



Assemblée générale

Distr. générale
24 avril 2009
Français
Original : anglais

Soixante-quatrième session

Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011*

Titre VIII Services communs d'appui

Chapitre 28E Administration (Genève)

(Programme 24 du cadre stratégique pour la période 2010-2011)**

Table des matières

| | <i>Page</i> |
|--|-------------|
| Vue d'ensemble | 2 |
| A. Direction exécutive et administration | 8 |
| B. Programme de travail*** | 11 |
| Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité | 12 |
| Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines | 16 |
| Sous-programme 4. Services d'appui | 19 |
| Sous-programme 6. Services informatiques | 23 |

* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra ultérieurement en tant que *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-quatrième session, Supplément n° 6 (A/64/6/Add.1)*.

** *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-troisième session, Supplément n° 6 (A/63/6/Rev.1)*. De nouvelles modifications ont été apportées au Programme 24 pour l'aligner sur les dispositions des résolutions 63/250 et 63/262 de l'Assemblée générale (voir A/64/74). Il sera soumis au Comité du programme et de la coordination à sa quarante-neuvième session pour examen et recommandation à l'Assemblée.

*** Le Département de la gestion est seul responsable des activités visées au sous-programme 1 (Services de gestion, administration de la justice et services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination). Le Bureau des technologies de l'information et des communications est seul responsable des activités visées au sous-programme 5 (Gestion et coordination de la stratégie en matière de technologies de l'information et des communications).



Vue d'ensemble

Tableau 28E.1

Prévisions de dépenses

| | |
|---|----------------------------------|
| Projet du Secrétaire général | 121 624 400 dollars ^a |
| Montant révisé des crédits ouverts pour 2008-2009 | 121 776 500 dollars ^b |

^a Aux taux de 2008-2009.
^b Ce montant a fait l'objet d'un ajustement technique pour les besoins de la présentation comptable afin de rendre compte de l'incidence sur l'exercice biennal des mesures prises par l'Assemblée générale en ce qui concerne l'administration de la justice.

Tableau 28E.2

Tableau d'effectifs proposé

| | | <i>Nombre de postes</i> | <i>Classe</i> |
|--|-----|---|---------------|
| Budget ordinaire | | | |
| Postes proposés pour l'exercice biennal 2010-2011 | 298 | 1 D-2, 3D-1, 8 P-5, 15 P-4, 12 P-3, 12 P-2/1, 18 G(1 ^o C), 229 G(AC) | |
| Créations | 2 | Postes P-3 pour les Services centraux d'appui | |
| Reclassement | 1 | Poste P-3 reclassé à P-4 au sein des Services centraux d'appui | |
| Suppressions | 3 | Postes d'agent des services généraux (AC) au sein des Services centraux d'appui | |
| Postes approuvés pour l'exercice biennal 2008-2009 | 299 | 1 D-2, 3D-1, 8 P-5, 14 P-4, 11 P-3, 12 P-2/1, 18 G(1 ^o C), 232 G(AC) | |

Abréviations : G(1^oC) : agent des services généraux (1^o classe); G(AC) : agent des services généraux (Autres classes).

28E.1 L'Office des Nations Unies à Genève – et tout particulièrement la Division de l'administration – est chargé de l'exécution du programme de travail correspondant au présent chapitre. Les attributions de la Division de l'administration sont décrites en détail dans la circulaire ST/SGB/2000/4 du Secrétaire général. Les activités prévues au titre du présent chapitre se rapportent au programme 24 (Services de gestion et d'appui) du cadre stratégique pour la période 2010-2011 (A/63/6/Rev.1), tel que révisé (A/64/74).

28E.2 Les principales attributions de la Division sont les suivantes :

- Assurer la direction et la coordination dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances, de l'informatique et des services généraux de l'Office des Nations Unies à Genève, y compris la gestion et l'utilisation des locaux de l'ONU et la coordination des politiques en matière de ressources humaines, de finances et d'administration avec les autres organisations sises à Genève;
- Exercer les fonctions d'exécution et de suivi concernant l'application des politiques générales et les autres questions ayant trait à la gestion des ressources humaines, des finances et des services généraux, conformément aux instructions du Secrétaire général adjoint à la gestion;

- c) Assurer des services financiers, budgétaires et comptables, ainsi que des services d'assistance et de conseil concernant la politique financière de l'Organisation;
- d) Gérer les besoins en ressources humaines des bureaux et services de l'ONU à Genève;
- e) Fournir des services administratifs et des services généraux pour les réunions de l'ONU tenues à Genève, ainsi qu'aux institutions spécialisées;
- f) Assurer les services d'achat, de transport, de voyage et autres services généraux;
- g) Assurer des services de construction et d'ingénierie, y compris l'aménagement des espaces, l'attribution des bureaux et la tenue d'un registre des biens fonciers de l'ONU à Genève;
- h) Fournir une infrastructure technique, des outils de partage des connaissances et de collaboration, concevoir et appuyer les systèmes administratifs locaux et institutionnels, élaborer des politiques de sécurité en matière d'informatique et de télématique et en assurer la mise en œuvre et le suivi, créer un environnement technique permettant d'assurer la reprise après sinistre et la continuité des opérations;
- i) Fournir un plein appui à la Section de la sécurité et de la sûreté de l'Office des Nations Unies à Genève et agir en coordination avec elle.

28E.3 La Division de l'administration apporte un appui administratif et d'autres services d'appui à 21 départements et bureaux de l'ONU, ainsi qu'à 22 autres entités appliquant le régime commun des Nations Unies. Nombre de ces services sont fournis aux fonds et programmes des Nations Unies, aux institutions spécialisées et à d'autres organisations, moyennant remboursement. Le champ des activités extrabudgétaires n'a cessé de s'étendre au cours des dernières années et un nombre croissant d'opérations menées à partir de Genève font appel à ces services, notamment dans les domaines en pleine expansion que sont l'action humanitaire et les droits de l'homme.

28E.4 Les propositions pour l'exercice biennal 2010-2011 décrites au présent chapitre mettent en évidence le rôle moteur que joue la Division de l'administration, qui encourage le recours aux services communs par les organisations de Genève appliquant le régime commun des Nations Unies, conformément aux dispositions de la résolution 56/279 de l'Assemblée générale. Le montant demandé dans le projet de budget-programme est la traduction, entre autres, des premiers résultats issus de l'exécution de plusieurs projets communs, notamment dans le domaine des services d'appui.

28E.5 Pendant l'exercice biennal 2010-2011, la Division :

- a) Continuera d'aider le Secrétaire général adjoint à la gestion à coordonner et à suivre la mise en œuvre de la réforme de la gestion à Genève;
- b) Continuera de fournir des services administratifs et d'autres services d'appui à 21 départements et bureaux de l'ONU dans le cadre des activités qu'ils exécutent à Genève, ainsi qu'à 22 autres entités appliquant le régime commun des Nations Unies;
- c) Entretiendra et préservera les avoirs et les biens des Nations Unies à Genève, notamment les nouveaux locaux et les nouvelles installations, conformément aux normes minimales de sécurité opérationnelle pour les villes sièges, à ce titre, on prévoit, si l'Assemblée générale donne son approbation, de procéder en coordination avec le Siège et les autorités du pays hôte à la première phase du plan de préservation du Palais des Nations, qui vise à préserver et à améliorer l'état des locaux de l'ONU à Genève; le détail des ressources demandées au titre de ce projet figure au chapitre 33 (Travaux de construction, transformation et amélioration des locaux et gros travaux d'entretien);

- d) Se chargera, en coordination avec le Bureau des technologies de l'information et des communications, de l'infrastructure informatique et télématique, du partage des connaissances, de la sécurité de l'information et des réseaux d'information à l'Office des Nations Unies à Genève et procédera à des améliorations à ces divers titres, aux fins de la mise en œuvre de la réforme (investir dans l'Organisation des Nations Unies) approuvée par l'Assemblée générale;
- e) Coordonnera l'exécution des activités préparatoires d'autres départements et bureaux sis à Genève en vue de l'instauration du nouveau progiciel de gestion intégré à l'échelle de l'Organisation et de l'adoption des nouvelles Normes comptables internationales pour le secteur public;
- f) Assurera la continuité de l'appui administratif apporté à d'autres entités présentes à Genève dans les situations d'urgence – comme par exemple une épidémie de grippe A (H1N1).

28E.6 Le montant total des ressources prévues au budget ordinaire de la Division de l'administration pour l'exercice biennal 2010-2011 s'élève à 121 624 400 dollars (avant actualisation des coûts), en baisse de 152 100 dollars (0,1 %) par rapport au montant révisé du crédit ouvert pour 2008-2009. Cette diminution résulte de la combinaison des éléments suivants :

- a) Une diminution nette de 372 700 dollars à la rubrique Direction exécutive et administration, due principalement à la non-reconduction de crédits ponctuels ouverts pendant l'exercice biennal 2008-2009 pour financer 18 mois de travail de personnel temporaire (autre que pour les réunions) correspondant aux activités menées par un coordonnateur des projets de renforcement de la sécurité au titre de l'exécution de projets intéressant la sécurité des infrastructures et à 12 mois de travail de personnel temporaire (autre que pour les réunions) aux fins de la résorption, au cours de 2008, du retard accumulé dans le traitement des dossiers dont étaient saisis la Commission paritaire de recours et le Comité paritaire de discipline à Genève, en préparation de l'instauration du nouveau système d'administration de la justice approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 62/228, qui devait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2009;
- b) Une augmentation nette de 220 600 dollars à la rubrique Programme de travail, résultant des éléments suivants :
 - i) Une augmentation de 170 800 dollars au titre du sous-programme 2 (Planification des programmes, budget et comptabilité), correspondant à une augmentation de 170 800 dollars au titre des postes, qui tient à l'effet-report de la création du poste de trésorier pendant l'exercice biennal 2008-2009;
 - ii) Une diminution de 59 700 dollars au titre du sous-programme 3 (Gestion des ressources humaines) à la rubrique Objets de dépense autres que les postes, correspondant à une diminution des ressources demandées au titre des subventions et contributions destinées à couvrir la part prise en charge par l'Office des Nations Unies à Genève du coût du Service médical commun, qui fournit des services médicaux au personnel de l'ONU à Genève et à d'autres organismes des Nations Unies participant au financement de ces activités;
 - iii) Une augmentation de 215 400 dollars au titre du sous-programme 4 (Services d'appui), qui représente le résultat net de diverses augmentations et diminutions, à savoir : a) une diminution de 259 900 dollars au titre des postes, qui correspond à la proposition de création de deux nouveaux postes de la classe P-3, de reclassement d'un poste de la classe P-3 à la classe P-4 et de suppression de trois postes d'agent des services généraux (Autres classes) au sein des Services centraux d'appui, afin de tenir compte des

attributions nouvelles dans les divers domaines d'activité concernés; b) une augmentation nette due à des dépenses de fonctionnement supplémentaires d'un montant de 475 300 dollars, qui tiennent principalement à la nécessité d'entretenir des installations et des locaux vieillissants au sein du complexe de l'Office des Nations Unies à Genève; le montant de cette augmentation a été limité par l'instauration de nouvelles procédures opérationnelles rationalisées, par l'installation de matériel et de systèmes d'un meilleur rapport coût-efficacité et par des innovations technologiques;

- iv) Une diminution de 105 900 dollars au titre du sous-programme 6 (Services informatiques), imputable au report du remplacement de certains serveurs dans l'attente de la décision que doit prendre le Bureau des technologies de l'information et des communications s'agissant de la migration vers une nouvelle plate-forme matérielle, qui concernera l'ensemble du Secrétariat.

28E.7 Au cours de l'exercice biennal 2010-2011, on prévoit que des ressources extrabudgétaires d'un montant de 27 053 500 dollars, soit 18,1 % du montant total des ressources demandées, permettront d'assurer, moyennant remboursement, des services aux structures administratives des organismes de l'ONU présents à Genève et dans le cadre d'activités de fond financées par des fonds extrabudgétaires, dans les domaines suivants : a) planification, programmation, budgétisation, trésorerie et services financiers; b) gestion et valorisation des ressources humaines; c) technologies de l'information et des communications, y compris les services liés au Système intégré de gestion; d) courrier, entretien et gestion des biens; e) services d'achat et de transport. Le montant des ressources extrabudgétaires prévus représente une augmentation de 1 574 800 dollars par rapport à l'exercice biennal 2008-2009 en raison de besoins accrus au titre des postes. Les crédits demandés pour 2010-2011 permettraient de continuer à financer 107 postes, dont 11 postes au Service médical commun (3 postes d'administrateur et 8 postes d'agent des services généraux) sur la base d'un accord de partage des coûts conclu avec les autres organisations participantes et de créer trois nouveaux postes et d'en reclasser certains à la rubrique Direction exécutive et administration (sous-programmes 2 et 3), afin que la Division de l'administration puisse faire face à la demande croissante de services d'appui.

28E.8 En application de la résolution 58/269 de l'Assemblée générale, des crédits d'un montant total d'environ 1 506 400 dollars ont été prévus pour les activités de suivi et d'évaluation, soit 987 100 dollars et 118 000 dollars imputables au budget ordinaire pour les dépenses de postes et les autres dépenses, respectivement, auxquels s'ajoutent des fonds extrabudgétaires d'un montant de 401 300 dollars pour les dépenses afférentes aux postes, les besoins en la matière étant couverts par la capacité disponible dans les catégories des administrateurs et des agents des services généraux, équivalente à 51,5 mois de travail d'administrateurs et de fonctionnaires de rang supérieur et 11 mois de travail d'agents des services généraux, financés au moyen du budget ordinaire, et à 18,5 mois de travail d'administrateurs et de fonctionnaires de rang supérieur et 13 mois de travail d'agents des services généraux, financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

28E.9 Le tableau 28E.3 indique la répartition estimative, en pourcentage, des ressources demandées au titre de la Division de l'administration. Les tableaux 28E.4 et 28E.5 présentent le récapitulatif des ressources nécessaires.

Tableau 28E.3

Répartition des ressources par composante, en pourcentage

| <i>Composante</i> | <i>Budget ordinaire</i> | <i>Fonds extrabudgétaires</i> |
|---|-------------------------|-------------------------------|
| A. Direction exécutive et administration | 0,9 | 1,8 |
| B. Programme de travail | | |
| 2. Planification des programmes, budget et comptabilité | 7,4 | 33,8 |
| 3. Gestion des ressources humaines | 13,9 | 24,0 |
| 4. Services d'appui | 62,4 | 18,6 |
| 6. Services informatiques | 15,4 | 21,8 |
| Total partiel | 99,1 | 98,2 |
| Total | 100,0 | 100,0 |

Tableau 28E.4

Ressources nécessaires, par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

| <i>Composante</i> | <i>2006-2007 (dépenses effectives)</i> | <i>2008-2009 (crédits ouverts)^a</i> | <i>Augmentation</i> | | <i>Total avant actualisation des coûts</i> | <i>Actualisation des coûts</i> | <i>2010-2011 (montant estimatif)</i> |
|---|--|--|---------------------|--------------------|--|--------------------------------|--------------------------------------|
| | | | <i>Montant</i> | <i>Pourcentage</i> | | | |
| A. Direction exécutive et administration | 2 006,5 | 1 478,4 | (372,7) | (25,2) | 1 105,7 | 13,6 | 1 119,3 |
| B. Programme de travail | | | | | | | |
| 2. Planification des programmes, budget et comptabilité | 7 655,1 | 8 849,6 | 170,8 | 1,9 | 9 020,4 | 95,6 | 9 116,0 |
| 3. Gestion des ressources humaines | 14 798,4 | 16 973,2 | (59,7) | (0,4) | 16 913,5 | 222,2 | 17 135,7 |
| 4. Services d'appui | 64 815,1 | 75 627,6 | 215,4 | 0,3 | 75 843,0 | 322,9 | 76 165,9 |
| 6. Services informatiques | 16 817,4 | 18 847,7 | (105,9) | (0,6) | 18 741,8 | 125,2 | 18 867,0 |
| Total (1) | 106 092,5 | 121 776,5 | (152,1) | (0,1) | 121 624,4 | 779,5 | 122 403,9 |

2) *Fonds extrabudgétaires*

| | <i>2006-2007 (dépenses effectives)</i> | <i>2008-2009 (montant estimatif)</i> | <i>Source de financement</i> | <i>2010-2011 (montant estimatif)</i> |
|--|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| | | | a) Service d'appui à : | |
| | | | i) Des organismes des Nations Unies | |
| | | | Appui aux structures administratives financées par | |
| | | | des fonds extrabudgétaires | 26 578,4 |
| | 21 331,1 | 24 369,2 | | |

| | 2006-2007 (dépenses effectives) | 2008-2009 (montant estimatif) | Source de financement | 2010-2011 (montant estimatif) |
|--------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| | 1 183,6 | 1 109,5 | ii) Des activités extrabudgétaires Appui à des activités de fond financées par des fonds extrabudgétaires | 475,1 |
| Total (2) | 22 514,7 | 25 478,7 | | 27 053,5 |
| Total [(1) + (2)] | 128 607,2 | 147 255,2 | | 149 457,4 |

^a Ce montant a fait l'objet d'un ajustement technique pour les besoins de la présentation comptable afin de rendre compte de l'incidence sur l'exercice biennal des mesures prises par l'Assemblée générale en ce qui concerne l'administration de la justice.

Tableau 28E.5

Postes nécessaires

| Catégorie | Postes permanents inscrits au budget ordinaire | | Postes temporaires | | | | Total | |
|--|--|---------------|--------------------|---------------|----------------------------|----------------------------|---------------|---------------|
| | 2008- 2009 | 2010- 2011 | Budget ordinaire | | Fonds extrabudgétaires | | 2008- 2009 | 2010- 2011 |
| | | | 2008- 2009 | 2010- 2011 | 2008- 2009 ^a | 2010- 2011 ^b | | |
| Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur | | | | | | | | |
| D-2 | 1 | 1 | – | – | – | – | 1 | 1 |
| D-1 | 3 | 3 | – | – | – | – | 3 | 3 |
| P-5 | 8 | 8 | – | – | 2 | 3 | 10 | 11 |
| P-4/3 | 25 | 27 | – | – | 24 | 24 | 49 | 51 |
| P-2/1 | 12 | 12 | – | – | 1 | 1 | 13 | 13 |
| Total partiel | 49 | 51 | – | – | 27 | 28 | 76 | 79 |
| Agents des services généraux | | | | | | | | |
| 1 ^{re} classe | 18 | 18 | – | – | 1 | 2 | 19 | 20 |
| Autres classes | 232 | 229 | – | – | 79 | 80 | 311 | 309 |
| Total partiel | 250 | 247 | – | – | 80 | 82 | 330 | 329 |
| Total | 299 | 298 | – | – | 107 | 110 | 406 | 408 |

^a 1 P-5, 7 P-4, 15 P-3, 1 P-2 et 72 postes d'agent des services généraux (Autres classes), financés par le remboursement de l'appui aux structures administratives financées par des fonds extrabudgétaires. 1 P-5, 2 P-4, 1 poste d'agent des services généraux (1^{re} classe) et 7 postes d'agent des services généraux (Autres classes), financés par le remboursement de l'appui aux activités de fond financées par des fonds extrabudgétaires au Service médical commun.

^b 2 P-5, 7 P-4, 15 P-3, 1 P-2 et 74 postes d'agent des services généraux (Autres classes), financés par le remboursement de l'appui aux structures administratives financées par des fonds extrabudgétaires. 1 P-5, 2 P-4, 2 postes d'agent des services généraux (1^{re} classe) et 6 postes d'agent des services généraux (Autres classes), financés par le remboursement de l'appui aux activités de fond financées par des fonds extrabudgétaires au Service médical commun.

A. Direction exécutive et administration

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 1 105 700 dollars

- 28E.10 Le Directeur de la Division de l'administration de l'Office des Nations Unies à Genève est responsable des activités prévues à cette rubrique. Il est chargé de diriger et de gérer les services administratifs et les services d'appui connexes que l'Office fournit à ses clients (départements, services et organisations), conformément à la circulaire ST/SGB/2000/4 du Secrétaire général. Il coordonne et supervise l'application de la réforme de la gestion à l'Office, sur la base des résolutions et décisions de l'Assemblée générale et des directives du Comité de la politique de gestion pertinentes, notamment pour ce qui est de renforcer encore les services communs à Genève. Il assume également un rôle de liaison et de négociation interorganisations avec les institutions spécialisées présentes à Genève pour les questions administratives d'intérêt commun et, à l'échelon gouvernemental, seconde le Directeur général dans les négociations avec les autorités du pays hôte concernant les aspects administratifs, financiers et autres de l'application de l'accord de siège. Il supervise le Service de la gestion des ressources financières, le Service de la gestion des ressources humaines, le Service des technologies de l'information et des communications et les Services centraux d'appui de l'Office. La Division supervise également le travail quotidien de la Section de la sécurité et de la sûreté en vertu des pouvoirs qui lui sont délégués par le Directeur général en sa qualité de responsable désigné.
- 28E.11 Pour chacun des sous-programmes, la Division fixe des objectifs concernant des services déterminés de façon à évaluer son efficacité et sa productivité en la matière. L'évaluation interne se fonde sur l'étude et l'analyse périodiques des résultats, sur des enquêtes réalisées régulièrement auprès des clients, sans recours à des effectifs supplémentaires, et sur des mécanismes de remontée en temps réel d'informations concernant certains services. Pour procéder à son auto-évaluation, la Division s'en remet aussi à l'examen complet et minutieux des opinions formulées par le Comité des commissaires aux comptes et par le Bureau des services de contrôle interne.

Tableau 28E.6

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 de la Division

Réalisations escomptées

a) Des services mieux gérés et des prestations de meilleure qualité

Indicateurs de succès

a) Augmentation du pourcentage des clients interrogés qui estiment que les services sont au moins de bonne qualité, voire de très bonne qualité

Mesure des résultats

2006-2007 : 95,6 %

2008-2009 (estimation) : 93 %

2010-2011 (objectif) : 95 %

- | | |
|--|---|
| b) Renforcement de la coopération avec d'autres organisations appliquant le régime commun des Nations Unies à Genève | b) Augmentation du nombre d'activités exécutées en collaboration avec d'autres entités et qui produisent des gains d'efficacité et des économies de coûts pour les organisations <i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 10 activités 2008-2009 (estimation) : 12 activités 2010-2011 (objectif) : 13 activités |
| c) Recrutement et affectation du personnel dans les délais prescrits | c) Réduction du nombre moyen de jours pendant lesquels des postes d'administrateur demeurent vacants au sein de la Division <i>Mesure des résultats</i> 2006-2007: 126 jours 2008-2009 (estimation) : 120 jours 2010-2011 (objectif) : 120 jours |
| d) Meilleur équilibre de la représentation géographique et entre effectifs des deux sexes parmi les fonctionnaires | d) i) Au sein de la Division, augmentation du pourcentage de fonctionnaires originaires d'États Membres non représentés ou sous-représentés <i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 20 % 2008-2009 (estimation) : 20 % 2010-2011 (objectif) : 25 % ii) Augmentation du pourcentage de candidates à des postes de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur pour des contrats d'une durée d'un an ou plus <i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 42,3 % 2008-2009 (estimation) : 43 % 2010-2011 (objectif) : 50 % |
-

Facteurs externes

- 28E.12 Il sera possible d'aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées au titre de la rubrique Direction exécutive et administration si les parties prenantes assument les responsabilités et obligations qui découlent des accords de prestation de services, appuient l'action de la Division de l'administration et coopèrent pleinement avec elle.

Produits

- 28E.13 Les produits finals de l'exercice 2010-2011 seront les suivants :

- a) Activités de fond :
- i) Représentation du Secrétaire général et du Directeur général pour les questions administratives et financières aux réunions d'organes intergouvernementaux des Nations Unies tenues à Genève;

- ii) Représentation de l'Office des Nations Unies à Genève aux réunions tenues par les organes consultatifs créés conjointement avec les institutions spécialisées des Nations Unies et par les organes consultatifs du Secrétariat sur diverses questions administratives d'intérêt commun;
- iii) Représentation de l'ONU dans les négociations avec le pays hôte concernant divers aspects de l'application de l'accord de siège;
- b) Services d'appui administratif (budget ordinaire et fonds extrabudgétaires) :
 - i) Suivi de l'état d'avancement de la réforme de la gestion et de l'application, par les services du Secrétariat opérant à Genève, des directives et des décisions du Comité de la politique de gestion dans le domaine de la gestion;
 - ii) Coordination des réponses relatives aux questions de gestion et d'administration adressées aux organes de contrôles externes et internes, tels que le Comité des commissaires aux comptes, le Corps commun d'inspection et le Bureau des services de contrôle interne, pour le compte de la Division tout entière.

Tableau 28E.7

Ressources nécessaires : Direction exécutive et administration

| Catégorie | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|--------------------------|--|--|-----------|-----------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actualisation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| Budget ordinaire | | | | |
| Postes | 1 005,3 | 1 005,3 | 3 | 3 |
| Autres objets de dépense | 473,1 | 100,4 | – | – |
| Total partiel | 1 478,4 | 1 105,7 | 3 | 3 |
| Fonds extrabudgétaires | 1 109,5 | 475,1 | 1 | 1 |
| Total | 2 587,9 | 1 580,8 | 4 | 4 |

28E.14 Des ressources d'un montant de 1 105 700 dollars, en diminution de 372 700 dollars, permettraient de continuer à financer trois postes (1 poste d'administrateur et 2 postes d'agent des services généraux) au Bureau du Directeur (1 005 300 dollars) et couvriraient en outre les autres objets de dépense (100 400 dollars) – dépenses de représentation, voyages officiels du Directeur de la Division, qui devra se rendre au Siège pour des consultations relatives à des questions d'ordre politique, participation de la Division de l'administration aux frais de tenue du site Web de l'Office des Nations Unies à Genève. La diminution de 372 700 dollars du montant des ressources demandées par rapport à l'exercice biennal 2008-2009 est la conséquence des changements suivants, qui vont intervenir au cours de l'exercice biennal à venir :

- a) Une diminution de 366 800 dollars au titre des objets de dépense autres que les postes, due principalement à la non-reconduction de crédits ponctuels ouverts pendant l'exercice biennal 2008-2009 pour financer 18 mois de travail de personnel temporaire (autre que pour les réunions) correspondant aux activités menées par un coordonnateur des projets de renforcement de la sécurité au titre de l'exécution de projets intéressant la sécurité des infrastructures et à 12 mois de travail de personnel temporaire (autre que pour les réunions) aux fins de la résorption, au cours de 2008, du retard accumulé dans le traitement des

dossiers dont étaient saisis la Commission paritaire de recours et le Comité paritaire de discipline à Genève;

- b) Une diminution de 5 900 dollars due à la non-reconduction d'un objet de dépense autre que les postes, à savoir le personnel temporaire (autres que pour les réunions) nécessaire en 2008 pour combler le retard accumulé dans le traitement des dossiers dont étaient saisis la Commission paritaire de recours et le Comité paritaire de discipline à Genève.

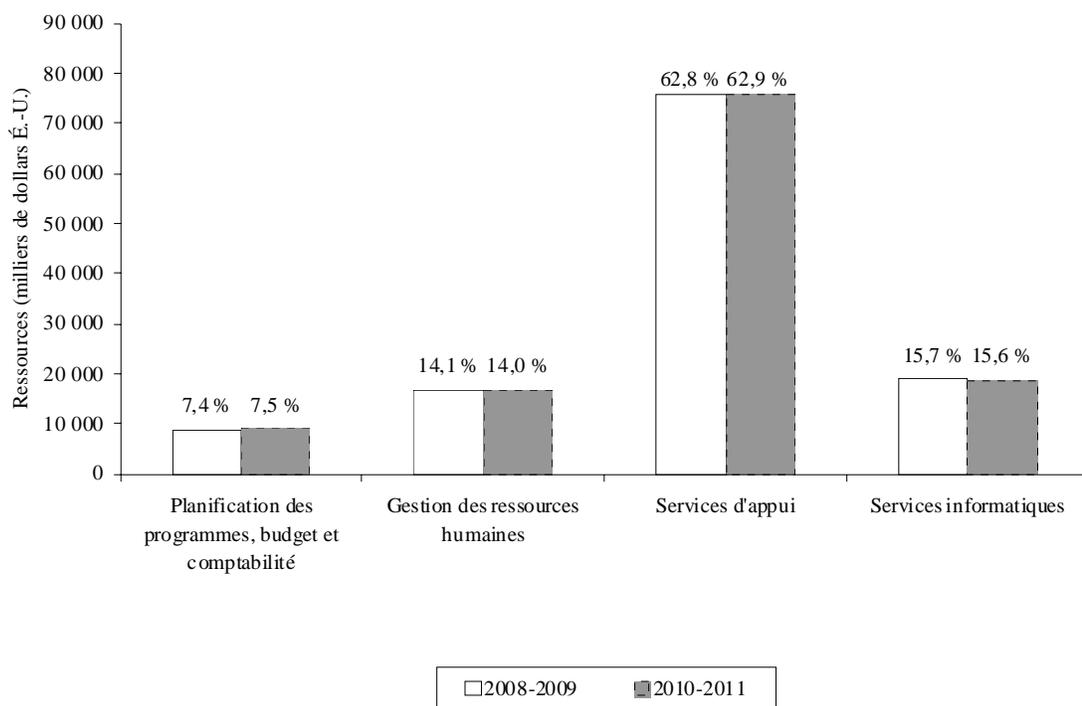
28E.15 Des ressources extrabudgétaires d'un montant de 475 100 dollars permettraient de continuer à financer un poste temporaire de fonctionnaire d'administration/assistant spécial (P-4), ainsi que le personnel temporaire (autres que pour les réunions) chargé d'examiner les demandes d'indemnisation.

B. Programme de travail

Tableau 28E.8

Ressources nécessaires, par sous-programme

| Sous-programme | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|---|--|---|------------|------------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actuali- sation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| | | | | |
| Budget ordinaire | | | | |
| 2. Planification des programmes, budget et comptabilité | 8 849,6 | 9 020,4 | 32 | 32 |
| 3. Gestion des ressources humaines | 16 973,2 | 16 913,5 | 38 | 38 |
| 4. Services d'appui | 75 627,6 | 75 843,0 | 178 | 177 |
| 6. Services informatiques | 18 847,7 | 18 741,8 | 48 | 48 |
| Total partiel | 120 298,1 | 120 518,7 | 296 | 295 |
| 9Fonds extrabudgétaires | 24 369,2 | 26 578,4 | 106 | 109 |
| Total | 144 667,3 | 147 097,1 | 402 | 404 |

Ressources nécessaires, par sous-programme (budget ordinaire)

z

Sous-programme 2**Planification des programmes, budget et comptabilité**

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 9 020 400 dollars

- 28E.16 La responsabilité opérationnelle de ce sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources financières. Il sera exécuté conformément à la stratégie exposée au titre du sous-programme 2 à la section B du programme 24 (Services de gestion et d'appui) du Cadre stratégique pour la période 2010-2011 (A/63/6/Rev.1). Le Service de la gestion des ressources financières, dirigé et supervisé par son chef, comprend le Bureau du chef de service (dont fait partie la Trésorerie); la Section de la planification des programmes et du budget; la Section des finances. Il assure un appui et des services en matière financière et budgétaire à plus de 30 entités financées sur la base du budget ordinaire ou au moyen de fonds extrabudgétaires, dont des programmes et bureaux des Nations Unies basés à Genève, des institutions spécialisées, ainsi que d'autres entités sises en dehors de Genève, à Turin (Italie) et à Bonn (Allemagne).
- 28E.17 Durant l'exercice biennal, le Service de la gestion des ressources financières s'emploiera plus particulièrement à : a) participer à la formulation des politiques de l'Organisation des Nations Unies en matière budgétaire et financière ainsi que dans les domaines connexes et à se tenir au fait des évolutions en la matière, notamment en ce qui concerne le nouveau progiciel de gestion intégré et les Normes comptables internationales pour le secteur public; b) maintenir des rapports étroits avec le Siège, communiquer avec les organismes qui font appel aux services de l'Office des Nations Unies à Genève et les conseiller en temps voulu en matière de gestion financière;

c) examiner régulièrement les modalités d'exécution des tâches afin de déterminer les moyens de gagner en efficacité, qu'il s'agisse de la gestion financière ou des méthodes de travail; d) procéder à une évaluation des risques dans le cadre des activités en cours, prendre des mesures correctives ou renforcer les mécanismes de contrôle; e) garantir l'application stricte du Règlement financier, des règles de gestion financière et des politiques financières de l'ONU.

Tableau 28E.9

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

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

a) Amélioration du suivi et du contrôle du budget-programme

a) Diminution des engagements non réglés et annulation des engagements d'exercices antérieurs, en pourcentage du montant définitif des crédits ouverts

Mesure des résultats

2006-2007 : 6 %

2008-2009 (estimation) : 6 %

2010-2011 (objectif) : 5 %

b) Amélioration du suivi des activités et des services aux clients qui sont financés par des ressources extrabudgétaires

b) i) Réduction des délais d'ouverture des crédits extrabudgétaires

Mesure des résultats

2006-2007 : 2 jours ouvrables de moins

2008-2009 (estimation) : réduction supplémentaire de 1 jour ouvrable

2010-2011 (objectif) : réduction

supplémentaire de 1 jour ouvrable

ii) Diminution de l'écart (en pourcentage) entre le montant des crédits extrabudgétaires ouverts et celui des dépenses effectives

Mesure des résultats

2006-2007 : 0 %

2008-2009 (estimation) : 0 %

2010-2011 (objectif) : 0 %

iii) Ramener le pourcentage de clients insatisfaits à 0 %

Mesure des résultats

2006-2007 : 0 %

2008-2009 (estimation) : 2,4 %

2010-2011 (objectif) : 0 %

| | |
|---|---|
| c) Caractère plus exhaustif des données financières | <p>c) i) Opinion favorable émise par le Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : aucune réserve 2008-2009 (estimation) : aucune réserve 2010-2011 (objectif) : aucune réserve</p> <p>ii) Absence d'opinion défavorable majeure des commissaires aux comptes au sujet d'autres questions financières</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : aucune conclusion notablement défavorable 2008-2009 (estimation) : aucune conclusion notablement défavorable 2010-2011 (objectif) : aucune conclusion notablement défavorable</p> |
| d) Efficacité des services de trésorerie | <p>d) Augmentation du pourcentage de décaissements automatiques effectués au moyen du système SWIFT</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : sans objet 2008-2009 (estimation) : 5 % 2010-2011 (objectif) : 5,5 %</p> |
| e) Opérations financières effectuées dans les délais et sans erreur | <p>e) i) Augmentation du pourcentage des paiements et des transactions comptabilisés dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 90 % 2008-2009 (estimation) : 95 % 2010-2011 (objectif) : 95 %</p> <p>ii) Rapprochements bancaires effectués dans les 30 jours suivant la fin du mois</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 100 % 2008-2009 (estimation) : 100 % 2010-2011 (objectif) : 100 %</p> |

Facteurs externes

- 28E.18 Ces activités devraient permettre d'aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées si les changements éventuels de la politique financière et des normes comptables en vigueur n'entraînent pas de retard notable et n'ont pas de répercussions négatives sur les opérations et si l'exécution du programme au profit des bureaux clients est gérée efficacement.

Produits

- 28E.19 Durant l'exercice biennal 2010-2011, les produits finals suivants seront exécutés : services d'appui administratif (budget ordinaire et fonds extrabudgétaires) :
- a) Établissement du projet de budget-programme de l'Office des Nations Unies à Genève pour l'exercice biennal 2012-2013 et des rapports sur l'exécution du budget de l'exercice biennal 2010-2011;
 - b) Établissement de projets d'états d'incidences sur le budget-programme, pour approbation par le Siège, et prestation de services connexes aux organes intergouvernementaux des Nations Unies qui tiennent leurs réunions à Genève;
 - c) Négociation et mise au point définitive de mémorandums d'accord avec toutes les entités financées au moyen de fonds extrabudgétaires et avec les organismes non onusiens auxquels l'Office des Nations Unies à Genève propose des services;
 - d) Sur une base continue, réévaluation des politiques de l'Office et examen d'autres questions concernant l'application des accords relatifs au remboursement des services fournis pour les activités financées au moyen de fonds extrabudgétaires;
 - e) Contrôle budgétaire des crédits ouverts au titre du budget ordinaire et des fonds extrabudgétaires et, dans ce cadre, délivrance, par délégation de pouvoir, des documents de financement, certification et gestion des postes;
 - f) Comptabilité, états de paie, règlements, décaissements et fonctions de trésorerie pour l'Office, d'autres services du Secrétariat et des organismes associés;
 - g) Administration des services d'assurance maladie et d'assurance-vie.

Tableau 28E.10

Ressources nécessaires : sous-programme 2

| Catégorie | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|--------------------------|--|---|-----------|-----------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actuali- sation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| Budget ordinaire | | | | |
| Postes | 8 714,4 | 8 885,2 | 32 | 32 |
| Autres objets de dépense | 135,2 | 135,2 | – | – |
| Total partiel | 8 849,6 | 9 020,4 | 32 | 32 |
| Fonds extrabudgétaires | 8 157,0 | 9 152,6 | 29 | 32 |
| Total | 17 006,6 | 18 173,0 | 61 | 64 |

- 28E.20 Un montant de 9 020 400 dollars, représentant une augmentation de 170 800 dollars, est demandé pour financer le maintien de 32 postes (11 postes de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur et 21 postes d'agent des services généraux) et les autres objets de dépense, à savoir le personnel temporaire (autre que pour les réunions) en remplacement des fonctionnaires en arrêt-maladie longue durée ou en congé de maternité, ainsi que les frais de déplacement du Chef du Service et d'autres hauts fonctionnaires qui se rendent au Siège pour des consultations sur des questions de politique générale. L'augmentation de 170 800 dollars des

crédits au titre des autres dépenses tient à l'effet-report de la création du poste de trésorier (P-4) pendant l'exercice biennal 2008-2009.

- 28E.21 Des ressources extrabudgétaires d'un montant de 9 152 600 dollars permettraient de continuer à financer 29 postes temporaires et de créer 3 postes supplémentaires (1 poste de la catégorie des administrateurs – classe P-5 – et 2 postes d'agent des services généraux), ce qui est nécessaire compte tenu du nombre des activités et du degré de responsabilité qui incombent à ce Service, notamment pour ce qui est de la coordination de la politique financière, y compris l'application des Normes comptables internationales pour le secteur public, et du traitement des demandes de remboursement au titre de l'assurance maladie et des comptes provisoires Services du PNUD.

Sous-programme 3 Gestion des ressources humaines

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 16 913 500 dollars

- 28E.22 La responsabilité opérationnelle de ce sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources humaines. Il sera exécuté conformément à la stratégie exposée au titre du sous-programme 3 à la section B du programme 24 du cadre stratégique pour la période 2010-2011 (A/63/6/Rev.1). Le Service de la gestion des ressources humaines, dirigé et supervisé par son chef, comprend la Section des opérations-ressources humaines, la Section de la formation et du perfectionnement du personnel et le Service médical commun. Le Service de la gestion des ressources humaines est chargé du recrutement, de l'administration des prestations, du perfectionnement et de la formation du personnel, des services sociaux et des relations avec le pays hôte.
- 28E.23 Durant l'exercice biennal 2010-2011, le Service concentrera ses efforts sur la mise en œuvre du programme de réformes du Secrétaire général, en particulier dans les domaines suivants : a) sélection et perfectionnement du personnel, notamment grâce à des activités d'apprentissage portant sur le déroulement de la carrière, amélioration des compétences techniques et spécialisées, mobilité du personnel; b) renforcement du dispositif visant à assurer la responsabilisation du personnel et la transparence de son action à tous les niveaux; c) prestation de services médicaux appropriés, notamment dans le cadre de programmes axés sur la santé et le bien-être, avec le souci de sensibiliser les directeurs de programme et le personnel aux normes et politiques de l'Organisation dans le domaine de la santé, afin de promouvoir la santé du personnel et d'aligner les services fournis sur les priorités actuelles de l'Organisation et de ceux qu'elle sert.

Tableau 28E.11

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

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

a) Amélioration de la faculté d'adaptation du personnel

a) i) Hausse de l'indice de mobilité du personnel

Mesure des résultats

2006-2007 : 13,6 %

2008-2009 (estimation) : 16 %

2010-2011 (objectif) : 20 %

ii) Augmentation du nombre moyen d'activités de formation ou de perfectionnement par fonctionnaire

Mesure des résultats

2006-2007 : 1,2 activité

2008-2009 (estimation) : 1,5 activité

2010-2011 (objectif) : 1,6 activité

b) Amélioration des conditions de travail

b) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires qui se déclarent satisfaits de leurs conditions de travail, ainsi que des programmes d'encouragement et d'accompagnement de la mobilité

Mesure des résultats

2006-2007 : 75 %

2008-2009 (estimation) : 85 %

2010-2011 (objectif) : 85 %

c) Amélioration des services de santé destinés au personnel

c) i) Augmentation du pourcentage de clients qui se déclarent satisfaits des services dispensés

Mesure des résultats

2006-2007 : 90,8 %

2008-2009 (estimation) : 91 %

2010-2011 (objectif) : 92 %

ii) Réduction du temps moyen d'attente des clients au service médical

Mesure des résultats

2006-2007 : 8 minutes

2008-2009 (estimation) : 7,5 minutes

2010-2011 (objectif) : 7 minutes

iii) Augmentation du degré de satisfaction exprimé par les organismes participant au Service médical commun de l'Office des Nations Unies à Genève

Mesure des résultats

2006-2007 : 96 %

2008-2009 (estimation) : 98 %

2010-2011 (objectif) : 98 %

Facteurs externes

28E.24 Ces activités devraient permettre d'aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées si les clients servis par l'Office des Nations Unies à Genève le soutiennent dans son action et coopèrent pleinement à la mise en œuvre de la réforme de la gestion des ressources humaines et si le processus consultatif personnel-administration contribue de façon positive à cette réforme.

Produits

28E.25 Durant l'exercice biennal 2010-2011, les produits finals ci-après seront exécutés : services d'appui administratif (budget ordinaire et fonds extrabudgétaires) :

- a) Recrutement, affectation et organisation des carrières : recrutement, affectation et promotion du personnel; mise en œuvre et suivi du nouveau système de sélection du personnel; gestion de la mobilité; gestion des vacances de poste; appui au personnel; gestion des cessations de service;
- b) Administration du personnel et classement des postes : mise en œuvre et suivi de l'application des règles, réglementations, politiques et instructions applicables au personnel; appui et conseils au personnel d'encadrement et aux fonctionnaires; administration du personnel; examen du classement des postes;
- c) Perfectionnement du personnel, appui à l'organisation des carrières et missions de conseil : formation linguistique et autre; organisation d'examens de recrutement; promotion du multilinguisme, sensibilisation à d'autres cultures et la parité des sexes; appui aux cadres et aux fonctionnaires grâce à la prestation de services de formation et d'orientation dans les domaines de la gestion axée sur les résultats, de la sélection du personnel et de la mobilité;
- d) Services médicaux : offre de services médicaux appropriés, notamment grâce à la mise en œuvre de programmes de santé et de bien-être pour le personnel de toutes les entités des Nations Unies basées à Genève;
- e) Processus consultatif personnel-administration : contribution aux organes mixtes personnel-administration au sujet des politiques relatives au personnel et au bien-être des fonctionnaires, détection et règlement rapides des problèmes éventuels;
- f) Activités relatives au bien-être du personnel : mission de conseil auprès du personnel au sujet de toute une série de questions d'ordre personnel, familial et professionnel.

Tableau 28E.12

Ressources nécessaires : sous-programme 3

| Catégorie | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|--------------------------|--|--|-----------|-----------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actualisation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| Budget ordinaire | | | | |
| Postes | 10 029,9 | 10 029,9 | 38 | 38 |
| Autres objets de dépense | 6 943,3 | 6 883,6 | – | – |
| Total partiel | 16 973,2 | 16 913,5 | 38 | 38 |
| Fonds extrabudgétaires | 5 904,0 | 6 501,5 | 32 | 32 |
| Total | 22 877,2 | 23 415,0 | 70 | 70 |

- 28E.26 Un montant de 16 913 500 dollars, en diminution de 59 700 dollars, est demandé pour financer : a) le maintien de 38 postes (12 postes de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur et 26 postes d'agent des services généraux); et b) les autres objets de dépense (6 883 600 dollars). Il a été estimé que la part des dépenses afférentes au Service médical commun qui incombe à l'Office des Nations Unies à Genève allait baisser, d'où la diminution nette de 59 700 dollars du montant des ressources demandées au titre des dépenses autres que pour les postes.
- 28E.27 Des ressources extrabudgétaires d'un montant de 6 501 500 dollars permettraient de continuer à financer 32 postes temporaires. L'augmentation de 597 500 dollars du montant des coûts, par rapport à l'exercice biennal 2008-2009, résulte de l'application des coûts standard aux postes.

Sous-programme 4 Services d'appui

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 752 843 000 dollars

- 28E.28 La responsabilité opérationnelle de ce sous-programme incombe aux Services centraux d'appui. Il sera exécuté conformément à la stratégie exposée au titre du sous-programme 4 à la section B du programme 24 du cadre stratégique pour la période 2010-2011 (A/63/6/Rev.1), telle que révisée (A/64/74).
- 28E.29 Les Services centraux d'appui fournissent des services centraux et communs d'appui essentiels à l'intention de toutes les entités des Nations Unies basées à Genève. Pendant l'exercice biennal 2010-2011, on s'attachera particulièrement à améliorer encore des services de haute qualité, fournis dans les délais prescrits, au moindre coût possible pour les entités clientes basées à Genève. Par conséquent, on envisage une restructuration de ce service, de sorte que les Services centraux d'appui se composent désormais de trois unités administratives : a) le Bureau du Chef; b) la Section des bâtiments et services techniques; et c) la Section des achats et des transports. Cette structure sera le reflet de l'instauration, sous l'autorité du Bureau du Chef, d'un service d'appui opérationnel : les fonctions de ce service, exécutées à l'heure actuelle par trois services distincts, à savoir le Service de la facturation, le Service administratif et le Groupe du courrier, seraient intégrées et regroupées, ce qui contribuerait à l'efficacité et à une meilleure coordination.
- 28E.30 Durant l'exercice biennal 2010-2011, les Services centraux d'appui s'attacheront en particulier à : a) la gestion efficace et rationnelle de tous les immeubles de l'ONU à Genève, avec notamment un entretien régulier et des travaux de réparation et de rénovation effectués en temps voulu; b) l'amélioration de la gestion des espaces de bureaux de l'Office des Nations Unies à Genève; c) la sécurité et la commodité des lieux fréquentés par les usagers – fonctionnaires, délégués et visiteurs; et d) si l'Assemblée générale en décide ainsi, la préparation du lancement de la première phase de l'exécution du plan de préservation du Palais des Nations, dont l'objet est l'amélioration des locaux de l'ONU à Genève. Les Services centraux d'appui s'emploieront à renforcer davantage encore les services mixtes et les services communs existants et à en créer de nouveaux. Ces services s'inscrivent dans la continuité, aussi s'attachera-t-on à proposer aux usagers des prestations de qualité, dans le respect des délais et au moindre coût, tout en garantissant le professionnalisme des exécutants, la transparence et l'application cohérente des normes, règles et règlements de l'Organisation.

Tableau 28E.13

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

Objectif de l'Organisation : Assurer un appui efficace, rationnel et de qualité dans les domaines des achats, des voyages et transports, et de la gestion des installations

| Réalisations escomptées | Indicateurs de succès |
|--|---|
| a) Entretien efficace des immeubles et des locaux | <p>a) Diminution du nombre de dysfonctionnements des infrastructures</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 25 2008-2009 (estimation) : 18 2010-2011 (objectif) : 16</p> |
| b) Efficacité accrue de services d'entretien conformes aux attentes des utilisateurs | <p>b) Augmentation du pourcentage des demandes de prestation de service satisfaites dans des délais normaux</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 93,3 % 2008-2009 (estimation) : 96,7 % 2010-2011 (objectif) : 97 %</p> |
| c) Gestion efficace et rationnelle du service des voyages, des visas et des transports | <p>c) Proportion de voyages effectués avec une ristourne par rapport au plein tarif</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 17,9 % 2008-2009 (estimation) : 14 % 2010-2011 (objectif) : 15 %</p> |
| d) Gains de qualité et de ponctualité dans les acquisitions de biens et services | <p>d) i) Augmentation du degré de satisfaction des clients quant aux prestations du Service commun d'achats (Groupe des opérations communes d'achat de l'Office des Nations Unies à Genève et des organisations internationales ayant leur siège à Genève)</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 65 % 2008-2009 (estimation) : 75 % 2010-2011 (objectif) : 80 %</p> <p>ii) Réduction du temps de traitement des achats</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : délais réduits de 5 jours ouvrables 2008-2009 (estimation) : délais réduits de 2 jours ouvrables supplémentaires 2010-2011 (objectif) : maintien en l'état du temps de traitement des achats</p> |

iii) Pourcentage accru des personnes interrogées qui se déclarent satisfaites du service des achats

Mesure des résultats

2006-2007 : 94 %

2008-2009 (estimation) : 94 %

2010-2011 (objectif) : 95 %

Facteurs externes

- 28E.31 Ces activités devraient permettre d'aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées si :
- Les infrastructures de l'Office des Nations Unies à Genève n'ont pas à souffrir d'événements météorologiques extrêmes;
 - Le jeu de la concurrence sur le marché local, l'évolution des destinations de voyage et l'instabilité des prix du carburant n'ont pas d'incidence négative sur l'efficacité du service ni sur la maîtrise des coûts des voyages;
 - Le volume de la demande et des achats n'augmente pas de manière anormale et si la situation du marché n'évolue pas de façon notable.

Produits

- 28E.32 Durant l'exercice biennal 2010-2011, les produits finals suivants seront exécutés : services d'appui administratif (budget ordinaire et fonds extrabudgétaires) :
- Attribution et aménagement des locaux de l'Office des Nations Unies à Genève et coordination des services connexes de gestion des bâtiments;
 - Délivrance des laissez-passer et autres documents de voyage; organisation de voyages à l'intention des délégués et des fonctionnaires; expédition de biens de l'Organisation; envois en vrac pour des conférences; déménagement d'effets personnels et souscription des polices d'assurance correspondantes;
 - Passation de marchés de biens et de services pour l'ensemble de l'Office;
 - Gestion des biens, contrôle des stocks et entretien des installations;
 - Entretien des services de distribution du courrier.

Tableau 28E.14

Ressources nécessaires : sous-programme 4

| Catégorie | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|--------------------------|--|--|------------|------------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actualisation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| Budget ordinaire | | | | |
| Postes | 40 593,6 | 40 333,7 | 178 | 177 |
| Autres objets de dépense | 35 034,0 | 35 509,3 | – | – |
| Total partiel | 75 627,6 | 75 843,0 | 178 | 178 |

| Catégorie | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|------------------------|--|---|------------|------------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actuali- sation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| | | | | |
| Fonds extrabudgétaires | 4 611,9 | 5 027,0 | 23 | 23 |
| Total | 80 239,5 | 80 870,0 | 201 | 200 |

28E.33 Des ressources d'un montant de 75 843 000 dollars, en augmentation nette de 215 400 dollars, couvriront :

- a) Le financement de 177 postes (15 postes de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur et 162 postes d'agent des services généraux), qui représente un montant de 40 333 700 dollars, la diminution nette de 259 900 dollars s'expliquant par les facteurs suivants :
 - i) Reclassement d'un poste (chef du Groupe d'appui opérationnel) de la classe P-3 à la classe P-4, ce qui reflète le degré de responsabilité accru associé à ce poste du fait de la réorganisation des services communs d'appui et du regroupement des activités de trois anciennes unités administratives en un seul service; suppression d'un poste d'agent des services généraux (Autres classes) en raison dudit regroupement;
 - ii) Création de deux nouveaux postes de la classe P-3, à savoir un poste d'architecte/chef adjoint du Groupe des bâtiments, pour faire face aux besoins accrus de ce service, ainsi que pour procéder dans les délais à l'entretien et aux réparations dues au vieillissement et à la détérioration rapide des installations et des locaux, et un poste de fonctionnaire des services d'achat, pour faire face au volume et à la complexité accrus des activités liées aux achats à l'Office des Nations Unies à Genève, qui conduisent souvent à la conclusion de contrats d'achats au titre des services communs impliquant d'autres entités du Secrétariat ou d'autres organismes;
 - iii) Suppression de deux postes d'agent des services généraux (Autres classes) (un dans le Groupe des bâtiments et un dans le Groupe des achats), en conséquence de la réorganisation du travail et du regroupement des fonctions de ces deux unités administratives;
- b) Les ressources demandées au titre des Autres objets de dépense, d'un montant de 35 509 300 dollars, accusent une augmentation nette de 475 300 dollars : elles couvriraient l'entretien des installations de l'Office des Nations Unies à Genève pendant l'exercice biennal 2010-2011, ainsi que les autres dépenses de personnel, les dépenses afférentes aux services contractuels, aux voyages et les autres dépenses générales de fonctionnement.

28E.34 Des ressources extrabudgétaires d'un montant de 5 027 000 dollars permettraient de financer le maintien de 23 postes temporaires. L'augmentation de 415 100 dollars des ressources demandées par rapport à l'exercice biennal 2008-2009 tient à l'application des coûts standard aux effectifs actuels.

Sous-programme 6 Services informatiques

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 18 741 800 dollars

- 28E.35 La responsabilité de l'exécution du sous-programme incombe au Service des technologies de l'information et des communications. Il sera exécuté conformément à la stratégie exposée au titre du sous-programme 6 à la section B du programme 24 du cadre stratégique pour la période 2010-2011 (A/63/6/Rev.1), telle que révisée (A/64/74).
- 28E.36 Au cours des exercices biennaux précédents, le Service des technologies de l'information et des communications a joué un rôle primordial en prenant part à l'exécution des activités menées dans le domaine des technologies de l'information et des communications par plus de 20 entités à l'Office des Nations Unies à Genève, ou leur apportant son appui à cet égard, et en servant de lien institutionnel entre Genève et le Siège quant aux questions liées aux TIC. Au cours de l'exercice biennal 2010-2011, il est envisagé de procéder à une restructuration du Service afin de le rendre conforme aux stratégies énoncées dans la résolution 63/262 de l'Assemblée générale et d'améliorer encore l'efficacité et l'efficacités de sa prestation de services aux entités clientes. Après la restructuration, le Service comprendrait deux sections : a) la Section d'appui aux services, qui apporterait un appui en matière de gestion et d'administration, incluant notamment la direction stratégique d'ensemble des services, l'exécution de fonctions administratives, la définition et l'application d'un cadre de gouvernance en matière de technologies de l'information et des communications et l'alignement du dossier de projets de nature technologique sur les normes en vigueur dans l'industrie; et b) la Section de la prestation de services, qui serait responsable de la gestion des opérations au quotidien et de l'élaboration de services de base en matière de technologies de l'information aux entités, ainsi que de leur prestation à l'intention des entités des Nations Unies basées à Genève.
- 28E.37 Au cours de l'exercice biennal 2010-2011, le Service des technologies de l'information et des communications, en coordination avec le Directeur général de l'informatique et le Bureau des technologies de l'information et des communications, se concentrera sur la mise en œuvre des politiques définies dans la résolution 63/262 de l'Assemblée générale, sur les technologies de l'information et des communications. Les grands axes du programme de travail seront les suivants : a) appliquer des lignes directrices et une approche gouvernant les technologies de l'information et des communications à l'échelle mondiale, qui définissent les méthodes et les procédures à suivre pour contrôler le fonctionnement et le degré de maturité des services en matière de TIC et leur contribution à la réalisation des objectifs de l'Organisation; b) traduire les besoins fonctionnels et opérationnels de l'Organisation par des acquisitions et par l'application efficace et rationnelle de solutions qui reposent sur les TIC; c) définir les besoins en matière de services et les activités correspondantes en matière de prestation et d'appui; d) définir des niveaux de résultat à partir des critères de référence utilisés dans le secteur et suivre les résultats obtenus; et e) promouvoir la réalisation des objectifs fonctionnels de l'Organisation par le biais de solutions reposant sur les TIC, notamment le progiciel de gestion intégré.

Tableau 28E.15

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

Objectif de l'Organisation : Faciliter la réalisation des objectifs stratégiques de l'Organisation au moyen des technologies de l'information et des communications

| Réalisations escomptées | Indicateurs de succès |
|--|---|
| a) Renforcement des capacités de gestion et de prestation de services de l'Organisation | <p>a) Augmentation du nombre de services informatisés</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 15 services 2008-2009 (estimation) : 18 services 2010-2011 (objectif) : 20 services</p> |
| b) Amélioration des services fournis par la Division de l'informatique aux fins de la réalisation des objectifs stratégiques de l'Organisation | <p>b) Augmentation du nombre de services qui répondent au niveau de prestation voulu</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 70 services de plus 2008-2009 (estimation) : 80 services de plus 2010-2011 (objectif) : 80 services de plus</p> |
| c) Meilleure efficacité des interventions visant à remédier aux carences sur le plan opérationnel | <p>c) i) Augmentation du nombre de services répondant aux pratiques optimales en vigueur dans le secteur, telles que définies par des organisations de renommée internationale comme l'Organisation internationale de normalisation</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 1 service 2008-2009 (estimation) : 2 services 2010-2011 (objectif) : 3 services</p> <p>ii) Accroissement du nombre de projets à part entière mis au point et exécutés</p> <p><i>Mesure des résultats</i> 2006-2007 : 9 projets 2008-2009 (estimation) : 10 projets 2010-2011 (objectif) : 12 projets</p> |

Facteurs externes

28E.38 Ces activités devraient permettre d'aboutir aux objectifs visés et aux réalisations escomptées si l'évolution de la technologie et des secteurs industriels correspondants n'a pas d'effets négatifs sur la gamme des services offerts et si le degré de coopération des entités institutionnelles du Réseau métropolitain de Genève permet d'exécuter des services plus efficaces et mieux intégrés.

Produits

28E.39 Durant l'exercice biennal 2010-2011, les produits finals suivants seront exécutés : services d'appui administratif (budget ordinaire et fonds extrabudgétaires) :

- a) Entretien de l'infrastructure informatique, notamment du SIG;
- b) Appui à la gestion des applications;
- c) Services d'assistance et d'appui aux utilisateurs;
- d) Exploitation et entretien des installations de transmission.

Tableau 28E.16

Ressources nécessaires : sous-programme 6

| Catégorie | Ressources (en milliers de dollars É.-U.) | | Postes | |
|--------------------------|--|---|-----------|-----------|
| | 2008-2009 | 2010-2011 (avant actuali- sation des coûts) | 2008-2009 | 2010-2011 |
| | | | | |
| Budget ordinaire | | | | |
| Postes | 11 877,9 | 11 877,9 | 48 | 48 |
| Autres objets de dépense | 6 969,8 | 6 863,9 | – | – |
| Total partiel | 18 847,7 | 18 741,8 | 48 | 48 |
| Fonds extrabudgétaires | 5 696,3 | 5 897,3 | 22 | 22 |
| Total | 24 544,0 | 24 639,1 | 70 | 70 |

28E.40 Les crédits demandés, d'un montant de 18 741 800 dollars, en diminution de 105 900 dollars, permettraient de continuer à financer 48 postes (12 postes de la catégorie des administrateurs et 36 postes d'agent des services généraux) au Service des technologies de l'information et des communications (11 877 900 dollars) et couvriraient en outre des dépenses autres que pour les postes d'un montant de 6 863 900 dollars, afférentes à l'entretien courant et à des améliorations mineures des installations technologiques, à l'appui aux principaux systèmes opérationnels en place à l'Office des Nations Unies à Genève – le SIG, entre autres –, aux autres dépenses de personnel, aux services contractuels et aux dépenses générales de fonctionnement, y compris le remboursement de services exécutés par le Centre international de calcul. La diminution de 105 900 dollars tient au fait que l'estimation des besoins en ce qui concerne le remplacement de serveurs a été revue à la baisse étant donné que la migration vers une nouvelle plate-forme matérielle est prévue.

28E.41 Des ressources extrabudgétaires d'un montant de 5 897 300 dollars permettraient de continuer à financer 22 postes temporaires. L'augmentation de 201 000 dollars des ressources demandées par rapport à l'exercice biennal 2008-2009 tient à l'application des coûts standard aux effectifs actuels.

Tableau 28E.17

État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle interne ou externe et par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

(A/62/7)

Le Comité consultatif recommande que, s'agissant de la gestion des ressources humaines, le respect de délais raisonnables pour le recrutement et l'affectation du personnel figure dorénavant parmi les réalisations escomptées, que cet objectif soit assorti d'indicateurs de succès et que les résultats obtenus soient mesurés comme il convient (par. VIII.76).

Le respect de délais raisonnables pour le recrutement et l'affectation du personnel figure à la rubrique Direction exécutive et administration dans le présent document, exigence assortie d'indicateurs de succès permettant de mesurer les résultats obtenus.

Comité des commissaires aux comptes

(A/63/5 (vol. I), chap. II)

Le Comité recommande que l'Administration veille à ce que l'Office des Nations Unies à Genève rappelle à toutes les entités internes et externes qui sont ses clientes qu'elles sont tenues de présenter, avant le début de chaque exercice biennal, un plan d'achats exhaustif (par. 157).

Vers la fin de chaque année, la Section des achats et des transports demande à tous les bureaux de fournir leurs plans d'achats pour l'année suivante. Le 17 décembre 2008, une réunion a eu lieu avec les organisations et les bureaux utilisant le service d'achats de l'Office des Nations Unies à Genève. Un outil accessible sur le Web a été présenté pour la planification des acquisitions et l'instauration de procédures normalisées pour la planification des achats, assorties d'une répartition des responsabilités et d'échéanciers. Sur la base des plans reçus, des réunions officielles ont eu lieu, auxquelles ont participé les principaux clients, aux fins d'une élaboration plus précise des plans en question.

Le Comité recommande que l'Administration veille à ce que l'Office des Nations Unies à Genève réorganise son Comité d'ouverture des plis conformément aux prescriptions du Manuel des achats, en faisant en sorte, en particulier, que les membres de ce comité n'appartiennent pas à la Section des achats et des transports (par. 160).

Recommandation appliquée le 18 mai 2008.

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

Le Comité recommande que l'Office des Nations Unies à Genève rappelle aux fournisseurs que le bon de commande est un document important qu'ils doivent signer et dont ils doivent retourner un exemplaire au Service des achats (par. 163).

Le Comité recommande que l'Office des Nations Unies à Genève prenne toutes les dispositions nécessaires pour tenir à jour son registre des fournisseurs (par. 166).

Le Comité recommande que l'Office des Nations Unies à Genève analyse tous les rapports d'évaluation des fournisseurs et s'en serve dans le processus d'attribution des marchés (par. 169).

Le Comité recommande à l'Administration d'étudier l'intérêt du classement au patrimoine mondial, naturel et culturel de l'humanité, de tout ou partie du site du parc de l'Ariana ou du seul Palais des Nations (par. 223).

Le Comité recommande à l'Administration de s'assurer que l'Office des Nations Unies à Genève :

- a) réalise des inspections et un suivi périodiques de tous les bâtiments lui permettant de déterminer quels travaux sont nécessaires pour les maintenir en état ou les améliorer;
- b) consigne une planification des travaux nécessaires sur plusieurs années (par. 226).

Le Comité recommande à l'Organisation de concevoir des stratégies pour que ses centres de conférences restent moins longtemps inutilisés (par. 231).

Le Comité recommande que l'Administration assouplisse les conditions d'utilisation des centres de conférences, assure le suivi de leur

Recommandation appliquée. Le sous-groupe de l'agrément et du suivi des fournisseurs a été renforcé grâce à des transferts internes et au recrutement d'effectifs supplémentaires, afin que la recommandation soit appliquée.

Une opération massive de nettoyage des données est en cours.

En cours, dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs.

La question est à l'étude.

L'inspection et la surveillance régulière de l'état des locaux sont des éléments indispensables de la gestion des bâtiments. Il y est procédé de façon régulière.

La diminution de la durée des périodes pendant lesquelles les centres ne sont pas utilisés est un objectif permanent en matière de gestion : l'Office des Nations Unies à Genève rend compte au Siècle des résultats obtenus à ce titre tous les six mois.

Il convient de noter que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, lorsqu'il reçoit une demande d'utilisation commerciale des centres de conférences, doit agir en coordination avec le Comité des

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

occupation et conçoit une stratégie pour leur gestion commerciale dans le respect des règles fixées par l'Organisation (par. 236).

Le Comité recommande à l'Administration de renforcer les moyens consacrés à la sélection de candidats admis à postuler pour des postes au Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (par. 294).

Le Comité recommande à l'Administration de veiller à ce que l'Office des Nations Unies à Genève prenne les mesures nécessaires à la préservation de la mémoire institutionnelle de l'Organisation, notamment les éléments relatifs à sa genèse et à son histoire la plus ancienne (par. 349).

(A/61/5 (vol. I), chap. II)

Le Comité recommande que l'Office des Nations Unies à Genève présente des inventaires des biens complets, exacts et concordants et qu'il revoie en conséquence la note 11 afférente à ses états financiers (par. 124).

Le Comité recommande que l'Administration renforce la coopération entre le Groupe des achats et des marchés de l'Office des Nations Unies à Genève et les départements dont il s'occupe, afin que le Groupe puisse appliquer des plans d'achats annuels fiables, conformément au paragraphe 7 de la résolution 52/226 A de l'Assemblée générale (par. 522).

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

Le Comité recommande à l'Office des Nations Unies à Genève de : a) mettre par écrit le plan des tests à effectuer et

conférences, conformément aux restrictions imposées par l'Assemblée générale à l'utilisation de tels centres.

Recommandation appliquée, avec effet au 1^{er} juillet 2008.

L'Office des Nations Unies à Genève prend des mesures pour préserver les documents historiques sur papier et sur support numérique, en particulier ceux qui se trouvent dans la bibliothèque de l'Office.

Recommandation appliquée. Depuis le 31 décembre 2007, tous les éléments inclus dans les états financiers sont strictement conformes à la définition des biens durables donnés dans l'instruction administrative ST/AI/2003/5. Tous les autres éléments ont été ôtés des inventaires.

Il a été officiellement demandé à tous les organismes et bureaux qui ont recours au Service des achats de l'Office des Nations Unies à Genève de prêter assistance dans le cadre de la planification des achats. Le 17 décembre 2008, une réunion a eu lieu avec les organismes et les bureaux utilisant le service d'achats de l'Office des Nations Unies à Genève. Un outil accessible sur le Web a été présenté pour la planification des acquisitions et l'instauration de procédures normalisées pour la planification des achats, assorties d'une définition des responsabilités et d'échéanciers. Sur la base des plans reçus, des réunions officielles ont eu lieu, auxquelles ont participé les principaux clients, aux fins d'une élaboration plus précise des plans en question.

Avec l'entrée en vigueur, début 2008, à l'échelle de l'ensemble des services relatifs aux technologies de l'information et des communications, de procédures de

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

les résultats de ces tests pour tous les projets en matière de technologies de l'information et des communications; b) se doter comme prévu de l'outil nécessaire pour gérer un service d'aide aux utilisateurs (par. 154).

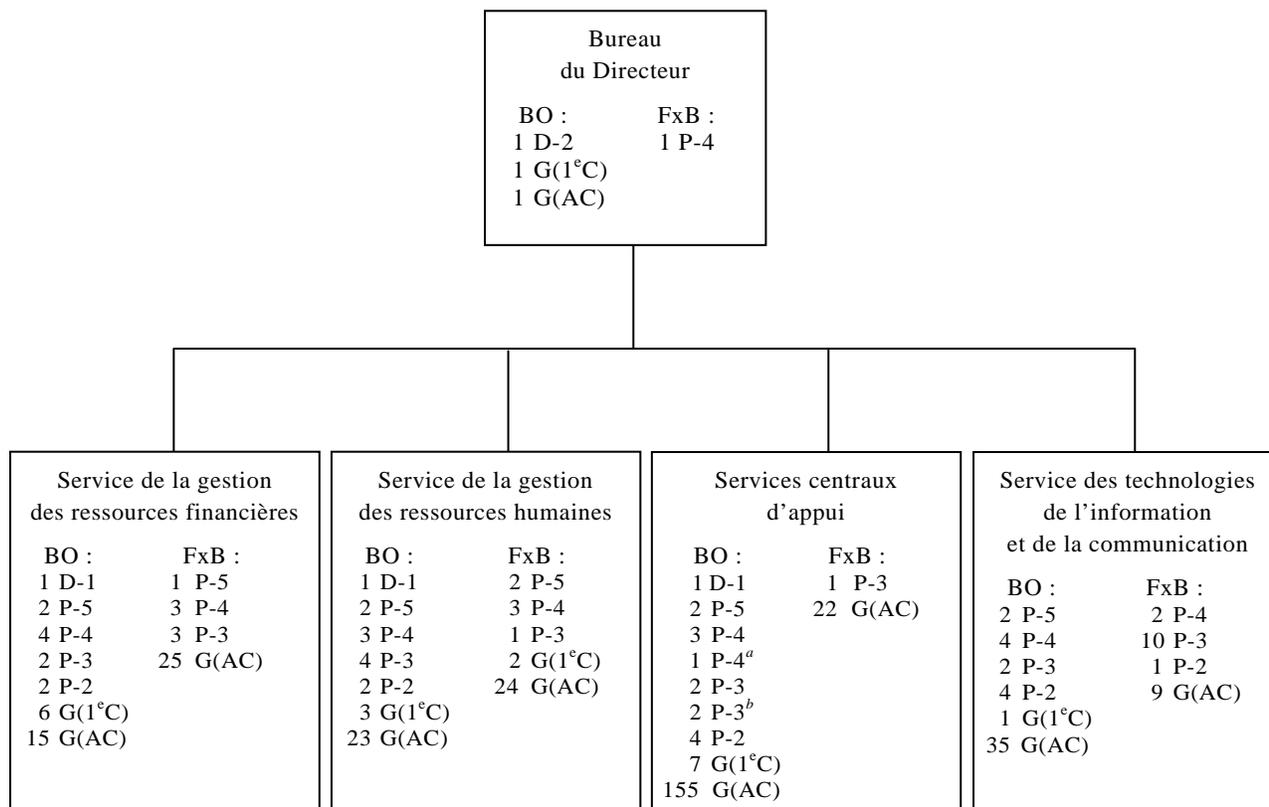
gestion du changement respectueuses des directives applicables à la bibliothèque des infrastructures informatiques (Information Technology Infrastructure Library), tout dépôt de demande de changement implique impérativement que le nouveau module soit testé; tous les nouveaux modules sont vérifiés, puis officiellement approuvés par le Conseil d'examen technique, avant d'entrer en service. Un système de gestion des demandes de services a été acquis; il est actuellement mis en œuvre en tant que projet pilote.

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

Pour ce qui est des systèmes d'information et de communication, le Comité a constaté, entre autres, que l'Office des Nations Unies à Genève enregistrait toutes les tentatives d'accès illicite à ses systèmes d'information, mais n'examinait pas régulièrement les informations enregistrées à ce titre (par. 211).

L'Office des Nations Unies à Genève a obtenu en 2008 la certification de conformité à la norme ISO 27001 pour la gestion de la sécurité en matière de technologies de l'information et des communications.

**Division de l'Administration (Office des Nations Unies à Genève)
Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal
2010-2011**



Abréviations : BO : budget ordinaire; FxB : fonds extrabudgétaires; G : agent des services généraux; 1^oC : 1^{re} classe;
AC : Autres classes.

^a Reclassement.

^b Nouveaux postes.