



# Assemblée générale

Distr. générale  
15 avril 2015  
Français  
Original : anglais

Soixante-dixième session

## Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2016-2017\*

**Titre VIII**  
**Services communs d'appui**

**Chapitre 29A**  
**Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion**

(Programme 25 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017)\*\*

### Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble . . . . .	3
Orientation générale . . . . .	3
Vue d'ensemble des ressources . . . . .	6
Autres éléments d'information . . . . .	11
A. Direction exécutive et administration . . . . .	11
B. Programme de travail . . . . .	14
Composante 1. Services de gestion . . . . .	14
Composante 2. Progiciel de gestion intégré . . . . .	18
Composante 3. Administration de la justice : contrôle hiérarchique . . . . .	21
Composante 4. Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination . . . . .	23
C. Appui au programme . . . . .	25

\* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra sous la cote A/70/6/Add.1.

\*\* A/69/6/Rev.1.



---

Annexes\*\*\*

I. Organigramme et répartition des postes pour l'exercice 2016-2017 . . . . .	27
II. État récapitulatif des suites données aux recommandations des organes de contrôle . . . . .	28

---

\*\*\* L'annexe énumérant les produits de l'exercice 2014-2015 non reconduits en 2016-2017 est sans objet et ne figure donc pas dans le présent chapitre.

## Vue d'ensemble

Tableau 29A.1 **Ressources financières**

(En dollars des États-Unis)

Montant des crédits ouverts pour 2014-2015	56 736 200
Ajustements techniques (élimination de dépenses non renouvelables et effet-report de postes créés au cours de l'exercice antérieur)	(41 466 100)
Variation découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale (nouvelles réductions)	(6 200)
Gains d'efficacité découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale	(494 400)
Variation	(41 966 700)
Montant proposé pour le Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion pour 2016-2017	14 769 500
Nouveaux mandats (part du budget ordinaire du Secrétariat dans le financement du progiciel de gestion intégré)	8 143 700
Montant proposé par le Secrétaire général pour 2016-2017 <sup>a</sup>	22 913 200

<sup>a</sup> Aux taux révisés de 2014-2015.

Tableau 29A.2 **Postes**

	Nombre	Classe
<i>Budget ordinaire</i>		
Postes approuvés pour l'exercice biennal 2014-2015	49	1 SGA, 2 D-2, 4 D-1, 9 P-5, 6 P-4, 2 P-3, 1 P-2/1, 4 G (1 <sup>er</sup> C), 20 G(AC)
Suppression	(1)	1 D-1 relevant de la composante 1
Postes proposés pour l'exercice biennal 2016-2017	48	1 SGA, 2 D-2, 3 D-1, 9 P-5, 6 P-4, 2 P-3, 1 P-2/1, 4 G (1 <sup>er</sup> C), 20 G(AC)

## Orientation générale

- 29A.1 Le Département de la gestion est chargé de mettre en œuvre le programme de travail correspondant au chapitre 29A. Les activités prévues dans ce chapitre relèvent du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.
- 29A.2 Le Département veillera à ce que les politiques de gestion, les procédures et les contrôles internes, nouveaux ou révisés, répondent tous aux attentes des États Membres telles qu'elles figurent dans les résolutions et décisions de l'Assemblée générale ainsi qu'aux règles et règlements pertinents des Nations Unies, ou les dépassent. L'aptitude des responsables à mener à bien les programmes approuvés sera renforcée par les grandes orientations et l'appui plus efficace qui lui seront fournis pour appliquer les méthodes de la gestion axée sur les résultats, y compris la pratique régulière et systématique du contrôle des activités et de l'auto-évaluation, et par la communication régulière aux États Membres d'information sur l'exécution des programmes, afin que l'Organisation en vienne effectivement à axer entièrement son action sur les résultats.

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

- 29A.3 Le Département suivra de près les recommandations des organes de contrôle, recensera les grands points faibles et veillera à ce que des mesures correctives soient prises. En outre, il prêtera un appui technique au Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires, dans le cadre du contrôle de leurs contrats de mission, et au Comité de gestion, pour contrôler les suites que les départements et bureaux du Secrétariat donnent aux recommandations des organes de contrôle. Enfin, il facilitera l'établissement des rapports sur l'exécution des programmes à présenter aux organes intergouvernementaux.
- 29A.4 Considérant qu'il importe de promouvoir le principe de responsabilité et un recours plus systématique à la gestion des risques et aux mécanismes de contrôle interne au sein de l'Organisation, conformément à la résolution 68/264 de l'Assemblée générale, le Département de la gestion poursuivra ses efforts pour accélérer la mise en œuvre d'une gestion axée sur les résultats et pour assurer, partout au Secrétariat, l'application d'un dispositif efficace de gestion des risques et de contrôle interne. De la sorte, les pratiques de gouvernance et de gestion du Secrétariat s'amélioreront, l'accent sera davantage mis sur les objectifs et l'Organisation sera plus efficace dans la réalisation des objectifs fixés et l'accomplissement des tâches prescrites par les États Membres. Bien ancrées désormais, les activités de contrôle interne et de gestion des risques feront partie intégrante des processus et opérations de l'Organisation tout entière. Moyennant une stratégie de communication dynamique, le Département s'assurera que les États Membres, les responsables et leurs équipes sont parfaitement informés et solidaires des mesures prises pour que l'Organisation devienne plus efficace et s'attache davantage aux résultats.
- 29A.5 La réalisation du projet de progiciel de gestion intégré, connu sous le nom d'Umoja, se poursuivra, sous la direction du Département de la gestion, qui en assurera la coordination et le contrôle par l'intermédiaire de son Comité de pilotage. Conformément au calendrier approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 67/246 sur la capacité de l'Organisation de s'adapter aux multiples changements qu'implique l'adoption d'Umoja, la mise en service d'Umoja-Démarrage et Umoja-Extension 1 aura été menée à bien dans tout le Secrétariat à la fin de 2015, et la réception définitive de ces deux éléments du système interviendra en 2016. Umoja-Extension 2 entrera en service au début de 2017, comme prévu. Le plan de transfert progressif des connaissances et des attributions de l'équipe chargée d'Umoja aux unités fonctionnelles du Secrétariat, dans le cadre de leur intégration, se poursuivra, géré conjointement par les référents processus et le Chef des communications et de l'informatique. La proposition d'un nouveau modèle de prestation de services sera présentée à l'Assemblée générale à sa soixante-dixième session, pour examen et approbation.
- 29A.6 Le Département continuera à conduire les activités destinées à pérenniser l'application à l'Organisation des Nations Unies de méthodes comptables conformes aux Normes comptables internationales du secteur public (IPSAS) et à tirer de ces normes tout le parti possible. Il continuera en outre à renforcer les contrôles de gestion et la responsabilité en matière de gestion financière et de gestion des biens, affiner la budgétisation axée sur les résultats et améliorer encore la présentation des budgets.
- 29A.7 Dans le système d'administration de la justice, le contrôle hiérarchique est la première étape de la procédure formelle de contestation des décisions administratives. Il permet aussi à l'administration de régler les contentieux à un stade précoce en donnant une meilleure explication de la décision contestée, ou de revenir sur les décisions qui ne sont pas conformes au droit interne, dans le délai prévu de 30 à 45 jours. À travers sa fonction de contrôle hiérarchique, le Département s'efforcera de réduire le nombre d'affaires portées devant le Tribunal du contentieux administratif. En outre, il adoptera et mettra en œuvre des mesures efficaces pour améliorer les pratiques de gestion, accroître la transparence et responsabiliser la hiérarchie.

- 29A.8 Dans le cadre de la réforme de la gestion des ressources humaines, qui vise à faire de l'ONU une Organisation plus productive, plus souple et plus orientée vers les résultats, la gestion prévisionnelle des effectifs continuera d'être améliorée, moyennant le recrutement de personnel hautement qualifié, des systèmes de gestion des ressources humaines plus performants, le renforcement du système de gestion de la performance et de perfectionnement, la mise en application du dispositif de mobilité, la promotion de la santé du personnel et la fourniture de services de médecine du travail et consultations médicales aux bureaux des Nations Unies de par le monde et le contrôle de l'exercice des pouvoirs délégués aux entités du Secrétariat disséminées dans le monde entier. Le système de gestion des aptitudes sera encore renforcé, en particulier dans les domaines du recrutement, de la gestion des apprentissages et de celle de la performance. Des campagnes de communication ciblées seront lancées en vue de parvenir à une représentation géographique plus équitable des États Membres et à une meilleure représentation des femmes et de trouver des candidats hautement qualifiés. Le Département de la gestion continuera d'appuyer et renforcer l'intégration des principes d'équilibre entre les sexes et de représentation géographique équitable dans les activités de l'Organisation, donnant ainsi l'exemple, comme il se doit, d'une politique soucieuse d'égalité entre les sexes.
- 29A.9 Le Département de la gestion supervisera l'achèvement des derniers travaux de rénovation du complexe historique abritant le Siège de l'Organisation, projet désigné sous le nom de plan-cadre d'équipement. La rénovation du bâtiment du Secrétariat, de celui des conférences et de celui de l'Assemblée générale a été achevée au cours de l'exercice précédent. Les travaux additionnels de renforcement de la sécurité auront été menés à bien à la fin de 2016. Au sein du Département, le Bureau des services centraux d'appui assure entièrement la gestion des locaux du Siège rénovés, suivant le plan-cadre d'équipement, en privilégiant l'entretien proactif et préventif au lieu des interventions a posteriori, en vue de favoriser l'efficacité, la continuité des opérations et la préservation de l'environnement.
- 29A.10 En outre, comme l'Assemblée générale l'en a chargé dans ses résolutions 67/254 et 69/262, le Département continuera de s'employer à satisfaire les besoins à long terme du Siège en locaux, de manière à obtenir les conditions les plus avantageuses pour l'Organisation tout en favorisant la productivité et le bien-être de leurs occupants. Il coordonnera l'examen stratégique des biens immobiliers, en cours de réalisation. Pour 2016-2017, sont prévues à ce titre, entre autres activités, des études de faisabilité et des études préliminaires de projets à réaliser à la Commission économique pour l'Afrique, à l'Office des Nations Unies à Nairobi et à la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique. En outre, le Département travaillera avec l'Office des Nations Unies à Genève dans le cadre du programme complet de rénovation et de restauration du Palais des Nations, appelé « plan stratégique patrimonial », et fournira des orientations et des avis techniques dans le cadre des autres projets de construction actuellement entrepris à l'étranger.
- 29A.11 Le Département jouera un rôle central dans la direction stratégique générale et l'exécution des activités liées à l'informatique et aux communications qui appuient pleinement le travail de l'Organisation, notamment en menant à bien des initiatives prioritaires existantes telles qu'Umoja, en harmonisant les infrastructures et les progiciels existants et en renforçant la résilience systémique et opérationnelle. Il exploitera davantage l'architecture de sécurité informatique pour mettre au point un plan de cybersurveillance qui aidera l'Organisation à se doter de mécanismes de gestion des risques de cybercriminalité. En application de sa résolution 69/262, le Secrétaire général présentera à l'Assemblée générale, à sa soixante-dixième session, un rapport contenant : a) des renseignements détaillés sur la mise en œuvre de tous les éléments de la nouvelle stratégie proposée dans le domaine de l'informatique et des communications, y compris un plan d'exécution assorti d'un calendrier précis; b) une liste d'objectifs stratégiques dans le domaine de l'informatique et des communications mis en regard des objectifs globaux de l'Organisation;

c) une liste des initiatives stratégiques de ces objectifs en cours d'exécution et prévues, dont il précisera le coût, les objectifs de référence et les réalisations attendues, pour permettre de mesurer les résultats obtenus, les avantages escomptés et les risques; et d) à titre indicatif, une projection à cinq ans du budget global de l'informatique et des communications à l'échelle du Secrétariat.

- 29A.12 Le Département fournira un appui fonctionnel ou technique de secrétariat à la Commission des questions administratives et budgétaires (Cinquième Commission), au Comité du programme et de la coordination, au Comité des contributions, au Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, au Comité des commissaires aux comptes et au Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit.
- 29A.13 En outre, le Département de la gestion conservera son rôle de chef de file au sein du système des Nations Unies. À travers des partenariats avec d'autres organismes du système, il renforcera les services communs existants et encouragera la création de nouveaux services de ce type dans les cas où des gains d'efficacité et des économies pourraient en résulter.

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

- 29A.14 Les ressources demandées au titre du présent chapitre pour l'exercice biennal 2016-2017 s'élèvent au total à 14 769 500 dollars, avant actualisation des coûts (progiciel intégré de gestion (planification) des ressources non compris), soit une diminution nette de 500 600 dollars (3,3 %) par rapport au montant des crédits ouverts pour l'exercice 2014-2015. La différence tient à deux facteurs : a) les nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale; et b) les gains d'efficacité découlant de ladite résolution. Les réductions proposées ne compromettront pas l'exécution intégrale et efficace des mandats.
- 29A.15 Les variations découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale ont trait au projet de supprimer un poste, ainsi qu'à la réduction des objets de dépense autres que les postes prévues pour l'exercice 2016-2017.
- 29A.16 Les réductions proposées dépendront des effets que la mise en service d'Umoja (lors des phases de Démarrage et d'Extension 1) aura d'ici à la fin de l'année 2015. Étant donné qu'il est encore trop tôt pour évaluer précisément l'impact d'Umoja dans l'avenir, la réorganisation des fonctions et des rôles qui résultera de la suppression d'un poste ne pourra être déterminée qu'au cours de l'exercice 2016-2017, lorsque cet impact apparaîtra plus clairement.
- 29A.17 Le montant demandé pour couvrir la part du progiciel intégré de gestion (Umoja) imputable au budget ordinaire du Secrétariat pour l'exercice 2016-2017 est de 8 143 700 dollars, ce qui se traduit par une diminution nette de 33 322 400 dollars par rapport au montant révisé des ressources nécessaires pour 2014-2015, compte tenu des ajustements techniques liés à l'élimination des dépenses non renouvelables de l'exercice 2014-2015.
- 29A.18 La répartition des ressources est indiquée dans les tableaux 29A.3 à 29A.5 ci-après.

Tableau 29A.3 Ressources financières, par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) Budget ordinaire

			Variation							Total avant actua- lisation des coûts	Actua- lisation des coûts	2016-2017 (montant prévu)
	2012-2013 (dépenses effectives)	2014-2015 (crédits ouverts)	Ajustements techniques (élimina- tion de dépenses non renou- velables et effet-report de postes créés au cours de l'exercice précédent)	Nouveaux mandats et transferts entre composantes	Nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale	Gains d'efficience découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale	Total centage	Pour-				
A. Direction exécutive et administration	2 405,3	2 606,6	–	–	(4,8)	(1,4)	(6,2)	(0,2)	2 600,4	73,7	2 674,1	
B. Programme de travail												
1. Services de gestion	5 772,1	5 112,0	–	–	(1,4)	(487,4)	(488,8)	(9,6)	4 623,2	125,2	4 748,4	
2. Proiciel de gestion intégré <sup>a</sup>	4,3	41 466,1	(41 466,1)	8 143,7	–	–	(33 322,4)	(80,4)	8 143,7	–	8 143,7	
3. Administration de la justice : composante contrôle hiérarchique	2 200,9	1 857,1	–	–	–	(1,6)	(1,6)	(0,1)	1 855,5	58,6	1 914,1	
4. Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination	1 550,0	1 521,8	–	–	–	(1,0)	(1,0)	(0,1)	1 520,8	42,6	1 563,4	
<b>Total partiel, B</b>	<b>9 527,3</b>	<b>49 957,0</b>	<b>(41 466,1)</b>	<b>8 143,7</b>	<b>(1,4)</b>	<b>(490,0)</b>	<b>(33 813,8)</b>	<b>(67,7)</b>	<b>16 143,2</b>	<b>226,4</b>	<b>16 369,6</b>	
C. Appui au programme	4 246,0	4 172,6	–	–	–	(3,0)	(3,0)	(0,1)	4 169,6	145,3	4 314,9	
<b>Total partiel, 1</b>	<b>16 178,6</b>	<b>56 736,2</b>	<b>(41 466,1)</b>	<b>8 143,7</b>	<b>(6,2)</b>	<b>(494,4)</b>	<b>(33 823,0)</b>	<b>(59,6)</b>	<b>22 913,2</b>	<b>445,4</b>	<b>23 358,6</b>	

**Titre VIII Services communs d'appui**

2) *Quotes-parts hors budget ordinaire<sup>b</sup>*

	2012-2013 (dépenses effectives)	2014-2015 (estimation)	2016-2017 (montant prévu)
A. Direction exécutive et administration	-	-	-
B. Programme de travail	78 372,0	47 051,7	37 480,5
C. Appui au programme	59 636,7	65 634,4	25 922,6
<b>Total partiel, 2</b>	<b>138 008,7</b>	<b>112 686,1</b>	<b>63 403,1</b>

3) *Ressources extrabudgétaires<sup>c</sup>*

	2012-2013 (dépenses effectives)	2014-2015 (estimation)	2016-2017 (montant prévu)
A. Direction exécutive et administration	-	-	-
B. Programme de travail	28 193,8	16 572,8	12 992,7
C. Appui au programme	7 406,4	5 803,9	5 365,2
<b>Total partiel, 3</b>	<b>35 600,2</b>	<b>22 376,7</b>	<b>18 357,9</b>
<b>Total</b>	<b>189 787,5</b>	<b>191 799,0</b>	<b>105 119,6</b>

<sup>a</sup> Comme indiqué aux tableaux 7 et 15 du sixième rapport d'étape sur le progiciel de gestion intégré (A/69/385 et Corr.1). Le montant de 8 143 700 dollars a été inclus en application du paragraphe 17 de la partie VI de la résolution 69/274, où l'Assemblée générale notait que des dépenses additionnelles d'un montant de 54,3 millions de dollars étaient prévues pour l'exercice 2016-2017.

<sup>b</sup> Y compris les ressources inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour financer les frais généraux de fonctionnement et les achats de fournitures et accessoires ainsi que de mobilier et de matériel, qui sont gérés centralement par le Service administratif pour l'ensemble du Département de la gestion, ainsi que la part correspondante du financement du progiciel de gestion intégré.

<sup>c</sup> Ressources extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liés à des activités, fonds et programmes financés au moyen de ressources extrabudgétaires et des montants correspondant au remboursement des dépenses de coopération technique et à la part y afférente du financement du progiciel de gestion intégré.

Tableau 29A.4 Postes

	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires						Total	
			Budget ordinaire		Quotes-parts hors budget ordinaire <sup>a</sup>		Ressources extrabudgétaires <sup>b</sup>			
	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017
<b>Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur</b>										
SGA	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
D-2	2	2	–	–	–	–	–	–	2	2
D-1	4	3	–	–	1	1	–	–	5	4
P-5	9	9	–	–	–	–	1	–	10	9
P-4/3	8	8	–	–	7	7	1	2	16	17
P-2/1	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
<b>Total partiel</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>34</b>
<b>Agents des services généraux</b>										
1 <sup>re</sup> classe	4	4	–	–	–	–	–	–	4	4
Autres classes	20	20	–	–	2	2	2	2	24	24
<b>Total partiel</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>63</b>	<b>62</b>

*Note* : Outre les postes financés sur les contributions obligatoires hors budget ordinaire et les fonds extrabudgétaires figurant au tableau 29A.4 ci-dessus, il y a 74 postes temporaires en 2016 et 50 en 2017 qui seront affectés au progiciel de gestion intégré et financés sur le fonds de financement commun, qui comprend le budget ordinaire, le compte d'appui aux opérations de maintien de la paix et les fonds extrabudgétaires, comme il est indiqué au paragraphe 136 du sixième rapport d'étape sur le progiciel de gestion intégré (A/69/385 et Corr.1).

<sup>a</sup> Ressources nécessaires financées exclusivement sur le compte d'appui aux opérations de maintien de la paix.

<sup>b</sup> Dépenses à financer sur les ressources extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liées à des activités, fonds et programmes extrabudgétaires.

Tableau 29A.5 Répartition des ressources, par composante

(En pourcentage)

	Budget ordinaire	Quotes-parts hors budget ordinaire	Ressources extrabudgétaires
A. Direction exécutive et administration	11,3	–	–
B. Programme de travail			
1. Services de gestion	20,2	5,0	2,8
2. Progiciel de gestion intégré	35,6	53,1	68,0
3. Administration de la justice : composante contrôle hiérarchique	8,1	0,5	–
4. Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination	6,6	0,5	–
<b>Total partiel</b>	<b>81,8</b>	<b>59,1</b>	<b>70,8</b>
C. Appui au programme	18,2	40,9	29,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Ajustements techniques**

- 29A.19 La différence correspond à la non-reconduction de dépenses non renouvelables (d'un montant total de 41 466 100 dollars) liées à la part du progiciel de gestion intégré imputable au budget ordinaire de l'exercice 2014-2015.

**Nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale**

- 29A.20 La diminution de 6 200 dollars proposée au titre des autres objets de dépense, qui a trait aux voyages, tient compte de l'effet attendu des règles approuvées pour les voyage en avion.

**Gains d'efficience découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale**

- 29A.21 Des variations d'un montant total de 494 400 dollars sont proposées, conformément à la résolution 69/264 de l'Assemblée générale, au titre des postes (474 200 dollars) et des autres objets de dépense (20 200 dollars). La diminution au titre des postes correspond à la proposition de supprimer un poste D-1 dans la composante 1 (Services de gestion).
- 29A.22 La diminution de 20 200 dollars proposée au titre des objets de dépense autres que les postes tient principalement à la réduction du montant des services contractuels opérée pour rendre compte des tarifs retenus dans les accords de prestation de services fournis par le Bureau de l'informatique et des communications.

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

- 29A.23 Pour l'exercice 2016-2017, le montant prévu des quotes-parts hors budget ordinaire s'élève à 63 403 100 dollars. Ce chiffre comprend 33 660 900 dollars destinés au progiciel de gestion intégré et 29 742 200 dollars provenant du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix et destinés à financer des services fonctionnels et techniques fournis aux services de gestion, au Comité des marchés du Siège et au Comité central de contrôle du matériel, ainsi qu'à la Cinquième Commission et au Comité du programme et de la coordination. Ce montant représente une diminution nette de 49 283 000 dollars par rapport à l'exercice 2014-2015, qui tient essentiellement au transfert du compte d'appui du chapitre 29A, Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion, au chapitre 29D, Bureau des services centraux d'appui, de la rubrique Location de locaux au coût standard, travaux d'aménagement et d'amélioration des locaux et achats de mobilier qui permet une présentation satisfaisante des coûts y afférents, et à la réduction des besoins de ressources pour le progiciel de gestion intégré durant l'exercice 2016-2017.
- 29A.24 De plus, on estime à 18 357 900 dollars (dont 12 487 100 dollars destinés au progiciel de gestion intégré) le montant des fonds extrabudgétaires provenant des recettes au titre de l'appui au programme correspondant au remboursement de services fournis par l'administration centrale pour des activités extrabudgétaires et du remboursement de dépenses de coopération technique. Le montant de 12 487 100 dollars, qui représente une baisse de 3 444 600 dollars, constitue la part du progiciel de gestion intégré financée sur des fonds extrabudgétaires pour l'exercice biennal 2016-2017, comme indiqué aux tableaux 7 et 15 du sixième rapport d'étape sur le progiciel de gestion intégré (A/69/385 et Corr.1), du fait que la plupart des ressources requises ont déjà été transférées sur le compte spécial du progiciel de gestion intégré au cours d'exercices précédents.

## **Autres éléments d'information**

29A.25 Conformément à la résolution 58/269 de l'Assemblée générale, des ressources d'un montant de 102 800 dollars ont été désignées dans le budget ordinaire, dans la limite des capacités du Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion au titre du sous-programme 1 (programme 25 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017), soit 80 200 dollars au titre des activités de contrôle et d'évaluation pour financer le travail d'un administrateur pendant quatre mois et celui d'un agent des services généraux pendant trois mois, et 22 600 dollars au titre des services consultatifs pour effectuer l'enquête d'auto-évaluation sur le comportement éthique et l'enquête sur le Département de la gestion prévues dans les lettres de mission des hauts fonctionnaires.

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

#### ***Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 2 600 400 dollars***

29A.26 Le Secrétaire général adjoint à la gestion arrête les principales lignes d'action de l'Organisation en matière de gestion et assume la responsabilité générale de la gestion de ses ressources financières, humaines, matérielles et informatiques, ainsi que de ses moyens de communication. Il définit (ou elle) les grandes orientations, formule les directives et assure la coordination et la direction pour tout ce qui touche à la réforme de la gestion. Il (ou elle) représente aussi le Secrétaire général pour les questions de gestion auprès des organes directeurs, des organisations appliquant le régime commun et des organes consultatifs administratifs et suit de près les problématiques nouvelles qui se dessinent en matière de gestion dans tout le Secrétariat. De plus, il se tient en contact étroit avec les autorités du pays hôte et les États Membres sur tous les aspects techniques des questions financières, budgétaires et de personnel, des services communs d'appui, ainsi que de l'informatique et des communications. Il indique en outre des orientations stratégiques et exerce un contrôle sur la gestion dans le cadre de la mise en œuvre du progiciel de gestion intégré (Umoja) et du plan-cadre d'équipement. Le secrétariat de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination, qui fournit des services de secrétariat organiques et techniques à ces deux organes, ainsi que celui du Comité des marchés du Siège et du Comité central de contrôle du matériel, qui seconde ces deux comités dans leurs travaux, relèvent tous deux du Secrétaire général adjoint à la gestion. Enfin, ce dernier dirige et gère les activités du Département de la gestion.

29A.27 Dans l'exercice des attributions exposées ci-dessus, le Secrétaire général adjoint à la gestion est secondé par le Directeur de son bureau, qui assure la planification à moyen et à long terme, conçoit et coordonne les stratégies et politiques de gestion, supervise la mise en œuvre des mesures de réforme et il centralise l'information et l'intégration de tous les aspects de l'action menée par le Département. Le Bureau prête également son concours au Secrétaire général adjoint dans les réunions d'entités interinstitutions telles que le Comité de haut niveau sur la gestion du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS), et il coordonne les activités du Département et assure la liaison avec d'autres bureaux, fonds et programmes sur les questions d'intérêt commun. Le Directeur du Bureau supervise les activités du secrétariat, du Service de la coordination des politiques et du contrôle, du Service de l'appui à la gestion, du Groupe du contrôle hiérarchique et du Service administratif.

Tableau 29A.6 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

*Objectif de l'Organisation* : Assurer l'exécution intégrale des mandats et le respect des politiques et procédures de l'Organisation en vue d'encourager l'adoption d'une culture d'efficacité dans la gestion à travers toute l'Organisation

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès	Mesure des résultats				
		2016-2017	2014-2015	2012-2013		
a) Programme de travail géré efficacement	Amélioration de la gestion et fourniture des produits et services en temps et en heures	Objectif				
		Estimation				
		Résultats effectifs				
	i) Pourcentage de personnes interrogées estimant que le Département de la gestion fait preuve de ponctualité dans la prestation de ses services	Objectif	55	30	55	
		Estimation		53	28	
	Résultats effectifs			50		
ii) Pourcentage de personnes interrogées estimant que le Département de la gestion s'attache suffisamment à satisfaire ses clients		Objectif	56	55	55	
		Estimation		52	31	
		Résultats effectifs			50	
	b) Cohérence accrue des lignes d'action dans la gestion des activités de l'ONU	Progrès de la communication et du partage de l'information entre membres de la haute direction et responsables de l'administration dans tous les lieux d'affectation	Objectif			
			Estimation			
		Résultats effectifs				
i) Nombre de réunions tenues chaque année entre les responsables du Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion et les chefs des services administratifs		Objectif	21	21	21	
		Estimation		21	21	
	Résultats effectifs			21		
ii) Nombre de réunions tenues chaque année entre les responsables du Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion et le personnel d'encadrement		Objectif	19	19	19	
		Estimation		19	19	
		Résultats effectifs			19	

### Facteurs externes

- 29A.28 Le Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion est censé atteindre ses objectifs et assurer les réalisations escomptées au titre de la rubrique Direction exécutive et administration si toutes les parties prenantes offrent un concours et un appui sans réserve au Département de la gestion pour la mise en œuvre des mesures d'amélioration de la gestion.

### Produits

- 29A.29 Les produits de l'exercice 2016-2017 seront les suivants (budget ordinaire) :

- a) Représentation du Secrétaire général aux réunions des organes intergouvernementaux de l'ONU portant sur diverses questions administratives et financières, en tant que de besoin;

- b) Coopération avec d'autres organismes des Nations Unies sur les questions s'inscrivant dans une démarche commune en matière de gestion financière et administrative, notamment sous forme de contributions aux réunions du Comité de haut niveau du CCS sur la gestion;
- c) Liaison avec les autorités du pays hôte, les organisations non gouvernementales et d'autres entités extérieures sur les questions de gestion et autres questions relatives aux ressources;
- d) Contrôle et coordination des activités du Département pour assurer le bon fonctionnement du Bureau et du Département;
- e) Orientations stratégiques et contrôle de la gestion en ce qui concerne la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement et du progiciel de gestion intégré.

29A.30 La répartition des ressources pour la composante direction exécutive et administration est indiquée au tableau 29A.7 ci-dessous.

Table 29A.7 **Ressources nécessaires : direction exécutive et administration**

	<i>Ressources</i> <i>(milliers de dollars É.-U.)</i>		<i>Postes</i>	
	<i>2014-2015</i>	<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2016-2017</i>
		<i>(avant actuali- sation des coûts)</i>		
Budget ordinaire				
Postes	2 452,1	2 452,1	7	7
Autres objets de dépense	154,5	148,3	–	–
<b>Total</b>	<b>2 606,6</b>	<b>2 600,4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

29A.31 Le montant de 2 452 100 dollars est prévu pour financer sept postes [1 SGA, 1 D-2, 1 D-1, 1 P-4, 3 G(AC)] au Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion.

29A.32 Le montant de 148 300 dollars prévu pour les objets de dépense autres que les postes est destiné à financer les autres dépenses de personnel, les voyages, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les dépenses de représentation et les achats de fournitures et accessoires, ainsi que de mobilier et matériel. La diminution de 6 200 dollars correspond à une réduction du montant demandé pour couvrir les frais de voyage qui tient compte de l'incidence attendue de l'application des règles approuvées pour les voyages en avion (4 800 dollars) ainsi que les autres gains d'efficacité (1 400 dollars) escomptés pour 2016-2017, dans le droit fil de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale.

## B. Programme de travail<sup>1</sup>

29A.33 La répartition des ressources par composante est indiquée dans le tableau 29A.8.

Table 29A.8 **Ressources nécessaires, par sous-programme**

	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2014-2015	2016-2017 (avant actuali- sation des coûts)	2014-2015	2016-2017
<b>Budget ordinaire</b>				
1. Services de gestion	5 112,0	4 623,2	15	14
2. Progiciel de gestion intégré <sup>a</sup>	41 466,1	8 143,7	–	–
3. Administration de la justice : contrôle hiérarchique	1 857,1	1 855,5	6	6
4. Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination	1 521,8	1 520,8	5	5
<b>Total partiel</b>	<b>49 957,0</b>	<b>16 143,2</b>	<b>26</b>	<b>25</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire <sup>b</sup>	47 051,7	37 480,5	9	9
Ressources extrabudgétaires <sup>c</sup>	16 572,8	12 992,7	2	2
<b>Total</b>	<b>113 581,5</b>	<b>66 616,4</b>	<b>37</b>	<b>36</b>

<sup>a</sup> Comme indiqué aux tableaux 7 et 15 du sixième rapport d'étape sur le progiciel de gestion intégré (A/69/385 et Corr.#). Le montant de 8 143 700 dollars a été inclus en application du paragraphe 17 de la partie VI de la résolution 69/274, où l'Assemblée générale note que 54,3 millions de dollars de dépenses supplémentaires sont prévus pour l'exercice 2016-2017.

<sup>b</sup> Y compris les ressources inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour financer les frais généraux de fonctionnement et les achats de fournitures et accessoires ainsi que de mobilier et matériel, qui sont gérées centralement par le Service administratif pour l'ensemble du Département de la gestion, ainsi que la part correspondante du financement du progiciel de gestion intégré.

<sup>c</sup> Ressources extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liés à des activités, fonds et programmes financés au moyen de ressources extrabudgétaires et des montants correspondant au remboursement de services d'appui à des dépenses de coopération technique et à la part y afférente du financement du progiciel de gestion intégré.

### Composante 1 Services de gestion

#### *Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 4 623 200 dollars*

29A.34 La responsabilité opérationnelle de cette composante du sous-programme incombe au Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Ladite composante sera mise en œuvre conformément à la stratégie définie au titre de la composante 1 (Services de gestion) du 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) de la partie A (Siège) du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

<sup>1</sup> Sous-programme 1 du programme 25 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

Tableau 29A.9 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

Objectif de l'Organisation : Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'Organisation, renforcer la responsabilité et accroître la transparence

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès		Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
a) Fonctionnement efficace et rationnel du Secrétariat, dans le strict respect des prescriptions des organes délibérants et des textes applicables	i) Amélioration de la gestion des programmes et du personnel à la faveur de l'institution ou de la révision de politiques de gestion, procédures et contrôles internes [pourcentage]	Objectif	100	100	100
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			100
	ii) Augmentation du taux d'application en temps opportun des recommandations formulées par les organes de tutelle à l'intention du Secrétariat [pourcentage de recommandations appliquées dans les délais]	Objectif	75	65	63
		Estimation		70	63
		Résultats effectifs			68
b) Plus stricte observation du principe de responsabilité dans tout le Secrétariat	i) Transmission des évaluations annuelles de la performance de tous les hauts fonctionnaires au Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires pour examen [pourcentage d'évaluations effectuées dans les délais]	Objectif	100	100	–
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			100
	ii) Présentation dans les délais de l'évaluation des résultats institutionnels (rapport sur l'exécution du programme) pour examen par le Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires et les organes intergouvernementaux [pourcentage d'évaluations établies dans les délais]	Objectif	100	100	–
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			100
	iii) Augmentation du nombre des recommandations des organes de contrôle concernant le renforcement de la responsabilité dans l'Organisation qui ont été mises en œuvre [pourcentage de recommandations appliquées dans les délais]	Objectif	75	–	–
		Estimation		73	–
		Résultats effectifs			70
c) Adjudication des marchés et liquidation des biens selon les principes d'efficacité, d'équité, d'intégrité et de transparence et dans le strict respect des textes	i) Respect du délai de traitement des dossiers par le Comité des marchés du Siège	Objectif	7,0	7,5	7,5
		Estimation		7,5	7,5
		Résultats effectifs			4,0

<i>Réalisations escomptées du Secrétariat</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>			
		<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>	
	ii) Maintien du nombre moyen de dossiers traités par le Comité central de contrôle du matériel	Objectif Estimation Résultats effectifs	510  510	510  510	510  565

**Facteurs externes**

29A.35 L'objectif sera atteint et les réalisations escomptées assurées si les règles de gestion et les propositions de réforme correspondantes sont approuvées par les États Membres et continuent d'être appliquées par les services dans tout le Secrétariat.

**Produits**

29A.36 Les produits de l'exercice 2016-2017 seront les suivants :

- a) Service d'organes intergouvernementaux et d'organes d'experts (budget ordinaire et quotes-parts hors budget ordinaire) :
  - i) Services fonctionnels pour les réunions : 7 séances et 30 consultations de la Cinquième Commission de l'Assemblée générale; 3 séances et 6 consultations du Comité du programme et de la coordination; 5 séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires;
  - ii) Documentation destinée aux organes délibérants : 20 rapports à l'Assemblée générale, dont des notes transmettant les observations du Secrétaire général sur les rapports et recommandations du Corps commun d'inspection (10); rapports du Secrétaire général concernant l'examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation (2); rapports sur l'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes (4); rapport biennal sur l'application des mesures visant à améliorer la gestion à l'échelle du système des Nations Unies (1); rapport sur les règles applicables aux voyages en avion (1);
- b) Services d'appui administratif (budget ordinaire, quotes-parts hors budget ordinaire et ressources extrabudgétaires) :
  - i) Appui aux activités de contrôle : rapports de synthèse aux organes de contrôle sur la suite donnée à leurs recommandations (10); réponses récapitulatives aux projets de rapport et lettres de recommandations (40); synthèse des observations du Secrétaire général au Conseil des chefs de secrétariat au sujet de la mise en œuvre des recommandations du Corps commun d'inspection (10); rapports semestriels au Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires et au Comité de contrôle (8); réponses aux demandes de dérogation aux règles applicables aux voyages en avion (250);
  - ii) Suivi de la mise en œuvre des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, du Bureau des services de contrôle interne et du Corps commun d'inspection;
  - iii) Mise en œuvre de la gestion du changement et d'initiatives axées sur le processus métier et l'amélioration continue de la gestion, et recensement des meilleures pratiques de gestion et d'administration;

- iv) Organisation d'enquêtes auprès des clients, examen et analyse des données ainsi recueillies et élaboration de mesures visant à mieux tenir compte des besoins des clients aux stades de la conception et de la fourniture de services administratifs;
- v) Missions d'assistance (6), pour contrôler le fonctionnement des comités locaux de marchés;
- vi) Services fonctionnels et techniques assurés au Comité des marchés du Siège à travers l'examen de plus de 700 projets d'attribution de marchés par an et la formulation de recommandations à l'intention du Secrétaire général adjoint;
- vii) Formation des membres des comités locaux de marchés;
- viii) Services fonctionnels et techniques assurés au Comité central de contrôle du matériel à travers l'examen de quelque 500 dossiers;
- ix) Appui fonctionnel au Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires pour les contrats de mission des hauts fonctionnaires, grâce à l'élaboration de recommandations techniques sur la présentation de ces contrats et les indicateurs devant y figurer, et à l'établissement des évaluations annuelles des résultats effectivement obtenus par rapport aux cibles fixées dans les contrats de mission en vue de leur présentation au Conseil;
- x) Appui fonctionnel au Comité de gestion pour le contrôle du respect, au Secrétariat, des recommandations des organes de contrôle.

29A.37 La répartition des ressources prévues pour la composante 1 est indiquée au tableau 29A.10.

Tableau 29A.10 **Ressources nécessaires : composante 1**

	<i>Ressources</i> <i>(milliers de dollars É.-U.)</i>		<i>Postes</i>	
	2014-2015	2016-2017 <i>(avant actuali- sation des coûts)</i>	2014-2015	2016-2017
Budget ordinaire				
Postes	4 915,1	4 440,9	15	14
Autres objets de dépense	196,9	182,3	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>5 112,0</b>	<b>4 623,2</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire <sup>a</sup>	3 391,1	3 197,8	8	8
Ressources extrabudgétaires <sup>b</sup>	641,1	505,6	2	2
<b>Total</b>	<b>9 144,2</b>	<b>8 326,6</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

<sup>a</sup> Y compris les ressources inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour financer les frais généraux de fonctionnement et les achats de fournitures et accessoires ainsi que de mobilier et matériel, qui sont gérées centralement par le Service administratif pour l'ensemble du Département de la gestion, ainsi que la part correspondante du financement du progiciel de gestion intégré.

<sup>b</sup> Ressources extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liés à des activités, fonds et programmes extrabudgétaires et des montants correspondant au remboursement des dépenses de coopération technique et à la part y afférente du financement du progiciel de gestion intégré.

- 29A.38 Le montant de 4 440 900 dollars permettra de financer 14 postes : a) 9 postes [1 D-1, 3 P-5, 2 P-4, 1 G(1°C), 2 G(AC)] au Service de la coordination des politiques et du contrôle; b) 1 poste (1 P-5) au Service de l'appui à la gestion; c) 4 postes [1 P-5, 1 P-3, 2 G(AC)] au secrétariat du Comité des marchés du Siège et du Comité central de contrôle du matériel. La réduction nette de 474 200 dollars par rapport à l'exercice biennal 2014-2015 s'explique par la suppression proposée d'un poste de la classe D-1 au Service de l'appui à la gestion.
- 29A.39 La suppression d'un poste au Service de l'appui à la gestion a été proposée en raison des synergies réalisées grâce à l'étroite collaboration entre l'équipe chargée du projet relatif au progiciel de gestion intégré et le Service de l'appui à la gestion. En effet, ils ont de nombreuses activités complémentaires, notamment d'encadrement des activités de gestion du changement, d'amélioration des pratiques de gestion et de remise à plat des modes de fonctionnement. Le Service de l'appui à la gestion s'attache essentiellement à l'amélioration des processus administratifs et à l'appui aux initiatives de programmation, et le progiciel de gestion intégré vise surtout à améliorer les processus administratifs et les activités d'appui pour aligner le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies sur les pratiques de référence soutenues par un progiciel de gestion intégré à l'échelle mondiale.
- 29A.40 Le montant prévu pour les autres objets de dépense (182 300 dollars) permettra de financer les autres dépenses de personnel, consultants, voyages, services contractuels, frais généraux de fonctionnement, fournitures et accessoires ainsi que mobilier et matériel. La réduction de 14 600 dollars, découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale, correspond essentiellement à celle des dépenses au titre des consultants (4 800 dollars) et des services contractuels (8 400 dollars) chiffrées d'après les tarifs établis par le Bureau de l'informatique et des communications dans les accord de prestation de services.
- 29A.41 Les ressources du budget ordinaire sont complétées par d'autres contributions obligatoires, d'un montant de 3 197 800 dollars, provenant du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, qui financeraient le maintien de huit emplois de temporaire [1 D-1, 4 P-4, 1 P-3 et 2 G(AC)], dont six au secrétariat du Comité des marchés du Siège et du Comité central de contrôle du matériel, et deux au Service de l'appui à la gestion. La diminution de 193 300 dollars de ces quotes-parts hors budget ordinaire par rapport à l'exercice précédent tient aux dépenses opérationnelles, prévues en baisse. De plus, un montant de 505 600 dollars de ressources extrabudgétaires servirait à reconduire deux emplois de temporaire au Service de la coordination des politiques et du contrôle en couvrant les besoins opérationnels connexes.

## **Composante 2 Progiciel de gestion intégré**

***Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 8 143 700 dollars***

- 29A.42 La responsabilité opérationnelle de cette composante du sous-programme incombe à l'équipe chargée du projet de progiciel de gestion intégré Umoja au Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion : ladite composante sera mise en œuvre conformément à la stratégie exposée en détail pour la composante 2 (projet de progiciel de gestion intégré) du 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) du programme 25, partie A (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

Tableau 29A.11 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

Objectif de l'Organisation : Améliorer la gestion des ressources de l'Organisation

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès		Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
a) Mise en place de processus de gestion des ressources et d'exécution des programmes tous rationnels, efficaces, assortis de dispositifs de contrôle interne et pleinement conformes aux textes, politiques et procédures applicables	i) Augmentation du pourcentage de processus métier mis au point ou adaptés de manière à être pleinement conformes aux textes, politiques et procédures applicables  [pourcentage de processus métier mis au point et diffusés pour acceptation pour Umoja-Démarrage, Umoja-Extension 1 et Umoja-Extension 2]	Objectif	100	100	100
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			100
	ii) Augmentation du pourcentage de processus métier mis au point et testés dans les domaines des ressources humaines, des ressources financières, de la chaîne logistique et des services centraux d'appui  [pourcentage de processus métier mis au point et testés pour Umoja-Démarrage, Extension 1 et Extension 2 (2016-2017 et 2014-2015) et Umoja-Extension 1 (2012-2013)]	Objectif	100	100	100
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			52
b) Stabilisation d'Umoja et bon fonctionnement du progiciel	i) Diminution du nombre des demandes d'assistance informatique après la période de stabilisation  [volume des demandes]	Objectif	1 demande d'assistance pour 40,5 utilisateurs	–	–
		Estimation		1 demande d'assistance pour 40 utilisateurs	–
		Résultats effectifs			–
	ii) Réduction du délai requis pour fournir le service demandé  [nombre moyen d'heures nécessaires pour satisfaire à une demande d'assistance ou régler un incident exigeant des compétences de haut niveau]	Objectif	48	–	–
		Estimation		70	–
		Résultats effectifs			–

### Facteurs externes

29A.43 L'objectif sera atteint et les réalisations escomptées assurées si tous les fournisseurs remplissent toutes leurs obligations contractuelles dans les délais et si la performance des logiciels et des systèmes informatiques satisfait à toutes les conditions exigées.

## Produits

29A.44 Les produits de l'exercice biennal 2016-2017 seront les suivants (budget ordinaire, quotes-parts hors budget ordinaire et ressources extrabudgétaires) :

- a) Le système Umoja (Umoja-Démarrage et première phase d'Umoja-Extension) est déployé et fonctionne correctement dans 100 % du reste de l'Organisation;
- b) Umoja-Extension 2, dont les fonctions se rapportent principalement à la gestion de la chaîne logistique, à l'établissement des budgets et à la gestion des programmes, a été mis en service comme prévu.

29A.45 La répartition des ressources prévues pour la composante 2 est indiquée au tableau 29A.12.

Tableau 29A.12 Ressources nécessaires : composante 2

	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2014-2015	2016-2017 (avant actualisation des coûts)	2014-2015	2016-2017
Budget ordinaire				
Objets de dépense autres que les postes <sup>a</sup>	41 466,1	8 143,7	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>41 466,1</b>	<b>8 143,7</b>	–	–
Quotes-parts hors budget ordinaire <sup>b</sup>	42 946,2	33 660,9	–	–
Ressources extrabudgétaires <sup>c</sup>	15 931,7	12 487,1	–	–
<b>Total</b>	<b>100 344,0</b>	<b>54 291,7</b>	–	–

<sup>a</sup> Comme indiqué aux tableaux 7 et 15 du sixième rapport d'étape du Secrétaire général sur le progiciel de gestion intégré (A/69/385 et Corr.1). Le montant de 8 143 700 dollars est demandé en application du paragraphe 17 de la section VI de la résolution 69/274, où l'Assemblée générale note qu'un montant supplémentaire de 54,3 millions de dollars est nécessaire pour l'exercice biennal 2016-2017.

<sup>b</sup> Part du coût du progiciel de gestion intégré financé sur le compte d'appui aux opérations de maintien de la paix.

<sup>c</sup> Ressources extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liés à des activités, fonds et programmes extrabudgétaires, et des montants correspondant au remboursement des dépenses de coopération technique et à la part y afférente du financement du progiciel de gestion intégré.

29A.46 Le montant de 8 143 700 dollars, demandé pour couvrir les subventions et contributions, représenterait la part du budget ordinaire dans le financement du progiciel de gestion intégré pour l'exercice 2016-2017. Il représente une partie du montant total révisé des ressources nécessaires pour financer le projet Umoja, dans lequel la part du budget ordinaire s'élève à 65 902 700 dollars, comme il est indiqué aux tableaux 7 et 15 du sixième rapport d'étape du Secrétaire général sur ce projet (A/69/385 et Corr.1).

29A.47 Les ressources nécessaires en sus du budget ordinaire pour financer ledit projet durant l'exercice 2016-2017 sont estimées à 46 148 000 dollars, soit 33 660 900 dollars de quotes-parts hors budget ordinaire et 12 487 100 dollars de fonds extrabudgétaires. L'estimation la plus récente de ces ressources et leurs parts respectives dans le financement total du projet sont présentées aux tableaux 7 et 15 du sixième rapport d'étape du Secrétaire général sur le progiciel de gestion intégré (A/69/385 et Corr.1).

### Composante 3 Administration de la justice : contrôle hiérarchique

*Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 1 855 500 dollars*

29A.48 La responsabilité opérationnelle de cette composante incombe au Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Ladite composante sera mise en œuvre conformément à la stratégie décrite pour la composante 3 (administration de la justice : composante contrôle hiérarchique) du 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) de la partie A du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

Tableau 29A.13 **Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats**

Réalisations escomptées du Secrétariat		Indicateurs de succès	Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
<i>Objectif de l'Organisation : Amener tout responsable appelé à prendre des décisions à en répondre entièrement</i>					
a) Plus grande diligence dans l'exercice du contrôle hiérarchique des décisions contestées	Traitement dans les délais prescrits (30 ou 45 jours) de toutes les demandes de contrôle hiérarchique	Objectif	94	94	87
		Estimation		92	92
		Résultats effectifs			92
b) Meilleure application du principe de responsabilité dans la prise de décisions de gestion	Réduction du pourcentage de décisions entachées d'erreur ou d'irrégularité dans les divers bureaux et départements du Secrétariat	Objectif	12	12	10
		Estimation		12	13
		Résultats effectifs			13
c) Réduction du pourcentage d'affaires portées devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies	Réduction du pourcentage d'affaires portées devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies	Objectif	42	41	40
		Estimation		41	39
		Résultats effectifs			39

#### Facteurs externes

29A.49 L'objectif sera atteint et les réalisations escomptées assurées s'il n'y a pas d'augmentation notable du nombre des demandes de contrôle hiérarchique ni de celui des décisions entachées d'erreur ou d'irrégularité.

#### Produits

29A.50 Les produits de l'exercice biennal 2016-2017 seront les suivants (budget ordinaire et quotes-parts hors budget ordinaire) :

- a) Services d'appui administratif :
  - i) Formulation de recommandations sur les demandes de contrôle hiérarchique de décisions administratives contestées, aux fins de déterminer si elles sont recevables et, dans l'affirmative, si la décision administrative en question est conforme ou non aux règles internes en vigueur et à la jurisprudence de l'Organisation;

- ii) Formulation de recommandations sur les demandes de suspension de l'exécution d'une décision administrative contestée soumise au Secrétaire général dans les affaires relatives à la cessation de service de fonctionnaires; repérage des problèmes systémiques relatifs aux pouvoirs de décision de la hiérarchie et formulation de recommandations à leur sujet;
  - iii) Suivi du respect par la hiérarchie des obligations qui sont les siennes dans le cadre du système d'administration de la justice de l'Organisation et définition de circonstances dans lesquelles des pouvoirs délégués pourraient être retirés ou faire l'objet d'un renvoi pour enquête;
  - iv) Fourniture de conseils aux décideurs sous forme de guides des enseignements tirés de l'expérience, publiés à intervalles réguliers;
- b) Autres activités de fond : contribution au rapport du Secrétaire général sur l'administration de la justice.

29A.51 La répartition des ressources prévues pour la composante 3 est indiquée au tableau 29A.14.

**Tableau 29A.14 Ressources nécessaires : composante 3**

	<i>Ressources</i> (milliers de dollars É.-U.)		<i>Postes</i>	
	2014-2015	2016-2017 (avant actualisation des coûts)	2014-2015	2016-2017
Budget ordinaire				
Postes	1 627,9	1 627,9	6	6
Autres objets de dépense	229,2	227,6	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>1 857,1</b>	<b>1 855,5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire	390,8	298,2	–	–
<b>Total</b>	<b>2 247,9</b>	<b>2 153,7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

29A.52 Le montant de 1 627 900 dollars est demandé pour financer six postes [1 P-5, 2 P-4 et 3 G(AC)] au Groupe du contrôle hiérarchique.

29A.53 Le montant prévu pour les autres objets de dépense (227 600 dollars) couvrira les autres dépenses de personnel, services contractuels, frais généraux de fonctionnement, fournitures et accessoires, et mobilier et matériel. La réduction de 1 600 dollars découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale correspond aux tarifs des accords de prestation de services fixés par le Bureau de l'informatique et des communications.

29A.54 Les ressources prévues au budget ordinaire sont complétées par les quotes-parts hors budget ordinaire, chiffrées à 298 200 dollars, qui couvriraient les dépenses de fonctionnement afférentes à l'exécution du programme de travail et des produits décrits plus haut au paragraphe 29A.50.

## Composante 4 Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination

*Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 1 520 800 dollars*

- 29A.55 La responsabilité de cette composante du sous-programme incombe au secrétariat de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination. Ladite composante sera mise en œuvre conformément à la stratégie définie en détail au titre de la composante 4 (Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination) du 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) de la partie A du programme 25 (Services de gestion et d'appui) du plan-programme biennal pour l'exercice 2016-2017.

Tableau 29A.15 **Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats**

*Objectif de l'Organisation* : Faciliter les délibérations et les décisions de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès	Mesure des résultats			
		2016-2017	2014-2015	2012-2013	
a) Amélioration de la communication sur les questions d'organisation et de procédure relatives aux réunions et renforcement de l'appui fonctionnel et technique et des services de secrétariat fournis aux États Membres et aux autres participants aux réunions	i) Strict respect des délais de présentation des rapports finals des organes dont le Secrétariat assure le service en vue de permettre leur publication simultanée dans toutes les langues officielles  [pourcentage de rapports finals des comités présentés dans les délais fixés]	Objectif	100	100	100
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			100
	ii) Diminution du nombre des plaintes formulées par les représentants des États Membres à la Cinquième Commission et au Comité du programme et de la coordination au sujet du déroulement des séances et du niveau et de la qualité de l'appui fonctionnel et technique des services de secrétariat  [nombre de plaintes]	Objectif	0	0	0
		Estimation		0	0
		Résultats effectifs			0

### Facteurs externes

- 29A.56 L'objectif sera atteint et les réalisations escomptées assurées si les conditions suivantes sont réunies : a) les séances et les sessions se déroulent comme prévu, et les propositions des États Membres concernant le programme de travail convenu, y compris les invitations à des réunions informelles envoyées par le secrétariat de la Commission et les demandes relatives à la documentation, sont reçues dans les délais; b) les États Membres prennent en temps utile une part active aux travaux de la Commission et du Comité et y prêtent leur concours et leur collaboration, aussi bien pendant les séances et les consultations qu'à l'occasion de consultations informelles.

**Produits**

29A.57 Les produits de l'exercice 2016-2017 seront les suivants (budget ordinaire et quotes-parts hors budget ordinaire) :

- a) Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination :
  - i) Services fonctionnels et techniques des séances et des consultations de la Cinquième Commission de l'Assemblée générale (640 réunions et consultations) et du Comité du programme et de la coordination (80 réunions et consultations) pour aider ces organes à bien s'acquitter de leurs mandats respectifs;
  - ii) Planification et organisation d'activités et services relatifs aux sessions de la Commission et du Comité;
  - iii) Fourniture de conseils aux présidents et bureaux de la Commission et du Comité, ainsi qu'aux États Membres;
  - iv) Notes sur le programme de travail et l'état d'avancement de la documentation; 160 notes de procédure à l'intention des présidents (80 à l'intention du Président de la Cinquième Commission et 80 à l'intention du Président du Comité du programme et de la coordination); comptes rendus des séances, en tant que de besoin; documents de travail et d'information, en tant que de besoin;
- b) Autres activités de fond :
  - Administration et tenue à jour des sites Web de la Commission et du Comité.

29A.58 La répartition des ressources prévues pour la composante 4 est indiquée au tableau 29A.16.

**Tableau 29A.16 Ressources nécessaires : composante 4**

	<i>Ressources</i> <i>(milliers de dollars É.-U.)</i>		<i>Postes</i>	
	<i>2016-2017</i> <i>(avant actuali-</i>		<i>2014-2015</i>	<i>2016-2017</i>
	<i>2014-2015</i>	<i>sation des coûts)</i>		
Budget ordinaire				
Postes	1 491,8	1 491,8	5	5
Autres objets de dépense	30,0	29,0	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>1 521,8</b>	<b>1 520,8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire	323,6	323,6	1	1
<b>Total</b>	<b>1 845,4</b>	<b>1 844,4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

29A.59 Le montant de 1 491 800 dollars doit permettre de financer cinq postes [1 D-2, 1 P-5, 1 P-2, 2 G(AC)] au secrétariat de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination.

29A.60 Le montant prévu pour les autres objets de dépense (29 000 dollars) permettra de financer les autres dépenses de personnel, services contractuels, mobilier et matériel. La réduction de 1 000 dollars correspond aux tarifs des accords de prestation de services fixés par le Bureau de l'informatique et des communications.

- 29A.61 Les ressources demandées au titre du budget ordinaire sont complétées par d'autres contributions obligatoires, d'un montant de 323 600 dollars, inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, qui couvriraient la reconduction d'un poste (P-3) au secrétariat de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination au titre du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix.

### C. Appui au programme

**Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts) : 4 169 600 dollars**

- 29A.62 Le Service administratif du Département de la gestion fournit des services administratifs centraux, un appui et des conseils dans les domaines des ressources humaines, des finances et de l'administration générale à l'ensemble du Département, c'est-à-dire au Bureau du Secrétaire général adjoint, au Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité, au Bureau de la gestion des ressources humaines, au Bureau des services centraux d'appui, au Bureau de l'informatique et des communications, au Bureau chargé du plan-cadre d'équipement et à l'équipe chargée du projet de progiciel de gestion intégré. Il dispense aussi des services administratifs analogues aux secrétariats du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, du Comité des commissaires aux comptes, du Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit, du Bureau du Pacte mondial, du Groupe sécurité humaine et du Bureau des Nations Unies pour les partenariats, ainsi qu'aux bureaux de liaison de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, de la Convention des Nations Unies sur la lutte contre la désertification et de l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR) à New York. De plus, il gère les voyages des membres du Comité du programme et de la coordination, du Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit et du Comité des contributions, ainsi que des représentants des pays les moins avancés. Il centralise en outre la gestion de la location de locaux et des travaux d'aménagement pour l'ensemble du Secrétariat au Siège.
- 29A.63 La répartition des ressources requises pour l'appui au programme est indiquée au tableau 29A.17.

Tableau 29A.17 **Ressources nécessaires : appui au programme**

	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2014-2015	2016-2017 (avant actualisation des coûts)	2014-2015	2016-2017
Budget ordinaire				
Postes	3 894,5	3 894,5	16	16
Autres objets de dépense	278,1	275,1	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>4 172,6</b>	<b>4 169,6</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
Quotes-parts hors budget ordinaire <sup>a</sup>	65 634,4	25 922,6	1	1
Ressources extrabudgétaires <sup>b</sup>	5 803,9	5 365,2	2	2
<b>Total</b>	<b>75 610,9</b>	<b>35 457,4</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

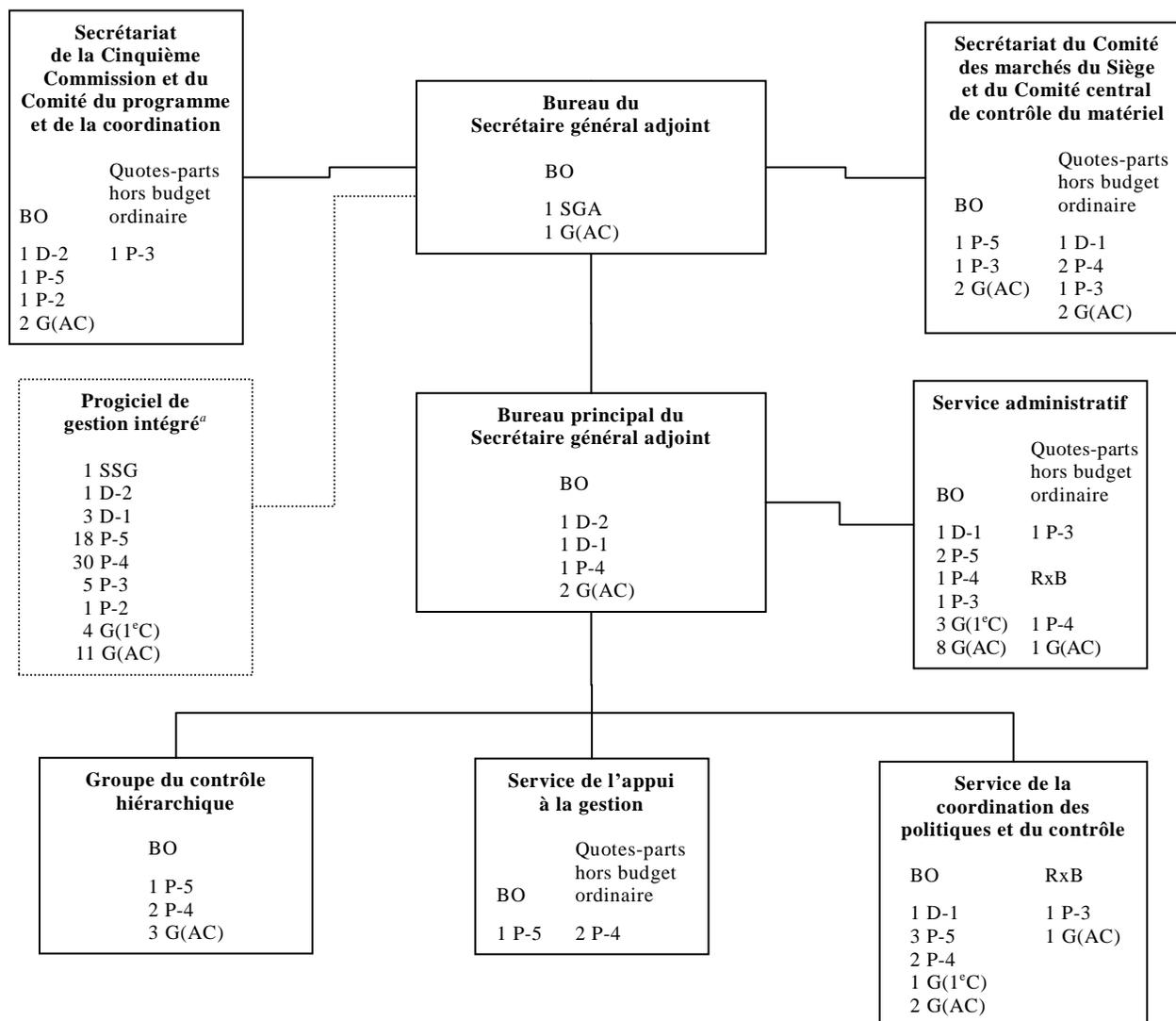
<sup>a</sup> Y compris les ressources inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix gérées centralement par le Service administratif et destinées à couvrir les frais généraux de fonctionnement, achats de fournitures et d'accessoires ainsi que de mobilier et de matériel pour l'ensemble du Département de la gestion.

<sup>b</sup> Recettes extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liés à des activités, fonds ou programmes extrabudgétaires et des montants correspondant au remboursement des dépenses de coopération technique.

- 29A.64 Le montant de 3 894 500 dollars permettra de financier 16 postes [1 D-1, 2 P-5, 1 P-4, 1 P-3, 3 G(1°C), 8 G(AC)] au Service administratif.
- 29A.65 Le montant de 275 100 dollars prévu pour les autres objets de dépense permettra de financer les autres dépenses de personnel, services contractuels, frais généraux de fonctionnement, fournitures et accessoires et mobilier et matériel. La réduction de 3 000 dollars au titre des services contractuels correspond aux tarifs des accords de prestation de services fixés par le Bureau de l'informatique et des communications.
- 29A.66 Les quotes-parts hors budget ordinaire d'un montant de 25 922 600 dollars inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix permettraient de reconduire un poste (1 P-3) et de couvrir les dépenses opérationnelles gérées par le Service administratif du Département de la gestion. La diminution nette de 39 711 800 dollars par rapport à l'exercice 2014-2015 s'explique essentiellement par le fait que la location de locaux aux coûts standard, les travaux d'aménagement et d'amélioration des locaux et les achats de mobilier inscrits au compte d'appui ont été transférés du chapitre 29A (Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion) au chapitre 29D (Bureau des services centraux d'appui) afin que les dépenses correspondantes soient présentées comme il convient.
- 29A.67 Les ressources extrabudgétaires d'un montant de 5 365 200 dollars demandées au titre des dépenses opérationnelles permettraient de reconduire deux postes [1 P-4 et 1 G(AC)] pour les services d'appui fournis par le Service administratif du Département de la gestion grâce aux ressources extrabudgétaires provenant des recettes perçues au titre de l'appui au programme et correspondant au remboursement des dépenses de l'administration centrale visant les services d'appui liés à des activités, fonds et programmes extrabudgétaires et des montants correspondant au remboursement des dépenses de coopération technique.

## Annexe I

### Organigramme et répartition des postes pour l'exercice 2016-2017



<sup>a</sup> Postes temporaires financés à la fois sur le budget ordinaire, le compte d'appui aux opérations de maintien de la paix et des ressources extrabudgétaires. Le nombre des postes sera ramené en 2017 de 74 à 50 (voir A/69/385 et Corr.1, par. 136).

## Annexe II

### État récapitulatif des suites données aux recommandations des organes de contrôle

---

*Résumé de la recommandation*

*Suite donnée à la recommandation*

---

#### **Comité des commissaires aux comptes**

[A/69/5 (Vol. I)]

Le Comité recommande à l'Administration de mettre au point, dans le cadre de ses travaux sur la gestion du risque, une stratégie propre à améliorer le dispositif de responsabilité et de contrôle interne, grâce notamment à l'élaboration d'une « déclaration sur le contrôle interne » ou document équivalent. Cette recommandation remplace la précédente concernant le contrôle interne (par. 48).

L'Administration est consciente que la gestion du risque institutionnel représente un outil essentiel pour une meilleure application du principe de responsabilité et le renforcement du dispositif de contrôle interne sur toute la gamme des activités de l'Organisation. La documentation à établir pour le dispositif de contrôle interne marquerait un pas en avant important pour en préciser les éléments. Toutefois, ce n'est qu'en repérant et évaluant les risques, et en mettant au point une stratégie adaptée pour y faire face, que l'Organisation sera en mesure d'évaluer progressivement l'efficacité de son dispositif de contrôle interne en tant que processus continu. Il faudra beaucoup de temps pour élaborer et adopter une « déclaration sur le contrôle interne » qui soit crédible, car la gestion du risque institutionnel doit auparavant avoir été intégrée à l'Organisation tout entière et dotée de ressources adéquates, de manière à pouvoir guider efficacement son action. En outre, l'Administration fait remarquer que l'élaboration d'une déclaration sur le contrôle interne ou d'un document équivalent devra aussi attendre la mise en service intégrale d'Umoja, pour pouvoir effectivement tirer le meilleur parti des améliorations des dispositifs d'application du principe de responsabilité et de contrôle interne apportées par Umoja.

Le Comité recommande que l'Administration réalise une évaluation complète des risques de fraude, en s'appuyant sur des recherches approfondies dans les domaines à haut risque pour déterminer l'étendue des vulnérabilités de l'Organisation et son degré d'exposition aux risques de fraude tant interne qu'externe (par. 142)

L'Administration est totalement acquise à l'idée de se doter de stratégies et de politiques de lutte contre la fraude qui soient intégrées, bien pensées, évolutives et appliquées dans toute l'Organisation, à commencer par une évaluation des risques de fraude. Cela passe par une évaluation détaillée des risques de fraude, l'établissement et la rationalisation d'un ensemble de politiques et d'orientations et l'élaboration et l'application de procédures fondées sur les meilleures pratiques.

Le Comité recommande à l'Administration de passer en revue et de rationaliser la série de documents d'orientation et de directives concernant la fraude et les autres comportements répréhensibles

qui sont actuellement applicables, afin de définir clairement, à l'intention du personnel et des autres intéressés, la marche à suivre lorsqu'on découvre une fraude (par. 147).

Le Comité recommande à l'Administration d'élaborer une approche stratégique intégrée de lutte contre la fraude, en s'inspirant des nombreux exemples de bonnes pratiques adoptées dans le monde, et de l'adapter aux particularités de l'Organisation. La première étape consistera à mesurer et comprendre la nature et l'étendue des risques de fraude auxquels l'ONU est exposée (par. 159).

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

Audit de la marche à suivre pour signaler les cas de fraude ou de fraude présumée dans les états financiers (AH2013/511/03)

En consultation avec les autres départements et bureaux, le Département de la gestion devrait arrêter définitivement la politique applicable aux fraudes, afin de fournir à toutes les parties des orientations complètes et facilement accessibles au sujet de tous les aspects de la fraude.

Le Département de la gestion a accepté cette recommandation et déclaré qu'il consulterait d'autres départements et bureaux en vue d'arrêter définitivement la politique applicable aux fraudes avant la fin de 2015.

#### **Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/68/7)**

Dans la mesure où la prestation de services administratifs et de services d'appui constitue un volet important des activités menées par les différents services du Département de la gestion, le Comité consultatif considère qu'une bonne appréhension et une bonne expérience de la satisfaction des clients sont indispensables pour évaluer l'efficacité de la prestation des services, comme pour entraîner une amélioration des résultats.

Tous les deux ans, le Département de la gestion mène une enquête complète pour évaluer dans quelle mesure les clients sont satisfaits des services qu'il leur fournit par l'intermédiaire du Bureau de la gestion des ressources humaines, du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité, du Bureau des services centraux d'appui, du Bureau du Secrétaire général adjoint, du Bureau de l'informatique et des communications et du Bureau chargé du plan-cadre d'équipement. Le Département envoie un questionnaire à un groupe de membres du personnel de tous les niveaux (au Siège, hors Siège, dans les commissions régionales

*Résumé de la recommandation*

Le Comité estime aussi que, d'une manière générale, il reste encore beaucoup à faire pour que les divers services du Département de la gestion passent d'une logique axée essentiellement sur la prestation des services à un mode d'action déterminé par les besoins et le point de vue du client. Le Comité recommande donc que le Secrétaire général soit prié de continuer à perfectionner les modalités de fonctionnement des services du Département en vue de mieux évaluer les résultats et la satisfaction des clients (par. VIII.14).

*Suite donnée à la recommandation*

et dans les missions) qui sont le plus à même, de par leurs fonctions, d'apporter des réponses circonstanciées sur les services qu'il fournit. Les déclarants sont invités à noter les différents services rendus sous le rapport de la qualité (degré d'excellence des services fournis) et de la ponctualité (services fournis en temps voulu). En outre, l'évaluation globale est établie à la fin à travers des questions sur le souci du client, la qualité générale et la ponctualité des services fournis par le Département tout entier, ces critères réunis constituant l'indicateur des résultats du programme.

Les résultats de l'enquête sont communiqués aux chefs des bureaux participants en vue d'améliorer les services en fonction des besoins et des perspectives des clients. Les mesures de résultats prévues dans le cadre logique pour ce qui est de la satisfaction des clients s'inscrivent sur une pente ascendante qui correspond à la hausse du taux de satisfaction des clients enregistrée sur les deux derniers exercices biennaux.

---