chap. II)

Le Comité a recommandé que l'Administration s'emploie à développer la coordination entre les différents conseils et comités directeurs chargés des technologies de l'information et des communications, afin d'améliorer la gouvernance dans ce domaine à l'échelle de l'Organisation (par. 77).

Le Comité a recommandé que l'Administration veuille à ce que des politiques détaillées, cohérentes et si possible uniformes soient établies, promulguées et diffusées dans toute l'Organisation (par. 79).

Les mesures des résultats présentées dans ces propositions ont été modifiées afin d'indiquer aussi bien les succès que la satisfaction de l'utilisateur.

L'Administration prend note de la recommandation du Comité. Cela étant, la coordination en matière de technologies de l'information et des communications n'a cessé de progresser, des efforts étant entrepris pour améliorer la coordination de toutes les activités liées aux technologies de l'information et des communications, en particulier dans les domaines tels que le réseau d'organisation, la sécurité globale, le contrôle de l'accès, la continuité des opérations et la relance des systèmes après un sinistre, ainsi que pour l'adoption d'une méthode commune de justification des initiatives en matière de technologies de l'information et des communications. Au cours de l'année écoulée, la coopération entre les divers groupes chargés des technologies de l'information et des communications au Siège et dans les bureaux extérieurs s'est considérablement renforcée. Depuis la première réunion des chefs des services informatiques des bureaux extérieurs, tenue au siège de la Commission économique pour l'Afrique au début de 2004, plusieurs vidéoconférences et réunions de groupes se sont tenues à des moments critiques, dont des réunions des réseaux et services informatique de conférence tenues à New York et la réunion sur les technologies de l'information et des communications et la sécurité tenue à l'Office des Nations Unies à Vienne. L'Administration est convaincue qu'elle fait des progrès en vue d'atteindre le niveau de coordination souhaité.

L'Administration a commencé à prendre les mesures voulues pour veiller à ce que, autant que possible, des politiques uniformes à l'échelle du système soient promulguées. La circulaire du Secrétaire général sur l'utilisation des ressources et données informatiques a été approuvée par le Conseil de l'informatique et de la

Le Comité a recommandé que l'Administration établisse et communique aux fonds et programmes le mode de présentation commun prévu pour l'exposé des stratégies en matière de technologies de l'information et des communications, document où sera exposé les enjeux essentiels, les principaux objectifs liés à la mission de l'organisme, ce que chaque projet apporte à la réalisation de ces objectifs, avec indication en termes quantitatifs des coûts et avantages, une analyse des points forts, points faibles, possibilités et dangers, une analyse des risques et un examen des facteurs dont dépend la réussite ou l'échec (par. 86).

Le Comité a recommandé que l'ONU adopte et applique une méthode uniforme de détermination du coût total des technologies de l'information et des communications, afin d'améliorer le processus de prise de décisions sur des questions telles que la sous-traitance et le recouvrement des coûts (par. 89).

Le Comité a encouragé l'Administration à mettre au point une méthode cohérente d'évaluation, avant et après exécution, de ses dépenses de technologies de l'information et des communications (par. 93).

télématique et sera promulguée et diffusée auprès de tous les chefs de département et de bureau.

La stratégie en matière de technologies de l'information et des communications du Secrétariat de l'ONU vise explicitement à inscrire les projets relatifs aux technologies de l'information et des communications dans le cadre de la mission fondamentale de l'Organisation. Le Secrétariat a également adopté une méthode standard dite « high-level business case » pour la justification et l'approbation des initiatives en matière de technologies de l'information et des communications. Elle comporterait une évaluation des coûts et avantages, notamment en fonction des risques, et une analyse des points forts, des points faibles, des possibilités et des dangers, ainsi que du rendement de l'investissement. Chaque département ou bureau du Secrétariat est également tenu d'assurer la conformité fonctionnelle de ses initiatives en matière de technologies de l'information et des communications avec les nouvelles procédures d'approbation de ces initiatives.

Le coût total budgétisé des technologies de l'information et des communications est toujours indiqué dans les projets de budget. Pour l'exercice biennal 2002-2003, cette information est présentée de manière détaillée aux paragraphes 63 à 70 et au tableau 8 du document A/56/6 (Introduction). Pour l'exercice biennal 2004-2005, elle figure aux paragraphes 24 à 32 du document A/58/6 (Introduction) ainsi que dans des compléments d'information fournis dans le cadre de l'examen intergouvernemental. Ces données sont encore une fois fournies dans l'introduction au présent projet de budget-programme.

Le « high-level business case » est une méthode formelle d'évaluation des initiatives dans le domaine des technologies de l'information et des communications sur lequel se fonde le Comité d'examen des projets à cet égard. Cette méthode s'applique dès le lancement d'une initiative dans le domaine des technologies de l'information et des communications. Comme l'a indiqué le Comité au paragraphe 92 de son rapport, il est prévu de mettre en place les éléments supplémentaires nécessaires pour que les initiatives en matière de technologies de l'information et des communications puissent être suivies, tout au long de leur cycle de vie, y compris en ce qui concerne la réalisation des avantages escomptés.

*Résumé de la recommandation*

*Suite donnée à la recommandation*

Le Comité a recommandé que l'ONU revoie sa pratique en matière de délégation de pouvoirs et de suivi dans le domaine de la gestion des données et informations numériques, ainsi que les méthodes appliquées (par. 95).

Le Comité a recommandé que l'Administration établisse, comme prévu, un inventaire officiel du matériel informatique et de communication, sur la base des meilleures pratiques en vigueur dans le secteur des technologies de l'information et des communications, afin d'avoir une vue complète des initiatives, des projets et de l'équipement de toutes les unités administratives de l'ONU dans ce domaine (par. 97).

Le Comité a recommandé que l'Administration s'assure de la disponibilité et de la bonne coordination des programmes de formation à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies des technologies de l'information et des communications (par. 99).

Le Comité a recommandé que l'Administration continue de prendre les mesures voulues pour adopter des normes et meilleures pratiques communes, y compris en énonçant par écrit les enseignements tirés de sa pratique (par. 102).

La Division de l'informatique du Bureau des services centraux d'appui se penche actuellement sur les questions de gestion liées à la délégation de pouvoirs, au partage des responsabilités et au suivi des données et informations numériques grâce à l'adoption et à l'application de la méthode COBIT (objectifs de contrôle pour les technologies de l'information et les technologies connexes).

On peut avoir une vue complète des ressources informatiques en se reportant à la version révisée de la base de données sur les ressources électroniques, qui a été mise en place au troisième trimestre de 2003 et à laquelle toutes les unités administratives de l'ONU peuvent accéder sur le site intranet du Siège (iSeek).

La Division de l'informatique coordonne avec les services de formation du Bureau de la gestion des ressources humaines la planification de la formation du personnel à l'élaboration de stratégies des technologies de l'information et des communications. L'organisation et la gestion de la formation à la sécurité et de l'éducation dans le domaine des technologies de l'information et des communications (l'un des piliers de toute stratégie en matière de technologies de l'information et des communications) est également l'un des produits définis dans le projet sur la conformité aux normes du secteur.

L'Administration reste attachée à l'institutionnalisation de pratiques optimales et de normes, et a récemment intégré le COBIT à ses systèmes et processus de gestion. À cette fin, elle a adopté le logiciel COBIT Adviser pour faciliter et soutenir cette initiative, tout en s'attachant à assurer la conformité à la norme ISO 17799 et sa certification comme initiative à l'échelle du Secrétariat et en mettant en place des normes relatives à l'impact économique total, à la gestion des projets et à d'autres pratiques. L'Administration se félicite de l'applicabilité de la norme ISO 9001 et de la méthode de la bibliothèque de l'infrastructure informatique et compte étudier la possibilité de se conformer à ces méthodes et à

Le Comité a encouragé l'Administration à achever la mise en place dans tous les bureaux d'un système d'évaluation des risques à l'échelle de l'Organisation (par. 112).

Le Comité a recommandé que l'Administration : a) veille à ce que les accords portant sur des services définissent clairement les rôles et responsabilités des tiers prestataires de ces services et soient constamment conformes aux besoins opérationnels; b) procède à une évaluation en bonne et due forme des risques avant de recourir à des tiers prestataires de services; c) évalue à intervalles réguliers les résultats des prestataires de services par rapport aux objectifs et engagements indiqués dans les accords portant sur ces services; et d) veille au respect des dispositions du Manuel des achats en cas de renouvellement des contrats des prestataires de services (par. 116).

Le Comité a recommandé que l'Administration : a) publie dans les meilleurs délais une politique détaillée de la sécurité des technologies de l'information et des communications, des imprévus opérationnels et des interventions d'urgence; et b) mette à jour le manuel de l'utilisateur correspondant pour les services de secours (par. 120).

Le Comité a recommandé que l'Administration se dote des compétences voulues pour examiner et contrôler les fonctions touchant les technologies de l'information et des communications (par. 126).

Le Comité a recommandé que l'Administration : a) complète sa base de données sur les fournisseurs pour

d'autres à l'avenir, une fois que les résultats des projets actuels très exigeants seront déterminés.

L'Administration continue de s'employer à achever la mise en place dans tous les bureaux d'un système d'évaluation des risques à l'échelle de l'Organisation.

La Division de l'informatique est déjà responsable de l'évaluation des risques liés à la sécurité des informations et des données pour les accords portant sur des services et les services fournis par les tiers. Une méthode standard d'évaluation des risques a été définie par le groupe de la sécurité des technologies de l'information et des communications dans un projet de politique sur la sécurité des technologies de l'information et des communications, la continuité des opérations et les interventions d'urgence. Des initiatives d'évaluation des risques liés à la sécurité des technologies de l'information et des communications ont été entreprises par le groupe de la sécurité tant au Secrétariat que dans les bureaux extérieurs.

Une politique de la sécurité et des technologies de l'information et des communications, des imprévus opérationnels et des interventions d'urgence attend de recevoir un agrément officiel d'un tiers pour conformité à la norme de sécurité internationale ISO 17799.

La Division de l'informatique coordonnera avec les services de formation du Bureau de la gestion des ressources humaines l'élaboration de plans de formation propres à permettre à l'Organisation de se doter des compétences voulues.

Le Service des achats continuera de mettre à niveau la base de données et le système d'établissement de rapports récemment mis en place, qui génèrent des

*Résumé de la recommandation*

*Suite donnée à la recommandation*

---

qu'elle génère des informations sur les fournisseurs qui ont été invités à soumissionner et sur ceux qui ont emporté les marchés; et b) fasse rapport en conséquence à l'Assemblée générale (par. 229).

Le Comité a encouragé l'Administration à régler les problèmes que pose l'utilisation du système automatisé de gestion des achats, afin d'assurer l'intégrité de toutes les données relatives aux achats et d'en faciliter la vérification (par. 233).

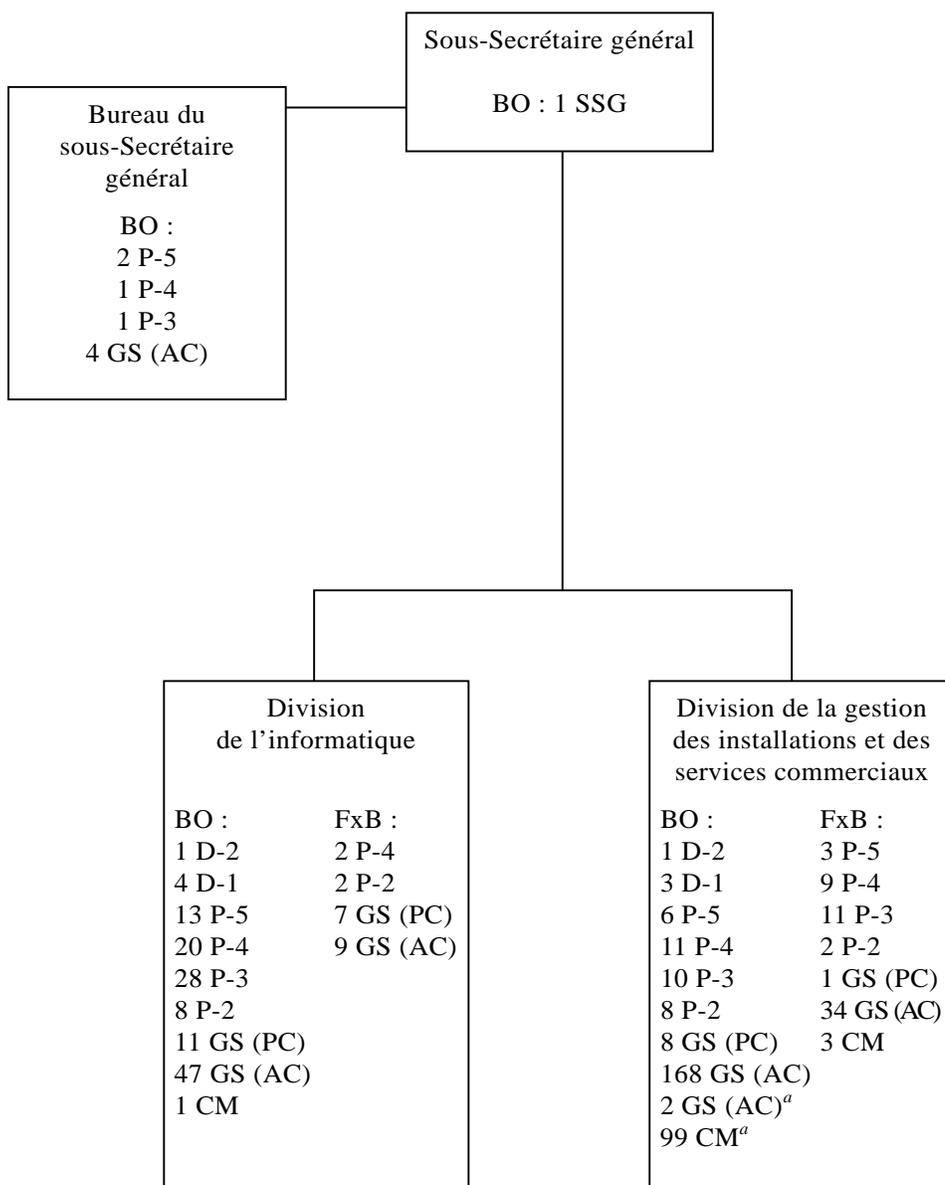
informations sur les fournisseurs qui ont été invités à soumissionner, les offres et les adjudicataires en indiquant leurs noms et pays d'origine.

L'Administration ne ménage aucun effort pour améliorer l'intégrité des données relatives aux achats et d'en faciliter la vérification en mettant en place un système unifié qui satisfasse les besoins des divers départements s'occupant d'achats. L'absence d'interface en temps réel avec le SIG a été un facteur limitant pour le système Reality. À cet égard, le Département des opérations de maintien de la paix et le Bureau des services d'appui centraux s'emploient à trouver les moyens de renforcer le système Mercury pour remédier à cette lacune.

---

**Département de la gestion : Bureau des services centraux d'appui**

**Organigramme et répartition des postes proposés pour l'exercice biennal 2006-2007**



*Abréviations* : SSG : sous-Secrétaire général; GS : agent des services généraux; PC : 1<sup>re</sup> classe; AC : autres classes; CM : corps de métiers; BO : budget ordinaire; FxB : fonds extrabudgétaires.

<sup>a</sup> Deux postes des corps de métiers reclassés en postes d'agent des services généraux (autres classes).