

**Assemblée générale**

Distr. générale
24 mai 2007
Français
Original : anglais

Soixante-deuxième session**Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009*****Titre VIII
Services communs d'appui****Chapitre 28D
Bureau des services centraux d'appui**

[Programme 24 (Plan-programme biennal et priorités
pour la période 2008-2009)]**

Table des matières

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

* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra ultérieurement en tant que *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-deuxième session, Supplément n° 6 (A/62/6/Add.1)*.

** *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante et unième session, Supplément n° 6 (A/61/6/Rev.1)*.



Vue d'ensemble

- 28D.1 Le Bureau des services centraux d'appui est chargé de l'exécution du programme de travail décrit dans le présent chapitre. Ses activités entrent dans le cadre du sous-programme 4 (Services d'appui) du programme 24 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2008-2009.
- 28D.2 Le Bureau a pour principaux objectifs : a) d'assurer un appui efficient, efficace et de qualité dans les domaines de l'informatique, des achats, des voyages et des transports, de la gestion des installations, de la gestion des archives et des dossiers et de la gestion des activités commerciales afin de réaliser les objectifs de développement de l'Organisation; b) d'assurer des services d'appui efficaces aux organes intergouvernementaux, lors de leurs sessions, et aux conférences et réunions spéciales tenues sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies; c) de faciliter, par la fourniture d'informations et de documentation, les délibérations de l'Assemblée générale et de ses organes subsidiaires compétents sur les questions ayant trait aux services d'appui dont ils sont saisis; et d) de favoriser une approche intégrée et coordonnée du stockage, de la recherche et de l'extraction de données à l'échelle de l'Organisation. Dans le cadre des réformes du Secrétaire général en matière de gestion, on continuera à renforcer les services communs ou mixtes existant entre les organismes des Nations Unies. Il est fait état des progrès réalisés dans le domaine des services communs ou mixtes dans les rapports du Secrétaire général sur la question. Le Bureau s'acquitte de ses fonctions en coopération avec d'autres départements et services du Secrétariat. L'une des tâches les plus ardues qu'il devra accomplir dans le cadre de l'exercice biennal 2008-2009 consistera à coordonner ses activités avec le Bureau chargé du plan-cadre d'équipement et à fournir les installations et les services informatiques et télématiques nécessaires pour soutenir la première phase de construction du plan-cadre d'équipement tout en continuant d'entretenir les locaux. La gestion des locaux, du matériel, des archives et des dossiers sera particulièrement difficile compte tenu du nombre de fonctionnaires appelés à déménager au début des travaux. Une évaluation de l'impact du plan-cadre d'équipement sur les activités du Bureau des services centraux d'appui sera présentée dans le rapport annuel sur les services communs d'appui qui sera présenté à l'Assemblée générale.
- 28D.3 Le montant total des ressources prévues au présent chapitre pour l'exercice biennal 2008-2009 au titre du budget ordinaire se chiffre à 247 470 500 dollars avant actualisation des coûts, soit une augmentation de 2 061 700 dollars (0,8 %) par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice 2006-2007. Les ressources prévues au présent chapitre du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009 pourraient être modifiées suite à l'examen par l'Assemblée générale du rapport sur l'informatique et la télématique qu'elle a demandé dans la partie II de sa résolution 60/283. Le rapport du Secrétaire général comportera des informations détaillées sur l'organigramme et les effectifs dont aura besoin la structure envisagée pour les services informatiques et télématiques, ainsi que la répartition des responsabilités, les attributions de la structure proposée et ses relations avec d'autres services informatiques et télématiques au Secrétariat, dans les bureaux extérieurs, les commissions régionales, les opérations de maintien de la paix, les missions politiques spéciales et d'autres opérations sur le terrain, notamment tout remaniement de la stratégie actuelle en matière d'informatique et de télématique.
- 28D.4 Il convient de rappeler que, dans sa note à l'Assemblée générale (A/61/758), le Secrétaire général a présenté ses observations sur les recommandations figurant dans le rapport du Groupe de la refonte du système d'administration de la justice des Nations Unies (A/61/205), et évalué les délais et les ressources nécessaires pour y donner suite. Il n'a pas été tenu compte dans le présent chapitre des incidences financières des transferts et augmentations de ressources proposés dans le rapport en question sur le budget de l'exercice biennal 2008-2009. Dans sa résolution 61/261, l'Assemblée générale a décidé d'instituer un nouveau système d'administration de la justice indépendant,

transparent, professionnalisé, doté de ressources suffisantes et décentralisé. Elle a en outre prié le Secrétaire général de lui présenter à titre prioritaire, à la deuxième partie de la reprise de sa soixante et unième session, un rapport sur les ressources nécessaires à l'application de la résolution et de lui présenter des rapports sur les questions énumérées dans la résolution concernant la mise en place d'un nouveau système d'administration de la justice, au plus tard au début de la partie principale de sa soixante-deuxième session. Les décisions qui seront prises par l'Assemblée générale à la suite de l'examen de ces rapports, et concernant les propositions connexes liées aux ressources, seront incorporées dans le crédit budgétaire au moment de l'adoption du budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009, en décembre 2007.

- 28D.5 Par sa résolution 61/256, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de lui présenter dans les meilleurs délais, pour examen et décision à sa soixante et unième session, conformément aux règles établies, un rapport détaillé sur la restructuration du Département des opérations de maintien de la paix et la création du Département de l'appui aux opérations hors Siège, y compris leurs fonctions, principes budgétaires et incidences financières complètes. Certaines propositions figurant dans le rapport demandé auront des incidences sur le chapitre 28D, notamment en ce qui concerne la Division des achats. Il n'a pas été tenu compte de ces incidences dans le présent projet de budget. Les décisions que l'Assemblée générale prendra à la suite de l'examen du rapport demandé seront incorporées, le cas échéant, au montant initial du crédit prévu, au moment de l'adoption du budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009, en décembre 2007.
- 28D.6 L'augmentation nette de 2 061 700 dollars s'explique comme suit :
- a) La diminution nette de 5 200 dollars au titre de la direction exécutive et de l'administration tient à la réduction des dépenses autres que le coût des postes, compte tenu de la structure des dépenses et de la réaffectation interne des ressources;
 - b) L'augmentation nette de 2 066 900 dollars au titre du programme de travail tient à une augmentation de 4 341 100 dollars au titre des autres services d'appui, due en partie aux dépenses autres que le coût des postes (2 493 100 dollars) nécessaires pour financer l'appui aux nouveaux postes qu'il est proposé de créer au Siège pendant l'exercice biennal 2008-2009 et aux autres augmentations (1 848 000 dollars), en particulier au titre des services collectifs de distribution, des communications, de l'entretien du matériel de bureautique et des fournitures de bureau, laquelle est partiellement compensée par une diminution des dépenses autres que le coût des postes (2 274 200 dollars) au titre des services informatiques (2 723 100 dollars) qui est partiellement contrebalancée par le projet de créer un poste à la classe P-4 et deux postes à la classe P-3 (448 900 dollars).
- 28D.7 Aux ressources inscrites au présent chapitre au titre du budget ordinaire viendront s'ajouter les recettes extrabudgétaires provenant du remboursement du coût des services centraux fournis à des activités, fonds ou programmes extrabudgétaires (remboursement des dépenses d'appui au programme), ainsi que du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix. Des recettes extrabudgétaires proviennent également de différentes sources servant au financement des besoins du Secrétariat en matière de location et d'entretien des locaux, de services de télécommunications et de services de voyage. On compte recevoir 133 834 500 dollars sous forme de recettes extrabudgétaires au cours de l'exercice 2008-2009. L'augmentation par rapport au montant estimatif de l'exercice en cours s'explique par la multiplication des activités d'appui aux opérations de maintien de la paix.
- 28D.8 Il est proposé de réorganiser, au sein du Bureau des services centraux d'appui, la répartition des ressources relatives aux services communs d'appui, tels que les communications, l'entretien du matériel de bureautique, les articles de papeterie et les fournitures de bureau, qui étaient

centralisées auparavant sous la rubrique Services informatiques, afin de rendre compte de manière plus juste des responsabilités administratives relatives à ses diverses composantes.

28D.9 La répartition des ressources prévues pour l'exercice biennal 2008-2009 figure au tableau 28D.1.

Tableau 28D.1

Répartition des ressources par composante, en pourcentage

<i>Composante</i>	<i>Budget ordinaire</i>	<i>Fonds extrabudgétaires</i>
A. Direction exécutive et administration		
B. Programme de travail	0,9	—
1. Services informatiques	29,8	26,4
2. Autres services d'appui	69,3	73,6
Total	100,0	100,0

28D.10 On trouvera aux tableaux 28D.2 et 28D.3 la répartition des ressources nécessaires.

Tableau 28D.2

Ressources nécessaires, par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) Budget ordinaire

<i>Composante, programme ou sous-programme</i>	<i>2004-2005 (dépenses effectives)</i>	<i>2006-2007 (crédits ouverts)</i>	<i>Augmentation</i>		<i>Total avant actualisation des coûts</i>	<i>Actualisation des coûts</i>	<i>2008-2009 (montant estimatif)</i>
			<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>			
A. Direction exécutive et administration	3 323,0	2 273,7	(5,2)	(0,2)	2 268,5	130,4	2 398,9
B. Programme de travail							
1. Services informatiques	65 097,8	76 019,4	(2 274,2)	(3,0)	73 745,2	4 492,4	78 237,6
2. Autres services d'appui	158 702,3	167 115,7	4 341,1	2,6	171 456,8	12 517,7	183 974,5
Total partiel	223 800,1	243 135,1	2 066,9	0,9	245 202,0	17 010,1	262 212,1
Total (1)	227 122,9	245 408,8	2 061,7	0,8	247 470,5	17 140,5	264 611,0

2) Fonds extrabudgétaires

	<i>2004-2005 (dépenses effectives)</i>	<i>2006-2007 (montant estimatif)</i>	<i>2008-2009 (montant estimatif)</i>
Total (2)	98 657,3	123 090,1	133 834,5
Total [(1) + (2)]	325 780,2	368 498,9	398 445,5

Tableau 28D.3

Postes nécessaires

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Fonds extrabudgétaires			
	2006- 2007	2008- 2009	2006- 2007	2008- 2009	2006- 2007	2008- 2009	2006- 2007	2008- 2009
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
SSG	1	1	—	—	—	—	1	1
D-2	3	3	—	—	—	—	3	3
D-1	6	6	—	—	1	1	7	7
P-5	20	20	—	—	4	4	24	24
P-4/3	70	73	—	—	34	40	104	113
P-2/1	14	14	—	—	6	7	20	21
Total partiel	114	117	—	—	45	52	159	169
Agents des services généraux								
1 ^{re} classe	19	19	—	—	9	9	28	28
Autres classes	219	219	—	—	44	47	263	266
Total partiel	238	238	—	—	53	56	291	294
Autres catégories								
Agents des corps de métier	100	100	—	—	3	3	103	103
Total partiel	100	100	—	—	3	3	103	103
Total	452	455	—	—	101^a	111^b	553	566^{a, b}

^a Dont 1 poste P-4, 1 P-2, 1 poste d'agent des services généraux (1^{re} classe), 15 postes d'agent des services généraux (Autres classes) et 3 postes d'agent des corps de métier financés au moyen des sommes remboursées au titre de l'appui à des structures administratives extrabudgétaires; 1 P-5, 1 P-3 et 2 postes d'agent des services généraux (Autres classes) financés au titre de la coopération technique; 1 D-1, 3 P-5, 16 P-4, 15 P-3, 5 P-2, 6 postes d'agent des services généraux (1^{re} classe), 18 postes d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix; et 1 P-4, 2 postes d'agent des services généraux (1^{re} classe) et 9 postes d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen du compte d'appui pour les télécommunications.

^b Dont 1 poste P-4, 1 P-2, 1 poste d'agent des services généraux (1^{re} classe), 15 postes d'agent des services généraux (Autres classes) et 3 postes d'agent des corps de métier financés au moyen des sommes remboursées au titre de l'appui à des structures administratives extrabudgétaires; 1 P-5, 1 P-3 et 2 postes d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen des sommes remboursées au titre de la coopération technique; 1 D-1, 3 P-5, 18 P-4, 19 P-3, 6 P-2, 6 postes d'agent des services généraux (1^{re} classe) et 21 postes d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix; et 1 P-4, 2 postes d'agent des services généraux (1^{re} classe) et 9 postes d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen du compte d'appui pour les télécommunications.

A. Direction exécutive et administration**Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 2 268 500 dollars**

- 28D.11 Le Sous-Secrétaire général aux services centraux d'appui est responsable de toutes les activités du Bureau, dont il assure l'administration et la gestion, ainsi que de la coordination des services

communs. Il fournit au Secrétaire général, par l'intermédiaire du Secrétaire général adjoint à la gestion, conseils et appui pour toutes questions concernant la prestation de ce type de services au Siège et aux bureaux hors Siège, ainsi qu'à d'autres organismes des Nations Unies, en particulier les fonds et programmes; il planifie, organise, dirige et supervise, par l'intermédiaire des cadres supérieurs du Bureau, la fourniture efficace et économique de services centraux d'appui dans les domaines suivants : technologies de l'information et des communications, Système intégré de gestion (SIG), gestion des achats et des marchés, voyages et transports, gestion des installations, supervision des activités commerciales, Administration postale des Nations Unies, et gestion des archives et des dossiers de l'Organisation. Le Sous-Secrétaire général est aidé dans sa tâche par les membres de son bureau, qui coordonnent les activités intéressant plusieurs services et assurent le contrôle et le suivi de leur exécution.

Tableau 28D.4

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

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

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Bonne exécution du programme de travail	a) Exécution des produits et fourniture des services en temps voulu <i>Mesure des résultats</i> (Pourcentage des clients qui se disent satisfaits des délais dans lesquels les services leur sont fournis) 2004-2005 : 76 % 2006-2007 (estimation) : 78 % 2008-2009 (objectif) : 80 %
b) Recrutement et affectation des membres du personnel en temps voulu	b) Réduction du nombre moyen de jours pendant lesquels un poste d'administrateur demeure vacant, entre la date de départ du titulaire et la date d'entrée en fonctions du nouveau titulaire <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 322 jours 2008-2009 (objectif) : 310 jours
c) Amélioration de la représentation géographique des fonctionnaires et de l'équilibre entre les sexes	c) i) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires recrutés dans les États Membres non représentés ou sous-représentés au Bureau <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 11,7 % 2006-2007 (estimation) : 15 % 2008-2009 (objectif) : 18 %

	ii) Augmentation du pourcentage de femmes nommées à un poste de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur pour un an ou plus <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 27,6 % 2006-2007 (estimation) : 28,5 % 2008-2009 (objectif) : 30 %
d) Amélioration des délais de présentation de la documentation	d) Augmentation du pourcentage de documents présélectionnés qui sont présentés dans les délais impartis <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 17 % 2006-2007 (estimation) : 20 % 2008-2009 (objectif) : 25 %

Facteurs externes

28D.12 On devrait aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :

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

Tableau 28D.5

Ressources nécessaires

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2006-2007	2008-2009 (avant actualisation des coûts)	2006-2007	2008-2009
Postes	1 500,4	1 500,4	5	5
Autres objets de dépense	773,3	768,1	—	—
Total	2 273,7	2 268,5	5	5

28D.13 Le montant de 2 268 500 dollars permettra de financer cinq postes au Bureau du Sous-Secrétaire général ainsi que les dépenses autres que le coût des postes. Le montant inscrit à la rubrique Autres objets de dépense (personnel temporaire autre que pour les réunions, heures supplémentaires, voyages du Sous-Secrétaire général, et mobilier et matériel) accuse une diminution de 5 200 dollars. Cette diminution est le résultat net d'une réduction des besoins en personnel temporaire et en heures supplémentaires, compensée en partie par des besoins accrus en matière de communications, de maintenance informatique et de remplacement du matériel de bureautique, du mobilier et du matériel, compte tenu de l'examen du programme de travail et de la réaffectation interne des ressources au titre des technologies de l'information et des communications.

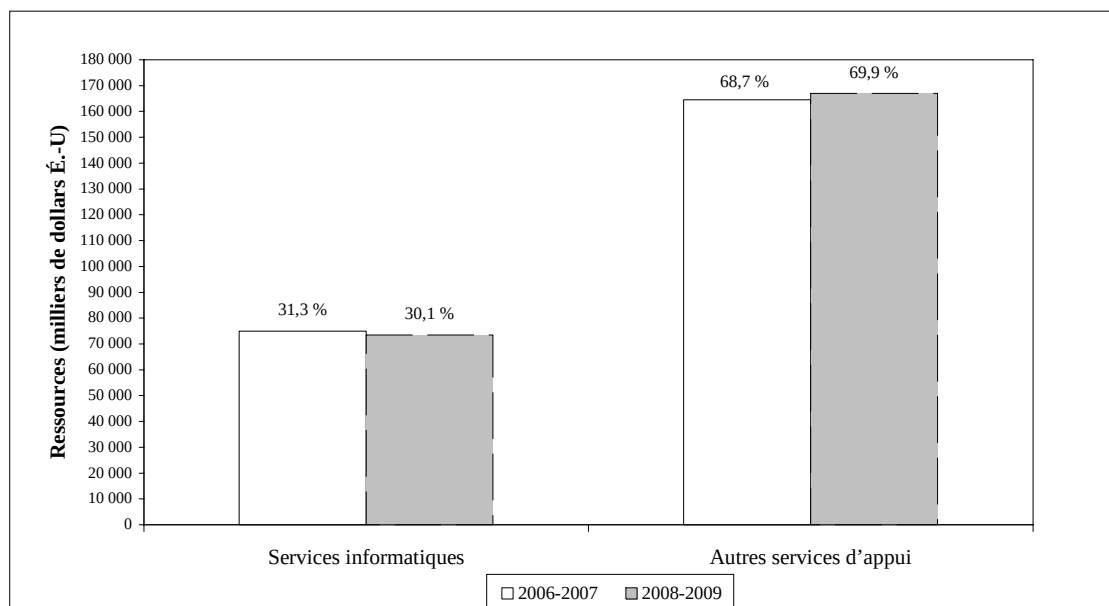
B. Programme de travail

Tableau 28D.6

Ressources nécessaires, par sous-programme

Sous-programme	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2006-2007	2008-2009 (avant actuali- sation des coûts)	2006-2007	2008-2009
Budget ordinaire				
1. Services informatiques	76 019,4	73 745,2	132	135
2. Autres services d'appui	167 115,7	171 456,8	315	315
Total partiel	243 135,1	245 202,0	447	450
Fonds extrabudgétaires	123 090,1	133 834,5	101	111
Total	366 225,2	379 036,5	548	561

Ressources nécessaires, par sous-programme (budget ordinaire)



1. Services informatiques

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 73 745 200 dollars

28D.14 Sous la direction du Conseil de l'informatique et de la télématique (voir ST/SGB/2003/17), la Division de l'informatique est chargée de la mise en œuvre des politiques et des normes arrêtées par le Conseil; de la tenue à jour d'un inventaire des activités relatives aux technologies de l'information et des communications (TIC) qui sont menées au Secrétariat; de la coordination de

l'exécution des décisions stratégiques prises par le Comité directeur pour la réforme et la gestion en ce qui concerne les TIC; de l'établissement, en coopération avec le Bureau de la gestion des ressources humaines, des programmes de formation à l'intention des fonctionnaires spécialistes des TIC, partout dans le monde; et de la fourniture des outils nécessaires à la mise en commun des connaissances et des travaux menés en coopération. Elle a pour tâche de fournir au Siège des services dans les domaines de l'informatique, des télécommunications, de la bureautique et de l'assistance technique concernant les logiciels et le matériel et de veiller au bon fonctionnement des installations des salles de conférence au Siège. Elle s'occupe, en coopération avec le Département des opérations de maintien de la paix, de la location de lignes et des communications par satellite avec les bureaux extérieurs. La Division assure l'appui technique pour ce qui est des applications utilisées à l'échelle de l'Organisation [Système intégré de gestion, système de gestion des compétences, courrier électronique, Système de diffusion électronique des documents de l'ONU (Sédoc)], propose des services consultatifs et des avis techniques à tous les bureaux du Secrétariat et entreprend des activités de recherche et développement. La Division met également des services d'appui technique à disposition des missions permanentes et des missions d'observation qui se trouvent à New York.

- 28D.15 Le montant des ressources prévues, soit 73 745 200 dollars, en diminution de 2 274 200 dollars par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice 2006-2007, s'explique par la redistribution des ressources entre divers services du Bureau des services centraux d'appui, qui relevaient tous auparavant du sous-programme services informatiques.

Tableau 28D.7

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

Objectif de l'Organisation : Veiller à ce que les services des technologies de l'information et de la communication servent efficacement et utilement les objectifs opérationnels de l'Organisation.

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Amélioration de l'harmonisation des initiatives en matière de technologies de l'information et des communications avec les objectifs opérationnels de l'Organisation	a) i) Accroissement de la proportion d'initiatives liées aux technologies de l'information et des communications pouvant être rattachées à la stratégie relative à ces mêmes technologies <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 50 % 2008-2009 (objectif) : 70 % ii) Accroissement de la proportion des investissements dans les technologies de l'information et des communications qui correspondent aux avantages préalablement définis ou les dépassent <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 50 % 2008-2009 (objectif) : 75 %

b) Amélioration de la rapidité et de l'efficacité des achats et des processus de mise en œuvre pour les technologies de l'information et des communications	b) Accroissement de la proportion des systèmes et services qui répondent aux résultats attendus <i>Mesure des résultats</i> (Pourcentage des équipements informatiques et télématiques qui sont mis en service dans les 45 jours après réception) 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 60 % 2008-2009 (objectif) : 80 %
c) Efficacité accrue dans les applications, les systèmes et les services liés aux technologies de l'information et des communications ainsi que dans les services d'appui	c) Augmentation de la proportion des services qui répondent au niveau de service escompté <i>Mesure des résultats</i> (Disponibilité moyenne des serveurs de courrier électronique, d'organisation du travail et de bases de données) 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 99,3 % 2008-2009 (objectif) : 99,5 %
d) Amélioration des interventions pour remédier aux lacunes opérationnelles	d) Accroissement du nombre des améliorations décidées et mises en œuvre <i>Mesure des résultats</i> (Augmentation du nombre de demandes de changement important, formulées par les utilisateurs, auxquelles il aura été donné suite) 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 25 2008-2009 (objectif) : 30

Objectif de l'Organisation : Faciliter la réalisation des objectifs stratégiques de l'Organisation par le biais de l'informatique.

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Amélioration des capacités de gestion de l'information par l'Organisation afin de permettre une approche intégrée et coordonnée du stockage, de la recherche et de la récupération des informations sur tous les supports	a) Réduction du temps nécessaire pour rechercher, récupérer et enregistrer des informations électroniques <i>Mesure des résultats</i> Augmentation du nombre de départements qui utilisent les fonctions du progiciel de gestion des contenus, qui visent à contribuer à la gestion de l'information et à diminuer le temps nécessaire pour rechercher, récupérer et enregistrer des informations électroniques; (la mise en place du progiciel de gestion des contenus dépend de l'obtention des approbations et du financement nécessaires)

	2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 1 2008-2009 (objectif) : 2
b) Amélioration de la capacité de gestion de la planification des ressources de l'Organisation afin de permettre une approche intégrée et coordonnée des contrôles financiers, de la gestion des ressources humaines, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de l'établissement de rapports et de la prise de décisions d'ensemble	b) i) Augmentation du nombre global d'éléments de données en trop/en double <i>Mesure des résultats</i> (Nombre des processus et des besoins en information assurés par le système de base) 2004-2005 : 15 2006-2007 (estimation) : 28 2008-2009 (objectif) : 40 ii) Réduction des opérations manuelles <i>Mesure des résultats</i> (Nombre de formules de notification administrative et de documents financiers et comptables traités par le Système intégré de gestion en évitant les opérations manuelles) 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 300 000 2008-2009 (objectif) : 350 000
c) Amélioration de l'appui aux programmes fonctionnels pour atteindre les objectifs de développement de l'Organisation	c) Accroissement du nombre de projets fonctionnels mis au point et exécutés <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : sans objet 2006-2007 (estimation) : 15 2008-2009 (objectif) : 25

Facteurs externes

28D.16 Les objectifs visés et les réalisations escomptées du sous-programme seront atteints si :

- a) L'évolution des technologies et des industries correspondantes est conforme aux prévisions;
- b) Les parties prenantes s'acquittent de leurs responsabilités et de leurs obligations et coopèrent pleinement à la réalisation des objectifs visés dans la stratégie en matière de technologies de l'information et des communications.

Produits

28D.17 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2008-2009 sont les suivants :

- a) Appui opérationnel à l'infrastructure informatique, y compris l'infrastructure de réseau :
 - i) Politique générale : adaptation de tous les services informatiques et télématiques assurés par la Division de l'informatique aux stratégies du Conseil de l'informatique et de la télématique et aux normes en vigueur dans le secteur informatique; application de la norme internationale de sécurité des réseaux ISO 17799 (conformité et certification de la sécurité) à l'infrastructure informatique et télématique du Secrétariat;

- ii) Connectivité : gestion et maintenance de l'infrastructure globale de télécommunication reliant le Siège de l'Organisation des Nations Unies à ses bureaux extérieurs et aux missions de maintien de la paix; développement et amélioration des systèmes de courrier électronique, d'Internet et d'intranet (en coopération avec le Département des opérations de maintien de la paix, le cas échéant);
 - iii) Dépenses d'équipement : renforcement des capacités de l'infrastructure de réseau du Siège de l'ONU afin de servir des nombreux utilisateurs qui ont des besoins divers mais essentiels de transmission de données, de signaux vocaux et d'images vidéo;
 - iv) Sécurité de l'information : évaluation périodique des risques auxquels sont exposées les structures et les opérations informatiques au Siège de l'ONU et dans ses bureaux extérieurs, et sécurisation du réseau par des dispositifs de lutte contre les pourriels et les virus;
 - v) Appui aux utilisateurs : appui technique et opérationnel pour les serveurs, les ordinateurs individuels et les appareils mobiles connectés au réseau du Siège de l'ONU; services de messagerie électronique, y compris de télécopies, de télex et de télégrammes;
- b) Nouvelles technologies et activités de développement :
 - i) Conception et mise en service de nouveaux systèmes répondant aux nouveaux besoins de l'Organisation;
 - ii) Installation d'applications de gestion de la relation client;
 - iii) Élaboration et application de normes informatiques et fourniture d'avis et de conseils techniques concernant les projets informatiques;
- c) Coordination et appui administratif :
 - i) Coordination des services de maintenance de quelque 280 photocopieuses du Siège;
 - ii) Coordination des services d'assistance informatique proposés à toutes les missions permanentes et missions d'observation auprès de l'ONU à New York;
 - iii) Exploitation et entretien d'environ 17 000 points d'accès au réseau et lignes de téléphone et de télécopie reliés à l'autocommutateur privé du Siège et traitement d'environ 14 000 demandes de transfert et de changement;
 - iv) Exploitation et entretien du système de communications téléphoniques et de courrier électronique pour l'ensemble des bureaux de l'ONU;
 - v) Appui administratif aux services informatiques et télématiques, y compris le traitement des contrats et des factures y relatives;
 - vi) Appui technique et opérationnel aux utilisateurs de la messagerie vocale au Siège de l'ONU et appui technique aux utilisateurs de récepteurs d'appels et de téléphones portables;
 - vii) Services de facturation des communications par téléphone et par télécopie, soit quelque 28 millions d'appels par exercice biennal;
- d) Système intégré de gestion (SIG) :
 - i) Planification des améliorations à apporter au SIG;

- ii) Fusion progressive du SIG avec d'autres systèmes administratifs (e-PAS, Système de contrôle intégré du traitement des opérations/Société de télécommunications interbancaires mondiales, Système d'information budgétaire de l'ONU, système de gestion des compétences, Mercury, systèmes conçus par des entreprises extérieures, etc.);
- iii) Traitement des demandes de services de sécurité des utilisateurs du SIG;
- iv) Appui technique pour tous les logiciels utilisés à l'échelle de l'Organisation (Système intégré de gestion, Système électronique de diffusion des documents de l'ONU, courrier électronique, système de gestion des compétences, et réseau Internet/intranet);
- v) Maintien de l'intégrité des données et gestion de l'architecture unifiée des bases de données;
- vi) Maintenance du système central d'établissement des rapports, cette fonction consistant à aider les groupes responsables de la conception de rapports en facilitant l'accès aux données et en procédant aux adaptations nécessaires pour tirer parti des techniques de pointe et répondre aux besoins de tous les lieux d'affectation;
- vii) Contrôle de la formation et des qualifications de tous les programmeurs affectés au SIG.

Tableau 28D.8

Ressources nécessaires

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2006-2007	2008-2009 (avant actuali- sation des coûts)	2006-2007	2008-2009
Budget ordinaire				
Postes	31 379,9	31 828,8	132	135
Autres objets de dépense	44 639,5	41 916,4	–	–
Total partiel	76 019,4	73 745,2	132	135
Fonds extrabudgétaires	35 123,2	35 277,5	20	22
Total	111 142,6	109 022,7	152	157

28D.18 Le montant de 73 745 200 dollars permettra de financer les postes figurant au tableau 28D.8 (76 postes d'administrateur, 58 postes d'agent des services généraux et 1 poste d'agent des corps de métier) à la Division de l'informatique et les autres objets de dépense connexes. L'augmentation des dépenses prévues au titre des postes s'explique par le projet de créer un poste à la classe P-4, dont le titulaire serait chargé de gérer les projets relatifs aux systèmes de sécurité, notamment le contrôle d'accès, les systèmes en circuit fermé pour la détection d'intrusions, et de dispenser des conseils techniques sur l'intégration des systèmes de sécurité, et deux postes à la classe P-3, dont les titulaires seraient chargés de planifier, de concevoir, d'installer et de mettre à l'essai les systèmes de sécurité physique et de fournir l'appui nécessaire, d'entretenir les composantes informatiques et d'introduire les modifications voulues et de formuler des conseils stratégiques sur les questions de sécurité dans leur ensemble. Les montants demandés au titre des objets de dépense autres que les postes, en diminution de 2 723 100 dollars, serviront à financer l'application du programme de travail décrit au paragraphe 28D.14 ci-dessus. Cette diminution, qui découle de la réduction des dépenses proposée au titre des frais généraux de fonctionnement, des fournitures et

accessoires, et du mobilier et matériel, s'explique principalement par le projet de redistribution des ressources évoqué au paragraphe 28D.8 ci-dessus, et par la suppression des dépenses prévues au titre des subventions et contributions, les services d'ordinateur central assurés par le Centre international de calcul devant être remplacés par des solutions internes. Ces diminutions sont en partie compensées par les augmentations prévues au titre a) du personnel temporaire (autre que pour les réunions) et des heures supplémentaires pour assurer la maintenance du logiciel Web Focus et le système d'établissement de rapports, ainsi que la configuration et l'installation d'instruments de gestion de portefeuilles, et pour évaluer les possibilités d'automatiser davantage les services fournis aux États Membres; b) les services contractuels pour la mise en œuvre d'initiatives informatiques et télématiques de nature à favoriser l'élaboration dynamique d'applications qui seront utilisées à l'échelle de l'Organisation, allant d'applications spécialisées (e-Pas, iSeek) à des applications utilisables à l'échelle du système, notamment des fonctions de sécurité concernant le Siège et les bureaux hors Siège, ainsi que l'achat et la mise en place d'applications et de bases de données, de licences de logiciel et de moyens de protection des logiciels contre l'intrusion de pirates informatiques.

2. Autres services d'appui

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 171 456 800 dollars

- 28D.19 La Division de la gestion des installations et des services commerciaux est chargée de ce volet des services centraux d'appui. Elle gère tous les locaux et installations du Siège et veille à leur bon fonctionnement, et coordonne la gestion de tous les biens immobiliers hors Siège; elle établit l'itinéraire de tous les voyages financés par l'Organisation, règle les formalités de transport et de logement afférentes à ces voyages et organise le déménagement du mobilier et des effets personnels des fonctionnaires dans les lieux d'affectation du monde entier; elle achète les biens et les services nécessaires aux activités du Siège de l'Organisation; elle conserve et gère les archives présentant une utilité durable à l'appui des besoins de l'Organisation concernant les opérations, l'information, les affaires juridiques et autres. La Division gère également les activités commerciales au Siège et coordonne les manifestations spéciales ainsi que les services du courrier et de la valise diplomatique.

Tableau 28D.9

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

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 et des dossiers.

Réalisations escomptées (Secrétariat)

a) Entretien des locaux en attendant la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement

Indicateurs de succès

a) Prévention de la multiplication des dysfonctionnements dus au vieillissement des installations

Mesure des résultats

2004-2005 : Sans objet

2006-2007 (estimation) : 50 dysfonctionnements

2008-2009 (objectif) : 55 dysfonctionnements

(l'augmentation est limitée à 10 % au plus par rapport à l'exercice biennal précédent)

b) Efficacité accrue des installations	b) Accroissement de la proportion des demandes de service auxquelles il est donné suite dans des délais normaux <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 53 % 2006-2007 (estimation) : 56,8 % 2008-2009 (objectif) : 59 %
c) Maintien de services efficaces et économiques de voyage, de délivrance de visas et de transport au Siège	c) Proportion des économies réalisées par rapport au coût total des voyages <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 24 % 2006-2007 (estimation) : 25 % 2008-2009 (objectif) : 26 %
d) Amélioration de la gestion des dossiers du Secrétariat	d) Augmentation du pourcentage de bureaux qui appliquent des normes pour la tenue des dossiers au Secrétariat <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : Sans objet 2006-2007 (estimation) : 5 % 2008-2009 (objectif) : 30 %
e) Amélioration de la qualité et de la rapidité de l'achat de biens et de services	e) i) Augmentation du pourcentage de clients qui se déclarent satisfaits des services d'achat <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 95 % 2006-2007 (estimation) : 97 % 2008-2009 (objectif) : 97 % ii) Réduction du temps requis pour traiter les demandes d'achats (demandes traitées, par fonctionnaire et par semaine) <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 1,49 2006-2007 (estimation) : 1,53 2008-2009 (objectif) : 1,58
f) Accès et participation accrus des fournisseurs des pays en développement et en transition aux activités d'achat de l'Organisation	f) Augmentation des achats de biens et de services effectués auprès de fournisseurs de pays en développement ou en transition <i>Mesure des résultats</i> 2004-2005 : 882 fournisseurs 2006-2007 (estimation) : 974 fournisseurs 2008-2009 (objectif) : 1 074 fournisseurs

Facteurs externes

28D.20 Les objectifs visés et les réalisations escomptées du sous-programme seront atteints si :

- a) l'évolution du secteur des transports aériens et maritimes continue de faciliter la négociation de contrats avantageux;
- b) Les institutions et organisations nationales facilitent les efforts faits par l'ONU pour diversifier ses fournisseurs.

Produits

28D.21 Les produits prévus pour l'exercice biennal 2008-2009 sont les suivants :

- a) Coopération technique (budget ordinaire/fonds extrabudgétaires) :
 - i) Services consultatifs et cours de formation aux opérations d'achat à l'intention des fonctionnaires au Siège, dans les bureaux hors Siège et dans les missions; services consultatifs et séminaires commerciaux sur les relations d'affaires avec l'ONU à l'intention des fournisseurs originaires des pays en développement et des pays en transition (environ 20 missions);
 - ii) Services techniques et fonctionnels de gestion des archives et dossiers à l'intention du Secrétariat, des bureaux extérieurs et des missions de maintien de la paix et missions spéciales, dans les domaines suivants : gestion des archives imprimées et numérisées; transfert, stockage, destruction et conservation des dossiers; services de référence et d'information au public;
- b) Services centraux d'appui (budget ordinaire/fonds extrabudgétaires) :
 - i) Services relatifs aux manifestations spéciales : coordination et gestion de tous les services d'appui nécessaires à l'organisation des manifestations spéciales au Siège;
 - ii) Surveillance du fonctionnement des services de restauration, du kiosque à journaux et du comptoir d'articles pour cadeaux;
 - iii) Services de gestion de l'équipement et de l'information : gestion efficace de tous les biens non consommables et du matériel et appui à l'informatisation des services de gestion des installations;
 - iv) Services d'information et de réception : service d'information et de réception fournis aux représentants, aux fonctionnaires et aux visiteurs dans les halls du Siège et dans le salon des délégués; traitement des demandes de renseignements par téléphone émanant du public, du personnel des missions diplomatiques et des fonctionnaires;
 - v) Traitement du courrier : transmission du courrier et des documents officiels qui sont acheminés dans le monde entier par la valise diplomatique ou les services postaux et, dans les bâtiments du Siège, par un service de plantons;
 - vi) Planification et études techniques : études architecturales et techniques pour la conception et la supervision des projets de réaménagement et de réfection de locaux, des gros travaux d'entretien et des travaux d'électricité dans les bâtiments du Siège;
 - vii) Prévision des besoins en locaux à usage de bureaux et services de gestion des locaux : projection et planification des besoins en locaux à usage de bureaux, gestion de tous les locaux appartenant à l'Organisation ou loués par elle et, le cas échéant, réaménagement de ces locaux pour répondre à de nouveaux besoins et/ou optimiser l'utilisation des

locaux à usage de bureaux disponibles; fourniture de services de location, notamment de locaux à usage de bureaux et d'aires d'entreposage dans les locaux loués;

- viii) Services techniques : chauffage, ventilation et climatisation, plomberie, menuiserie, entretien des tissus d'ameublement et des tapis, peinture et entretien général, entretien du jardin et des terrains; supervision de l'exécution des contrats visant à assurer des services réguliers de nettoyage, d'entretien des salles de conférence et autres travaux d'entretien et de maintenance des installations électriques;
- ix) Appui aux services de diffusion et services de conférence : appui technique aux réunions et traitement des demandes de services audio et vidéo; gestion et coordination des visioconférences;
- x) Voyages : négociation de nouvelles ristournes avec des lignes aériennes internationales et régionales afin que l'Organisation bénéficie quasi systématiquement de tarifs préférentiels; contrôle et audit de tous les billets d'avion délivrés aux fonctionnaires de l'Organisation pour s'assurer qu'ils sont émis aux tarifs les plus bas; regroupement dans une seule base de données des fichiers sur les laissez-passer de l'ONU; installation d'un système amélioré offrant aux bureaux hors Siège la possibilité de demander le renouvellement de leurs documents de voyage; modernisation des laissez-passer par l'introduction des dispositifs de sécurité les plus récents, comme la biopuce, afin de garantir la fiabilité des documents et d'assurer en permanence leur conformité aux normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale; réorganisation du système d'établissement des rapports au pays hôte;
- xi) Transports : extension de l'exploitation d'un système électronique de localisation permettant de s'assurer que tous les véhicules de l'Organisation sont conduits par des chauffeurs autorisés; extension de l'utilisation de la technique du code à barres pour assurer le suivi des livraisons de plis urgents et autres missions confiées aux chauffeurs; passation d'un contrat-cadre à l'échelle mondiale pour les déménagements et l'expédition des meubles et des effets personnels;
- xii) Service d'achats : publication sur les pages Web de la Division des plans d'achat approuvés et prévus; établissement et publication des appels d'offres; présentation des dossiers au Comité des marchés du Siège, y compris l'examen des procédures d'achat proposées et appliquées par les bureaux hors Siège, les missions de maintien de la paix et les autres missions; passation des marchés; négociation et exécution de contrats d'achat de biens et de services;
- xiii) Agrément des fournisseurs qui remplissent les conditions requises, sur une large base géographique; ouverture publique des appels d'offres à la date et à l'heure arrêtées, en préservant la confidentialité des données avant l'ouverture; contribution active aux programmes de formation aux opérations d'achat organisés à l'intention des fonctionnaires du Siège et des bureaux extérieurs; appui informatique aux activités d'achat; mise en œuvre d'autres moyens novateurs en vue de rendre les procédures d'achat plus efficaces.
- xiv) Gestion et administration générales : fourniture de services de gestion et de conservation des archives et dossiers au Secrétariat, aux bureaux extérieurs et aux missions de maintien de la paix et missions spéciales; établissement de plans de conservation; recensement des meilleures pratiques et des normes en matière de conservation électronique des archives; et fourniture d'outils de consultation à distance.

Tableau 28D.10

Ressources nécessaires

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2006-2007	2008-2009 (avant actuali- sation des coûts)	2006-2007	2008-2009
Budget ordinaire				
Postes	53 223,4	53 223,4	315	315
Autres objets de dépense	113 892,3	118 233,4	–	–
Total partiel	167 115,7	191 456,8	315	315
Fonds extrabudgétaires	87 966,9	98 557,0	81	89
Total	255 082,6	270 013,8	396	404

28D.22 Le montant de 171 456 800 dollars permettra de maintenir les 315 postes de la Division de la gestion des installations et des services commerciaux et de couvrir les autres dépenses connexes. L'augmentation au titre des autres objets de dépense (4 341 100 dollars) est imputable aux dépenses afférentes aux locaux à usage de bureaux prévus, selon les normes en la matière, pour les titulaires des nouveaux postes qu'il est proposé de créer au Siège dans le cadre de diverses sections du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009; elle s'explique aussi par une réaffectation interne des ressources au titre des frais généraux de fonctionnement, notamment les communications et l'entretien du matériel de bureautique et le renouvellement des articles de papeterie et des fournitures de bureau.

Tableau 28D.11

État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées

Résumé de la recommandation	Suite donnée à la recommandation
Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/60/7 et Corr.1)	
Le Comité consultatif estime qu'il y a encore place pour des améliorations sur les points suivants (par. VIII.41) :	
a) Externalisation plus systématique des activités pour lesquelles cette pratique permet de réduire les coûts;	Il est procédé à un examen systématique des activités à cet effet.
b) Gestion plus efficace des locaux grâce à une étroite coordination avec les fonds et programmes des Nations Unies;	La Division de la gestion des installations et des services commerciaux entretient des contacts réguliers avec les Fonds et Programmes des Nations Unies afin d'adapter la gestion des locaux à usage de bureaux aux besoins qui se font jour.
c) Inclusion de conditions plus favorables dans les contrats conclus avec les compagnies de transport	L'ONU a conclu un contrat-cadre supplémentaire avec une compagnie aérienne internationale offrant des tarifs préférentiels aux bureaux situés dans tous les pays

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

aérien de manière à permettre aux bureaux hors Siège de bénéficier plus systématiquement de tarifs préférentiels;

d) Mesures propres à faciliter et élargir l'accès des missions permanentes, au Siège et dans d'autres lieux d'affectation, aux réseaux et systèmes utilisés par l'Organisation, y compris l'Internet, l'intranet et le SEDOC (par. VIII.41)

Le Comité a constaté avec inquiétude que les activités dans le domaine de l'informatique et de la télématique sont encore largement décentralisées.

Le Comité consultatif a constaté avec préoccupation que peu de progrès avaient été faits depuis qu'il avait examiné le projet de budget 2004-2005, en vue de faire relever les systèmes informatiques et télématiques d'une direction centrale, et que subsistaient différents systèmes incompatibles, dont le Système intégré de gestion, le Système d'information budgétaire, le Système intégré de suivi, Galaxy et Mercury, dont l'interconnexion requerrait un

qu'elle dessert. De surcroît, les bureaux de New York et de Genève ont fait inclure dans leurs accords avec plusieurs compagnies aériennes une disposition selon laquelle les tarifs préférentiels négociés sont également applicables au départ de bureaux situés hors des deux villes sièges. Les rabais accordés aux termes de tels accords conclus au niveau local sont souvent plus importants que les rabais accordés dans le cadre de contrats passés à l'échelle mondiale. La Division de la gestion des installations et des services commerciaux poursuit ses efforts pour étendre l'application de ces tarifs préférentiels.

Des ordinateurs de bureau et l'Internet sans fil (Wi-Fi) ont été installés dans certaines zones du bâtiment du Secrétariat afin de faciliter l'accès à l'Internet, au SEDOC et à d'autres sources d'information. Par ailleurs, des systèmes d'assistance aux représentants ont été mis au point, tels que Candiweb, site Web sécurisé, créé pour faciliter leur participation aux élections à divers comités.

L'introduction de programmes de gestion intégrés tels que le progiciel de gestion des contenus et la création d'un portail amélioreraient l'accès aux ressources du Secrétariat en matière d'information. Mais la réalisation de tels projets ne pourra se concrétiser que si des crédits sont prévus à cet effet. Les mesures prises par le Secrétariat en matière de contrôles d'identité vise également à améliorer la situation à cet égard.

Cette question est prise en compte dans la stratégie à long terme du Secrétariat, qui est exposée dans le rapport intérimaire du Secrétaire général sur l'informatique et la télématique (A/61/765); cette stratégie devrait concourir à régler les problèmes constatés, à mesure qu'elle bénéficie du financement et de l'appui voulus.

Le Secrétariat est également préoccupé par cette question. Toutefois, les mesures visant à donner suite à la recommandation comme l'introduction prévue de programmes tels que le progiciel de gestion intégré, le progiciel de gestion de la relation client et le progiciel de gestion des contenus ne porteront leurs fruits que si elles sont approuvées, soutenues et dotées des ressources nécessaires.

ensemble complexe de passerelles
(par. VIII, 42).

Rapport du Comité des commissaires aux comptes

(A/59/5, vol. I, chap. II)

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

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

Le Comité a recommandé que l'Administration établisse, comme prévu, un inventaire officiel du matériel informatique et de communication, sur la base des meilleures pratiques en vigueur dans le secteur des technologies de l'information et des communications,

La Division de l'informatique continue de prendre des initiatives pour réaliser les buts fixés dans cette recommandation, comme en témoignent les produits suivants :

Le 8 août 2005, une instruction administrative sur les initiatives en matière de technologies de l'information et des communications (TIC) a été publiée, dans laquelle il est fait obligation à tous les responsables de présenter une étude de viabilité à l'appui des demandes de crédits pour les initiatives en matière de TIC. À cet égard, la Division de l'informatique a lancé une campagne de formation axée sur les besoins pour aider les responsables à établir des études de viabilité, conformément aux meilleures pratiques et aux normes applicables en matière de gestion de projets et d'estimation des coûts.

Les coûts standard établis aux fins du recouvrement des coûts sont actuellement examinés et révisés selon une méthode uniforme. Ils seront inclus dans les instructions relatives à l'élaboration du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009.

La Division de l'informatique compte poursuivre l'application de cette recommandation en 2007, une fois que la création du poste de directeur général de l'informatique, dont la mission sera de superviser la conception et la mise en œuvre d'une stratégie efficace de gestion de l'information, aura été approuvée.

On prévoit que, suite à l'approbation du poste de directeur général de l'informatique qu'il est prévu de créer dans le cadre du programme de réforme de la gestion voulu par le Secrétaire général, ces questions seront réexaminées et traitées dans le contexte de la nouvelle stratégie de gestion des TIC.

Le Conseil de l'informatique et de la télématique et ses groupes de travail spécialisés, qui sont les instances dirigeantes en matière d'informatique et de télématique au Secrétariat, examinent et approuvent les initiatives et les normes en la matière. Ces instances se sont attachées à faire face aux risques recensés par le Comité des commissaires aux comptes concernant la nécessité de disposer d'une vue d'ensemble des ressources

Résumé de la recommandation

afin d'avoir une vue complète des initiatives, des projets et de l'équipement de toutes les unités administratives de l'ONU dans ce domaine (par. 97).

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

Suite donnée à la recommandation

informatiques et télématiques, en veillant à la réalisation des objectifs suivants :

- Normalisation des initiatives en matière de TIC;
- Analyse et approbation des études de viabilité en matière de TIC;
- Application cohérente de normes en matière de passation de marchés dans le domaine des TIC.

Les fonctions susmentionnées sont exécutées à l'aide de l'inventaire TIC, base de données pour la gestion électronique de l'ensemble de l'équipement informatique et télématique.

Actions prévues pour le prochain exercice biennal

Au cours de l'exercice biennal 2008-2009, la Division de l'informatique compte :

- Automatiser le traitement des études de viabilité;
- Automatiser la procédure d'établissement des normes;
- Normaliser les procédures relatives à l'état d'avancement des projets et à l'établissement de rapports les concernant;
- Saisir les principales données relatives aux grandes initiatives en matière de TIC et au matériel informatique et les tenir à jour;
- Rendre possible l'établissement de projections concernant les ressources, compte tenu de la demande de projets futurs;
- Assurer la concordance stratégique entre le matériel et les projets inventoriés et les principaux objectifs et priorités de l'ONU;
- Réduire les chevauchements en assurant l'accès à un inventaire complet des projets et du matériel;
- Garantir la transparence de tous les projets, sur les plans financier et opérationnel;
- Cerner les possibilités de regroupement.

Cette recommandation a été appliquée : des responsables ont reçu une formation relative à la mise au point de stratégies et d'ateliers sur la méthode des études de viabilité appliquée à une initiative TIC.

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

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

Voir la mesure prise pour exécuter la recommandation du Comité des commissaires aux comptes (A/61/5, vol. I, par. 232).

Rapport du Comité des commissaires aux comptes
(A/61/5, vol. I, chap. II)

Le Comité a recommandé que l'Administration établisse par écrit un plan de contrôle de la qualité des TIC, fondé sur les directives d'audit relatives à la planification et à l'organisation prévues dans la méthode COBIT (objectifs de contrôle pour les technologies de l'information et les technologies connexes), et envisage d'adapter les opérations conformément à la démarche ou cadre d'action COBIT normalisé adopté (par. 232).

Cette recommandation sera appliquée d'ici à la fin de l'exercice biennal dans le contexte de la norme ISO 9001, système de gestion de la qualité qui complètera le système de gestion de la sécurité de l'information fondé sur la norme ISO 27001 (voir A/61/214, par. 50).

Bureau des services de contrôle interne
(A/60/682)

Le Département de la gestion devrait veiller à ce que le Bureau des services centraux d'appui arrête le meilleur critère possible pour l'établissement des prévisions relatives à la location de locaux et adopte une mesure unique, soit un nombre de pieds carrés par fonctionnaire variable en fonction de la classe, soit un nombre moyen de pieds carrés par fonctionnaire identique pour toutes les classes (par. 57).

Cette recommandation a été appliquée.

Un montant fixe par fonctionnaire a été établi aux fins de l'estimation des frais de location de locaux.

Le Département de la gestion devrait veiller à ce que la Division de l'informatique révise la structure des coûts des accords de prestations de service afin qu'elle corresponde aux coûts réels. Les coûts révisés devraient figurer dans les directives relatives aux coûts standard (par. 69).

L'examen de la structure des coûts des accords de prestation de services est achevé et les taux révisés figurent dans les instructions relatives à l'établissement du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009.

*Résumé de la recommandation**Suite donnée à la recommandation*

Le Département de la gestion devrait arrêter une politique permettant d'établir un meilleur rapport entre le nombre d'ordinateurs de bureau et le nombre d'imprimantes (par. 71).

Le rapport entre le nombre d'ordinateurs de bureau et le nombre d'imprimantes fixé par l'Assemblée générale dans sa résolution 59/296 a été retenu lors de l'établissement du projet de budget du compte d'appui pour 2006/07.

Par ailleurs, la Division de l'informatique met la dernière main à un projet relatif à l'utilisation en réseau de photocopieuses/imprimantes, grâce auquel, à l'avenir, le Secrétariat pourra rationaliser davantage l'utilisation des imprimantes.

Le Département de la gestion devrait actualiser les coûts des ordinateurs et imprimantes de bureau et des ordinateurs portables figurant dans les directives relatives aux coûts standard chaque fois que la conclusion de nouveaux accords contractuels ou l'évolution des conditions du marché l'exige, pour que ces coûts reflètent les prix et conditions offerts par les fournisseurs retenus (par. 73).

Les coûts des ordinateurs de bureau, des imprimantes et des ordinateurs portables ont été examinés récemment et de nouveaux montants ont été inscrits dans les instructions relatives à l'établissement du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009.

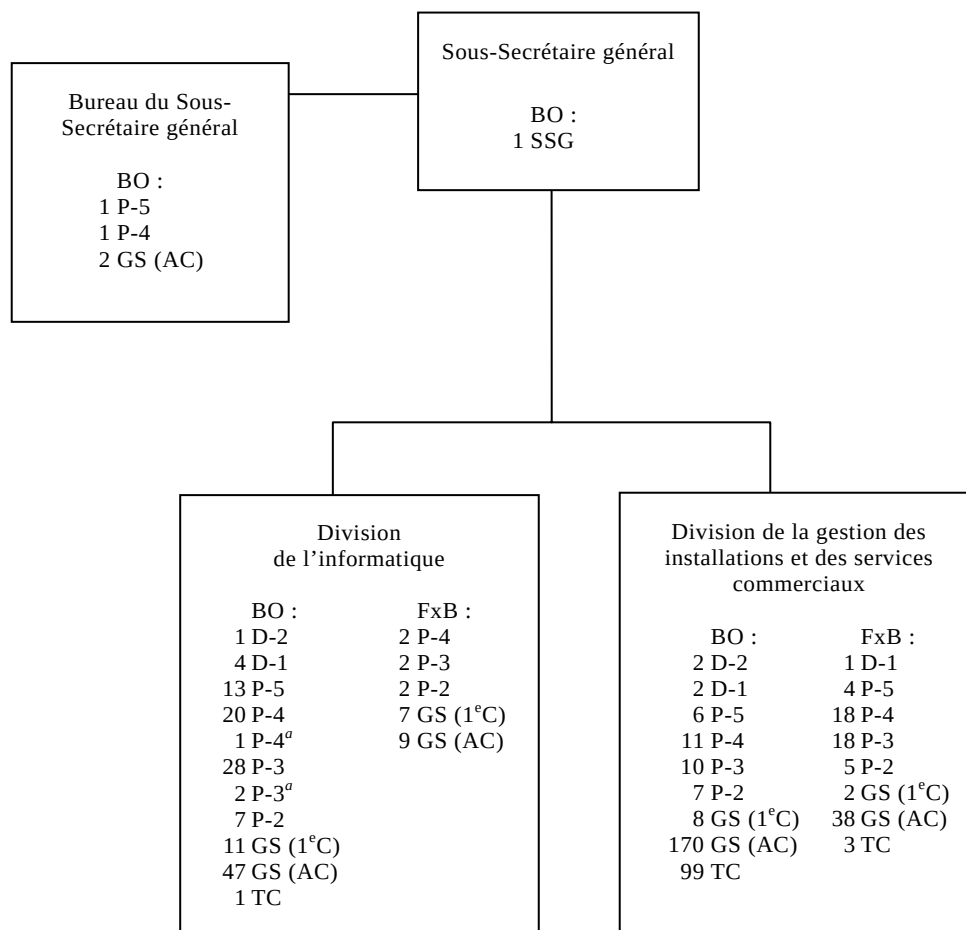
Rapport du Bureau des services de contrôle interne
(A/60/717)

Le Département de la gestion devrait différer les deux études générales de viabilité qui ont une incidence sur les systèmes et les procédures du Département des opérations de maintien de la paix en attendant la mise au point d'une solution intégrée qui répondrait aux besoins de ces deux départements, et pour tenir compte également de la décision stratégique que le Secrétariat prendra quant à l'avenir du système intégré de gestion (SIG).

Tout en convenant qu'il est nécessaire de tenir compte des propositions faites dans les études de viabilité dans les orientations stratégiques régissant l'ensemble des systèmes informatiques du Secrétariat, le Département de la gestion ne souscrit pas à la recommandation. La Division de l'informatique du Département estime en effet que le système d'élaboration du budget proposé par la Division du financement des opérations de maintien de la paix est conforme à la stratégie suivie par le Secrétariat en matière d'informatique et de télématique et qu'il peut être intégré à tout programme de gestion intégré que l'ONU pourrait adopter à l'avenir.

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

Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2008-2009



Abréviations : BO = budget ordinaire; FxB = fonds extrabudgétaires; SSG = Sous-Secrétaire général; GS (1^{re} C) = agent des services généraux (1^{re} classe); GS (AC) = agent des services généraux (Autres classes); TC = agent des corps de métiers.

^a Nouveaux postes.