

**Assemblée générale**

Distr. générale
11 mai 2004
Français
Original: anglais

Cinquante-neuvième session
Point 112 de la liste préliminaire*
Planification des programmes

**Cadre stratégique proposé pour l'exercice biennal
2006-2007****Deuxième volet : plan-programme biennal****Programme 24**
Services de gestion et d'appui**Table des matières**

	<i>Page</i>
Orientation générale	3
A. Siège	5
Sous-programme 1. Services de gestion et administration de la justice	5
a) Services de gestion	5
b) Administration de la justice	6
Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité	6
a) Planification des programmes et établissement du budget	6
b) Services financiers relatifs aux opérations de maintien de la paix	7
c) Comptabilité générale et information financière	8
d) Services de trésorerie	9
e) Recouvrement et traitement des contributions	9

* A/59/50 et Corr.1.

** Les activités visées par le sous-programme 1 relèvent de la seule responsabilité du Département de la gestion.



Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines	10
a) Services opérationnels	10
b) Valorisation des ressources humaines	11
c) Services médicaux	12
Sous-programme 4. Services d'appui	13
a) Services de sécurité et de sûreté	13
b) Service des technologies de l'information et des communications.	14
c) Autres services d'appui	15
B. Office des Nations Unies à Genève	17
Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité.	17
Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines	18
Sous-programme 4. Services d'appui	19
a) Services de sécurité et de sûreté	19
b) Service des technologies de l'information et des communications.	20
c) Autres services d'appui	21
C. Office des Nations Unies à Vienne	23
Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité.	23
Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines	24
Sous-programme 4. Services d'appui	25
a) Services de sécurité et de sûreté	25
b) Service des technologies de l'information et des communications.	26
c) Autres services d'appui	27
D. Office des Nations Unies à Nairobi	28
Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité.	28
Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines	29
Sous-programme 4. Services d'appui	30
a) Services de sécurité et de sûreté	30
b) Service des technologies de l'information et des communications.	31
c) Autres services d'appui	32
Textes portant autorisation	33

Orientation générale

24.1 L'objectif général de ce programme, dont la responsabilité de l'exécution incombe au Département de la gestion et aux services administratifs de l'Office des Nations Unies à Genève, de l'Office des Nations Unies à Vienne et de l'Office des Nations Unies à Nairobi, est d'améliorer l'efficacité de l'Organisation en ce qui concerne la gestion de ses ressources dans les trois grands domaines de gestion que sont les finances, les ressources humaines et les services d'appui; de soutenir les mécanismes intergouvernementaux de l'Organisation; d'assurer le financement des programmes et activités prescrits du Secrétariat; et d'appuyer l'exécution de ces programmes et activités.

24.2 Les activités menées au titre de ce programme découlent des articles pertinents de la Charte des Nations Unies, en particulier les Articles 8, 17, 97, 100 et 101, ainsi que du Règlement financier et des règles de gestion financières de l'ONU, du Statut et du Règlement du personnel, des Règlements et règles régissant la planification des programmes, les aspects du budget qui ont trait aux programmes, le contrôle de l'exécution et les méthodes d'évaluation, des résolutions 41/213 et 42/211 de l'Assemblée générale et des résolutions annuelles successives sur l'examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'ONU, et des résolutions 52/12 A et B, 57/300 et 58/269 de l'Assemblée traitant de la réforme et de la revitalisation de l'Organisation et d'autres résolutions pertinentes.

24.3 Le principal objectif du programme est de répondre pleinement aux besoins des clients et de promouvoir une démarche dynamique pour l'application des mesures de réforme de la gestion décidées par le Secrétaire général, et ce sur la base d'une stratégie de la communication qui permette aux États Membres, aux responsables de la gestion et au personnel, d'une part, d'être dûment informés des efforts visant à ce que l'Organisation soit plus efficace et davantage orientée vers les résultats et, d'autre part, d'y participer. Grâce à un dialogue continu, le statu quo caractérisant le fonctionnement de l'Organisation sera remis en question, les priorités des clients seront définies, et des politiques de gestion seront mises au point ou améliorées pour que les activités de l'Organisation soient menées plus rapidement et plus efficacement. La capacité des responsables de la gestion d'exécuter les programmes prescrits sera renforcée au moyen d'une formation à la gestion et d'une plus grande délégation des pouvoirs, la responsabilisation étant assurée grâce à une surveillance systématique, à une évaluation régulière et à une plus grande transparence du processus de prise de décisions.

24.4 Afin d'appliquer les mesures de réforme de la gestion décidées par le Secrétaire général, la budgétisation axée sur les résultats sera affinée de façon à ce que les responsables de la gestion des programmes démontrent aux États Membres les incidences de leurs programmes de travail et qu'ils puissent, ensemble, prendre, en toute connaissance de cause, des décisions concernant les priorités de l'Organisation, la nature et la portée des produits et des services, et l'allocation des ressources y relatives. L'amélioration de la gestion financière de l'Organisation se poursuivra, notamment pour ce qui est de la simplification des processus de gestion financière. La gestion axée sur les résultats se traduira par un processus de budgétisation et de planification des programmes plus efficace, mais aura également une incidence sur la gestion des ressources humaines de l'Organisation.

24.5 La réforme de la gestion des ressources humaines continuera de tenir compte de l'environnement multiculturel de l'Organisation et aura pour objet de responsabiliser le personnel, d'accroître sa flexibilité et sa mobilité pour qu'il s'adapte aux priorités de l'Organisation, et d'améliorer sa capacité de s'acquitter plus efficacement de ses tâches. Compte tenu du rôle de premier plan qu'il joue dans l'application de politiques soucieuses de l'égalité des sexes, le Département continuera d'appuyer et de renforcer l'intégration d'une perspective sexospécifique dans les activités de l'Organisation.

24.6 Les questions de sécurité ont radicalement évolué depuis l'établissement du plan à moyen terme pour la période 2002-2005. L'apparente immunité dont jouissait l'ONU face aux attaques terroristes appartient désormais au passé. Le programme aura pour objet de mettre en place une structure unifiée de gestion de la sécurité ainsi que des mesures renforcées pour assurer la sécurité des délégations, du personnel et des biens, tant au Siège que dans les bureaux extérieurs. Les premières phases de la modernisation des bâtiments du Siège débiteront au titre du plan-cadre d'équipement pour fournir aux délégations et au personnel un cadre de travail plus sûr et plus efficace, sous réserve des décisions que l'Assemblée générale pourrait prendre au sujet du projet.

24.7 L'amélioration des stratégies et des processus administratifs, la rationalisation des procédures établies et l'application d'une stratégie relative aux technologies de l'information et des communications se traduiront par une plus grande rentabilité et la réalisation des objectifs généraux. On s'emploiera à harmoniser les pratiques de gestion et d'administration avec les bureaux extérieurs, les commissions régionales, les missions de maintien de la paix et les autres missions, qui auront une plus grande latitude pour répondre à leurs besoins.

24.8 Le rôle de chef de file joué par le Département au sein du régime commun des Nations Unies sera maintenu, et des synergies seront réalisées au moyen de partenariats avec d'autres organisations du régime commun. Dans le cadre de la réforme de la gestion décidée par le Secrétaire général, des efforts continueront d'être faits pour renforcer davantage les services communs existants et promouvoir la création de nouveaux services communs entre les organismes des Nations Unies lorsque la mise en place de tels services semblera une solution plus efficace et plus rentable que les mécanismes décentralisés.

24.9 Le Département communiquera à toutes les entités du Secrétariat des orientations stratégiques concernant les grands domaines de gestion susmentionnés. Il fournira des services techniques de secrétariat à la Commission des questions administratives et budgétaires (Cinquième Commission), au Comité du programme et de la coordination, au Comité des contributions, au Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et au Comité des commissaires aux comptes.

A. Siège

Sous-programme 1

Services de gestion et administration de la justice

a) Services de gestion

Objectif de l'Organisation : Améliorer la capacité de gestion et les services administratifs à l'échelle du Secrétariat dans le cadre de la réforme décidée par le Secrétaire général.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration de la capacité des responsables de la gestion des programmes de gérer et d'administrer les ressources matérielles, financières et humaines de leur propre département par l'adoption de politiques et de procédures nouvelles.

a) Avantages quantitatifs et qualitatifs découlant de l'adoption de politiques et de procédures nouvelles, notamment :

i) Progrès accomplis vers la réalisation des objectifs de l'Organisation en matière de gestion (par exemple, la parité entre les sexes et la répartition géographique du personnel);

ii) Augmentation du pourcentage de responsables de la gestion des programmes se déclarant satisfaits des pouvoirs qui leur ont été délégués et de l'appui fourni.

b) Amélioration de l'exécution des tâches.

b) i) Accélération de l'exécution des tâches (réduction du nombre de mois, de semaines ou de jours);

ii) Gains d'efficacité résultant de l'amélioration de l'exécution des tâches.

Stratégie

24.10 L'exécution de ce sous-programme incombe au Bureau de l'amélioration de la gestion et de l'appui aux activités de contrôle relevant du Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Pour atteindre les objectifs du sous-programme, le Bureau mettra l'accent sur la coordination effective des réunions et la communication avec les États Membres au sujet de la réforme de la gestion et des questions de politique générale, ainsi que sur la promotion des activités de surveillance et d'évaluation et de l'établissement de rapports sur les incidences de la réforme de la gestion. Le contrôle et l'analyse des pratiques de gestion en vigueur seront renforcés en vue de recenser les besoins des clients, les domaines appelant des améliorations et les questions nouvelles. Le sous-programme jouera un rôle de catalyseur en vue de l'adoption de nouveaux processus, politiques et procédures de gestion et d'administration. Les responsables de la gestion des programmes recevront régulièrement des directives concernant le développement de l'Organisation et les pratiques de gestion et seront épaulés par des systèmes d'information sur la gestion plus performants. L'accent sera également mis sur une responsabilisation et une transparence accrues.

b) Administration de la justice

Objectif de l'Organisation : Garantir l'équité et l'efficacité du système interne d'administration de la justice, conçu pour statuer sur les plaintes internes.

Réalizations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

Un système d'administration interne de la justice respectant les politiques et les règles de l'Organisation relatives aux ressources humaines.

Diminution du temps moyen nécessaire pour régler définitivement une affaire.

Stratégie

24.11 L'exécution de ce sous-programme incombe au Groupe de l'administration de la justice relevant du Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Pour atteindre l'objectif susmentionné, la stratégie consistera à renforcer et à rationaliser les différentes composantes du système interne d'administration de la justice et à améliorer les services fournis aux organes administratifs internes chargés de conseiller le Secrétaire général sur les mesures disciplinaires et les affaires jugées en appel d'une manière raisonnablement rapide et transparente, en respectant dûment le principe de confidentialité.

Sous-programme 2**Planification des programmes, budget et comptabilité****a) Planification des programmes et établissement du budget**

Objectif de l'Organisation : Mobiliser les ressources nécessaires à l'exécution du budget-programme et améliorer la gestion de l'utilisation de ces ressources.

Réalizations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Simplification du processus d'élaboration de projets de budget.

a) Pourcentage des clients interrogés mentionnant une amélioration du processus d'élaboration par rapport aux précédents exercices biennaux.

b) Raccourcissement des délais nécessaires pour la présentation d'informations complémentaires concernant les documents relatifs à la planification et au budget afin de faciliter la prise de décisions par les organes examinant ces documents.

b) Pourcentage d'informations complémentaires fournies par écrit dans un délai moyen de 72 heures à compter du moment où la demande est faite.

c) Amélioration des services fournis aux clients, notamment en ce qui concerne l'administration du budget-programme et des ressources extrabudgétaires.

c) i) Diminution de l'écart (en pourcentage) entre le montant définitif des dépenses et le montant définitif des crédits ouverts;

ii) Raccourcissement des délais nécessaires pour l'approbation de plans financés au moyen de ressources extrabudgétaires et l'ouverture de crédits extrabudgétaires;

iii) Augmentation du pourcentage de clients interrogés jugeant au moins « bonne » ou « très bonne » la qualité des services offerts.

Stratégie

24.12 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Division de la planification des programmes et du budget relevant du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. L'action engagée visera essentiellement à : a) améliorer les services fournis aux clients, tant au Secrétariat qu'ailleurs; b) veiller, par le biais de la formation et de directives, à l'évolution et à l'application complètes et réussies de la budgétisation et de la gestion axées sur les résultats, tout en gardant cette question à l'étude, et à ce sujet, renforcer la coopération avec le Département des affaires économiques et sociales quant à l'exploitation du système intégré d'information sur les réunions et la documentation; et c) renforcer la coopération avec le Bureau des services de contrôle interne en ce qui concerne les questions de surveillance et d'évaluation, en vue de renforcer le processus intégré de planification, de budgétisation, de surveillance et d'évaluation. On s'efforcera tout particulièrement d'améliorer les procédures actuelles d'administration des fonds extrabudgétaires, et notamment de répondre plus rapidement aux départements et bureaux clients. Les efforts visant à faciliter les délibérations et le processus de prise de décisions concernant les questions budgétaires et de planification par l'Assemblée générale et ses organes subsidiaires concernés se poursuivront.

b) Services financiers relatifs aux opérations de maintien de la paix

Objectif de l'Organisation : Mobiliser les ressources nécessaires aux opérations de maintien de la paix et améliorer la gestion de l'utilisation de ces ressources en vue d'assurer l'efficacité des activités de maintien de la paix.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Simplification des processus d'élaboration de projets de budget.

a) Augmentation du pourcentage de clients interrogés se déclarant satisfaits du processus d'élaboration de budgets.

b) Renforcement de la capacité des États Membres de prendre, en toute connaissance de cause, des décisions sur des questions relatives au maintien de la paix.

b) i) Augmentation du pourcentage de membres du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et de l'Assemblée générale se déclarant satisfaits de la qualité des budgets des opérations de maintien de la paix, des rapports sur l'exécution des budgets et d'autres rapports;

-
- | | |
|--|---|
| c) Augmentation de l'efficacité des opérations de maintien de la paix. | ii) Respect, dans tous les cas, des délais prévus pour la publication des rapports.

c) i) Les montants dus au titre des contingents sont payés dans un délai de trois mois;

ii) Le pourcentage des missions interrogées jugeant « bonne » ou « très bonne » la qualité des politiques et services est égal ou supérieur à 90 %. |
|--|---|
-

Stratégie

24.13 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Division du financement des opérations de maintien de la paix relevant du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. La présentation des budgets et des rapports sur l'exécution des budgets sera améliorée, et les besoins en ressources et les informations sur les dépenses seront plus transparents. La situation de trésorerie sera surveillée de près. Toutes les missions de maintien de la paix recevront des conseils concernant les mécanismes, les méthodes et les politiques budgétaires, ainsi qu'une formation et des directives.

c) Comptabilité générale et information financière

Objectif de l'Organisation : Améliorer encore la rapidité et l'exactitude des travaux de comptabilisation de toutes les opérations financières effectuées par l'ONU, ainsi que la fourniture dans les délais prescrits d'informations financières aux responsables de la gestion des programmes, aux organismes intergouvernementaux et aux organes d'experts et la prestation de services aux clients.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

-
- | | |
|---|---|
| a) Amélioration des états financiers et des rapports sur la gestion financière. | a) i) Opinion positive du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers;

ii) Absence de résultats d'audits défavorables importants concernant d'autres questions financières. |
| b) Opérations financières précises et rapides. | b) i) Versement de plus de 90 % des paiements dans les délais prévus;

ii) Effectuer les rapprochements bancaires dans les 30 jours suivant la fin du mois. |
| c) Amélioration des services fournis aux clients. | c) i) Augmentation du pourcentage de clients interrogés jugeant au moins « bonne » ou « très bonne » la qualité des services fournis;

ii) Amélioration des politiques d'assurance. |
-

Stratégie

24.14 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Division de la comptabilité relevant du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. L'accent sera mis sur l'exploitation d'une technologie susceptible d'améliorer le traitement des opérations financières, les services fournis aux clients, et la qualité et la disponibilité dans les délais prescrits d'informations financières précises. Les efforts visant à simplifier les processus administratifs se poursuivront.

d) Services de trésorerie

Objectif de l'Organisation : Assurer l'investissement avec prudence des fonds et améliorer la gestion des ressources de trésorerie.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|--|
| a) Poursuite de l'investissement des fonds avec prudence. | a) Intérêt sur les soldes gérés centralement égal ou supérieur au taux de rendement d'un placement sans risque sur 90 jours. |
| b) Amélioration de l'efficacité et de la sécurité du système de paiement, en particulier dans le cadre des opérations de maintien de la paix. | b) i) Maintien à zéro des pertes de trésorerie;
ii) Augmentation du pourcentage de paiements automatisés. |

Stratégie

24.15 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Trésorerie. L'accent sera mis sur l'amélioration de la fiabilité des contrôles internes, le développement des systèmes d'investissement et de gestion des ressources de trésorerie, et l'augmentation de la proportion de paiements effectués par des moyens électroniques et autres moyens sûrs.

e) Recouvrement et traitement des contributions

Objectif de l'Organisation : Garantir le financement des dépenses de l'Organisation conformément à l'Article 17 de la Charte des Nations Unies et améliorer l'application des décisions connexes.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|---|
| a) Accord sur un barème des quotes-parts pour 2007-2009 et sur la base de financement des activités de maintien de la paix pour cet exercice. | a) Adoption par l'Assemblée générale de résolutions instituant un barème des quotes-parts pour 2007-2009 et approuvant la composition des catégories aux fins du financement des opérations de maintien de la paix. |
| b) Amélioration des délais de présentation de la documentation dont les États Membres ont besoin pour se prononcer en toute connaissance | b) i) Présentation de rapports mensuels sur l'état des contributions au plus tard à la fin du mois suivant; |

de cause sur les questions relatives au barème des traitements, à la base de financement des activités de maintien de la paix et à l'état des contributions.

c) Les contributions dues par les États Membres conformément aux décisions de l'Assemblée générale sont rapidement mises en recouvrement.

ii) Maintien ou accroissement de la proportion de documents de pré-session relatifs au barème des quotes-parts et à la base de financement des opérations de maintien de la paix pour lesquelles les délais de présentation des documents sont respectés.

c) Les avis de mise en recouvrement sont délivrés dans les 30 jours suivant les décisions pertinentes des organes intergouvernementaux, conformément à la règle de gestion financière 103.1.

Stratégie

24.16 Cette composante du sous-programme 2 est placée sous la responsabilité du Service des contributions du Bureau de la planification des programmes, du budget de la comptabilité. Ce service assurera un appui efficace au Comité des contributions et à l'Assemblée générale en vue de parvenir à un accord sur le barème des quotes-parts pour l'exercice 2007-2009 et sur la base de financement des activités du maintien de la paix pour cet exercice, et veillera à ce que les avis de mise en recouvrement et l'information concernant l'état des contributions mises en recouvrement soient communiqués dans les meilleurs délais.

Sous-programme 3 Gestion des ressources humaines

a) Services opérationnels

Objectif de l'Organisation : Veiller à ce que l'organisation sélectionne les personnes les mieux qualifiées et procède à leur affectation quand il le faut et là où il le faut.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration de la sélection et de l'administration du personnel, y compris en matière de recrutement, de placement et de promotion.

b) Amélioration de la représentation géographique et de l'équilibrage des effectifs entre hommes et femmes.

a) i) Réduction de la durée moyenne de vacance des postes;
ii) Réduction du temps moyen nécessaire au traitement des prestations dues au personnel.

b) i) Diminution du nombre d'États Membres non représentés pour l'ensemble du Secrétariat;
ii) Accroissement de la proportion de fonctionnaires originaires d'États Membres sous-représentés recrutés pour l'ensemble du Secrétariat;
iii) Accroissement de la proportion des femmes dans la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur pour l'ensemble du Secrétariat.

- | | |
|---|---|
| c) Amélioration de la planification des ressources humaines et suivi des délégations de pouvoirs. | c) Accroissement du pourcentage de départements et de services menant à bien leurs plans d'action en matière de ressources humaines pour l'ensemble du Secrétariat. |
|---|---|

Stratégie

24.17 Cette composante du sous-programme 3 est placée sous la responsabilité de la Division des services opérationnels du Bureau de la gestion des ressources humaines. Dans le cadre de la réforme des ressources humaines décidée par le Secrétaire général, une attention particulière sera portée aux services d'appui intégrés dans les domaines de la planification des ressources humaines, de la gestion de l'information, du recrutement et des affectations, de l'administration du personnel et du suivi des délégations de pouvoirs. L'accent sera mis sur l'amélioration de la qualité et de la cohérence de l'application de la politique en matière de ressources humaines, notamment pour ce qui est de la sélection et de l'administration du personnel; du renforcement des capacités et des résultats de l'Organisation dans les domaines que le contrôle de la gestion des ressources humaines aura permis de recenser; de perfectionner le système de sélection du personnel; de mettre en place des systèmes complets de planification des ressources humaines et de suivi de la gestion des ressources humaines; de poursuivre l'informatisation des processus administratifs, notamment concernant l'administration du personnel; d'améliorer les systèmes globaux d'information sur les ressources humaines, notamment les systèmes SIG et Galaxy; et de favoriser un plus grand souci du client et une meilleure communication avec les clients, de manière à améliorer le degré de satisfaction.

b) Valorisation des ressources humaines

Objectif de l'Organisation : Promouvoir un changement de culture institutionnelle au sein du Secrétariat, en vue de renforcer la polyvalence et les qualifications du personnel et d'améliorer les conditions de travail.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|--|--|
| a) Améliorer la polyvalence du personnel. | a) i) Améliorer l'indice de mobilité du personnel à l'échelle de tout le Secrétariat;
ii) Participation accrue du personnel aux programmes de cours et de perfectionnement gérés par le Bureau au titre du sous-programme;
iii) Augmentation pour l'ensemble du Secrétariat, du pourcentage de fonctionnaires atteignant les objectifs de perfectionnement définis dans leur PAS électronique. |
| b) Accroissement du nombre de jeunes administrateurs susceptibles d'être recrutés. | b) Accroissement du nombre de candidats qualifiés retenus à l'issue de concours pour l'ensemble du Secrétariat. |

- | | |
|--|---|
| c) Amélioration des conditions de travail. | c) Accroissement du pourcentage de fonctionnaires se déclarant satisfaits de leurs conditions de travail. |
|--|---|

Stratégie

24.18 Cette composante du sous-programme 3 est placée sous la responsabilité de la Division de la valorisation des ressources humaines du Bureau de la gestion des ressources humaines. La Division s'attachera à renforcer les ressources humaines actuelles et futures de l'Organisation en améliorant les processus d'admission sur concours; en intégrant les compétences de base et les compétences de gestion dans tous les systèmes de gestion des ressources humaines, à savoir les volets recrutement, évaluation du comportement professionnel, planification des carrières et formation; en apportant une aide au personnel concernant la planification des carrières en prévoyant des mécanismes d'incitation à la mobilité; en contribuant au développement de conditions d'emploi compétitives pour permettre à l'Organisation de recruter et de conserver dans ses effectifs un personnel hautement qualifié; en aidant le personnel à concilier vie professionnelle et vie personnelle; et en promouvant l'équité sur le lieu de travail en renforçant la responsabilité des superviseurs à cet égard et en assurant des services de conseils et d'orientation au personnel. L'accent sera mis sur les aspects suivants : élaboration de politiques à l'appui du processus de réforme; amélioration de la coordination avec les autres organisations appliquant le régime commun en ce qui concerne l'élaboration de politiques communes concernant les traitements, les indemnités et les conditions d'emploi; fourniture de services de conseil pour le personnel du Secrétariat dans le monde entier.

c) Services médicaux

Objectif de l'Organisation : Veiller à ce que tous les fonctionnaires, y compris ceux qui sont affectés à des missions, soient physiquement aptes à exercer leurs fonctions.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|---|
| a) Meilleure sensibilisation des fonctionnaires aux questions de santé. | a) Amélioration de la participation du personnel aux activités destinées à les aider à vivre en meilleure santé et aux campagnes de sensibilisation. |
| b) Amélioration de l'état de santé des fonctionnaires. | b) i) Diminution du nombre moyen de jours de congé-maladie par fonctionnaire;
ii) Augmentation du nombre de lieux d'affectation difficiles et de missions extérieures où le personnel de l'ONU a accès à des services médicaux adéquats. |
| c) Amélioration de la rapidité des services. | c) i) Réduction de l'attente au service médical;
ii) Amélioration de la rapidité du traitement des certificats médicaux. |

Stratégie

24.19 Cette composante du sous-programme 3 est placée sous la responsabilité de la Division des services médicaux du Bureau de la gestion des ressources humaines. Pour atteindre les objectifs du sous-programme, la Division continuera de s'acquitter des fonctions suivantes : fournir des services cliniques et des services de promotion sanitaire au personnel de l'ONU et de ses fonds et programmes en poste à New York; veiller à ce que les fonctionnaires de tous les lieux d'affectation puissent obtenir des soins médicaux au meilleur prix; conseiller l'administration au sujet des programmes sociaux proposés au personnel et d'autres questions médico-administratives; mettre régulièrement à jour les normes médicales et les politiques sanitaires et en assurer la coordination afin qu'ils puissent être utilisés à l'échelle du système. La Division s'emploiera également à développer certains de ses programmes pour continuer d'adapter ses activités aux priorités de l'Organisation; elle veillera ainsi à : a) améliorer encore son programme de préparation aux situations d'urgence, notamment en mettant sur pied une équipe médicale d'intervention à l'échelle du système des Nations Unies pour les situations de crise; b) assurer des services de santé mentale dans le cadre d'un plan global de soins de santé; c) renforcer les activités visant à garantir l'application des volets médicaux de la politique de l'ONU relative aux fonctionnaires séropositifs ou atteints du sida, notamment celui qui concerne l'accès aux soins et traitements; d) continuer de simplifier, rationaliser et déléguer les activités médico-administratives aux bureaux extérieurs; e) continuer de collaborer avec la ville hôte pour l'élaboration et la mise en place des programmes de prévention et de promotion sanitaire sur le lieu de travail; f) mettre en œuvre le nouveau système de gestion de l'information concernant la santé sur le lieu de travail, y compris en mettant en place un registre électronique des patients afin d'améliorer l'exécution des services et de développer les programmes de promotion sanitaire et de prévention.

Sous-programme 4 Services d'appui

a) Services de sécurité et de sûreté

Objectif de l'Organisation : Protéger les fonctionnaires, les représentants, les personnalités de passage et les autres visiteurs dans l'enceinte de l'Organisation des Nations Unies et prévenir les dommages pouvant survenir aux biens de l'ONU.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

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

a) i) Aucune entrée non autorisée dans les locaux de l'ONU;

ii) Maintien des délais d'évacuation du complexe de l'ONU dans les normes de sécurité en vigueur;

iii) Réduction des délais d'intervention en cas de situation d'urgence.

- | | |
|--|--|
| b) Amélioration des conditions de sûreté dans les locaux de l'ONU. | b) i) Réduction du nombre d'incidents dus à des risques de sécurité;
ii) Réduction des délais d'intervention en cas de situation d'urgence. |
|--|--|

Stratégie

24.20 La responsabilité de l'exécution de ce sous-programme incombe aux Services de sécurité et de sûreté du Bureau des services centraux d'appui. La stratégie visant à garantir un environnement sûr et sécurisé consistera notamment à mener des efforts concertés pour mieux préparer les services compétents à la gestion des situations de crise qui nécessiteraient une coordination accrue des mesures de sécurité avec les autorités de police du pays hôte. Le personnel chargé de la sécurité et de la sûreté élargira ses compétences en suivant régulièrement des formations spécialisées, ce qui permettra également d'optimiser le recours à ce personnel pour de multiples fonctions de sécurité spécialisées. Les agents de sécurité seront formés pour suivre l'évolution technologique dans leur domaine de compétence et pour se familiariser avec un matériel de transmission modernisé afin de garantir une plus grande efficacité des capacités d'intervention en cas d'évacuation et des moyens de gestion de crise, d'améliorer les moyens de surveillance et de détection et d'accroître l'efficacité d'autres fonctions de sécurité essentielles telles que les inspections et la protection personnelle, notamment. En outre, les activités de sensibilisation et de formation des membres des délégations et du personnel en général aux questions de sécurité seront renforcées. L'inspection, l'entretien et la modernisation de toutes les structures physiques qui touchent à la sécurité et à la sûreté continueront de constituer l'une des principales priorités.

b) Service des technologies de l'information et des communications

Objectif de l'Organisation : Faire de l'informatique un catalyseur important du processus de réforme.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|--|
| a) Respect par tous les services chargés de l'informatique et de la télématique des normes fixées par le Conseil de l'informatique et de la télématique ainsi que des normes pertinentes du secteur d'activité. | a) Réduction du nombre et de la durée des pannes de service. |
| b) Efficacité accrue des processus administratifs. | b) Rationalisation et automatisation d'un plus grand nombre de processus administratifs. |
| c) Utilisation accrue des sources d'information électroniques. | c) Augmentation du nombre d'utilisateurs de ces sources d'information. |
| d) Des services de meilleure qualité seront assurés aux organes intergouvernementaux et organes d'experts, aux missions permanentes des États Membres et à l'ensemble des utilisateurs. | d) Réduction de moitié du temps d'accès aux documents électroniques. |

e) Sécurisation accrue des données.

e) i) Accroissement du nombre de virus informatiques dont la propagation est empêchée;

ii) Accroissement du nombre de tentatives d'accès illicites qui sont empêchés.

Stratégie

24.21 La responsabilité de l'exécution de ce sous-programme incombe à la Division de l'informatique du Bureau des services centraux d'appui. L'orientation stratégique portera sur trois domaines, et les investissements consentis pour l'informatique et la télématique viseront à produire des résultats concrets dans les trois domaines en question, qui sont considérés comme représentatifs des activités de base de l'Organisation : a) processus administratif et de gestion; b) partage et diffusion par voie électronique du savoir institutionnel de l'Organisation; et c) service des organes intergouvernementaux et des organes d'experts de l'Organisation. Les quatre éléments ci-après sont déterminants pour ces trois domaines stratégiques : a) solidité de l'infrastructure du Siège et des bureaux extérieurs; b) des politiques et des mesures de sécurité visant à garantir la continuité des activités; c) des liaisons fiables avec le terrain; et d) la constitution et l'utilisation efficace d'un effectif qualifié. Cette stratégie devrait déboucher sur les réalisations suivantes au cours de l'exercice : achèvement d'au moins 80 % de tous les rapports d'encadrement prévus; rationalisation et automatisation de 80 % des processus qu'il était prévu de rationaliser et d'automatiser; mise en place d'outils de communication visant à promouvoir des communautés de pratique (70 % des outils prévus); disponibilité des sources électroniques d'information (70 % des sources prévues). Ce rythme de diffusion des documents de conférence est accéléré de 50 %, et ces documents sont accessibles à un public élargi de 50 %.

c) Autres services d'appui

Objectif de l'Organisation : Assurer des services d'appui efficaces, économiques et d'excellente qualité dans les domaines des achats, des voyages et des transports, de la gestion des installations et de la gestion des archives.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Gestion plus efficace des installations matérielles et des locaux.

a) Réduction du délai moyen nécessaire au traitement des demandes de fourniture de services liés à l'entretien de l'infrastructure des bâtiments et à la gestion des locaux.

b) Efficacité et économie des services relatifs aux voyages, aux visas et aux transports.

b) i) Montant des économies réalisées par rapport au coût total des voyages;
ii) Augmentation du degré de satisfaction exprimé par les clients du Service des voyages et des transports.

- | | |
|--|---|
| c) Niveau accru de qualité et d'efficacité des services d'achat. | c) i) Augmentation du degré de satisfaction des clients concernant les services fournis par la Division des achats;
ii) Réduction des délais de traitement des achats. |
| d) Assurer des services efficaces de gestion des archives en recourant aux moyens électroniques. | d) i) Augmentation du nombre de services utilisant des outils en ligne pour la gestion des archives de l'ONU;
ii) Augmentation du nombre de systèmes de gestion de l'information du Secrétariat qui sont en pleine conformité avec les normes d'archivage. |
-

Stratégie

24.22 La responsabilité de l'exécution de ce sous-programme incombe à la Division de la gestion des installations et des services commerciaux du Bureau des services centraux d'appui. En vue d'atteindre les objectifs du sous-programme, la Division veillera plus particulièrement à :

- a) Réduire davantage le délai de traitement des demandes de services techniques en mettant progressivement en place des systèmes plus performants d'administration et de suivi informatisés des contrats, ce qui permettra d'exercer un meilleur suivi en temps réel des principaux indicateurs de résultat, de suivre l'exécution des contrats et des projets et de vérifier les ressources humaines et financières disponibles;
- b) Assurer des services de voyage et de transport efficaces et économiques, grâce notamment à une coopération étroite avec les autres organismes du système des Nations Unies;
- c) Élargir les secteurs des achats où il est possible de recourir efficacement aux contrats-cadres et continuer d'améliorer la qualité et la rapidité d'exécution des opérations liées aux achats en poursuivant l'informatisation et la rationalisation de ces opérations;
- d) Continuer de recommander l'adoption de pratiques optimales en matière d'archivage pour les systèmes informatiques du Secrétariat; actualiser et améliorer le site Web de la Section des archives en vue de faciliter l'accès du public aux documents d'archive.

B. Office des Nations Unies à Genève*

Sous-programme 2

Planification des programmes, budget et comptabilité (Genève)

Objectif de l'Organisation : Assurer une gestion financière rationnelle et efficace des avoirs de l'ONU placés sous la responsabilité de l'Office des Nations Unies à Genève.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Transactions financières effectuées dans les délais et sans erreur.	a) Pourcentage des paiements traités et des transactions enregistrées dans les 30 jours suivants la réception de tous les documents voulus.
b) Administration efficace du budget-programme et des ressources extrabudgétaires.	b) i) Diminution de l'écart entre le montant définitif des dépenses et celui des crédits ouverts (en pourcentage); ii) Diminution du délai d'allocation des crédits extrabudgétaires après réception de l'ensemble des renseignements nécessaires; iii) Augmentation du pourcentage des clients interrogés qui estiment que les services fournis sont au moins « de bonne qualité » ou « de très bonne qualité ».
c) Amélioration des états financiers et des rapports de gestion financière.	c) i) Opinion positive du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers; ii) Absence de conclusions notablement défavorables des commissaires aux comptes au sujet d'autres questions financières.
d) Efficacité des services de trésorerie.	d) Décaissements au titre des paiements approuvés dans le cadre du Système intégré de gestion effectués dans les délais requis.

Stratégie

24.23 Ce sous-programme est placé sous la responsabilité du Service de la gestion des ressources financières. On aura recours à la stratégie suivante pour atteindre l'objectif fixé :

- a) Exploiter au mieux les moyens techniques afin d'améliorer les services fournis aux clients, ainsi que la qualité et la disponibilité des informations d'ordre financier, et de simplifier les procédures administratives;
- b) Proposer une assistance, des orientations et une formation aux directeurs de programmes et aux services administratifs des organismes clients dans les

* Le sous-programme 1 est placé sous la responsabilité unique du Département de la gestion au Siège.

domaines suivants : questions d'ordre budgétaire, procédures d'examen, exécution efficace du budget;

c) Renforcer les contrôles financiers internes et poursuivre la rationalisation des procédures et directives financières aux fins d'une gestion financière efficace;

d) Améliorer l'automatisation des opérations de trésorerie pour que les décaissements soient effectués dans les délais prescrits et dépourvus d'erreurs, que la trésorerie soit gérée de façon efficace et que les fonds administrés par l'ONUG soient investis judicieusement;

e) Examiner régulièrement la manière dont les tâches sont exécutées afin de déterminer des moyens d'apporter une réponse plus efficace et plus rapide aux clients.

Sous-programme 3 Gestion des ressources humaines (Genève)

Objectif de l'Organisation : Maintenir opérationnel un système de gestion des ressources humaines de haute qualité à l'Office des Nations Unies à Genève.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Renforcement de la faculté d'adaptation du personnel.

a) i) Mobilité du personnel accrue;

ii) Participation accrue du personnel aux cours d'apprentissage et aux programmes consacrés à l'organisation des carrières;

iii) Pourcentage accru des fonctionnaires ayant atteint leurs objectifs en matière d'apprentissage tels que décrits dans leur PAS électronique.

b) Amélioration des procédures de sélection et de gestion du personnel (recrutement, affectation et promotion).

b) i) Diminution du nombre moyen de jours durant lesquels un poste demeure vacant;

ii) Diminution de la durée moyenne nécessaire pour traiter les prestations au personnel.

c) Amélioration de la représentation géographique et de la parité des sexes parmi le personnel.

c) i) Diminution du nombre d'États Membres non représentés;

ii) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires recrutés dans des États Membres sous-représentés;

iii) Augmentation du pourcentage de femmes dans la catégorie des administrateurs et des fonctionnaires de rang supérieur.

d) Amélioration des conditions de travail.

d) Augmentation du pourcentage des fonctionnaires qui se déclarent satisfaits de leurs conditions de travail.

Stratégie

24.24 La responsabilité opérationnelle de ce sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources humaines. Ce dernier concentrera ses efforts sur la mise en œuvre du programme de réformes du Secrétaire général concernant les ressources humaines, en particulier dans les domaines suivants : a) organisation des carrières, grâce à l'amélioration des compétences techniques et spécialisées du personnel et à l'articulation des initiatives en matière d'apprentissage et de formation sur le système d'évaluation du comportement professionnel, la planification de la succession, le suivi du comportement professionnel, les dispositifs d'appui à l'organisation des carrières, l'amélioration des conditions de travail et la prise en compte de la parité des sexes; b) renforcement du dispositif visant à assurer la transparence et la responsabilité à tous les niveaux du personnel et des cadres. Des efforts seront également consentis pour proposer des services médicaux, notamment des programmes axés sur la santé et le bien-être, au personnel de l'ensemble des organismes de l'ONU sis à Genève.

Sous-programme 4 Services d'appui (Genève)

a) Services de sécurité et de sûreté

Objectif de l'Organisation : Assurer la protection du personnel, des délégués, des dignitaires de passage et d'autres visiteurs dans l'enceinte de l'Office et empêcher que des dommages soient causés aux biens de l'Organisation.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration des conditions de sécurité dans l'enceinte de l'Office et dans les bureaux annexes.

- a) i) Absence d'entrée non autorisée dans l'enceinte de l'Office;
- ii) Temps nécessaire pour procéder à l'évacuation des locaux de l'Office et des bâtiments annexes conforme aux normes de sécurité en vigueur;
- iii) Diminution du temps de réponse en cas d'incident présentant un caractère d'urgence.

b) Amélioration des conditions de sécurité dans l'enceinte de l'Office et dans les bâtiments annexes.

- b) i) Réduction du nombre d'accidents causés par des situations dangereuses;
- ii) Diminution du temps de réponse en cas d'incident présentant un caractère d'urgence.

Stratégie

24.25 Sous l'autorité du Directeur de l'Administration et sous la supervision du Chef des Services centraux d'appui, les Services de sécurité et de sûreté est responsable de l'exécution des activités prévues dans le cadre de ce sous-programme. Des efforts concertés seront requis pour accroître le degré de préparation aux situations de crise, qui s'accompagneront d'une coordination accrue avec les organismes chargés de faire appliquer la loi dans le pays hôte. Le degré de

professionnalisme au sein du Service sera encore renforcé du fait que les agents de sécurité recevront une formation spécialisée de manière systématique, ce qui permettra de les utiliser au mieux puisqu'ils exécuteront des fonctions multiples et spécialisées dans le domaine de la sécurité. Leurs compétences techniques seront elles aussi renforcées. Ils seront ainsi au fait des technologies de pointe en matière de sécurité et de protection, et en mesure de manier le matériel de communication le plus moderne afin de répondre aux exigences suivantes : renforcement des capacités en matière d'évacuation et de gestion des crises, diminution du temps de réponse en cas d'urgence, amélioration des méthodes de surveillance et de détection, efficacité accrue des inspections de sécurité, des mesures de protection du personnel et autres mesures essentielles touchant la sécurité, conformément aux normes minimales de sécurité opérationnelle. Outre la formation dispensée aux agents de sécurité, le personnel dans son ensemble sera mieux sensibilisé aux questions de sécurité. L'inspection, l'entretien et la modernisation de l'ensemble des équipements liés à la sécurité continueront de se voir accorder une priorité élevée. La collaboration interinstitutions et la liaison avec les autorités du pays hôte seront renforcées dans le domaine de la sécurité.

b) Service des technologies de l'information et des communications

Objectif de l'Organisation : Faire en sorte que les technologies de l'information et des communications contribuent de façon notable au succès du processus de réforme.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|--|--|
| a) Conformité de tous les services faisant intervenir les technologies de l'information et des communications aux normes définies par le Conseil de l'informatique et de la télématique et aux normes industrielles pertinentes. | a) Diminution de la fréquence des périodes durant lesquelles les services sont indisponibles, ainsi que de leur durée. |
| b) Efficacité accrue des procédures administratives. | b) Accroissement du nombre de procédures rationalisées et automatisées. |
| c) Utilisation accrue des gisements de données électroniques. | c) Accroissement du nombre d'utilisateurs des gisements de données. |
| d) Amélioration de la qualité des services offerts aux organes intergouvernementaux et aux organes d'experts, aux missions permanentes des États Membres et aux autres utilisateurs. | d) Diminution de 50 % de la durée nécessaire pour accéder à des documents électroniques. |
| e) Protection accrue de l'information. | e) i) Augmentation du pourcentage de virus informatiques qui sont bloqués avec succès;
ii) Accroissement du nombre de tentatives d'accès illicites contrecarrées. |

f) Amélioration de la coordination, de la normalisation et de l'intégration du Réseau métropolitain de Genève sous les auspices de l'Office des Nations Unies à Genève.

f) Augmentation du nombre d'accords conclus avec d'autres organisations quant aux services qu'il convient de centraliser, aux conditions dans lesquelles ils sont délivrés et aux normes en matière de comportement professionnel.

Stratégie

24.26 Ce sous-programme est placé sous la responsabilité du Service des technologies de l'information et des communications. Pour atteindre l'objectif fixé, la stratégie suivante sera appliquée :

a) Évaluation régulière de l'infrastructure et des services existants afin d'être en mesure de satisfaire aux exigences actuelles et à venir des clients, en tenant compte des normes en vigueur dans l'industrie, de ce que l'on observe dans ce secteur, des besoins exprimés par les utilisateurs et de leur degré de satisfaction;

b) Adaptation des services et de l'infrastructure à l'évolution des besoins, notamment grâce à la mise en œuvre des nouveaux modules du Système intégré de gestion;

c) Collaboration avec les services spécialisés dans les technologies de l'information et des communications d'autres organismes des Nations Unies et d'institutions affiliées, et participation active aux travaux des organes et processus chargés de l'élaboration de normes;

d) Conclusion d'accords avec toutes les organisations présentes dans l'enceinte de l'Office au sujet du regroupement des services axés sur les technologies de l'information et des communications, portant notamment sur les procédures de suivi conjoint et continu des processus d'intégration;

e) Utilisation optimale des technologies de l'information et des communications par l'Office des Nations Unies à Genève afin d'obtenir que les données et les informations s'échangent de manière sûre, efficace et rationnelle, grâce à l'application de pratiques, de normes, de systèmes et de procédures les plus modernes possible;

f) Mise en œuvre de procédures relatives à l'assurance qualité qui encouragent, tout en la vérifiant, la conformité aux normes établies par le Conseil de l'informatique et de la télématique en ce qui concerne les échanges d'informations.

c) Autres services d'appui

Objectif de l'Organisation : Offrir un appui efficace, rationnel et de haute qualité dans les domaines des achats, des voyages et des transports, ainsi que de la gestion des installations.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Efficacité accrue de la gestion des installations et des bureaux.

a) Diminution du délai de traitement moyen des demandes concernant des services liés à l'entretien des bâtiments et à la gestion des bureaux.

- | | |
|--|---|
| <p>b) Gestion efficace et d'un bon rapport coût-efficacité des services liés aux voyages, aux visas et aux transports.</p> <p>c) Qualité et efficacité accrues des services d'achat.</p> | <p>b) i) Proportion d'économies réalisées par rapport au plein tarif dans le cas des voyages;</p> <p>ii) Augmentation du degré de satisfaction des clients par rapport aux services rendus.</p> <p>c) i) Augmentation du degré de satisfaction des clients par rapport aux services rendus par le Service commun d'achats;</p> <p>ii) Accélération de la procédure gouvernant les achats.</p> |
|--|---|
-

Stratégie

24.27 La responsabilité de l'exécution de ce sous-programme incombe aux Services centraux d'appui. Pour atteindre l'objectif fixé, la stratégie suivante sera appliquée :

- a) Raccourcir les délais de prestation de services dans le domaine des équipements grâce à la mise en œuvre progressive de meilleurs systèmes automatisés de suivi des activités et des contrats, qui rendront plus aisés le suivi des indicateurs de résultats en temps réel, ainsi que celui des contrats, des projets et des ressources financières allouées;
- b) Proposer des services efficaces et d'un bon rapport coût-efficacité dans les domaines des voyages et des transports, en particulier grâce à une coopération étroite avec d'autres organismes du système des Nations Unies;
- c) Développer les secteurs dans lesquels des contrats-cadres peuvent être utilisés à bon escient et mettre en pratique le concept d'« organisme chef de file » lorsque d'autres organismes des Nations Unies possèdent des compétences pertinentes et occupent une position avantageuse sur le marché; continuer à améliorer la qualité et à réduire les délais de traitement au moyen d'une automatisation accrue (par exemple, des catalogues électroniques pourraient être utilisés) et grâce à une rationalisation plus poussée des procédures d'achat (par exemple, des cartes d'achats pourraient être utilisées pour les transactions d'un montant peu élevé) chaque fois que c'est possible; accroître encore la proportion d'achats effectués en collaboration par les organismes internationaux sis à Genève grâce au renforcement du Service commun d'achats;
- d) Assurer des services d'appui efficaces, rationnels, de qualité et ponctuels s'agissant du courrier et de la valise diplomatique.

C. Office des Nations Unies à Vienne*

Sous-programme 2

Planification des programmes, budget et comptabilité (Vienne)

Objectif de l'Organisation : Assurer la bonne gestion financière des ressources de l'Organisation des Nations Unies qui sont confiées à l'Office des Nations Unies à Vienne.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Exécution des opérations financières dans les temps et sans erreurs.	a) Pourcentage de décaissements et d'opérations effectués dans les 30 jours qui suivent la réception des documents voulus.
b) Administration efficace du budget-programme et des ressources extrabudgétaires.	b) i) Réduction de l'écart entre le montant des dépenses effectives et le montant du crédit définitif (en pourcentage); ii) Réduction du temps nécessaire à l'allocation de crédits extrabudgétaires après réception de l'information voulue; iii) Augmentation du pourcentage des clients qui s'estiment satisfaits ou très satisfaits des services reçus.
c) Amélioration des états financiers et des rapports de gestion financière.	c) i) Opinion favorable émise par le Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers; ii) Pas d'opinion défavorable majeure sur les autres questions financières.
d) Services de trésorerie efficaces.	d) Décaissement des fonds aux dates prévues dans le Système intégré de gestion.

Stratégie

24.28 Le Service de la gestion des ressources financières est responsable de l'exécution du sous-programme. Pendant l'exercice biennal, le Service continuera à tirer parti des innovations technologiques de façon à rationaliser encore les procédures financières et budgétaires et à renforcer les mécanismes de suivi et de contrôle financiers et d'établissement de rapports. Il continuera à apporter son concours à toutes les entités de l'Office des Nations Unies à Vienne et à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime dans les domaines de la planification des programmes, de la budgétisation, de l'exécution et de l'établissement de rapports relatifs à l'exécution du budget. Il s'attachera :

- a) À veiller à la bonne utilisation des ressources en tirant parti de la technologie pour mieux servir les clients et simplifier les procédures administratives;

* L'exécution du sous-programme 1 relève de la seule compétence du Département de la gestion au Siège.

- b) À aider, à orienter et à former les directeurs de programme et le personnel des services administratifs des organisations clientes en ce qui concerne les questions budgétaires, les procédures d'examen et l'exécution du budget;
- c) À renforcer les contrôles financiers internes et à rationaliser les procédures et les directives financières afin de veiller à la bonne gestion financière;
- d) À revoir périodiquement les filières de traitement afin de trouver des moyens de répondre aux besoins des clients de façon plus efficace et plus rapide.

Sous-programme 3

Gestion des ressources humaines (Vienne)

Objectif de l'Organisation : Disposer d'un système de gestion des ressources humaines de qualité à l'Office des Nations Unies à Vienne.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|--|
| a) Plus grande polyvalence du personnel. | a) i) Augmentation de l'indice de mobilité du personnel;
ii) Augmentation du nombre de fonctionnaires participant aux programmes de formation et d'organisation des carrières;
iii) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires qui atteignent les objectifs de perfectionnement qu'ils se sont fixés dans le Système en ligne d'évaluation et de notation des fonctionnaires. |
| b) Amélioration des procédures de sélection et d'administration du personnel, y compris les procédures de recrutement, d'affectation et de promotion. | b) i) Réduction du nombre de jours moyen pendant lequel les postes restent vacants;
ii) Réduction du délai moyen de traitement des prestations à verser aux fonctionnaires. |
| c) Amélioration de la représentation géographique et de l'équilibre entre les fonctionnaires des deux sexes. | c) i) Réduction du nombre d'États Membres non représentés;
ii) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires originaires d'États Membres sous-représentés;
iii) Augmentation du pourcentage de femmes nommées à des postes de la catégorie des administrateurs ou de catégorie supérieure. |
| d) Amélioration de l'environnement de travail. | d) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires se disant satisfaits de leur environnement de travail. |

Stratégie

24.29 Le Service de la gestion des ressources humaines est responsable de l'exécution du sous-programme. Il s'attachera à mettre en œuvre le programme de réformes du Secrétaire général en matière de gestion des ressources humaines et s'intéressera tout particulièrement aux aspects suivants : a) formation du personnel en perfectionnant les qualifications techniques et le savoir-faire des fonctionnaires et en liant étroitement les initiatives de perfectionnement et de formation au système d'évaluation et de notation des fonctionnaires, à la planification des successions, à la gestion des prestations, aux mécanismes d'organisation des carrières, à l'amélioration des conditions d'emploi et à la prise en compte de l'égalité entre les sexes; b) renforcement du mécanisme de responsabilisation des fonctionnaires et de la direction à tous les niveaux. Il s'emploiera également à proposer des services médicaux, y compris des programmes de santé et d'hygiène de vie, au personnel de toutes les entités des Nations Unies opérant à Vienne.

Sous-programme 4 Services d'appui (Vienne)

a) Services de sécurité et de sûreté

Objectif de l'Organisation : Assurer la protection du personnel, des représentants, des dignitaires en visite et des autres visiteurs au Centre international de Vienne et éviter que les biens de l'Organisation ne soient endommagés.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration des conditions de sécurité dans les locaux de l'Organisation.

a) i) Aucune intrusion dans les locaux de l'Organisation;

ii) Évacuation des locaux effectuée dans des délais jugés acceptables du point de vue des normes de sécurité;

iii) Réduction du temps de réponse en cas d'urgence.

b) Amélioration de la sûreté des locaux de l'Organisation.

b) i) Réduction du nombre d'accidents;

ii) Réduction du temps de réponse en cas d'urgence.

Stratégie

24.30 La Section de sécurité et de sûreté de la Division de la gestion est responsable de l'exécution du sous-programme. La stratégie retenue consistera à renforcer les capacités d'intervention en cas d'urgence afin de faire face à des crises qui exigent une coordination accrue avec les forces de l'ordre du pays hôte. Le personnel de la Section suivra des programmes de formation spécialisée afin de continuer à se perfectionner et de se tenir au courant des nouvelles techniques en matière de sécurité et de sûreté et de matériel de communication. Il s'agira de réagir plus efficacement en cas d'urgence ou de crise, de moderniser les dispositifs de surveillance, de renforcer les inspections, de mieux protéger le personnel et

d'assurer plus efficacement d'autres fonctions de sécurité cruciales, en application des normes minimales de sécurité opérationnelle applicables aux villes sièges. On s'attachera à mieux sensibiliser l'ensemble du personnel aux questions de sécurité. Les opérations d'inspection, d'entretien et de modernisation de tous les dispositifs de sécurité continueront à recevoir un rang de priorité élevé.

b) Service des technologies de l'information et des communications

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

<i>Réalisations escomptées (Secrétariat)</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
a) Adaptation des services informatiques et télématiques de façon à répondre aux normes du Conseil de l'informatique et de la télématique et aux normes en vigueur dans le secteur informatique.	a) Réduction du nombre de pannes et de la durée de celles-ci.
b) Amélioration de l'efficacité des procédures administratives.	b) Augmentation du nombre de procédures rationalisées et informatisées.
c) Augmentation du recours à des répertoires communs d'information.	c) Augmentation du nombre d'utilisateurs se servant des répertoires communs d'information.
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 du temps nécessaire pour localiser et télécharger les documents.
e) Renforcement de la sécurité de l'information.	e) i) Augmentation du pourcentage de virus informatiques interceptés avant qu'ils ne commencent à se propager; ii) Augmentation du nombre d'intrusions bloquées dès le début.

Stratégie

24.31 La Section de la technologie de l'information de la Division de la gestion est responsable de l'exécution du sous-programme. La stratégie retenue et les investissements réalisés viseront à obtenir des résultats concrets dans trois domaines considérés comme représentatifs des activités de base de l'Organisation, à savoir : a) les procédures administratives et les procédures de gestion; b) le partage et la diffusion du savoir institutionnel de l'Organisation au moyen de répertoires communs d'information; c) les services fournis aux organes intergouvernementaux, aux organes d'experts et aux autres clients. On s'attachera à mettre en place les éléments suivants afin de fournir des services de qualité dans les trois domaines précités : a) une infrastructure robuste; b) des procédures de sécurité afin d'assurer la continuité des services; c) des liaisons informatiques et télématiques fiables avec les bureaux hors siège; d) une équipe qualifiée et efficace.

c) Autres services d'appui

Objectif de l'Organisation : Fournir un appui efficace et de qualité à l'Organisation et aux entités qui lui sont reliées en ce qui concerne les achats, les voyages, les transports et la gestion des locaux à usage de bureaux.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration de la gestion des locaux à usage de bureaux.	a) Réduction du temps nécessaire pour donner suite aux demandes de services concernant la gestion des locaux à usage de bureaux.
b) Amélioration de l'efficacité et du rapport coût-efficacité des services de voyage, de visas et de transport.	b) i) Économies réalisées par rapport au coût intégral des voyages; ii) Augmentation du degré de satisfaction exprimée par les clients en ce qui concerne les services de la Section de l'appui.
c) Amélioration de la qualité et de l'efficacité des services d'achat.	c) i) Augmentation du degré de satisfaction exprimée par les clients en ce qui concerne les services du Groupe des opérations commerciales; ii) Réduction du temps nécessaire pour donner suite aux demandes d'achats.

Stratégie

24.32 La Section de l'appui de la Division de la gestion est responsable de l'exécution du sous-programme. On fera porter l'accent sur : a) la mise en service d'un système de modélisation de la gestion des locaux qui permettra d'allouer les bureaux et les espaces de rangement, en particulier au moment des travaux de désamiantage, et l'utilisation rationnelle des locaux à usage de bureaux au moyen d'un système de gestion des travaux qui permettra de donner suite aux demandes d'aménagement; b) la gestion efficace des services de voyages, de visas et de transport, en coopération étroite avec les organismes des Nations Unies installés dans le Centre international de Vienne; c) l'amélioration continue de la qualité des services d'achats et la réduction du temps nécessaire pour donner suite aux demandes d'achats grâce au recours accru à l'informatique et à la poursuite de la rationalisation des procédures d'achat.

D. Office des Nations Unies à Nairobi*

Sous-programme 2

Planification des programmes, budget et comptabilité (Nairobi)

Objectif de l'Organisation : Assurer la bonne gestion financière des ressources de l'Organisation des Nations Unies qui sont confiées à l'Office des Nations Unies à Nairobi.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Exécution des opérations financières dans les temps et sans erreurs.	a) i) Respect des objectifs fixés dans l'accord de prestation de services conclu avec le Programme des Nations Unies pour l'environnement et le Programme des Nations Unies pour les établissements humains; ii) Pourcentage de décaissements et d'opérations effectués dans les 30 jours qui suivent la réception des documents voulus.
b) Administration efficace du budget-programme et des ressources extrabudgétaires.	b) i) Réduction de l'écart entre le montant des dépenses effectives et le montant du crédit définitif (en pourcentage); ii) Réduction du temps nécessaire à l'allocation de crédits extrabudgétaires après réception de l'information voulue; iii) Augmentation du pourcentage des clients qui s'estiment satisfaits ou très satisfaits des services reçus.
c) Amélioration des états financiers et des rapports de gestion financière.	c) i) Opinion favorable émise par le Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers; ii) Pas d'opinion défavorable majeure sur les autres questions financières.
d) Services de trésorerie efficaces.	d) Décaissement des fonds aux dates prévues dans le Système intégré de gestion.

Stratégie

24.33 Le Service de gestion du budget et des ressources financières de la Division des services administratifs est responsable de l'exécution du sous-programme. Il s'attachera :

- a) À veiller à la bonne utilisation des ressources financières en tirant parti de la technologie pour mieux servir les clients et simplifier les procédures administratives;

* L'exécution du sous-programme 1 relève de la seule compétence du Département de la gestion au Siège.

- b) À aider, à orienter et à former les directeurs de programme et le personnel des services administratifs des organisations clientes en ce qui concerne les questions budgétaires, les procédures d'examen et l'exécution du budget;
- c) À renforcer les contrôles financiers internes et à rationaliser les procédures et les directives financières afin de veiller à la bonne gestion financière;
- d) À revoir périodiquement les filières de traitement afin de trouver des moyens de répondre aux besoins des clients de façon plus efficace et plus rapide.

Sous-programme 3

Gestion des ressources humaines (Nairobi)

Objectif de l'Organisation : Maintenir un système de gestion des ressources humaines de haute qualité à l'Office des Nations Unies à Nairobi.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|---|
| a) Amélioration de la versatilité du personnel. | a) i) Augmentation de l'indice de mobilité du personnel;
ii) Augmentation de la participation du personnel aux programmes d'apprentissage et d'organisation des carrières;
iii) Augmentation du pourcentage des fonctionnaires ayant réalisé leurs objectifs en matière d'apprentissage tels qu'ils sont définis dans le système électronique d'évaluation et de notation des fonctionnaires. |
| b) Amélioration de la sélection et de l'administration du personnel, y compris en ce qui concerne le recrutement, les affectations et les promotions. | b) i) Réduction du nombre moyen de jours pendant lesquels un poste demeure vacant;
ii) Réduction du délai moyen de traitement des prestations du personnel. |
| c) Amélioration de la représentation géographique et de l'équilibre de la représentation des hommes et des femmes. | c) i) Diminution du nombre d'États Membres non représentés;
ii) Augmentation du pourcentage de personnel recruté dans des États Membres sous-représentés;
iii) Augmentation du pourcentage des femmes occupant des postes d'administrateur et de rang supérieur. |
| d) Amélioration de l'environnement de travail. | d) Augmentation du pourcentage des fonctionnaires se déclarant satisfaits de l'environnement de travail. |

e) Amélioration des soins de santé du personnel.

e) i) Réduction du délai d'attente des fonctionnaires qui se rendent au dispensaire sans rendez-vous;

ii) Augmentation du pourcentage des clients se déclarant satisfaits des services fournis.

Stratégie

24.34 Ce sous-programme relève du Service de gestion des ressources humaines. Il mettra l'accent sur la mise en œuvre du programme de réformes de la gestion des ressources humaines du Secrétaire général, en particulier dans les domaines ci-après : a) perfectionnement du personnel, grâce à l'amélioration des compétences fonctionnelles et techniques du personnel, à l'établissement de liens étroits entre les activités d'apprentissage et de formation et le système d'évaluation et de notation des fonctionnaires, à la planification des successions, au suivi du comportement professionnel, aux mécanismes d'organisation des carrières, à l'amélioration des conditions d'emploi et à la prise en compte des préoccupations sexospécifiques; et b) renforcement des mécanismes d'obligation redditionnelle et de responsabilité du personnel et de l'Administration à tous les niveaux. On s'efforcera également de faire en sorte que les services médicaux appropriés, y compris des programmes de soins de santé et de bien-être, soient dispensés au personnel en poste dans toutes les entités des Nations Unies basées à Nairobi.

Sous-programme 4 Services d'appui (Nairobi)

a) Services de sécurité et de sûreté

Objectif de l'Organisation : Protéger le personnel, les représentants, les dignitaires en visite et d'autres visiteurs se trouvant dans le complexe de Gigiri, empêcher que les biens des Nations Unies ne soient endommagés et réduire autant que possible le risque pour la sécurité dans le pays.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration des conditions de sécurité dans les locaux des Nations Unies.

a) i) Aucune entrée non autorisée dans les locaux des Nations Unies;
ii) Maintien du temps requis pour l'évaluation du bâtiment dans les limites des normes établies en matière de sécurité;
iii) Réduction du temps de réaction aux situations d'urgence mettant en cause la sécurité.

b) Amélioration des conditions de sûreté dans les locaux des Nations Unies et les bâtiments annexes.

b) i) Réduction du nombre d'accidents imputables à des risques en matière de sûreté;

- ii) Réduction du temps de réaction aux situations d'urgence mettant en cause la sûreté.
- c) Amélioration de la sécurité de l'environnement de travail au Kenya pour tous les fonctionnaires des Nations Unies en poste dans les bureaux extérieurs et pour les membres de leur famille.
- c) Réduction du nombre d'incidents compromettant la sécurité du personnel dans les bureaux extérieurs.

Stratégie

24.35 Ce sous-programme relève de la Section de sécurité et de sûreté de la Division des services administratifs. La stratégie visant à assurer un environnement répondant aux préoccupations de sécurité et de sûreté sera axée sur le renforcement de la préparation à la gestion des situations de crise qui nécessiteraient une coordination accrue des efforts en matière de sécurité avec les organismes de maintien de l'ordre du pays hôte. Le degré de professionnalisme de la Section sera en outre renforcé grâce à l'organisation en permanence d'une formation spécialisée à l'intention des fonctionnaires. Les compétences des fonctionnaires seront renforcées pour leur permettre de se tenir au courant des technologies en matière de sécurité et de sûreté et de l'utilisation d'un matériel modernisé et amélioré en matière de communication propre à permettre une réaction plus efficace et efficiente aux situations d'urgence et de crise, à améliorer la détection aux fins de surveillance et à remplir plus efficacement les fonctions d'inspection de la sûreté, de protection du personnel et autres fonctions d'importance cruciale en matière de sécurité conformément aux normes minimales de sécurité opérationnelle du Siège. En outre, la formation de tout le personnel aux impératifs de sécurité sera renforcée. On continuera de donner un rang de priorité élevé à l'inspection, à l'entretien et à l'amélioration de toutes les infrastructures liées à la sécurité et à la sûreté.

b) Service des technologies de l'information et des communications

Objectif de l'Organisation : Faire en sorte que les technologies de l'information et des communications soient un élément d'incitation puissant au processus de réforme.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

- | | |
|---|--|
| a) Respect par tous les services informatiques et télématiques des normes établies par le Conseil de l'informatique et de la télématique ainsi que des normes professionnelles pertinentes. | a) Réduction du nombre d'interruptions de ces services et de la durée des interruptions. |
| b) Efficacité accrue des processus administratifs. | b) Augmentation du nombre de processus rationalisés et automatisés. |
| c) Utilisation accrue des registres électroniques de l'information. | c) Augmentation du nombre d'utilisateurs des registres. |

d) Amélioration de la qualité des services fournis aux organes intergouvernementaux et aux organes d'experts, aux missions permanentes des États Membres et à l'ensemble des utilisateurs.

e) Renforcement de la sécurité en matière d'information.

d) Réduction du temps requis pour retrouver des documents électroniques.

e) i) Augmentation du pourcentage de virus informatiques filtrés avec succès;

ii) Augmentation du nombre de tentatives illégales d'accès qui ont été mises en échec.

Stratégie

24.36 Ce sous-programme relève du Service des technologies de l'information de la Division des services administratifs. La stratégie en matière d'informatique et de télématique et les investissements effectués dans le domaine seront ciblés sur la réalisation de résultats tangibles dans trois domaines dont on considère qu'ils sont représentatifs des activités de base de l'Organisation : a) processus administratifs et de gestion; b) partage et diffusion des connaissances institutionnelles de l'Organisation grâce aux registres électroniques de l'information; et c) fourniture de services fonctionnels aux organes intergouvernementaux et aux organes d'experts du Programme des Nations Unies pour l'environnement et du Programme des Nations Unies pour les établissements humains. Les éléments ci-après, qui constituent la base de l'exécution de services à valeur ajoutée dans les trois domaines visés seront renforcés : a) infrastructure robuste; b) mesures et dispositions en matière de sécurité visant à assurer la continuité des activités; c) connexions fiables avec les bureaux extérieurs et le Siège; et d) mise en place et utilisation efficace d'une capacité en matière de ressources humaines qualifiées.

c) Autres services d'appui

Objectif de l'Organisation : Assurer un appui efficient, efficace et de haute qualité dans les domaines des achats, des voyages et des transports, de la gestion des installations et de la gestion des archives et des dossiers.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration de l'efficacité de la gestion des installations physiques et des locaux à usage de bureaux.

b) Maintien de services efficaces et rentables dans le domaine des voyages, des visas et des transports.

a) Réduction du temps moyen requis pour traiter les demandes de services ayant trait à l'entretien de l'infrastructure des bâtiments et à la gestion des locaux à usage de bureaux.

b) i) Pourcentage d'économies réalisées par rapport au coût intégral des voyages;
ii) Augmentation du degré de satisfaction exprimé par les clients en ce qui concerne les services fournis par les services d'appui.

- | | |
|---|---|
| c) Amélioration de la qualité et renforcement de l'efficacité des services d'achat. | c) i) Augmentation du degré de satisfaction exprimé par les clients en ce qui concerne les services fournis par la Section des marchés et des achats;

ii) Réduction du temps de traitement des achats. |
| d) Services et pratiques efficaces d'archivage et de gestion des dossiers. | d) Augmentation du nombre de systèmes d'information qui sont pleinement conformes aux prescriptions en matière de tenue des dossiers. |
-

Stratégie

24.37 Ce sous-programme relève des services d'appui de la Division des services administratifs. L'accent sera mis sur les éléments ci-après :

- a) Réduire le temps requis pour la fourniture de services grâce à la mise en place progressive de meilleurs systèmes automatisés de suivi et de contrôle;
- b) Maintenir des services efficaces et rentables dans le domaine des voyages, des visas et des transports, en particulier grâce à une coopération étroite avec les autres organisations du système des Nations Unies;
- c) Amélioration supplémentaire de la qualité et du temps de traitement des achats grâce à l'automatisation accrue et à une rationalisation plus poussée des procédures d'achat;
- d) Faciliter l'accès aux documents archivés et préconiser l'adoption des meilleures pratiques de tenue des dossiers par les entités institutionnelles basées à Nairobi.

Textes portant autorisation

Textes généraux

Résolutions de l'Assemblée générale

- | | |
|--------------|---|
| 41/213 | Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation des Nations Unies |
| 42/211 | Application de la résolution 41/213 de l'Assemblée générale |
| 52/12 A et B | Rénover l'Organisation des Nations Unies : un programme de réformes |
| 55/231 | Budgétisation axée sur les résultats |
| 57/300 | Renforcer l'Organisation des Nations Unies : un programme pour aller plus loin dans le changement |
| 58/269 | Renforcement de l'Organisation des Nations Unies : un programme pour aller plus loin dans le changement |

58/270 Questions relatives au budget-programme de l'exercice biennal
2004-2005

Sous-programme 1

Services de gestion et administration de la justice

Résolutions de l'Assemblée générale

57/307 Administration de la justice au Secrétariat

58/280 Étude des opérations et procédures administratives de
l'Organisation des Nations Unies qui font double emploi, sont
trop complexes ou entraînent des lourdeurs bureaucratiques

Sous-programme 2

Planification des programmes, budget et comptabilité

Résolutions et décisions de l'Assemblée générale

49/233 Aspects administratifs et budgétaires du financement des opérations
de maintien de la paix des Nations Unies

53/207 Planification des programmes

57/573 Projet de révision du Règlement financier de l'Organisation
des Nations Unies

57/575 Budgétisation axée sur les résultats

58/249 Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité
des commissaires aux comptes

Sous-programme 3

Gestion des ressources humaines

Résolutions de l'Assemblée générale

49/222 A et B Gestion des ressources humaines

51/226 Gestion des ressources humaines

52/252 Révisions du chapitre premier du Statut du personnel et du
chapitre premier de la série 100 du Règlement du personnel
de l'Organisation des Nations Unies

53/221 Gestion des ressources humaines

55/258 Gestion des ressources humaines

57/305 Gestion des ressources humaines

58/144 Amélioration de la situation des femmes dans les organismes
des Nations Unies

Sous-programme 4
Services d'appui*Résolutions et décisions de l'Assemblée générale*

- | | |
|--------|--|
| 31/194 | Utilisation des locaux à usage de bureaux et des installations de conférence au Centre du Donaupark à Vienne |
| 55/468 | Arrangements en matière de sécurité à l'Office des Nations Unies à Genève |
| 56/286 | Renforcement de la sécurité et de la sûreté des locaux des Nations Unies |
| 57/279 | Réforme des achats |
| 57/292 | Questions relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2002-2003, section II, Plan-cadre d'équipement |
| 57/304 | Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications |
| 58/263 | Rapport du Corps commun d'inspection sur les activités productrices de recettes dans le système des Nations Unies |
| 58/272 | Sujets particuliers relatifs au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005, section I, Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications |
| 58/276 | Pratiques en matière d'externalisation |
| 58/277 | Rapport du Corps commun d'inspection sur l'audit de gestion des pratiques de l'Organisation et des fonds et programmes des Nations Unies en matière d'externalisation |
| 58/278 | Rapport du Corps commun d'inspection sur les services communs et les services mixtes des organisations du système des Nations Unies à Vienne |
-