



# Assemblée générale

Distr. générale  
17 avril 2013  
Français  
Original : anglais

## Soixante-huitième session

### Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015\*

#### Titre VIII Services communs d'appui

#### Chapitre 29E Bureau de l'informatique et des communications

(Programme 25 du plan-programme biennal pour la période 2014-2015)\*\*

### Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble .....	2
A. Direction exécutive et administration .....	12
B. Programme de travail .....	15
Sous-programme 5. Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications. ....	15
Sous-programme 6. Services informatiques et services de communications. ....	17
Annexes***	
I. Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2014-2015 .....	23
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle .....	24
III. Recettes provenant du recouvrement des coûts dont dispose le Bureau de l'informatique et des communications à New York et utilisation de celles-ci au cours de l'exercice biennal 2012-2013. ....	29

\* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra sous la cote A/68/6/Add.1.

\*\* A/67/6/Rev.1.

\*\*\* L'annexe énumérant les produits de l'exercice 2012-2013 non reconduits en 2014-2015 est sans objet et ne figure donc pas dans le présent chapitre.



## Vue d'ensemble

Tableau 29E.1 **Ressources financières**

(En dollars des États-Unis)

Montant approuvé pour 2012-2013 <sup>a</sup>	77 849 800
Nouveaux mandats et transferts entre les composantes	(155 800)
Variation découlant des propositions faites par le Secrétaire général dans son rapport sur l'esquisse budgétaire pour 2014-2015	(5 001 500)
Variation	(5 157 300)
<b>Montant proposé par le Secrétaire général pour 2014-2015<sup>a</sup></b>	<b>72 692 500</b>

<sup>a</sup> Aux taux révisés de 2012-2013.

Tableau 29E.2 **Postes**

	Nombre	Classe
<i>Budget ordinaire</i>		
Postes approuvés pour l'exercice biennal 2012-2013	137	1 SSG, 1 D-2, 4 D-1, 13 P-5, 21 P-4, 30 P-3, 7 P-2/1, 11 G(1 <sup>o</sup> C), 48 G(AC), 1 ACM
Transfert	1	G(AC) de la composante direction exécutive et administration au chapitre 29A (Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion)
Postes proposés pour l'exercice biennal 2014-2015	136	1 SSG, 1 D-2, 4 D-1, 13 P-5, 21 P-4, 30 P-3, 7 P-2/1, 11 G(1 <sup>o</sup> C), 47 G(AC), 1 ACM

## Orientation générale

- 29E.1 Le Bureau de l'informatique et des communications a été créé par l'Assemblée générale en décembre 2008 dans sa résolution 63/262 en tant qu'unité indépendante chargée de fournir une direction centrale forte aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre, dans l'ensemble de l'Organisation, de normes et activités informatiques et télématiques de nature à garantir la bonne utilisation des ressources, la modernisation des systèmes informatiques et l'amélioration des services informatiques et télématiques offerts à l'Organisation des Nations Unies.
- 29E.2 Le Bureau est chargé de définir les grandes orientations stratégiques de l'Organisation dans le domaine de l'information et des communications, de planifier et de coordonner les activités pertinentes pour l'ensemble du Secrétariat et de mettre en place des progiciels intégrés et des infrastructures, en vue d'assurer la cohérence et la coordination des travaux menés dans ce domaine, aussi bien à l'échelle de l'Organisation qu'entre le Secrétariat et les fonds, programmes et institutions spécialisées.
- 29E.3 Aux paragraphes 101 à 107 de sa résolution 66/246, l'Assemblée générale a décidé que le Bureau de l'informatique et des communications relèverait du Département de la gestion, décidé également que le Directeur général de l'informatique et des communications rendrait compte au

*Note* : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et organigrammes : ACM : agent des corps de métier; BO : budget ordinaire; G(AC) : agent des services généraux (Autres classes); G(1<sup>o</sup>C) : agent des services généraux (1<sup>o</sup> classe); RxB : ressources extrabudgétaires; SSG : sous-secrétaire général.

responsable du Département de la gestion et décidé en outre d'intégrer le budget du Bureau à celui du Département de la gestion, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Il est proposé de redistribuer les ressources comme indiqué au paragraphe 29E.6 ci-dessous afin de donner suite à ces dispositions.

- 29E.4 Conformément aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 67/254, le Secrétaire général : a) présentera à l'Assemblée, à sa soixante-huitième session, un rapport sur les mesures donnant suite aux priorités définies par le Comité des commissaires aux comptes dans son rapport (A/67/651), particulièrement en ce qui concerne la mise en service du progiciel de gestion intégré Umoja et la sécurité informatique; b) décrira, dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015, l'état d'application des mesures prises pour régler les problèmes de sécurité informatique, y compris celles visant à écarter tout risque de cyberattaque; c) présentera, au plus tard à la soixante-neuvième session de l'Assemblée, un projet de stratégie informatique révisée tenant compte des enseignements tirés de l'expérience et du fait que les technologies de l'information et des télécommunications doivent contribuer aux travaux de l'Organisation.
- 29E.5 Pendant l'exercice biennal 2014-2015, le Bureau fera porter l'essentiel de son programme de travail sur la mise en service d'Umoja et les services d'assistance s'y rapportant, ainsi que sur la sécurité informatique. Il a déjà lancé un programme d'activités relatives à Umoja, concernant les éléments suivants : a) l'infrastructure informatique, y compris les moyens d'assurer des connexions sûres et adéquates avec le pôle informatique de Valence (Espagne) et celui de Brindisi (Italie); b) les services d'assistance, s'agissant notamment de la normalisation des mécanismes et outils permettant aux centres d'assistance locaux d'apporter un appui efficace aux utilisateurs d'Umoja; c) les applications existantes, notamment pour ce qui est des effets sur la mise en service d'Umoja qu'ont les applications propres à telles ou telles entités, lesquelles viennent s'ajouter au Système intégré de gestion pour faciliter les procédures administratives. Le Bureau de l'informatique et des communications du Département de la gestion et la Division de l'information et la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions collaborent à la mise en place, à l'évaluation et à la gestion de l'ensemble complexe d'infrastructures nécessaires au fonctionnement d'Umoja à Valence et Brindisi. De plus, le Bureau s'emploie activement à mettre en œuvre le progiciel iNeed, système centralisé de gestion des services, en veillant à recenser les problèmes systémiques, à assurer un appui efficace et intégré et à coordonner l'assistance apportée aux utilisateurs d'Umoja. En ce qui a trait à la sécurité informatique, le Bureau a élaboré, afin de faire face au nombre, à l'intensité et à la complexité croissants des cyberattaques dirigées contre l'Organisation, un plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat. Ce plan prévoit 10 initiatives relevant des domaines suivants : a) contrôles préventifs; b) renforcement de la détection des incidents et des capacités d'intervention; c) gouvernance, risque et respect. La mise en œuvre du plan d'action a été lancée pendant l'exercice 2012-2013. Pendant l'exercice 2014-2015, le Bureau continuera de concentrer ses efforts sur la sécurité informatique et de suivre les progrès accomplis dans ce domaine.

### **Vue d'ensemble des ressources**

- 29E.6 Les ressources demandées au titre du présent chapitre pour l'exercice biennal 2014-2015 s'élèvent à 72 692 500 dollars, avant actualisation des coûts, soit une diminution de 5 157 300 dollars (6,6 %) par rapport au montant révisé des crédits ouverts pour l'exercice biennal 2012-2013. Cette variation correspond aux propositions faites par le Secrétaire général dans son rapport sur l'esquisse budgétaire pour 2014-2015.
- 29E.7 La répartition en pourcentage des ressources demandées est indiquée dans les tableaux 29E.3 à 29E.5 ci-après.

Tableau 29E.3 Ressources financières par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

## 1) Budget ordinaire

			Variation					Total avant actualisation des coûts	Actua- lisation des coûts	2014-2015 (montant prévu)	
	2010-2011 (dépenses effectives)	2012-2013 (taux révisés)	Ajustement technique (effet-report et dépenses non renouvelables)	Nouveaux mandats et transferts entre les composantes	Réso- lution 67/248	Rapport sur l'esquisse budgétaire <sup>a</sup>	Pour- centage				
A. Direction exécutive et administration	7 116,1	6 873,7	-	(155,8)	-	(216,1)	(371,9)	(5,4)	6 501,8	265,3	6 767,1
B. Programme de travail	63 449,0	70 976,1	-	-	-	(4 785,4)	(4 785,4)	(6,7)	66 190,7	2 600,2	68 790,9
<b>Total partiel (1)</b>	<b>70 565,2</b>	<b>77 849,8</b>	<b>-</b>	<b>(155,8)</b>	<b>-</b>	<b>(5 001,5)</b>	<b>(5 157,3)</b>	<b>(6,6)</b>	<b>72 692,5</b>	<b>2 865,5</b>	<b>75 558,0</b>

## 2) Quotes-parts hors budget ordinaire

	2010-2011 (dépenses effectives)	2012-2013 (montant estimatif)	2014-2015 (montant prévu)
Programme de travail	24 477,2	13 978,5	14 423,7
<b>Total partiel (2)</b>	<b>24 477,2</b>	<b>13 978,5</b>	<b>14 423,7</b>

## 3) Ressources extrabudgétaires

	2010-2011 (dépenses effectives)	2012-2013 (montant estimatif)	2014-2015 (montant prévu)
A. Direction exécutive et administration	-	7,0	-
B. Programme de travail	26 999,6	21 863,3	23 771,2
<b>Total partiel (3)</b>	<b>26 999,6</b>	<b>21 870,3</b>	<b>23 771,2</b>
<b>Total</b>	<b>122 042,0</b>	<b>113 698,6</b>	<b>113 752,9</b>

<sup>a</sup> A/67/259 et Corr.1.

Tableau 29E.4 Postes nécessaires

Catégorie	Postes temporaires <sup>a</sup>									
	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Budget ordinaire		Quotes-parts hors budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		Total	
	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015
<b>Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur</b>										
SSG	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
D-2	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
D-1	4	4	-	-	-	-	-	-	4	4
P-5	13	13	-	-	-	-	-	-	13	13

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires <sup>a</sup>						Total	
			Budget ordinaire		Quotes-parts hors budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015
P-4/3	51	51	–	–	7	7	1	1	59	59
P-2/1	7	7	–	–	3	3	–	–	10	10
<b>Total partiel</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
<b>Agents des services généraux</b>										
1 <sup>re</sup> classe	11	11	–	–	3	3	2	2	16	16
Autres classes	48	47	–	–	1	1	9	9	58	57
<b>Total partiel</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>74</b>	<b>73</b>
<b>Catégories diverses</b>										
Agents des corps de métier	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
<b>Total partiel</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>136</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>163</b>	<b>162</b>

<sup>a</sup> Trois postes P-4, quatre P-3, trois P-2, trois d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe) et un d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix (quotes-parts hors budget ordinaire); ainsi qu'un poste P-4, deux d'agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe) et neuf d'agent des services généraux (Autres classes) financés au moyen du Compte spécial pour les dépenses relatives aux services d'informatique et de télécommunications du Siège (ressources extrabudgétaires).

Tableau 29E.5 Répartition des ressources par composante, en pourcentage

	Budget ordinaire	Quotes-parts hors budget ordinaire	Ressources extrabudgétaires
A. Direction exécutive et administration	8,9	–	–
<b>Total partiel (A)</b>	<b>8,9</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
B. Programme de travail			
1. Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications	9,2	100,0	100,0
2. Services informatiques et services de communications	81,9	–	–
<b>Total partiel (B)</b>	<b>91,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Nouveaux mandats et transferts entre les composantes**

29E.8 Les ressources ont été redistribuées entre les composantes du chapitre 29. Ainsi, il est proposé de diminuer de 155 800 dollars le montant alloué à la composante direction exécutive et administration, compte tenu du transfert d'un poste d'agent des services généraux (Autres classes)

du chapitre 29E (Bureau de l'informatique et des communications) au chapitre 29A (Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion) du Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015, conformément à la résolution 66/246 de l'Assemblée générale, dans laquelle celle-ci a décidé que le Bureau de l'informatique et des communications relèverait du Département de la gestion à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012. Le Service administratif du Département de la gestion aidera donc le Bureau de l'informatique et des communications à s'acquitter de ses tâches financières et administratives.

**Variations découlant des propositions faites par le Secrétaire général dans son rapport sur l'esquisse budgétaire pour 2014-2015**

29E.9 Une réduction des crédits d'un montant total de 5 001 500 dollars est proposée comme suite au rapport du Secrétaire général sur l'esquisse budgétaire. Les réductions sont exposées dans le tableau 29E.6 ci-après.

**Tableau 29E.6 Variations découlant des propositions faites par le Secrétaire général dans son rapport sur l'esquisse budgétaire**

<i>Réduction nette : moyens nécessaires</i>	<i>Description</i>	<i>Réduction : produits</i>	<i>Réduction : objectifs de résultats</i>
<b>1. Direction exécutive et administration</b>	<b>Réorganisation des ressources aux fins d'améliorer la synergie entre le Bureau de l'informatique et des communications et l'entité dont il relève, le Service administratif du Département de la gestion</b>	–	–
Réduction :			
Services contractuels	Réduction totale nette : 216 100 dollars		
Frais généraux de fonctionnement	Cette baisse résulte du non-renouvellement de dépenses associées aux services professionnels nécessaires pour mettre en œuvre de nouvelles initiatives et de dépenses liées à l'étude globale de l'infrastructure, ainsi que de la diminution des frais de communication du Bureau.		
Augmentation :			
Fournitures et accessoires			
<b>2. Programme de travail</b>	<b>Réorganisation des ressources visant à rendre les méthodes de travail plus rationnelles et efficaces</b>	–	–
<i>Sous-programme 6</i>			
Réduction :	Réduction totale : 4 785 400 dollars		
Services contractuels	La réduction de l'utilisation des systèmes existants et la rationalisation des méthodes de travail, auxquelles s'ajoutent la possibilité de fusionner des services d'assistance et la transition progressive depuis des systèmes et infrastructures informatiques propres à telles ou telles entités vers des systèmes centralisés et des pôles informatiques, commenceront à porter leurs fruits pendant le prochain exercice biennal et permettront de diminuer les dépenses engagées au titre des services contractuels, étant donné qu'Umoja et d'autres progiciels seront hébergés à Brindisi et à Valence, et de réduire la taille des centres informatiques locaux.		
Frais généraux de fonctionnement			
Fournitures et accessoires	En outre, les dépenses afférentes au matériel et aux services de communication seront réduites grâce aux investissements que l'Organisation a faits dans sa propre infrastructure, notamment le réseau		

<i>Réduction nette : moyens nécessaires</i>	<i>Description</i>	<i>Réduction : produits</i>	<i>Réduction : objectifs de résultats</i>
	<p>SONET et la téléphonie par Internet, et au recours à des services de gestion des produits concernant le matériel informatique.</p> <p>Un accès à Internet continuera d'être fourni, selon les besoins, au personnel essentiel ne disposant par d'une connexion haut débit.</p>		

### Quotes-parts hors budget ordinaire et ressources extrabudgétaires

- 29E.10 Pendant l'exercice biennal 2014-2015, un montant prévu de 38 194 900 dollars, dont 14 423 700 dollars au titre des quotes-parts hors budget ordinaire et 23 771 200 dollars au titre des ressources extrabudgétaires, servira à compléter les ressources du budget-programme afin de :
- Prêter aux opérations de maintien de la paix, en étroite coopération avec le Département de l'appui aux missions, un appui suivi axé sur des initiatives stratégiques telles que celles concernant l'infrastructure et la définition de normes en matière d'informatique et de communications, la planification et la mise en œuvre de projets tendant à améliorer les principales infrastructures des missions, et la mise en service d'applications destinées à l'ensemble de l'Organisation et l'appui s'y rapportant;
  - Élaborer, mettre en œuvre et appuyer les systèmes approuvés par l'Assemblée générale dans sa résolution 63/262 et décrits dans les rapports du Secrétaire général sur l'investissement aux fins de la stratégie informatique et télématique du Secrétariat (A/62/793 et Corr.1 et Add.1) et le budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014 et l'exercice allant du 1<sup>er</sup> juillet 2014 au 30 juin 2015, conformément aux priorités et aux besoins des missions en matière de gestion centralisée de l'information.
- 29E.11 Il est prévu que les quotes-parts hors budget ordinaire (14 423 700 dollars) et les ressources extrabudgétaires (23 771 200 dollars) représentent au total 38 194 900 dollars, soit une augmentation de 2 346 100 dollars par rapport au montant révisé pour l'exercice 2012-2013 (35 848 800 dollars, dont 13 978 500 dollars au titre des quotes-parts hors budget ordinaire et 21 870 300 dollars au titre des ressources extrabudgétaires), cette augmentation s'expliquant essentiellement par l'établissement d'un nouveau mécanisme pour le recouvrement des coûts associés aux projets déjà approuvés concernant l'informatique et les communications dans les opérations de maintien de la paix, notamment le système central de gestion des identités et les applications de gestion de la relation client.
- 29E.12 Un montant total de 40 928 200 dollars avait été proposé pour l'exercice biennal 2012-2013 au titre des quotes-parts hors budget ordinaire (20 588 000 dollars) et des ressources extrabudgétaires (20 340 200 dollars) [voir A/66/6 (Sect. 30)]. D'après les prévisions révisées, le montant des ressources utilisées pendant cet exercice est estimé à 35 848 800 dollars, dont 13 978 500 dollars au titre des quotes-parts hors budget ordinaire et 21 870 300 dollars au titre des ressources extrabudgétaires. L'écart estimatif de 5 079 400 dollars tient à ce que l'Organisation a réduit l'importance accordée à l'élaboration et au perfectionnement des progiciels, notamment dans les domaines de l'administration des contenus et de la gestion de la relation client, se concentrant plutôt sur le maintien des moyens existants. De plus, le montant des contributions devrait diminuer du fait de la mise hors service du système Galaxy, de la diminution des ressources allouées au Portail d'entreprise intégré et des retards pris dans la mise en œuvre du Système de gestion du carburant.

## Autres éléments d'information

- 29E.13 Comme suite à la résolution 65/259 de l'Assemblée générale, le Secrétaire général a établi un rapport (A/66/94) présentant des initiatives relatives à l'informatique et aux communications – déjà esquissées dans son rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de la stratégie informatique et télématique du Secrétariat (A/65/491) –, répondant aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 63/262, 63/269, 64/243 et 65/259 et fournissant des renseignements sur les moyens d'élaborer, grâce aux pôles informatiques, un dispositif unifié de continuité des opérations et de reprise après sinistre. Les initiatives en question, visant l'ensemble du Secrétariat, sont les suivantes :
- a) Initiative 1 : Améliorer la gestion intégrée des technologies de l'information et des communications;
  - b) Initiative 2 : Tirer parti des connaissances au moyen des technologies de l'information et des communications;
  - c) Initiative 3 : Renforcer la prestation des services informatiques et télématiques;
  - d) Initiative 4 : Créer une infrastructure informatique robuste.
- 29E.14 Aux paragraphes 101 à 106 de sa résolution 66/246, l'Assemblée générale a décidé que le Bureau de l'informatique et des communications relèverait du Département de la gestion, décidé également que le Directeur général de l'informatique et des communications rendrait compte au responsable du Département de la gestion et décidé en outre d'intégrer le budget du Bureau à celui du Département de la gestion. Par ailleurs, elle y a prié le Secrétaire général de mettre en œuvre l'initiative 1 (Améliorer la gestion intégrée des technologies de l'information et des communications) et l'initiative 4 (Créer une infrastructure informatique robuste), décidé de ne pas approuver l'ouverture de crédits additionnels à cette fin et décidé également de n'approuver ni l'initiative 2 (Tirer parti des connaissances au moyen des technologies de l'information et des communications) ni l'initiative 3 (Renforcer la prestation des services informatiques).
- 29E.15 Conformément à cette résolution, le Bureau de l'informatique et des communications a été intégré dans le Département de la gestion le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Ce dernier assure maintenant la direction stratégique centrale pour ce qui est de l'élaboration et de la mise en œuvre des services informatiques et de communications dans l'ensemble de l'Organisation, ainsi que de la planification et de la coordination de ces services dans l'ensemble du Secrétariat, y compris les progiciels intégrés et les infrastructures, en vue d'assurer la cohérence et la coordination des travaux menés dans les domaines de l'information et des communications aussi bien à l'échelle de l'Organisation qu'entre le Secrétariat et les fonds, programmes et institutions spécialisées.
- 29E.16 Au paragraphe VIII.144 de son premier rapport sur le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2012-2013 (A/66/7 et Corr.1), le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a estimé que le document de présentation du budget devait indiquer en toute transparence les crédits alloués au Bureau de l'informatique et des communications au titre du recouvrement des coûts, en fournissant notamment des informations sur les montants versés pour des services informatiques et télématiques par différents départements et bureaux ou par d'autres entités. Il a indiqué que des renseignements devaient aussi être fournis concernant l'utilisation de ces ressources par le Bureau, notamment pour le financement de postes en son sein, estimant également à cet égard que les recettes affectées au Bureau au titre du recouvrement des coûts devraient être présentées sous une rubrique distincte de la section « Vue d'ensemble » du chapitre du budget le concernant. On trouvera donc dans l'annexe III du présent rapport deux tableaux présentant des informations sur les crédits alloués au Bureau de l'informatique et des

communications au titre du recouvrement des coûts et sur l'utilisation de ces ressources pendant l'exercice biennal 2012-2013.

**État d'avancement des projets approuvés dans la résolution 66/246 de l'Assemblée générale**

**Initiative 1 : Améliorer la gestion intégrée des technologies de l'information et des communications**

**Présentation générale du projet**

29E.17 Le but de l'initiative est de rationaliser les fonctions et les structures relatives à l'informatique et aux communications à l'échelle mondiale, régionale et locale afin de soutenir plus efficacement les programmes de l'ONU, grâce aux activités suivantes :

- a) Alignement des solutions techniques sur les besoins des services organiques;
- b) Institution d'un cadre de gestion de la performance afin de mesurer l'apport des services et des ressources;
- c) Réduction de la fragmentation des applications et des infrastructures dans le cadre de la gestion du portefeuille d'applications, du renforcement des infrastructures et de l'amélioration des capacités dans le domaine de la mise au point d'applications intégrées;
- d) Mise au point d'une architecture intégrée permettant de faire coïncider les solutions avec les besoins;
- e) Renforcement des capacités aux fins de l'établissement de politiques et de stratégies intégrées en matière d'informatique et de communications;
- f) Renforcement de la gestion de la sécurité au Secrétariat;
- g) Modernisation et harmonisation des fonctions, emplois et carrières dans le domaine de l'informatique et des communications, en collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources humaines;
- h) Mise en place d'un cadre pour les fonctions relatives à l'informatique et aux communications grâce à la définition d'un ensemble de politiques déterminant la répartition des tâches;
- i) Création et tenue à jour d'un répertoire central des capacités;
- j) Adoption de mesures de transparence et optimisation de l'allocation des ressources;

**Progrès accomplis et avantages obtenus**

29E.18 Un cadre de gestion de la performance a été élaboré afin d'évaluer les capacités du Secrétariat dans le domaine de l'informatique et des communications et a été intégré aux activités portant sur les méthodes de gestion des ressources financières et des projets dans ce domaine, grâce à l'harmonisation de ces activités et à leur prise en compte dans le plan-cadre relatif aux ressources informatiques et télématiques. Compte tenu de la baisse des ressources disponibles pour l'informatique et les communications, toutes informations concernant les ressources financières, humaines et matérielles doivent être examinées par toutes les parties concernées, afin de veiller à tirer le meilleur parti des sommes investies par l'Organisation. Comme suite au récent rapport du Comité des commissaires aux comptes sur le traitement des questions relatives à l'informatique et aux communications au Secrétariat (A/67/651 et Add.1), il a été proposé d'apporter certains ajustements aux mécanismes de gouvernance pertinents.

- 29E.19 Afin de favoriser l'harmonisation des services d'informatique et de communications au Secrétariat, une note d'orientation provisoire concernant l'élaboration d'un portefeuille de projets a été élaborée et communiquée à toutes les entités compétentes. On y trouvera une liste commune des services d'informatique et de communications, qui sera intégrée dans iNeed une fois achevée, et un lexique commun destiné aux entités compétentes de tous les lieux d'affectation, ainsi qu'un mécanisme permettant de normaliser et d'améliorer les services fournis dans l'ensemble de l'Organisation.
- 29E.20 Le Comité d'étude de l'architecture a été créé en 2012 et chargé de veiller à ce que les nouvelles normes et politiques soient adoptées et publiées en temps voulu. Il constitue le principal mécanisme de gouvernance s'occupant d'examiner les normes relatives à l'architecture centrale avant leur soumission au Groupe de coordination de la gestion des questions relatives à l'informatique et aux communications. Il se compose du fonctionnaire responsable de l'architecture intégrée (le Chef de la Section des politiques, de l'architecture et des normes du Service de la gestion stratégique du Bureau de l'informatique et des communications) et de spécialistes de l'architecture choisis dans plusieurs lieux d'affectation et groupes de travail du Service de la gestion de l'infrastructure, du Service de la gestion des ressources et du Service de la gestion des connaissances.

#### **Plan de mise en œuvre pour 2014-2015**

- 29E.21 Compte tenu des recommandations figurant dans le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/67/651 et Add.1), et des décisions administratives qui ont été prises, en particulier les dispositions des paragraphes 11, 12 et 14 de la résolution 67/254 de l'Assemblée générale, le Secrétaire général soumettra à l'examen de cette dernière, d'ici à sa soixante-neuvième session, une stratégie révisée en matière d'informatique et de communications.

#### **Initiative 4 : Créer une infrastructure informatique robuste**

##### **Présentation générale du projet**

- 29E.22 Dans son rapport sur les initiatives du Secrétariat en matière d'informatique et de communications (A/66/94), le Secrétaire général a reformulé des projets déjà soumis à l'examen des États Membres, tels que ceux portant sur la rationalisation des centres informatiques et le plan unifié de continuité des opérations et de reprise après sinistre, en les intégrant dans une seule initiative intitulée « Créer une infrastructure informatique robuste », prévoyant la création de deux pôles informatiques pour centraliser l'hébergement de tous les progiciels, notamment Umoja, le courrier électronique, Inspira, iNeed et le système central de gestion des identités, unifiant ainsi les ressources d'infrastructure et d'appui correspondantes tout en réduisant les coûts grâce à des économies d'échelle. Le pôle informatique principal est situé à Brindisi et le pôle secondaire, à Valence. Afin de réduire les coûts, les infrastructures de base dont dispose le Département de l'appui aux missions seront mises à profit, notamment le matériel d'alimentation et de refroidissement, les baies de stockage, l'infrastructure de réseau et les liaisons de télécommunications, les frais correspondants devant être déterminés sur la base de leur utilisation. L'établissement de deux pôles informatiques situés à des endroits différents est conforme au plan de continuité des opérations et de reprise après sinistre de l'Organisation et permet d'améliorer considérablement la capacité de résistance des services d'hébergement.

**Incidences sur la mise en œuvre d'Umoja et des Normes comptables internationales pour le secteur public**

- 29E.23 Il y a un lien direct entre la planification et la mise en place des pôles informatiques et la mise en œuvre d'Umoja et des Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Les pôles informatiques ont été conçus expressément pour répondre à la nécessité grandissante pour l'Organisation de disposer de systèmes centralisés répondant à ses besoins, notamment en ce qui concerne Umoja et les normes IPSAS. Ils ont pour but de garantir un accès rapide et fiable à ces systèmes, tout en réduisant au minimum les risques et les coûts.
- 29E.24 Il s'agit dans les deux cas de centres informatiques de toute première qualité, dotés de capacités suffisantes pour répondre aux besoins associés à la mise en œuvre d'Umoja. Le Bureau et l'équipe responsable d'Umoja ont collaboré pour apporter rapidement des réponses appropriées à ces besoins; ainsi, un certain nombre de serveurs haut de gamme ont été réservés, dans les pôles informatiques, à la fourniture d'un accès à distance sûr, qui est nécessaire au fonctionnement d'Umoja.
- 29E.25 Les pôles informatiques devraient également héberger d'autres applications nécessaires aux échanges et à la comptabilité entre Umoja et d'autres progiciels. Le fait de sauvegarder les données pertinentes dans les deux centres aidera l'Organisation à assurer la continuité des opérations et la reprise des activités en cas de sinistre, le progiciel pouvant ainsi rester pleinement fonctionnel, grâce au pôle de Valence, s'il devait y avoir une interruption de service à Brindisi. La méthode des pôles informatiques permet de garantir un accès fiable aux ressources informatiques concernées et de répondre aux besoins actuels et futurs de l'Organisation.

**Progrès accomplis et avantages obtenus**

- 29E.26 En 2011 et 2012, le Bureau de l'informatique et des communications a acquis et installé les éléments d'infrastructure nécessaires aux services essentiels afin de mettre en place les pôles informatiques. L'infrastructure essentielle est maintenant disponible et permet notamment d'assurer des connexions à distance sûres, l'administration des bases de données et la répartition des serveurs virtuels. Le progiciel iNeed a été partiellement mis en service dans les deux centres. Le Bureau coopère actuellement avec le Département de l'appui aux missions pour mettre en place l'accès à Internet, essentiel au fonctionnement de la plupart des progiciels. Dans le même temps, le Service de la gestion de l'infrastructure travaille avec les fonctionnaires intéressés de différents départements et bureaux pour mettre en service d'autres applications dans les pôles informatiques. À l'heure actuelle, les pôles ne disposent pas des capacités requises pour mettre en service des serveurs physiques.

**Plan de mise en œuvre pour 2014-2015**

- 29E.27 Le Bureau continuera de planifier l'utilisation des progiciels et leur transfert vers les pôles informatiques, en accordant une importance toute particulière à la capacité de résistance, c'est-à-dire aux moyens nécessaires à la continuité des opérations et à la reprise après sinistre. Les nouveaux moyens techniques, tels que la connexion à haute vitesse entre le Centre informatique principal, situé au Siège, et le pôle informatique de Valence, et d'autres améliorations apportées aux télécommunications, comme le réseau à longue distance (WAN), permettront d'améliorer considérablement les connexions entre les bureaux extérieurs, les organismes des Nations Unies, les missions de maintien de la paix et le Siège. Ainsi, il sera possible de continuer de regrouper les services dans ces centres informatiques, et d'apporter l'appui essentiel à la mise en place d'Umoja et des autres progiciels.

### **Centre informatique auxiliaire**

- 29E.28 Le centre informatique auxiliaire, situé à Piscataway, dans l'État du New Jersey, est en service depuis le dernier semestre de 2009 et permet d'assurer la reprise des activités en cas de sinistre au centre informatique principal et la continuité des opérations au Siège. Il permet également de continuer d'utiliser, en cas de sinistre, les applications essentielles du Siège (utilisées à l'échelle du Siège ou par certains services), telles que le Système intégré de gestion, Lotus Notes et les services destinés aux téléphones BlackBerry.
- 29E.29 Le dernier état actualisé de la mise en service du centre informatique auxiliaire, de même que les ressources nécessaires pour l'exercice biennal 2012-2013, a été présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-sixième session, en décembre 2011, dans le rapport du Secrétaire général sur le Système de gestion de la résilience de l'ONU (A/66/516). Sur la base de ce rapport, l'Assemblée a décidé, au paragraphe 7 de la section I de sa résolution 66/247, d'approuver la reconduction du bail du centre informatique auxiliaire de Piscataway pour une période de 30 mois commençant le 31 décembre 2011, et l'achat de logiciels pour l'actualisation des plans de préparation aux situations de crise et pour le système de dénombrement du personnel, et décidé aussi de ne pas approuver de ressources supplémentaires à ce titre.
- 29E.30 Le Bureau effectue actuellement une analyse coûts-avantages pour décider s'il convient de maintenir le centre à Piscataway ou de le transférer ailleurs, par exemple au pôle informatique de Valence. L'analyse est conduite dans le cadre de la mise en place de l'infrastructure liée à Umoja.
- 29E.31 Le montant des ressources désignées comme devant servir aux activités de suivi et d'évaluation conformément à la résolution 58/269 de l'Assemblée générale s'élève à 47 300 dollars pour l'exercice biennal, soit l'équivalent de 2,5 mois de travail d'un administrateur de la classe P-5, ce montant étant imputable sur le budget ordinaire.

## **A. Direction exécutive et administration**

### ***Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 6 501 800 dollars***

- 29E.32 La responsabilité de la direction exécutive et de l'administration incombe au Bureau du Directeur général de l'informatique et des communications. Afin de s'acquitter de ses responsabilités en la matière et dans le domaine de la gestion d'ensemble du Bureau de l'informatique et des communications, le Bureau du Directeur général de l'informatique et des communications contribue à la planification et à la gestion stratégiques globales, coordonne les travaux des unités administratives relevant directement du Bureau et assure la liaison avec les chefs des services informatiques des autres départements, bureaux et lieux d'affectation.

Tableau 29E.7 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

**Objectif de l'Organisation** : Veiller à l'application intégrale des décisions des organes délibérants et au respect des politiques et procédures de l'Organisations relatives à la gestion du programme de travail et des ressources humaines et financières

**Réalisations escomptées du Secrétariat**

**Indicateurs de succès**

a) Gestion efficace du programme de travail

a) Produits et services fournis en temps voulu

*Mesure des résultats*

(Pourcentage de produits et services fournis en temps voulu)

2010-2011 : 70 %

2012-2013 (estimation) : 74 %

2014-2015 (objectif) : 78 %

b) Meilleur respect des délais de soumission de la documentation

b) Augmentation du pourcentage de documents d'avant session soumis dans les délais prescrits

*Mesure des résultats*

2010-2011 : 95 %

2012-2013 (estimation) : 100 %

2014-2015 (objectif) : 100 %

c) Meilleure cohérence des décisions portant sur la gestion des activités de l'ONU liées à l'informatique et aux communications

c) Augmentation du nombre d'activités liées à l'informatique et aux communications menées en collaboration avec d'autres entités telles que le Réseau Technologies de l'information et des communications du Comité de haut niveau sur la gestion qui relève du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination, ainsi que d'autres services informatiques au Siège, dans les bureaux extérieurs et dans les commissions régionales

*Mesure des résultats*

2010-2011 : sans objet

2012-2013 (estimation) : 10

2014-2015 (objectif) : 15

**Facteurs externes**

29E.33 On atteindra les objectifs visés et on parviendra aux réalisations escomptées en ce qui concerne la direction exécutive et l'administration si le Bureau de l'informatique et des communications bénéficie de la coopération et du soutien sans faille de toutes les parties intéressées dans la mise en œuvre des politiques et stratégies touchant à l'informatique et aux communications.

**Produits**

- 29E.34 Les produits et activités de l'exercice biennal 2014-2015 seront les suivants (budget ordinaire) :
- a) Représentation du Secrétaire général aux réunions des organes intergouvernementaux de l'ONU consacrées à diverses questions liées à l'informatique et aux communications, le cas échéant;
  - b) Coopération avec d'autres organismes des Nations Unies sur des questions relatives à une stratégie commune, et notamment contribution aux activités du Conseil des chefs de secrétariat et de son mécanisme en matière d'informatique et de communications;
  - c) Élaboration de politiques et de procédures relatives à l'informatique et aux communications à l'échelle du Secrétariat, promulguées par voie de circulaires du Secrétaire général et d'instructions administratives;
  - d) Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie mondiale de sécurité de l'information et mise au point d'un ensemble de mesures pour faire face aux diverses menaces pesant sur la cybersécurité;
  - e) Suivi et coordination des activités du Bureau de manière à en assurer la bonne marche et liaison avec les départements et bureaux clients;
  - f) Orientation stratégique et supervision technique des initiatives menées et des services fournis à l'échelle de l'Organisation dans le domaine de l'informatique et des communications.
- 29E.35 La répartition des ressources pour la composante direction exécutive et administration est indiquée dans le tableau 29E.8.

Tableau 29E.8 **Ressources nécessaires : direction exécutive et administration**

Catégorie	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2012-2013	2014-2015 (avant actuali- sation des coûts)	2012-2013	2014-2015
Budget ordinaire				
Postes	3 981,4	3 825,6	18	17
Autres objets de dépense	2 892,3	2 676,2	–	–
<b>Total</b>	<b>6 873,7</b>	<b>6 501,8</b>	<b>18</b>	<b>17</b>

- 29E.36 Le montant prévu s'élève à 6 501 800 dollars, soit une diminution nette de 371 900 dollars. Il servira à financer 17 postes [1 SSG, 2 P-5, 1 P-3 et 2 G(1°C) et 11 G(AC)] au Bureau du Directeur général de l'informatique et des communications (3 825 600 dollars) et d'autres objets de dépense (2 676 200 dollars).
- 29E.37 La diminution nette de 371 900 dollars s'explique par le transfert d'un poste d'agent des services généraux (Autres classes) relevant du chapitre 29E (Bureau de l'informatique et des communications) au chapitre 29A (Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion), qui est proposé dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015 et dont l'objectif est d'appuyer l'application de la décision prise par l'Assemblée générale dans sa résolution 66/246 consistant à rattacher le Bureau de l'informatique et des communications au Département de la gestion à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 (155 800 dollars). La diminution nette s'explique également par d'autres réductions (216 100 dollars) découlant des propositions faites dans le rapport du

Secrétaire général sur l'esquisse budgétaire pour l'exercice biennal 2014-2015, qui sont expliquées à la rubrique 1 (Réorganisation des ressources aux fins d'améliorer la synergie entre le Bureau de l'informatique et des communications et l'entité dont il relève, le Service administratif du Département de la gestion) du tableau 29E.6 du présent rapport.

## B. Programme de travail

29E.38 La répartition des ressources pour le programme de travail est indiquée dans le tableau 29E.9.

Tableau 29E.9 Ressources nécessaires, par sous-programme

	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2012-2013	2014-2015 (avant actuali- sation des coûts)	2012-2013	2014-2015
Budget ordinaire <sup>a</sup>				
5. Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications	6 712,5	6 712,5	16	16
6. Services informatiques et services de communications	64 263,6	59 478,2	103	103
<b>Total partiel</b>	<b>70 976,1</b>	<b>66 190,7</b>	<b>119</b>	<b>119</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire	13 978,5	14 423,7	14	14
Ressources extrabudgétaires	21 863,3	23 771,2	12	12
<b>Total</b>	<b>106 817,9</b>	<b>106 385,6</b>	<b>145</b>	<b>145</b>

<sup>a</sup> Les sous-programmes 1 à 4 du programme 25 ne relèvent pas du Bureau de l'informatique et des communications.

### Sous-programme 5 Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications

*Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 6 712 500 dollars*

29E.39 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Service de la gestion stratégique. Il sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 5 (Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications), du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2014-2015.

Tableau 29E.10 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

**Objectif de l'Organisation** : Assurer la réalisation efficace, rationnelle et transparente des objectifs stratégiques de l'Organisation en tirant parti des technologies de l'information et des communications

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de la gestion des connaissances, des ressources et des infrastructures	<p>a) i) Augmentation du nombre d'applications, de services et d'infrastructures communs disponibles grâce à des programmes de gestion des connaissances, des ressources et des infrastructures</p> <p><i>Mesure des résultats</i>                      2010-2011 : 35                      2012-2013 (estimation) : 37                      2014-2015 (objectif) : 39</p> <p>ii) Augmentation du nombre d'études générales de viabilité conformes aux dispositifs de gouvernance établis</p> <p><i>Mesure des résultats</i>                      2010-2011 : 27                      2012-2013 (estimation) : 29                      2014-2015 (objectif) : 31</p> <p>iii) Augmentation du nombre de systèmes et d'infrastructures regroupés dans des pôles informatiques</p> <p><i>Mesure des résultats</i>                      2010-2011 : 1                      2012-2013 (estimation) : 10                      2014-2015 (objectif) : 15</p>
b) Optimisation de l'utilisation des TIC conformément aux normes communes	<p>b) Augmentation du nombre de normes, de directives et de procédures qui sont appliquées à l'échelle de l'Organisation dans les domaines de l'informatique et des communications</p> <p><i>Mesure des résultats</i>                      2010-2011 : 111                      2012-2013 (estimation) : 140                      2014-2015 (objectif) : 150</p>
c) Amélioration de la coordination, de la collaboration et de la cohérence dans le système des Nations Unies sur toutes les questions liées aux TIC	<p>c) Intensification des efforts d'harmonisation à l'échelle du système</p> <p><i>Mesure des résultats</i>                      2010-2011 : 1                      2012-2013 (estimation) : 2                      2014-2015 (objectif) : 3</p>

**Facteurs externes**

29E.40 Le programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si le Bureau de l'informatique et des communications bénéficie de la coopération et du soutien sans faille de toutes les parties intéressées dans la mise en œuvre des politiques et stratégies en matière d'informatique et de communications.

**Produits**

29E.41 Les produits et activités de l'exercice biennal 2014-2015 seront les suivants (budget ordinaire) :

- a) Maintien de structures appropriées pour la gestion et la gouvernance dans le domaine de l'informatique et des communications;
- b) Exécution de la stratégie informatique du Secrétariat et des stratégies de gestion des connaissances, des ressources et des infrastructures;
- c) Contribution aux activités du Comité de haut niveau sur la gestion du Conseil des chefs de secrétariat et à celles du Réseau Technologies de l'information et des communications;
- d) Augmentation du nombre de besoins opérationnels satisfaits par des applications centralisées;
- e) Maintien des dispositifs relatifs à la sécurité de l'information et à l'architecture intégrée;
- f) Conception et mise en service d'un système de gestion des services informatiques et des services de communications.

29E.42 La répartition des ressources pour le sous-programme 5 est indiquée dans le tableau 29E.11.

Tableau 29E.11 **Ressources nécessaires : sous-programme 5**

Catégorie	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2012-2013	2014-2015 (avant actuali- sation des coûts)	2012-2013	2014-2015
Budget ordinaire				
Postes	4 773,3	4 773,3	16	16
Autres objets de dépense	1 939,2	1 939,2	–	–
<b>Total</b>	<b>6 712,5</b>	<b>6 712,5</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

29E.43 Le montant de 6 712 500 dollars servira à financer 16 postes [1 D-1, 2 P-5, 5 P-4, 3 P-3 et 5 G(AC)] au Service de la gestion stratégique (4 773 300 dollars), et d'autres objets de dépense (1 939 200 dollars).

**Sous-programme 6  
Services informatiques et services de communications**

*Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 59 478 200 dollars*

29E.44 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe à la Division de la planification du programme. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 6 (Services informatiques et services de communications) du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2014-2015.

Tableau 29E.12 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

**Objectif de l'Organisation** : Assurer la réalisation efficace, rationnelle et transparente des objectifs fonctionnels et opérationnels de l'Organisation en tirant parti des technologies de l'information et des communications

**Réalisations escomptées du Secrétariat**

**Indicateurs de succès**

a) Renforcement de la capacité de l'Organisation de gérer ses activités

a) i) Augmentation du nombre de services fonctionnels automatisés ou améliorés grâce à des projets liés à l'informatique ou aux communications

*Mesure des résultats*

2010-2011 : 6

2012-2013 (estimation) : 7

2014-2015 (objectif) : 8

ii) Augmentation du pourcentage de services informatiques et de communications améliorés ou automatisés

*Mesure des résultats*

2010-2011 : 20 %

2012-2013 (estimation) : 24 %

2014-2015 (objectif) : 29 %

iii) Pourcentage de services informatiques ou de communications répondant au niveau de prestation convenu

*Mesure des résultats*

2010-2011 : 99,5 %

2012-2013 (estimation) : 100 %

2014-2015 (objectif) : 100 %

b) Alignement des procédures normalisées régissant la fourniture des services et l'exécution des projets sur les pratiques de référence

b) Augmentation du nombre de services informatiques ou de communications fournis à un degré de maturité supérieur, selon les définitions servant de référence (normes de l'Organisation internationale de normalisation, méthodologie de l'Information Technology Infrastructure Library ou référentiel COBIT)

*Mesure des résultats*

2010-2011 : 37

2012-2013 (estimation) : 39

2014-2015 (objectif) : 41

**Facteurs externes**

29E.45 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies : a) des changements sont apportés aux projets informatiques pour tenir compte de l'évolution technique et des progrès dans les secteurs apparentés; b) les parties prenantes s'acquittent de leurs responsabilités et de leurs obligations et coopèrent pleinement à la réalisation des objectifs de la stratégie et des politiques dans le domaine de l'informatique et des communications.

**Produits**

29E.46 Les produits et activités de l'exercice biennal 2014-2015 seront les suivants (budget ordinaire) :

- a) Gestion du savoir :
  - i) Appui opérationnel : appui quotidien aux services de gestion des connaissances fournis par le Bureau de l'informatique et des communications, tels qu'iSeek, le Système de diffusion électronique des documents, le système de gestion des documents et les outils de collaboration;
  - ii) Nouvelles technologies et développement :
    - a. Mise en place de banques centrales de documents et de gestion des dossiers;
    - b. Mise en œuvre des moyens et des politiques et procédures d'appui à la numérisation;
  - iii) Activités de coordination :
    - a. Coordination de services de numérisation dans le contexte du plan-cadre d'équipement;
    - b. Coordination des moteurs de recherche internes pour le site un.org, le Système de diffusion électronique des documents et les banques de documents;
    - c. Coordination, exploitation et fourniture de sites Web pour les missions permanentes des États Membres de l'ONU à New York;
- b) Gestion des ressources :
  - i) Appui opérationnel :
    - a. Programmation et application au Système intégré de gestion des changements de réglementation, notamment ceux liés aux normes IPSAS jusqu'à la mise en service d'Umoja;
    - b. Fourniture de services d'appui de niveaux 2 et 3 pour le Système intégré de gestion;
    - c. Maintien de l'intégrité des bases de données et de l'homogénéité de leur architecture;
    - d. Gestion du système central d'établissement des états, maintien d'un accès optimal aux données et adaptation du système compte tenu de l'évolution technique et des nouveaux besoins de tous les lieux d'affectation;
    - e. Amélioration de l'outil de déploiement centralisé des mises à jour automatiques sur les ordinateurs;

- f. Appui à l'ensemble des systèmes de gestion des ressources mis au point par le Bureau, notamment à plus d'une trentaine d'applications d'automatisation des processus actuellement utilisés par le Secrétariat;
- ii) Nouvelles technologies et développement :
  - a. Fourniture d'un appui au transfert des données entre les systèmes existants et Umoja;
  - b. Mise au point d'interfaces de données entre les systèmes existants et Umoja;
  - c. Mise au point d'interfaces entre le Système intégré de gestion et le système de gestion du matériel des opérations de maintien de la paix, dans le cadre du passage de la mise en conformité avec les prescriptions des normes IPSAS;
  - d. Mise en service d'applications de gestion des services dans les départements et bureaux;
  - e. Mise en service d'un logiciel d'appui technique pour Umoja;
  - f. Mise au point de solutions de gestion des ressources communes au Siège et aux missions, sous la forme d'applications intégrées de gestion de la relation client;
- iii) Activités de coordination :
  - a. Coordination des activités du Groupe de travail sur la gestion des ressources du Secrétariat en vue de faciliter la mise en commun des ressources et des enseignements tirés de l'expérience;
  - b. Coordination d'études de viabilité pour les nouveaux projets informatiques présentés au Bureau par les départements, bureaux et missions;
- c) Gestion des infrastructures :
  - i) Appui opérationnel :
    - a. Orientations : mise en conformité de tous les services fournis par le Bureau de l'informatique et des communications avec les stratégies et les normes en vigueur dans le secteur; sécurisation des infrastructures informatiques et des infrastructures de communications du Secrétariat, conformément aux normes internationales de sécurité;
    - b. Connectabilité : gestion et maintenance de l'infrastructure de télécommunications reliant le Siège de l'ONU aux bureaux extérieurs et aux missions de maintien de la paix; expansion et modernisation des systèmes de courrier électronique et des systèmes Internet et intranet (en coopération avec le Département de l'appui aux missions, le cas échéant);
    - c. Dépenses d'équipement : modernisation de l'infrastructure de réseau du Siège, afin de répondre aux besoins de groupes d'utilisateurs de taille variable en ce qui concerne la transmission de données audio et vidéo et de données électroniques essentielles à l'exécution des tâches prescrites;
    - d. Sécurité de l'information : évaluation périodique des risques auxquels sont exposées les structures et les opérations techniques du Siège et des bureaux extérieurs et sécurisation du réseau au moyen de dispositifs de lutte contre les spams et les virus de dernière génération;

- e. Assistance aux utilisateurs : appui technique et opérationnel pour les serveurs, les ordinateurs individuels et les appareils mobiles connectés au réseau du Siège; fourniture de services de messagerie électronique, y compris de télécopies, de télex et de télégrammes;
- ii) Nouvelles technologies et développement : mise en service d'applications et de technologies de gestion des infrastructures;
- iii) Activités de coordination :
  - a. Coordination des services d'appui informatique proposés à toutes les missions permanentes et missions d'observation auprès de l'ONU à New York;
  - b. Exploitation et maintenance d'environ 10 000 lignes téléphoniques et 2 000 lignes Polycom et de télécopie reliées à l'autocommutateur privé du Siège et traitement d'environ 4 500 demandes de transfert et de changement émanant des utilisateurs;
  - c. Exploitation et maintenance du système sécurisé de communications téléphoniques et de courrier électronique pour l'ensemble des bureaux de l'ONU;
  - d. Appui technique et opérationnel aux utilisateurs de la messagerie vocale au Siège et appui technique aux utilisateurs de téléphones portables;
  - e. Appui technique pour toutes les applications utilisées à l'échelle de l'Organisation, telles que le Système intégré de gestion, le Système de diffusion électronique des documents, la messagerie électronique, Inspira, Internet et l'intranet;
  - f. Traitement des demandes des utilisateurs du Système intégré de gestion en ce qui concerne les services de sécurité;
  - g. Fourniture d'infrastructures aux centres informatiques du Siège en vue d'appuyer l'ensemble des applications utilisées par tels ou tels départements, et aux pôles informatiques de Brindisi et de Valence en vue d'appuyer les applications utilisées dans l'ensemble de l'Organisation.

Tableau 29E.13 Ressources nécessaires : sous-programme 6

Catégorie	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2012-2013	2014-2015 (avant actuali- sation des coûts)	2012-2013	2014-2015
Budget ordinaire				
Postes	27 569,7	27 569,7	103	103
Autres objets de dépense	36 693,9	31 908,5	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>64 263,6</b>	<b>59 478,2</b>	<b>103</b>	<b>103</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire	13 978,5	14 423,7	14	14
Ressources extrabudgétaires	21 863,3	23 771,2	12	12
<b>Total</b>	<b>100 105,4</b>	<b>97 673,1</b>	<b>129</b>	<b>129</b>

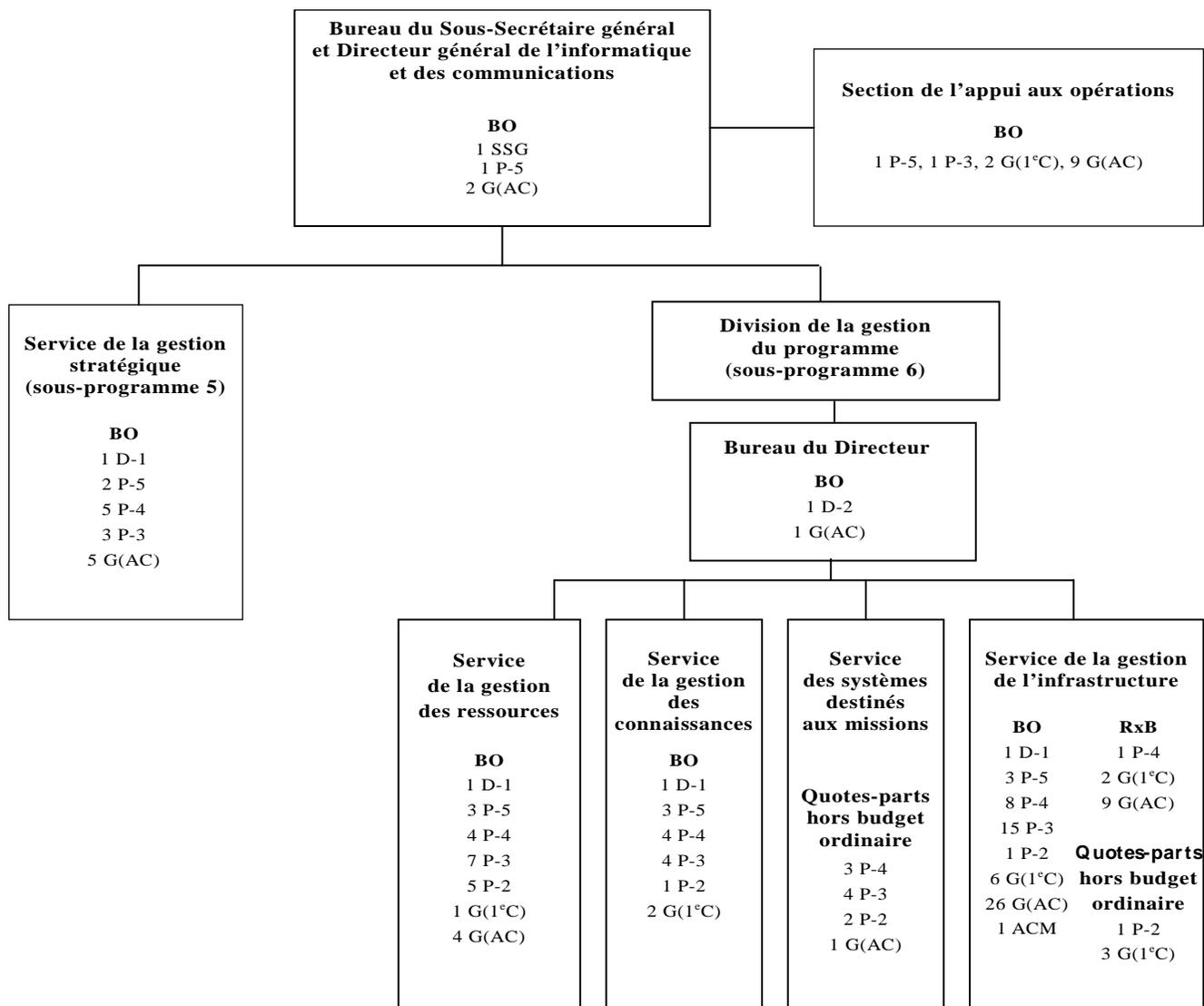
29E.47 Le montant prévu (59 480 900 dollars) accuse une diminution de 4 785 400 dollars et servira à financer 103 postes (1 D-2, 3 D-1, 9 P-5, 16 P-4, 26 P-3, 7 P-2, 9 G(1°C), 31 G(AC) et 1 ACM) à la Division de la gestion du programme, dont relèvent quatre services : le Service de la gestion des

ressources, le Service de la gestion des connaissances, le Service de la gestion de l'infrastructure et le Service de l'informatique des missions (27 569 700 dollars). Il servira également à financer d'autres objets de dépense (31 908 500 dollars).

- 29E.48 La diminution des ressources destinées aux autres objets de dépense (4 785 400 dollars) reflète les variations découlant des propositions faites par le Secrétaire général dans son rapport sur l'esquisse budgétaire pour 2014-2015, qui sont expliquées à la rubrique 2 (Réorganisation des ressources visant à rendre les méthodes de travail plus rationnelles et efficaces) du tableau 29E.6 du présent rapport.
- 29E.49 Pendant l'exercice biennal 2014-2015, des ressources s'élevant à 38 194 900 dollars, dont 14 423 700 dollars correspondant à des quotes-parts hors budget ordinaire et 23 771 200 dollars à des ressources extrabudgétaires, compléteront le budget-programme et serviront aux fins suivantes :
- a) Appui aux opérations de maintien de la paix, en étroite coopération avec le Département de l'appui aux missions, qui sera axé sur des initiatives stratégiques telles que les infrastructures et la définition de normes, la conception et la mise en œuvre de grands projets de modernisation des infrastructures dans les missions, la mise en service d'applications centralisées et l'appui à ces applications;
  - b) Élaboration et mise en œuvre des systèmes approuvés par l'Assemblée générale dans sa résolution 63/262 et décrits dans les rapports du Secrétaire général sur la stratégie informatique et télématique du Secrétariat de l'ONU (A/62/793 et Corr.1 et Add.1) et sur le budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour les exercices allant du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014 et du 1<sup>er</sup> juillet 2014 au 30 juin 2015, qui soulignent les priorités et les besoins en matière de gestion de l'information dans les missions et appui à ces systèmes.
- 29E.50 L'augmentation de 2 346 100 dollars par rapport au montant estimatif révisé de 35 848 800 dollars pour l'exercice biennal 2012-2013 s'explique principalement par la mise en place d'un mécanisme de recouvrement des coûts pour les projets précédemment approuvés en matière d'informatique et de communications dans les opérations de maintien de la paix, en particulier le système central de gestion des identités et le progiciel de gestion de la relation client.
- 29E.51 Un montant total de 40 928 200 dollars avait été proposé pour l'exercice biennal 2012-2013, dont 20 588 000 dollars correspondant à des quotes-parts hors budget ordinaire et 20 340 200 dollars à des ressources extrabudgétaires [A/66/6 (Sect. 30)]. Le montant estimatif révisé pour 2012-2013 s'élève à 35 848 800 dollars, dont 13 978 500 dollars correspondant à des quotes-parts hors budget ordinaire et 21 870 300 dollars à des ressources extrabudgétaires. La réduction de 5 079 400 dollars tient au fait que l'administration a renoncé à renforcer des solutions centralisées, telles que les progiciels de gestion des contenus et de la relation client, et a choisi le statu quo. Il est prévu que les contributions diminuent puisque le système Galaxy est voué à disparaître, que les ressources destinées au portail intégré ont été réduites et que la mise en œuvre du projet de gestion des carburants a pris du retard.

## Annexe I

### Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2014-2015



## Annexe II

### État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle

---

*Résumé de la recommandation*

*Suite donnée à la recommandation*

---

#### **Manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat**

##### **Comité des commissaires aux comptes (A/67/651)**

L'Administration devrait élaborer une nouvelle stratégie informatique qui serve les objectifs et les ambitions réalistes que l'Organisation s'est fixée pour la transformation de son modèle d'activité (par. 14 à 20).

Le Comité juge extrêmement préoccupant que l'ONU ne dispose pas d'une politique de sécurité informatique globale et que les dispositifs de sécurité ne soient pas harmonisés (par. 99).

Aux termes du paragraphe 20 du rapport :

« L'Administration a accepté, comme le Comité le lui recommandait, d'élaborer une nouvelle stratégie informatique qui comprenne une stratégie institutionnelle de gestion de l'information et une architecture intégrée, et qui décrive la manière dont les TIC faciliteront le travail de l'Organisation. Cette stratégie devra servir les objectifs et les ambitions réalistes que l'Organisation s'est fixés pour la transformation de son modèle d'activité. L'Administration devra ensuite mener en parallèle la mise en œuvre de cette stratégie informatique et toute réforme qu'elle aura adoptée pour refonder son modèle d'activité, sa culture et son cadre conceptuel. »

Eu égard à ce qui précède, le Bureau de l'informatique et des communications et le Département de la gestion procèdent actuellement à une révision de la stratégie informatique, en consultation avec toutes les parties prenantes, y compris les hauts responsables, et en présenteront les résultats au plus tard à la soixante-neuvième session de l'Assemblée générale.

Aux termes des paragraphes 100 et 101 du rapport :

« L'Administration a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de renforcer les normes informatiques dans l'ensemble du Secrétariat afin de consolider et de multiplier le pouvoir d'achat dans le domaine des TIC, et d'utiliser ces normes pour faciliter l'harmonisation des moyens informatiques et de communications, prélude essentiel à la consolidation des logiciels et des infrastructures.

L'Administration souscrit à la recommandation détaillée sur la sécurité informatique formulée par le Comité dans un mémorandum adressé au Président du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires. »

Le Secrétaire général adjoint à la gestion s'est fortement engagé dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de sécurité de l'information applicable à l'ensemble du Secrétariat. À cet égard, il a été rapporté au Comité de gestion que des projets de directive relative à la sécurité de l'information et de politiques de fond avaient été mis au point et faisaient actuellement l'objet d'examen et de consultations. Un plan d'action visant à remédier aux lacunes les plus urgentes a été élaboré et sera appliqué en 2013.

En outre, le Bureau a mobilisé des ressources supplémentaires pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'architecture informatique intégrée et de politiques correspondantes.

### **Gouvernance des technologies de l'information et des communications dans les organismes du système des Nations Unies**

#### **Corps commun d'inspection**

(A/67/119)

Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient s'assurer que le comité de pilotage informatique (ou autre organe analogue) se compose des directions opérationnelles représentant tous les grands services de l'organisme et qu'il est présidé par un directeur exécutif, de préférence l'adjoint du chef de l'organisme ou un responsable de rang équivalent (recommandation 1).

Depuis que le Bureau de l'informatique et des communications a été placé, en 2012, sous la responsabilité du Département de la gestion, le Secrétaire général adjoint à la gestion et le Service administratif du Département ont participé activement à la révision de la stratégie informatique. Diverses questions ont été portées à l'attention du Comité de gestion qui est présidé par le Directeur de cabinet, agissant au nom du Secrétaire général. Le Comité a examiné des questions relatives à la politique en matière de TIC et à la sécurité.

### **Continuité des opérations dans les organismes du système des Nations Unies**

#### **Corps commun d'inspection**

(A/67/83)

Les organes délibérants des organismes des Nations Unies devraient, dans le cadre des propositions budgétaires des chefs de secrétariat, prévoir des ressources financières et humaines nécessaires à la mise en œuvre, au suivi, à l'entretien et à la mise à jour de façon régulière des plans approuvés de continuité des opérations élaborés sur la base de la politique/stratégie de continuité des opérations de l'organisation (recommandation 7).

Immédiatement après le passage de l'ouragan Sandy en octobre 2012, le Bureau de l'informatique et des communications a recensé les enseignements à tirer de cette expérience avec le concours de différents départements et bureaux du Secrétariat, et mis en œuvre des mesures d'atténuation permettant de faire face à des perturbations futures. Le Bureau a aussi mobilisé des ressources internes pour l'élaboration de meilleurs plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre et leur mise à l'essai régulière. De même, il procède actuellement à une analyse coûts-avantages afin de déterminer s'il est judicieux de maintenir le centre informatique auxiliaire à Piscataway (New Jersey), par

rapport à un autre emplacement, comme celui du pôle informatique de Valence. Ces actions sont menées dans le contexte de la mise en œuvre des infrastructures pour Umoja.

### **Audit de la gouvernance et de la gestion stratégique du Bureau de l'informatique et des communications**

#### **Bureau des services de contrôle interne**

(AT2011/517/01 – disponible uniquement en version anglaise)

Le Bureau de l'informatique et des communications devrait achever et mettre à l'essai des plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre (par. 35).

Le Bureau a mobilisé des ressources supplémentaires pour les consacrer exclusivement à l'élaboration de plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre pour les activités informatiques et les communications. Il a donné suite aux enseignements tirés de l'expérience de l'ouragan Sandy, en mettant au point des mesures d'atténuation et des procédures adaptées. Les travaux actuels sont axés sur la conduite d'essais et le perfectionnement constant des dispositifs.

Le Bureau de l'informatique et des communications devrait parachever l'architecture technique de l'Organisation, mettre en place des mécanismes de contrôle et d'appui à l'adoption des politiques, des procédures et des directives techniques, et veiller à leur application dans l'ensemble de l'Organisation, sur la base des initiatives liées à la stratégie informatique et télématique (par. 57).

En 2012, le Bureau a créé le Comité d'étude de l'architecture et alloué des ressources internes supplémentaires à la standardisation de l'architecture technique de l'Organisation. Le Comité a examiné et approuvé diverses normes et se réunit actuellement à un rythme mensuel.

#### **Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires**

(A/66/7)

Étant donné l'ampleur des ressources que l'Organisation consacre aux TIC et l'importance stratégique qu'il y a à veiller à utiliser ces ressources de façon cohérente, le Comité consultatif recommande qu'il soit rendu compte de façon exhaustive de la totalité des ressources demandées pour les TIC dans l'introduction au projet de budget-programme, ces ressources devant être ventilées chapitre par chapitre et selon la source de financement. Des renseignements sur l'utilisation des ressources doivent

a) Le tableau figurant dans le fascicule Avant-propos et introduction (Récapitulatif informatique) et le tableau 4 figurant dans les renseignements supplémentaires fournis au Comité consultatif seront mis à jour afin de présenter également des informations sur les crédits alloués à l'informatique au titre des ressources extrabudgétaires et des quotes-parts hors budget ordinaire. Une remarque sera ajoutée au tableau, indiquant le montant total des crédits prévus dans le budget TIC des opérations de maintien de la paix.

b) Les informations sur le recouvrement des coûts (accords de prestation de services) ne concernent que New York. L'annexe III du chapitre consacré au Bureau de l'informatique et des communications présente

*Résumé de la recommandation*

aussi être fournis, notamment les dépenses consacrées aux besoins opérationnels actuels, à l'exécution de projets et aux accords de prestation de services conclus avec le Bureau des technologies de l'information et des communications ou d'autres prestataires de services TIC. Le montant estimatif des recettes qu'engrangeront les prestataires de services TIC au titre des accords de prestation de services doit également être indiqué (par. 116).

Le Comité consultatif a également recommandé que les projets de budget comprennent un plan TIC pour chaque chapitre, quelle que soit la source de financement, qui contiendrait des propositions concernant l'exécution des projets informatiques et des éléments d'information sur les résultats et les avantages escomptés. Ces plans devraient être établis conformément à la stratégie informatique et télématique du Secrétariat. Cette information devrait figurer dans la partie Vue d'ensemble de chaque chapitre (par. 117).

Le Comité souligne qu'il faut veiller à ce que tous les projets TIC soient cohérents et cadrent avec la stratégie informatique et télématique adoptée par l'Assemblée générale dans sa résolution 63/262. Il réaffirme sa recommandation par laquelle il a demandé que le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité et le Bureau des technologies de l'information et des communications travaillent en étroite collaboration pour veiller à ce que des procédures budgétaires appropriées soient établies et pleinement appliquées à l'avenir (par. 118).

*Suite donnée à la recommandation*

l'ensemble des dépenses engagées pendant l'exercice biennal 2010-2011 pour des activités faisant l'objet d'un recouvrement des coûts, ainsi que les estimations et prévisions pour les exercices 2012-2013 et 2014-2015 ventilées par département. L'utilisation des recettes issues de ce recouvrement des coûts, ventilées par source, est aussi présentée.

Dans le chapitre du budget-programme qui lui est consacré, chaque département doit présenter l'état de ses projets TIC d'un coût supérieur à 250 000 dollars, ainsi que celui de ses projets relatifs à des progiciels de gestion intégrés. Le présent chapitre indique l'état actuel des initiatives approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution 66/246 du 24 décembre 2011, à savoir l'initiative 1 (Améliorer la gestion intégrée des technologies de l'information et des communications) et l'initiative 4 (Créer une infrastructure informatique robuste). Tous les autres projets, nouveaux ou en cours, font l'objet de rapports et sont examinés chaque trimestre par le Bureau de la gestion des projets (qui fait partie du Bureau de l'informatique et des communications) qui veille à ce qu'ils s'accordent avec la stratégie informatique globale.

Dans le cadre de l'examen des propositions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015, il a été demandé aux départements et bureaux de soumettre au Bureau de l'informatique et des communications de nouvelles idées d'initiatives à mener dans le domaine de l'informatique et des communications, en les accompagnant d'un descriptif-argumentaire de projet s'il y avait lieu, pour examen par les groupes de travail concernés, comme ceux qui se penchent sur la gestion de l'infrastructure, la gestion des connaissances et la gestion des ressources. À l'issue de cet exercice, 13 descriptifs-argumentaires de projet ont été examinés et approuvés par le Bureau de l'informatique et des communications.

*Résumé de la recommandation*

Le Comité consultatif estime que le document de présentation du budget doit indiquer en toute transparence les crédits alloués au Bureau des technologies de l'information et des communications au titre du recouvrement des coûts, en fournissant notamment des informations sur les montants versés pour des services informatiques et télématiques par différents départements et bureaux ou par d'autres entités. Des renseignements doivent aussi être fournis concernant l'utilisation de ces ressources par le Bureau, notamment pour le financement de postes en son sein. Le Comité estime également à cet égard que les recettes affectées au Bureau au titre du recouvrement des coûts devraient être présentées dans une rubrique distincte dans la section « Vue d'ensemble » du chapitre du budget le concernant. Le Comité consultatif réaffirme à nouveau que les départements clients devraient avoir communication des modalités de facturation de ces services (par. VIII.144).

*Suite donnée à la recommandation*

L'annexe III du présent document donne une vue d'ensemble complète des recettes provenant du recouvrement des coûts (qu'elles soient reçues par allocation de crédits ou par refacturation) dont dispose le Bureau des technologies de l'information et des communications, avec une ventilation des montants par département ou bureau client. On y trouve aussi des renseignements sur les trois principales sources de recettes issues du recouvrement des coûts pour le Bureau : les activités qui alimentent le Compte spécial pour les dépenses relatives aux services d'informatique et de télécommunications du Siège, les services de micro-informatique et autres services aux utilisateurs finals, et les services liés aux applications et à l'hébergement.

## Annexe III

### **Recettes provenant du recouvrement des coûts dont dispose le Bureau de l'informatique et des communications à New York et utilisation de celles-ci au cours de l'exercice biennal 2012-2013**

#### **Vue d'ensemble**

- AIII.1 Le Bureau de l'informatique et des communications fournit une large gamme de services d'informatique et de télécommunications à différents départements et bureaux ainsi qu'à d'autres entités des Nations Unies, ces services étant financés au moyen de mécanismes de recouvrement des coûts bien établis. Le tableau A.III.1 ci-dessous donne une vue d'ensemble du montant, ventilé par catégorie de services et par chapitre du budget, des recettes provenant du recouvrement des coûts (qu'elles soient reçues par allocation de crédits ou par refacturation) relatives aux services d'informatique et de télécommunications fournis. Le tableau A.III.2 fournit des renseignements sur l'utilisation de ces ressources faite par le Bureau, notamment pour le financement de postes.
- AIII.2 Les estimations pour 2012-2013 et les prévisions pour 2014-2015 reposent sur les inventaires actualisés et les coûts des services pour les exercices correspondants. Les comptes qui ont été créés pour le recouvrement des coûts sont décrits ci-dessous :
- a) **Compte spécial pour les dépenses relatives aux services d'informatique et de télécommunications du Siège.** Le Compte spécial est alimenté en partie par les crédits du budget-programme et par la refacturation à tous les départements et bureaux utilisateurs d'un montant standard pour chaque ligne téléphonique. Le Compte sert, entre autres, à financer les coûts afférents aux liaisons louées entre le Siège et les bureaux hors Siège et à une partie des liaisons par satellite, les coûts fixes du système de téléphonie et 12 postes [1 P-4, 2 G(1°C), 9 G(AC)], ainsi que la fourniture ininterrompue, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, de services de télécommunications sécurisées au Secrétaire général, au Département de l'appui aux missions et à la haute direction du Siège. La part variable des coûts couverts se rapporte aux montants facturés aux départements et bureaux clients par des prestataires privés de services de télécommunications pour, entre autres, les appels longue distance, les frais de connexion au réseau, les services de téléphonie mobile pour les téléphones et appareils portables, et les communications par satellite;
  - b) **Services de micro-informatique et autres services aux utilisateurs finals.** Ce compte est alimenté par les budgets des différents départements, sur la base du nombre de comptes de micro-informatique demandé par chacun d'entre eux et du type d'accord de prestation de services qu'il a signé avec le Bureau. Les trois niveaux de service disponibles sont appelés A, B et C. Le niveau C, le moins cher, fournit les prestations minimum nécessaires pour relier un ordinateur de bureau au réseau et le doter des licences logicielles de base et d'un compte de courrier électronique. Pour y souscrire, le département ou bureau client doit disposer de son propre personnel technique et d'un service d'assistance aux utilisateurs. Le niveau B comprend tous les services du niveau C plus un accès complet au service d'assistance du Bureau. Le niveau A, le plus coûteux, comprend tous les services du niveau B, plus l'administration complète du réseau et un appui technique spécial sur site. Les ressources que le Bureau obtient en fournissant des prestations dans le cadre de ces trois types d'accord lui permettent de couvrir le coût des services contractuels nécessaires pour assurer ces prestations, le renouvellement des licences logicielles et l'achat et la maintenance de matériel;

- c) **Services liés aux applications et à l'hébergement.** Ce compte est alimenté par les recouvrements de coûts correspondant à un large éventail de services, dont la gestion d'applications propres à un département (entre autres, hébergement du site Web, gestion de bases de données et mise à disposition de Lotus Notes), la mise en place des serveurs physiques et virtuels, les services de stockage et de sauvegarde, les services relatifs à la continuité des opérations en cas de sinistre, et des services professionnels se rapportant à la gestion de projet, à l'analyse des modes de fonctionnement, au développement d'applications ou à la sécurité. Au cours de l'exercice 2014-2015, le Bureau proposera également de nouveaux services répondant aux besoins particuliers de départements dans les domaines de la gestion des ressources et de la gestion des connaissances. Les ressources qu'il obtient en fournissant ces prestations permettent au Bureau de couvrir le coût des services contractuels, le renouvellement des licences logicielles et l'achat et la maintenance de matériel.
- AIII.3 Depuis que les mécanismes de recouvrement des coûts ont été mis en place au cours de l'exercice 2006-2007, le Bureau s'est attaché à continuer d'en améliorer les modalités pour veiller à ce que seuls les coûts variables (comme les frais de maintenance du matériel et des logiciels, les charges d'amortissement et les dépenses de personnel) se rapportant à un service particulier soient pris en compte dans le calcul des montants à refacturer, tandis que les dépenses d'investissement et celles relatives à la gestion et aux moyens administratifs sont financées au moyen des crédits du Bureau. Grâce à la mise en service de son nouveau centre informatique ultramoderne dans le bâtiment de la pelouse nord, le Bureau est désormais en mesure d'adresser régulièrement aux départements et bureaux clients des inventaires ainsi que des factures, ce qui leur donne une meilleure visibilité quant à l'utilisation des ressources destinées à l'informatique et aux communications et leur permet de l'optimiser.
- AIII.4 La panoplie des services d'informatique et de télécommunications proposés, avec les tarifs correspondants, est présentée dans un barème qui est communiqué aux départements et bureaux en même temps que les consignes pour l'élaboration des fascicules du budget-programme. Ce barème, qui est actualisé à chaque exercice, comprend les services existants et nouveaux proposés aux départements et bureaux clients en application de la stratégie informatique et télématique de l'Organisation.
- AIII.5 Le tableau ci-dessous fait apparaître une augmentation des recettes provenant des services relatifs aux applications et à l'hébergement entre 2010-2011 (montants effectifs) et 2012-2013 (estimations). Cette hausse tient à la possibilité nouvellement offerte au Bureau de refacturer ses services aux départements et bureaux clients sur la base d'inventaires examinés et approuvés conjointement. Les ressources supplémentaires qu'il a ainsi dégagées ont permis au Bureau de moderniser en 2012-2013 plusieurs environnements techniques qui sous-tendent les travaux de l'Organisation : il a réduit le nombre de plateformes d'infrastructure technique nécessitant une gestion active, éliminé des outils obsolètes dont la maintenance était souvent coûteuse et continué de mettre en œuvre la virtualisation des serveurs pour tout son environnement informatique. Ces améliorations ont eu une incidence sur le barème pour 2014-2015, les tarifs afférents à de nombreux services ayant été réduits de moitié, d'où des prévisions de dépenses en baisse pour les départements et bureaux clients. De même, grâce à la mise en service du système de téléphonie par Internet, le coût standard annuel d'une ligne téléphonique a baissé de 360 dollars à 240 dollars, ce qui représente une économie de plus de 2,2 millions de dollars par exercice biennal pour l'Organisation.

Tableau A.III.1 – Ventilation par source de financement des recettes provenant du recouvrement des coûts

(En milliers de dollars des États-Unis)

Chapitre du budget-programme	Télécommunications et réseaux			Micro-informatique			Applications et hébergement		
	2010-2011	2012-2013	2014-2015	2010-2011	2012-2013	2014-2015	2010-2011	2012-2013	2014-2015
	(Dépenses effectives)	(Estimations)	(Prévisions)	(Dépenses effectives)	(Estimations)	(Prévisions)	(Dépenses effectives)	(Estimations)	(Prévisions)
1. Politique, direction et coordination d'ensemble	148,3	193,0	128,7	389,9	634,0	604,4	72,0	215,3	112,2
2. Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences	840,2	985,1	656,7	2 581,4	3 011,6	3 011,6	1 304,4	1 118,4	717,3
3. Affaires politiques	268,1	357,1	238,1	1 007	982,6	982,6	50,8	516,3	147,7
4. Désarmement	39,4	47,6	31,7	245,8	216,7	216,7	77,2	50,9	32,8
5. Opérations de maintien de la paix	766,2	963,7	642,4	3 188,6	3 527,5	3 527,5	154,7	2 174,5	1 176,9
6. Utilisations pacifiques de l'espace									
7. Cour internationale de Justice	0,6	0,7	0,5						
8. Affaires juridiques	105,5	136,7	91,2	803,6	460,2	456,9	511,2	414,6	164,4
9. Affaires économiques et sociales	450,8	538,9	359,3	2 421,3	2 367,6	2 338,7	595,4	764,3	478,3
10. Pays les moins avancés, pays en développement sans littoral et petits États insulaires en développement	12,7	18,3	12,2						
11. Appui des Nations Unies au Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique							15,1	0,1	0,1
12. Commerce et développement	17,8	11,3	7,5	62,7	57,0	57,0			
14. Environnement	17,8	18,7	12,4	53,3	36,2	36,0	29,9	1,6	0,7
15. Établissements humains	10,0	11,8	7,8				3,3	5,5	2,8
16. Contrôle international des drogues, prévention du crime et du terrorisme et justice pénale	3,8	6,2	4,1	22,5	21,4	21,4		13,5	13,4
17. ONU-Femmes	1,2	1,4	1,0	54,4	3,0	3,0			
18. Développement économique et social en Afrique	4,1	6,2	4,2						
19. Développement économique et social en Asie et dans le Pacifique	3,9	4,2	2,8						
20. Développement économique en Europe									
21. Développement économique et social en Amérique latine et dans les Caraïbes	4,5	4,2	2,8						
22. Développement économique et social en Asie occidentale	8,2	6,0	4,0						
24. Droits de l'homme	14,3	40,3	26,9	110,2	81,4	81,4			
26. Réfugiés de Palestine	1,2	1,4	1,0	21,8	21,0	21,0		0,8	0,4
27. Aide humanitaire	184,2	231,5	154,4	520,9	525,6	525,6	274,5	163,0	101,6
28. Information	522,7	608,8	405,9	1 756,1	1 607,4	1 607,4	1 130,0	1 874,5	1 155,1
29. Services de gestion et d'appui	1 159,3	1 457,7	971,8	5 569,9	5 209,7	4 201,4	1 120,0	2 015,0	1 387,6
29E. Bureau de l'informatique et des communications	250,4	330	220	828,6	1 172,3	1 257,0			
30. Contrôle interne	102,4	149,7	99,8	460,3	464,7	464,7	135,2	108,8	60,7
31. Activités administratives financées en commun	47,2	55,5	37,0	117,1	160,3	160,3	17,5	23,5	16,1

<i>Chapitre du budget-programme</i>	<i>Télécommunications et réseaux</i>			<i>Micro-informatique</i>			<i>Applications et hébergement</i>		
	<i>2010-2011</i>	<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2010-2011</i>	<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2010-2011</i>	<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>
	<i>(Dépenses effectives)</i>	<i>(Estimations)</i>	<i>(Prévisions)</i>	<i>(Dépenses effectives)</i>	<i>(Estimations)</i>	<i>(Prévisions)</i>	<i>(Dépenses effectives)</i>	<i>(Estimations)</i>	<i>(Prévisions)</i>
33. Travaux de construction, transformation et amélioration des locaux et gros travaux d'entretien									
34. Sûreté et sécurité	246,3	317,5	211,6	1 306,9	1 266,4	1 259	851,0	884,6	760,3
Autres chapitres	387,6	507,1	338,1	611,8	592,0	602,5		41,8	15,3
<b>Total</b>	<b>5 612,8</b>	<b>6 680,7</b>	<b>4 453,8</b>	<b>22 194,3</b>	<b>22 418,8</b>	<b>21 436,3</b>	<b>6 342,3</b>	<b>10 387,1</b>	<b>6 343,8</b>

Tableau A.III.2 – Utilisation des recettes provenant du recouvrement des coûts, par catégorie de services

Catégorie	Ressources (milliers de dollars É.-U.)			Postes		
	2010-2011	2012-2013	2014-2015	2010-2011	2012-2013	2014-2015
Télécommunications et réseaux <sup>a</sup>						
Postes	2 095,3	2 190,0	2 190,0	12	12	12
Autres objets de dépense	15 901,6	17 454,1	15 227,1			
Micro-informatique et mobile office (accès à distance)						
Postes						
Autres objets de dépense	22 194,3	22 418,8	21 436,3			
Applications et hébergement						
Postes						
Autres objets de dépense	6 342,3	10 387,1	6 343,8			
<b>Total</b>	<b>46 533,5</b>	<b>52 450,0</b>	<b>45 197,2</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

<sup>a</sup> Dont la contribution aux dépenses de télécommunications versée par le Bureau de l'informatique et des communications à partir des crédits du budget ordinaire, qui s'élève à 12 384 100 dollars pour 2010-2011, 12 963 400 dollars pour 2012-2013 et 12 963 400 dollars (montant prévu) pour 2014-2015, hors recouvrement des coûts correspondant aux lignes téléphoniques standard. Ne comprend pas les dépenses de télécommunications variables pour lesquelles le Bureau ne fait que répercuter directement la facturation d'un prestataire extérieur.