



Assemblée générale

Distr. générale
17 octobre 2003
Français
Original: anglais

Cinquante-huitième session

Point 119 de l'ordre du jour

Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation des Nations Unies

Services communs des organismes des Nations Unies à Genève

Rapport du Secrétaire général*

Résumé

Le présent rapport a été établi conformément au paragraphe 8 de la résolution 56/279, par lequel l'Assemblée générale priait le Secrétaire général de lui rendre compte à sa cinquante-huitième session des suites données à ladite résolution. La section II passe en revue les mesures prises pour accentuer le renforcement des services communs existants à la suite des cas étudiés par le Corps commun d'inspection en 2000, à savoir celui du Centre international de calcul, du Service médical commun, du Service de la formation et du perfectionnement du personnel (ex-Section de la formation et des examens), du Groupe de la valise diplomatique et du Service commun d'achats.

La section III décrit de manière plus détaillée les principales mesures prises en commun à Genève depuis la publication du dernier rapport du Corps commun d'inspection, il y a plus de trois ans, à propos du plan d'action concernant les services communs à Genève. Ces initiatives sont autant de jalons vers le lancement du plan. La souplesse est l'élément clef de la coopération renforcée, les organisations participantes préférant en la matière choisir avec pragmatisme de se joindre à des projets spécifiques, plutôt que de mettre en place une structure supplémentaire pour élaborer et appliquer le plan d'action. Le réexamen en cours de la structure à trois niveaux (Comité interinstitutions de gestion des services communs, Équipe spéciale chargée des services communs et groupes de travail, voir A/56/417/Rev.1) devrait

* La présentation tardive du rapport est due au fait que son établissement a nécessité des consultations avec plusieurs bureaux.



aboutir à des gains d'efficacité. L'élargissement du mandat de l'Équipe spéciale chargée des services communs pour y inclure les tâches assignées au Comité interinstitutions de gestion des services communs, ainsi que la redéfinition du rôle du Service commun d'achats, ouvrent des perspectives d'amélioration.

I. Introduction

1. Dans sa résolution 56/279 en date du 27 mars 2002, l'Assemblée générale a pris note des recommandations contenues dans le rapport du Corps commun d'inspection sur les services communs des organismes des Nations Unies à Genève (voir A/55/856, Deuxième partie) et des observations du Secrétaire général et du Comité administratif de coordination à ce sujet (voir A/55/856/Add.1). Elle a encouragé les organisations intéressées, dans les efforts qu'elles poursuivent pour élargir leur coopération à de nouveaux domaines, à accorder la priorité aux services qui peuvent être assurés en commun compte tenu des critères d'efficacité, de productivité et de rentabilité et, dans la mesure du possible, à suivre les recommandations figurant dans le rapport du Corps commun d'inspection, tout en gardant à l'esprit les mandats, rôles et fonctions et règlements particuliers de chaque organisation participante. Les organismes des Nations Unies qui ont des bureaux à Genève ont par ailleurs été encouragés à poursuivre de manière plus structurée l'amélioration des services communs existants et l'élaboration de nouvelles formules, dans le cadre du Comité interinstitutions de gestion des services communs et de l'Équipe spéciale chargée des services communs ainsi que de groupes de travail. L'Assemblée a par ailleurs encouragé le Comité interinstitutions à adopter, lorsqu'il déterminera la portée et le calendrier de mise en place d'arrangements concernant les services communs à Genève, des procédures de consultation simplifiées propres à favoriser la conclusion rapide d'un accord sur les services à fournir en commun ou conjointement, afin que le plan d'action pour les services communs à Genève puisse éventuellement être appliqué intégralement avant la date butoir de 2010.

II. Renforcement accru des services communs existants

2. Dans son rapport sur les services communs des organismes des Nations Unies à Genève (voir A/55/856), le Corps commun d'inspection a étudié le cas de cinq services – Centre international de calcul (CIC), Service médical commun, Section de la formation et des examens (aujourd'hui dénommé Service de la formation et du perfectionnement du personnel), Groupe de la valise diplomatique et Service commun d'achats – et a fait une série de recommandations à leur sujet. Des initiatives ont été prises depuis la publication de ce rapport pour examiner les activités et les opérations des services en question en vue d'identifier les éléments qui pourraient encore être améliorés et simplifiés.

A. Centre international de calcul (CIC)

3. La recommandation du Corps commun d'inspection concernant le renforcement de la coopération entre le Centre international de calcul et le Comité de coordination des services informatiques (CCSI) a été en partie suivie. Avec la réorganisation du Comité administratif de coordination et la création du Réseau TIC, le CIC participe à toutes les réunions de ce groupe. Les questions examinées par le Réseau TIC peuvent être inscrites à l'ordre du jour des réunions du Comité de direction du Centre. Le problème lié au fait que les organisations ne sont pas toutes représentées à ce comité peut être résolu en fixant l'ordre du jour de manière que les non-membres puissent s'exprimer sur les points qui les intéressent. De nombreuses

idées et initiatives intéressantes sont débattues dans les réunions du Réseau TIC, mais la mise en œuvre et le suivi restent difficiles. Le Centre en a exécuté quelques-unes, soit à titre pilote (vérification d'hypothèse), soit le cas échéant sur un mode d'exécution.

4. À l'instar du Corps commun d'inspection, le CIC estime que les membres de son Comité de direction devraient expliquer les raisons pour lesquelles les organismes qu'ils représentent préfèrent ne pas faire appel à ses services et s'adressent plutôt à des services internes ou extérieurs. Ces explications l'aideraient à adapter son offre, à revoir sa méthode de calcul des coûts et à déterminer quels sont les services à créer, à élargir ou à supprimer. Le CIC se propose de faire de cette question un point permanent de l'ordre du jour de son Comité de direction. Il confronte systématiquement son offre de services à celle du secteur privé, sur les plans aussi bien technique que financier, et soumet ses nouveaux services à des tests de performance par rapport à l'offre privée. Par ailleurs, il demande régulièrement à des sociétés spécialisées extérieures de faire des évaluations et des contrôles techniques de ses services.

5. Les ingénieurs du Centre sont fréquemment en contact avec leurs collègues des organisations membres et partagent activement leurs connaissances et leurs tâches techniques à l'occasion de projets concernant l'informatique et la télématique. L'échange de personnel recommandé par le Corps commun d'inspection pourrait être envisagé sous réserve que le Centre conserve des effectifs suffisants pour s'acquitter de ses tâches techniques. Il conviendrait de respecter un certain équilibre en s'assurant que le personnel détaché par les organisations membres a les qualifications techniques requises dans les domaines pertinents ainsi qu'une certaine expérience en matière de prestation de service. Le Centre a proposé d'inclure dans son nouveau mandat des dispositions qui inciteront son personnel à concentrer ses efforts sur les aspects stratégiques de la gestion et qui renforceront son rôle de service commun. La décision appartient maintenant aux organisations membres. La mise en commun des besoins a permis de réaliser d'importantes économies d'échelle dans les 10 dernières années. L'analyse des cinq derniers exercices biennaux du CIC montre clairement que le surcroît d'activités reflété dans le budget s'accompagne d'une baisse des tarifs (voir annexe A). La présence du CIC dans les diverses organisations intensifie l'échange des connaissances; elle a conduit à l'amélioration des prestations informatiques et télématiques en raison de l'utilisation des mêmes méthodes, logiciels, outils et techniques.

B. Service médical commun (SMC)

6. Les recommandations du Corps commun d'inspection ont donné lieu à la création d'un comité de gestion chargé d'examiner les activités du SMC dans une optique de rationalisation et de proposer des solutions d'un bon rapport coût-efficacité pour gérer ce service commun. L'administration et la coordination générales du SMC restent du ressort de l'OMS; le poste de directeur du SMC a toutefois été supprimé au profit d'un système de coordination entre tous les fournisseurs de services. Ce comité a fait un certain nombre de recommandations pour améliorer le fonctionnement du SMC. Les hauts responsables des organisations participantes en ont été saisis; ils devraient se prononcer à leur sujet avant la fin de 2003.

C. Section de la formation et des examens

7. La Section de la formation et du perfectionnement du personnel travaille en collaboration avec le Siège, en gardant à l'esprit le fait que l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) ne dispose d'un budget distinct que pour l'enseignement des langues. Bien qu'administrées par l'ONUG, toutes les autres formations dispensées aux fonctionnaires du Secrétariat (par exemple informatique, gestion et supervision, perfectionnement dans des domaines spécialisés) sont financées centralement par le Bureau de la gestion des ressources humaines du Secrétariat. Ainsi qu'indiqué dans un précédent rapport (A/55/856/Add.1), le Secrétariat continue à beaucoup investir dans la formation du personnel afin d'appliquer le programme de réformes du Secrétaire général dans le domaine de la gestion des ressources humaines et de constituer une masse critique de compétences en matière d'organisation et de gestion. La formation est axée spécifiquement sur les besoins du Secrétariat.

8. Les besoins des divers organismes des Nations Unies qui ont des bureaux à Genève leur sont souvent propres et, comme il l'a indiqué dans son rapport, le Corps commun d'inspection n'a pas essayé d'analyser les besoins de formation correspondant aux mandats des uns et des autres. Reste que, lorsque les circonstances s'y prêtaient, les organismes ont fait des efforts pour conjuguer leurs ressources et partager la formation dans des domaines d'intérêt commun tels que la passation des marchés ou la gestion des ressources humaines.

9. L'enseignement des langues demeure le service commun le mieux organisé et c'est encore l'ONUG qui assure l'essentiel de la formation linguistique aux personnels des organismes et organisations présents à Genève. Les rares organisations qui ont choisi de dispenser elles-mêmes l'enseignement de langues très demandées comme l'anglais ou le français avaient fait le calcul que, compte tenu des pertes de temps occasionnées par les trajets, il était plus économique de donner les cours dans leurs propres locaux. Grâce à l'évolution rapide des technologies informatiques, la formation en ligne se généralise, ce qui réduit d'autant la nécessité de partager des programmes ou des locaux.

D. Groupe de la valise diplomatique

10. Le Groupe de la valise diplomatique est géré par l'ONUG et sert toutes les organisations internationales ayant leur siège à Genève ainsi que les institutions spécialisées et les bureaux extérieurs (en tant que plate-formes de réexpédition) sur la base d'un système d'imputation automatique des frais calculés en fonction du volume effectif des envois. La section chargée de la valise diplomatique a été réorganisée (elle ne s'appelle plus « Section de l'enregistrement, des dossiers et du courrier », mais « Section du courrier, de la valise diplomatique et de l'inventaire »). Le Groupe de la valise diplomatique est devenu le Groupe de la valise diplomatique et de l'expédition du courrier. Il est chargé d'administrer les contrats et les opérations qui concernent la valise diplomatique et l'envoi de courrier (courrier postal et messagerie). L'imputation automatique des frais aux clients et la comptabilisation sont faits dans la Section (Section du courrier, de la valise diplomatique et de l'inventaire). Les méthodes de manutention se sont améliorées grâce à la formation du personnel et à l'achat de nouveaux équipements. Dans le cadre de l'application des conceptions de sécurité à Genève, la Section va

déménager dans un nouveau bâtiment (non encore construit) afin d'éloigner les risques potentiels. À cette occasion, la section sera de nouveau restructurée dans un souci de simplification des opérations et de nouveaux gains d'efficacité.

11. Le MailOps 2000 system mis en place le 1er janvier 2000 pour la comptabilisation, l'imputation automatique des frais, le suivi et l'établissement des rapports est pleinement opérationnel et dépasse les attentes initiales des utilisateurs (opérateurs et clients tels que l'Union internationale des télécommunications, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance, l'Administration postale des Nations Unies et les services de l'ONUG). Il a été considérablement développé depuis sa mise en place afin de pouvoir absorber les innovations techniques, les importantes modifications des contrats relatifs à la valise diplomatique et au courrier, et les nouveaux besoins des utilisateurs et des administrateurs. Le Service cherche constamment à l'améliorer, en étroite collaboration avec les utilisateurs, qui sont régulièrement tenus informés des changements de procédure. Les contacts étroits établis avec le Service de la valise diplomatique au Siège devraient se traduire par une meilleure connaissance réciproque des procédures. La communication avec les bureaux expéditeurs et destinataires s'est améliorée.

E. Service commun d'achats (SCA)

12. L'examen des fonctions et de la structure du Service commun d'achats se poursuit depuis 2001, et l'ONUG, en sa qualité d'organisation chef de file chargée du secrétariat de ce service commun, présentera à la prochaine réunion annuelle (janvier 2004) une proposition visant à réviser les statuts du SCA dans un sens conforme aux objectifs des réformes en matière de passation de marchés et à mieux articuler la mission et les fonctions du service avec celles de l'Équipe spéciale chargée des services communs. On notera que, dans sa configuration actuelle, le SCA compte des représentants de toutes les organisations présentes à Genève, l'Organisation internationale du travail ayant décidé d'en redevenir membre à part entière.

13. Plutôt que de confier à ses membres des responsabilités centralisées en matière d'achat, par catégorie de produits, ainsi que l'avait recommandé le Corps commun d'inspection, le SCA a privilégié une approche pragmatique consistant à choisir l'institution chef de file de chaque projet sur la base des compétences des membres du conseil de direction et du montant de leurs dépenses respectives dans les différentes catégories de biens et services à acquérir. Cette méthode a permis de mener à bien plus de 12 projets de services communs depuis 2001. Le conseil de direction poursuit son examen des pratiques en vigueur afin de s'assurer que chaque organisation a l'occasion de jouer un rôle majeur dans les projets de service commun.

14. En 2002, le conseil de direction a étudié la structure et la composition du secrétariat, dont les effectifs lui sont apparus insuffisants. Le projet de révision des statuts devrait être assorti d'une proposition de renforcement des effectifs du secrétariat par affectation d'un fonctionnaire chargé spécifiquement des achats. Le budget du SCA devrait être révisé en conséquence. Le rapport final des projets exécutés sous les auspices du SCA donne une indication des économies réalisées grâce à l'approche commune, si elles sont quantifiables. L'officialisation de cette pratique dans les statuts révisés consacrerait l'utilité de cette démarche. Le SCA

envisage de créer un site Internet pour accroître sa visibilité et, si l'idée est retenue, inclura dans son budget révisé les coûts liés à la conception et au lancement de ce projet.

III. Élaboration du plan d'action concernant les services communs à Genève

15. Dans la première partie de son rapport sur les services communs à Genève (voir A/53/787), le Corps commun d'inspection avait demandé l'application d'un plan d'action concernant les services communs à Genève à l'horizon 2010 et proposé entre autres l'établissement d'un comité de mise en oeuvre puis de trois centres pilotes de services communs, choisis sur la base notamment de l'échelle de leurs opérations, de leurs mandats et de leurs structures de direction.

16. Les services communs fonctionneront d'autant mieux avec une approche souple par laquelle les organisations peuvent choisir de participer à des initiatives communes spécifiques si elles y ont intérêt. Les récentes initiatives communes tendent à montrer que les centres pilotes proposés ne seraient pas forcément la meilleure solution étant donné que la plupart des projets exécutés à Genève mobilisent des organismes très divers de par leur taille et leur mandat. S'il faut certes une structure générale bien établie et faisant autorité pour engager une dynamique et encourager les initiatives, la formule adoptée ne doit pas être trop complexe et trop lourde sous peine de plomber les activités et d'être inopérante. Il faudrait procéder avec pragmatisme pour faire en sorte que les biens et services soient fournis avec le maximum d'efficacité et d'efficience. Les initiatives les plus marquantes des trois dernières années sont décrites ci-après.

A. Fourniture d'électricité

17. En Suisse, l'énergie est un marché monopolistique, l'électricité étant fournie par une entreprise de droit public. Les autorités helvétiques envisageaient d'ouvrir le marché de l'électricité à la concurrence si les résultats du référendum national qui devait avoir lieu en septembre 2002 le lui permettaient. L'ONUG a négocié avec le fournisseur d'électricité au nom de tous les autres organismes et a obtenu des tarifs préférentiels. La proposition de libéralisation du marché de l'électricité a finalement été rejetée. L'ONUG a pu néanmoins, grâce à son initiative, réduire ses factures de 10 % en 2002 et de 11,35 % en 2003, de même que celles des organismes qu'elle représentait, à savoir l'Organisation mondiale du commerce et l'Organisation mondiale pour la propriété intellectuelle. Un contrat révisé basé sur les nouveaux tarifs est en cours de négociation.

B. Services de voyage

18. Le marché des voyages s'est complètement métamorphosé en quelques années. Les compagnies aériennes ont réduit et plafonné leurs commissions aux agences de voyages, ce qui a forcé ces dernières à redéfinir leur rôle. Les événements du 11 septembre et les récentes faillites de compagnies aériennes ont affecté les tarifs. À l'initiative de l'ONUG, les organismes ayant leur siège à Genève ont conégocié auprès des principaux transporteurs aériens des billets ouverts à prix réduits pour les

destinations les plus courantes. Au début de 2002, l'Organisation mondiale de la santé, l'Organisation météorologique mondiale, le Centre du commerce international, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et l'ONUG se sont associés pour un appel d'offres de services de voyages qui leur a permis de sélectionner une seule agence de voyages qu'ils se partageront. Les contrats sont basés sur la nouvelle formule des frais de dossier. Leur exécution fera l'objet d'une surveillance commune, la Division de l'administration de l'ONUG étant chargée d'en assurer l'administration générale.

C. Services de courrier

19. Un groupe de travail composé de représentants techniques du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, de l'Organisation mondiale de la santé, de l'Union internationale des télécommunications, de l'Organisation météorologique mondiale, du Centre du commerce international et de l'ONUG avait été créé sous les auspices de l'Équipe spéciale chargée des services communs; il était chargé d'établir un cahier des charges en vue d'un appel commun à propositions pour des services postaux et services de messagerie, d'analyser les réponses et de faire des recommandations. L'adjudication du contrat a eu lieu en août 2003; le prestataire retenu assurera les deux types de services pendant une période de cinq ans. Le regroupement des besoins des divers organismes participant au processus a considérablement réduit l'impact de la hausse générale des tarifs dans ce secteur.

D. Services bancaires

20. L'Équipe spéciale chargée des services communs a créé un groupe de travail qui devait déterminer si le recours à une banque unique à compter du début de 2003 présenterait des avantages. Après avoir analysé les besoins spécifiques et les contraintes des organisations membres, le Groupe a conclu que l'appel d'offre commun était techniquement possible et qu'il serait avantageux pour tous les participants s'il se limitait aux opérations bancaires domestiques en francs suisses, compte tenu de l'énorme disparité des besoins des différents organismes en ce qui concernait d'autres services bancaires, par exemple la gestion des actifs ou les opérations en devises. L'appel à propositions organisé en septembre 2003 couvre les besoins de l'Organisation mondiale du commerce, de l'Organisation internationale du Travail, de l'Union internationale des télécommunications, de l'Organisation météorologique mondiale, du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et de l'ONUG; il devrait aboutir à la sélection d'une banque avant la fin de l'année. Grâce à leurs nombreux échanges d'information, les organismes participants sont déjà en meilleure position de force dans leurs transactions quotidiennes avec leur banque.

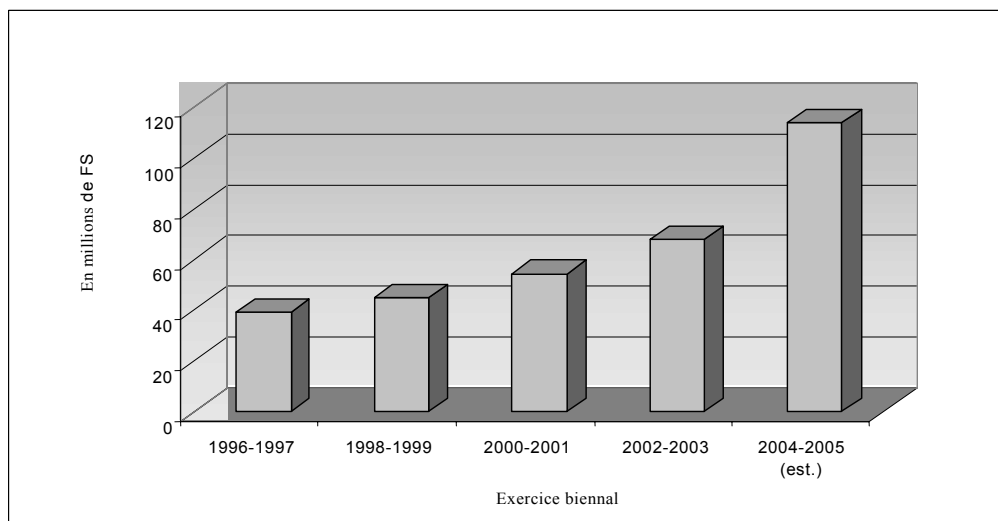
21. La participation aux réunions des services communs s'est située essentiellement au rang des chefs de l'administration en ce qui concerne l'Équipe spéciale chargée des services communs. La présence des chefs de secrétariat a été moins fréquente. On relèvera que les sujets traités dans ces réunions concernent aussi dans une certaine mesure le Conseil des chefs de secrétariat pour la coordination et son Comité de haut niveau chargé des questions de gestion. Dans ce contexte, la SCA à Genève doit encore être renforcée afin de pouvoir fournir les

appuis qui permettront à l'Équipe spéciale chargée des services communs de préconiser d'autres initiatives. Le rôle de contrôle exercé de facto par le SCA sur les groupes de travail techniques devrait être officialisé et élargi. Différentes pistes sont actuellement envisagées pour renforcer le mécanisme des services communs à Genève et en accroître encore l'efficacité. La solution passe peut-être par l'élargissement du mandat de l'Équipe spéciale pour y inclure les tâches initialement confiées au Comité interinstitutions des services communs, ainsi que par la redéfinition du rôle du SCA en tant qu'intermédiaire entre l'Équipe spéciale et les divers groupes de travail techniques.

Annexe

Centre international de calcul

A. Budget biennal



B. Tarifs des services depuis 1996

