



# Assemblée générale

Distr. générale  
17 septembre 2018  
Français  
Original : anglais

---

## Soixante-treizième session

Point 137 de l'ordre du jour provisoire\*

Budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019

## État d'avancement de l'application de la stratégie informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies

### Rapport du Secrétaire général

#### *Résumé*

La stratégie informatique et communications ([A/69/517](#)) est un plan quinquennal conçu pour faire en sorte que l'informatique et les communications soient au service des activités de fond de l'Organisation des Nations Unies dans les domaines de la paix et la sécurité, des droits de la personne, du droit international, des affaires humanitaires et du développement durable. Des progrès importants ont été faits jusqu'à présent, et les efforts vont désormais porter sur le plan d'action numérique, les solutions innovantes et l'analytique, l'utilisation systématique d'Umoja, la poursuite des efforts d'harmonisation des applications, le renforcement des capacités de sécurité informatique face à des menaces toujours croissantes, et les initiatives d'approvisionnement groupé au niveau mondial et de gestion des biens à l'échelle mondiale. L'objectif de la stratégie visant à mieux tirer parti de l'outil stratégique que représentent les technologies de l'information et des communications est au cœur des réformes de gestion du Secrétaire général (voir [A/72/492](#) et [A/72/492/Add.2](#)). Le présent rapport fait le point de l'état d'avancement des principaux engagements et initiatives figurant dans la stratégie, ainsi que de l'application des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans son rapport sur l'exécution de la stratégie ([A/73/160](#)).

---

\* [A/73/150](#).



## Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction . . . . .	3
II. État de l'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes . . . . .	3
III. Récapitulatif de l'application de la stratégie informatique et communications . . . . .	4
IV. Modernisation et transformation : le point sur les principales initiatives . . . . .	5
A. Appui institutionnel : Umoja . . . . .	5
B. Plateformes partagées : pôles applications . . . . .	6
C. Sécurité informatique et reprise après sinistre . . . . .	7
D. Pôles informatiques . . . . .	8
E. Environnement de travail numérique . . . . .	9
F. Pôle d'assistance centralisée . . . . .	9
G. Centres technologiques régionaux . . . . .	9
H. Solutions améliorées : services techniques et systèmes de conférence . . . . .	10
I. Informatique décisionnelle et outils analytiques . . . . .	11
V. Innovation : mise à profit des innovations technologiques . . . . .	11
A. Exploiter les technologies naissantes pour élaborer des outils et des solutions d'un genre nouveau . . . . .	12
B. Utiliser les innovations technologiques pour relever les défis mondiaux . . . . .	13
C. Susciter de nouveaux partenariats d'innovation . . . . .	13
VI. Optimisation : approvisionnement groupé au niveau mondial et gestion des biens à l'échelle mondiale . . . . .	14
VII. Conclusion . . . . .	15
VIII. Mesures à prendre . . . . .	15
<b>Annexes</b>	
I. Vue d'ensemble des ressources consacrées à l'informatique et aux communications (dont Umoja) pour les exercices biennaux 2014-2015, 2016-2017 et 2018-2019 . . . . .	16
II. État d'avancement des projets menés dans le cadre de la stratégie informatique et communications : dispositif d'assurance et gestion de la performance . . . . .	17
III. État d'avancement de l'application des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans son deuxième rapport annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie informatique et communications . . . . .	22

## I. Introduction

1. La stratégie informatique et communications (A/69/517), entérinée par l'Assemblée générale dans sa résolution 69/262, en 2014, a permis de forger une conception commune de la prestation de services informatiques et de services de communications à l'ONU, axée sur la modernisation, la transformation et l'innovation et fondée sur un cadre de gouvernance renforcée et sur l'équilibre entre contrôle centralisé et souplesse opérationnelle.

2. Le plan quinquennal de simplification et d'optimisation de l'offre de produits technologiques, qui vise à ouvrir la voie à une nouvelle façon d'utiliser les technologies dans l'Organisation, non plus en tant que service mais en tant qu'outil stratégique, a été élaboré pour :

a) Mettre fin à la logique de cloisonnement en créant un environnement d'interopérabilité propice à la fluidité de l'information dans l'Organisation, afin que celle-ci puisse s'acquitter de son mandat de façon cohérente et intégrée ;

b) Veiller à tirer parti des technologies de l'information et des communications en tant qu'outil opérationnel et stratégique essentiel aux activités de l'Organisation ;

c) Protéger l'Organisation des menaces toujours plus vives en matière de cybersécurité, qui pèsent sur l'exécution de son mandat et sur elle-même.

3. Depuis l'adoption de la stratégie informatique et communications, la modernisation et la transformation de l'environnement informatique dans l'ensemble du Secrétariat a créé un cadre favorable à l'innovation.

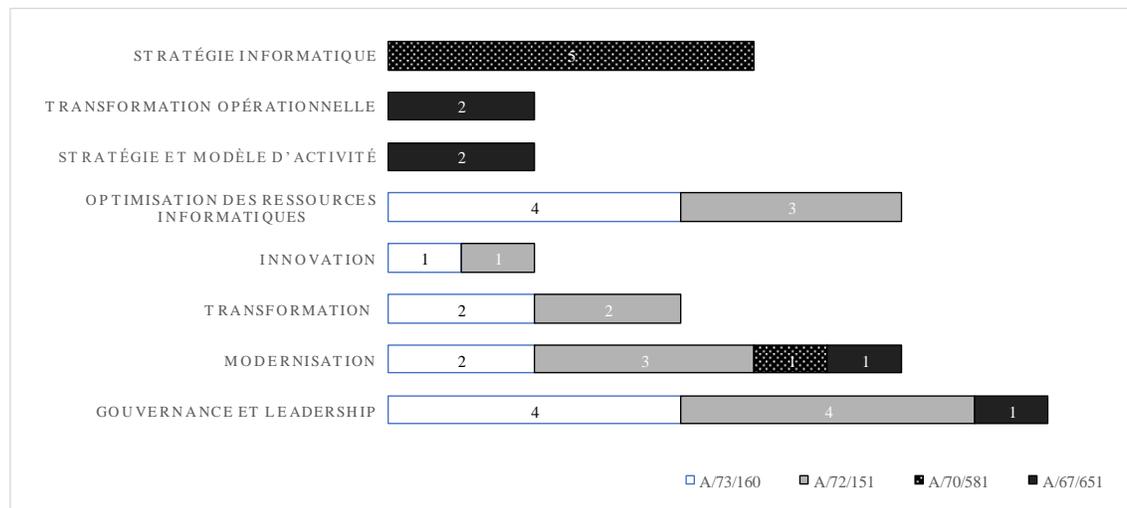
## II. État de l'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes

4. Au cours de la période considérée, le Comité des commissaires aux comptes a examiné l'application de la stratégie. Son premier rapport annuel (A/72/151) a été publié en juillet 2017 et son deuxième (A/73/160) en juillet 2018.

5. Le Comité a relevé un manque de cohérence sur le plan de l'informatique et des communications à l'échelle mondiale, ce qui constitue un obstacle à l'application de la stratégie.

6. Le Comité a formulé 37 recommandations depuis son premier audit en 2012 (voir A/67/651) jusqu'à l'exercice se terminant le 31 décembre 2017, dont 36 ont été acceptées et 1 partiellement acceptée par l'Administration. Sur ces 37 recommandations, le Comité a considéré que l'Administration en avait intégralement appliqué 10, tandis que 1 était devenue obsolète. Les 26 recommandations restantes sont liées à l'exécution de la stratégie et sont en cours d'application. Dans son deuxième rapport annuel, le Comité a ajouté 13 recommandations, concernant plusieurs domaines clefs de l'informatique et des communications (voir fig. 1).

Figure 1  
**État des recommandations du Comité des commissaires aux comptes non encore appliquées**



7. Le Bureau de l'informatique et des communications s'attache avec les bureaux, départements et missions à poursuivre sur la lancée des progrès accomplis en 2018 (27 % des recommandations en suspens appliquées). Si certaines recommandations seront traitées quand la stratégie aura été complètement déployée, des progrès pourront assurément être faits avant cette échéance sur bon nombre de recommandations existantes.

### III. Récapitulatif de l'application de la stratégie informatique et communications

8. Les améliorations qui ont été apportées à l'environnement informatique dans les quatre premières années d'application de la stratégie informatique et communications indiquent que l'Organisation est capable d'atteindre l'objectif à long terme d'une prestation de services informatiques complète, fiable et efficace.

9. L'infrastructure et l'architecture des technologies de l'information et des communications fonctionnent mieux, et des améliorations ont été constatées dans les activités opérationnelles et la prestation de services. De nombreuses politiques relatives à l'informatique et aux communications ont été instituées. Un appui décisif a été apporté à la mise en service du progiciel de gestion intégré, Umoja, et la sécurité des progiciels a été considérablement renforcée.

10. Le nombre d'anciennes applications a été réduit de plus de moitié. En outre, le déploiement dans tout le Secrétariat de Unite Mail et d'une suite d'outils Microsoft Office 365, dont Skype for Business et OneDrive for Business, facilitera le retrait du service des applications IBM Notes.

11. Le réseau institutionnel mondial de l'Organisation permet un suivi centralisé, étaye l'infrastructure informatique et concourt à approfondir l'harmonisation. Le nombre de centres de données, serveurs, sites Web et réseaux a été réduit, à l'instar des dépenses et des ressources. Le Pôle d'assistance centralisée assure l'appui 24 heures sur 24 pour un nombre croissant de progiciels.

12. Le plan d'action numérique mise sur les solutions innovantes et l'analytique, les nouvelles technologies et la cybersécurité pour donner suite à la décision de l'Assemblée générale de renforcer l'utilisation des technologies de l'information et des communications afin de faciliter l'action de l'Organisation dans les domaines de la paix et de la sécurité, des droits de l'homme, de l'état de droit, du développement social et économique et des affaires humanitaires. À cet égard, grâce à une collaboration avec les bureaux, départements et missions responsables de ces domaines prescrits, des progrès importants ont été réalisés dans l'utilisation stratégique des technologies et le recours à des techniques analytiques de pointe.

13. Le Département de la gestion a mené avec le Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat) des projets relatifs aux villes intelligentes, où des données sont collectées au moyen de divers types de capteurs électroniques pour fournir des informations servant à gérer le matériel et les ressources au meilleur coût. Il a également collaboré avec le Département de l'appui aux missions et le Département des opérations de maintien de la paix pour déployer dans des opérations hors siège des systèmes essentiels qui appuient la gestion du matériel appartenant aux contingents, du carburant et des rations.

14. L'utilisation innovante des technologies progresse grâce à des programmes de sensibilisation, à des solutions de production participative et à la modélisation prévisionnelle appliquée aux activités de fond de l'Organisation.

## **IV. Modernisation et transformation : le point sur les principales initiatives**

### **A. Appui institutionnel : Umoja**

15. Dans le cadre des efforts menés pour systématiser l'utilisation d'Umoja, le Bureau de l'informatique et des communications continue de travailler en étroite collaboration avec l'équipe chargée du projet.

16. Dans sa résolution [72/262 C](#), l'Assemblée générale a souscrit aux conclusions et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires ([A/72/7/Add.51](#)), notamment son souhait que le Secrétaire général présente dans son rapport suivant de plus amples informations sur les mesures qui auront été prises pour assurer la protection et la confidentialité des données stockées dans le système Umoja.

17. Le Bureau a donc défini des objectifs généraux de maîtrise de la sécurité, fourni des lignes directrices générales et instauré une politique institutionnelle de protection des données personnelles et d'autres données sensibles dans le système Umoja. Il a mis l'accent sur la consolidation des domaines suivants :

- a) Aspects relatifs à l'infrastructure, notamment par la mise à disposition d'un réseau et d'un hébergement sûrs et la mise en place de la couche accès d'Umoja, qui permet un environnement virtuel sûr en établissant une séparation entre les appareils des utilisateurs et l'application ;
- b) Identification électronique par Unite Identity ;
- c) Réduction des vulnérabilités propres à Umoja au moyen d'évaluations menées à l'aide d'outils spécialisés ;
- d) Suivi des vulnérabilités et des problèmes signalés ou suspectés.

18. Ces efforts sont sous-tendus par ceux de l'équipe du projet Umoja, qui appuie l'octroi des droits d'accès aux utilisateurs. Cette opération, par laquelle les droits

d'accès et les flux de travail sont octroyés ou retirés aux utilisateurs fonctionnels d'Umoja, est menée en collaboration avec des spécialistes des processus fonctionnels, qui définissent les fonctions essentielles et le niveau d'accès nécessaire ; il s'agit par-là d'établir le modèle le plus efficace et le plus sûr pour octroyer les droits d'accès et les droits associés à chaque poste.

19. L'équipe Umoja s'emploie également à veiller en amont à ce qu'aucun problème ne se pose quand des droits d'accès sont attribués à une même personne, afin que la séparation des tâches soit bien assurée dans l'Organisation.

## **B. Plateformes partagées : pôles applications**

20. La stratégie informatique et communications a proposé un cadre de prestation de services centralisés prévoyant des pôles applications à New York, Vienne et Bangkok. Ces pôles applications continuent de coordonner et de diriger, au niveau mondial, les activités mises en œuvre et l'appui en ce qui concerne les anciennes applications, dont le nombre est ainsi passé de 2 340 en juillet 2014 à 1 140 en juillet 2018.

21. Cette réduction a été permise par l'intégration de leurs fonctionnalités à celles d'autres applications et à des plateformes standard telles que iNeed, Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections et des services standard de systèmes destinés aux missions, et par la mise hors service et l'abandon des systèmes obsolètes. Les pôles applications continuent, en collaboration avec les services informatiques au niveau des départements et au niveau local, de réduire le nombre d'applications de générations antérieures, en s'appuyant sur les décisions des organes de gouvernance et sur les procédures techniques standard.

22. Le Bureau de l'informatique et des communications continue de proposer des solutions d'appui administratif qui complètent Umoja. Les plateformes Unite Docs et Unite Connections ont permis de remplacer des centaines de dépôts et de bases de données et de disques partagés par des solutions uniformisées et intégrées. Nombre des anciens systèmes ont été mis hors service et transférés sur deux plateformes plus modernes et sécurisées. Le Bureau collabore toujours étroitement avec la Section des archives et de la gestion des dossiers pour faciliter et améliorer la gestion des dossiers. Il continuera également d'étendre l'utilisation des applications Office 365 pour les besoins de la gestion de contenus et des collaborations.

23. Le Pôle applications de Bangkok a mis au point et exploite plusieurs applications servant aux activités de programme de l'Organisation, notamment :

- iLearn : plateforme de formation en ligne, essentiellement destinée à des utilisateurs publics, au service des programmes des organismes, fonds et programmes des Nations Unies. Plus d'un demi-million de personnes, dans 190 pays, ont utilisé la plateforme depuis son déploiement en 2016 ;
- Suivi de l'application du Cadre de Sendai à l'appui de la Stratégie internationale de prévention des catastrophes de l'Organisation : cadre établissant des cibles mondiales et des mesures prioritaires à prendre pour prévenir les nouveaux risques de catastrophes et réduire ceux existants (comprendre les risques de catastrophe ; renforcer la gouvernance de ces risques afin de mieux les gérer ; investir dans la réduction des risques de catastrophe aux fins de la résilience ; renforcer l'état de préparation aux catastrophes pour intervenir de manière efficace) et pour « mieux reconstruire » durant la phase de relèvement, de remise en état et de reconstruction. La phase 1 du projet s'est achevée en février 2018 et la phase 2 en juillet 2018. Le Pôle travaille désormais à la phase 3 avec le Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes ;

- Portail de connaissances sur les objectifs de développement durable pour la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique : service en ligne intégré donnant accès à des outils, des produits axés sur le savoir, des avis d'experts, des conseils et des possibilités de transmission du savoir entre pairs et de coopération régionale Sud-Sud dans des domaines thématiques couvrant de nombreux sujets liés aux objectifs de développement durable.

### C. Sécurité informatique et reprise après sinistre

24. Le Secrétariat continue d'assurer la maintenance et d'améliorer le programme de sécurité informatique de l'Organisation en s'appuyant sur les principaux éléments établis dans le plan de sécurité informatique. Dans le cadre de ses efforts visant à coordonner et à favoriser la collaboration interinstitutions dans ce domaine, le Bureau de l'informatique et des communications préside actuellement le Groupe d'intérêt pour la sécurité informatique, et en a organisé le colloque annuel.

25. Les menaces s'intensifient, des éléments prouvant que l'Organisation a subi un grand nombre de cyberattaques dont certaines ont été très préjudiciables. Non seulement les systèmes informatiques de l'Organisation subissent de nombreuses attaques et tentatives d'intrusion génériques, mais ils ont aussi été la cible d'attaques adaptées, qui ont été détectées suffisamment tôt pour que leurs effets en soient atténués.

26. Ces menaces et attaques continuent de gagner en ampleur et en complexité. Dans le monde, chaque semaine en moyenne, plus de 35 000 courriels contenant des liens ou des fichiers malveillants sont bloqués, tout comme le sont plus de 500 courriels ciblés constituant une menace de niveau supérieur par leur contenu (lien ou fichier malveillant jusque-là inconnu) et plus de 2,5 millions de connexions Internet malveillantes.

27. Dans sa résolution [72/262 C](#), l'Assemblée générale a insisté sur la nécessité de garantir la protection des données de l'Organisation. L'initiative d'informatique en nuage offre la possibilité de déployer de nouveaux dispositifs de protection et d'authentification et d'améliorer considérablement la connexion centralisée et l'analyse des informations relatives à la sécurité. Cependant, elle nécessite également des modifications du cadre de sécurité informatique, l'approfondissement des compétences techniques en matière d'appui aux opérations infonuagiques et de contrôles de sécurité, ainsi que des capacités renforcées pour orienter le travail des concepteurs d'applications, de manière à pouvoir déployer des solutions infonuagiques suffisamment sécurisées pour assurer l'hébergement en nuage.

28. Les centres technologiques régionaux continuent, en collaboration avec les services mondiaux de sécurité informatique, de mener les initiatives restantes du plan d'action en 10 points, comme la compartimentation des réseaux, le contrôle constant des autorisations d'accès des utilisateurs et le contrôle des critères minimums de sécurité pour les sites Web. Les principaux systèmes et moyens qui subissent des modifications importantes sont soumis à une évaluation de leur sécurité informatique avant qu'ils ne soient mis en exploitation.

29. Une équipe du Secrétariat chargée d'intervenir en cas de problème de sécurité informatique est en cours de création, avec pour tâche d'harmoniser les plans d'intervention et les procédures y relatives, d'instaurer un système global de signalement des problèmes de sécurité informatique et de permettre l'échange des enseignements tirés à l'échelle mondiale. En outre, des procédures de gestion de la vulnérabilité sont actuellement instituées en vue d'établir un mécanisme régional de

vigilance et de diffusion des informations relatives aux vulnérabilités techniques connues.

30. La charge de travail relative à la réalisation des évaluations des systèmes et applications et aux interventions face aux vulnérabilités signalées a considérablement augmenté, et certaines évaluations ont dû être externalisées. Au premier semestre de 2018, le Bureau a procédé à 28 évaluations de la sécurité informatique et effectué plus de 50 interventions face à des vulnérabilités.

31. Avec l'intensification des menaces à la cybersécurité mentionnées plus haut, il est indispensable que l'Organisation systématise et harmonise la sécurité informatique à l'échelle du Secrétariat. Cette tâche s'avère de plus en plus complexe dans le contexte actuel, et la sécurité informatique devient un aspect important du travail de l'Organisation. La portée et l'ampleur des responsabilités dans ce domaine se sont sensiblement accrues, avant tout à cause de l'intensification des menaces pesant sur la sécurité informatique. Il faut donc que l'Organisation prenne de toute urgence les mesures qui s'imposent pour assurer la cybersécurité, et des ressources supplémentaires pourront être demandées à l'Assemblée générale selon qu'il conviendra.

32. En raison de la concentration des missions en Afrique, il est proposé que toute augmentation des capacités porte sur les capacités régionales existantes et sur leur intégration, afin de mettre à disposition des ressources consacrées à la gestion de la vulnérabilité, à la gestion des menaces, au suivi et à la gestion des problèmes de sécurité, aux interventions en cas de problème de sécurité, à l'architecture de sécurité informatique, aux évaluations de la sécurité informatique et aux certifications de sécurité, à l'élaboration de politiques de sécurité informatique et aux activités de communication et de sensibilisation.

## **D. Pôles informatiques**

33. Début 2018, le Bureau de l'informatique et des communications a défini, en collaboration avec le Département de l'appui aux missions, une stratégie d'informatique en nuage. L'informatique en nuage permet de disposer, à la demande, de ressources informatiques facturées à l'utilisation, au moyen d'un réseau de serveurs accessibles à distance par l'intermédiaire d'Internet et servant à stocker, gérer et exploiter les données.

34. L'informatique en nuage permettra à l'Organisation de devenir plus souple et plus réactive face à ses contraintes opérationnelles, d'adapter les services plus facilement, de rendre les dépenses transparentes, de réduire les risques et de réaffecter le personnel informatique à des activités essentielles, notamment dans les domaines de la sécurité et de l'architecture informatiques.

35. Un modèle hybride de services hébergés sur place (nuage privé) et par un tiers (nuage public) a été retenu. Ce modèle permet à la charge de travail de passer d'un nuage à l'autre selon l'évolution des besoins et des coûts informatiques et à l'Organisation de tirer le meilleur profit de l'informatique en nuage tout en préservant les applications spécialisées qui sont indispensables à ses activités.

36. Le déploiement se fera en plusieurs étapes, en fonction de l'évolution des services en nuage et de l'état de préparation du personnel et des applications. La structure de gouvernance du projet a été établie conformément au cadre de gestion de projets de l'Organisation, notamment en tenant compte des contrôles nécessaires et de la gestion des risques. Deux prestataires extérieurs ont été retenus.

37. Des équipes constituées de fonctionnaires du Bureau et du Département de l'appui aux missions ont été formées dans des domaines thématiques clefs pour conduire l'élaboration d'un modèle d'architecture avec les prestataires. Parmi les projets pilotes à réaliser avant la fin de 2019 figure la migration de plus de 40 applications et de la capacité du centre informatique auxiliaire vers le nuage, afin de renforcer la sécurité, la résilience et la reprise des activités après un sinistre en de nombreux sites, sans incidence sur les coûts.

## **E. Environnement de travail numérique**

38. À l'heure actuelle, plus de 55 000 utilisateurs ont migré vers Office 365 sur l'ensemble du Secrétariat et dans les missions de maintien de la paix avec la collaboration du Département de l'appui aux missions. La mise en place de nouveaux outils visant à améliorer la communication, la collaboration et les réseaux est en cours.

39. En outre, une solution de gestion mobile permettant aux administrateurs informatiques de superviser, d'élaborer et de faire appliquer les politiques sur smartphone, tablette ou tout autre terminal mobile est à l'essai. Un programme sera créé pour inciter les fonctionnaires à apporter leur propre appareil de communication mobile pour accéder aux données et applications de l'Organisation.

## **F. Pôle d'assistance centralisée**

40. Le Pôle d'assistance centralisée intervient 24 heures sur 24 depuis Bangkok, Nairobi, Genève, New York et Brindisi (Italie). Le nombre d'applications et de services institutionnels intégrés pris en charge par le Pôle d'assistance centralisée était passé à 36 en juin 2018. En outre, le Pôle a poursuivi son entreprise de regroupement des activités, et les efforts constants qu'il a déployés pour améliorer l'efficacité des opérations s'est traduit par des avancées importantes, notamment :

- a) Une baisse du temps moyen de résolution des problèmes, de 105 à 48 minutes, et de la durée de vie moyenne d'une demande d'assistance, de cinq à quatre jours ;
- b) Un taux de satisfaction des utilisateurs de 88 %.

## **G. Centres technologiques régionaux**

41. Les quatre centres technologiques régionaux créés en 2015 veillent à ce que les exigences en matière de gouvernance, de normes, de politiques et procédures et de sécurité informatique et d'infrastructure soient satisfaites dans chaque région et que l'expérience des utilisateurs soit homogène d'une région à l'autre.

### **Harmonisation des services informatiques**

42. Les centres technologiques régionaux continuent de regrouper les infrastructures et activités informatiques en travaillant en collaboration avec des entités qui ne sont pas administrées par le Secrétariat mais dont les bureaux sont hébergés dans ses locaux. À New York, l'application des politiques informatiques concernées a été vérifiée, et des recommandations sont en cours de mise en œuvre pour que les prescriptions soient pleinement respectées. Les autres centres technologiques régionaux reproduiront également cette approche.

43. L'harmonisation et l'amélioration de la prestation de services informatiques et l'homogénéisation de l'expérience des utilisateurs dans le Secrétariat permettront

d'améliorer la prestation de services globale. Des actions sont menées pour créer un catalogue unique de services numériques et établir des rapports d'évaluation trimestriels des prestataires de services, ce qui permettra de mieux comparer la prestation de services et de l'améliorer dans tous les organismes.

44. Un projet de surveillance globale de l'infrastructure gérée à New York est actuellement affiné en collaboration avec le Département de l'appui aux missions et il est prévu d'intégrer les bureaux dans une plateforme unique extérieure au Siège et aux commissions régionales. En outre, il est envisagé de créer et d'instaurer des procédures de gestion des services applicables à la conception, à la transition, à l'exploitation et à l'amélioration continue tout au long du cycle de vie des composantes du réseau.

45. Le Département de l'appui aux missions a publié son cadre technologique pour les opérations de terrain, qui fixe le cap du développement des technologies de l'information et de la communication à l'appui des opérations de maintien de la paix des Nations Unies pour les cinq prochaines années (2018-2023) et met les activités informatiques menées au titre des opérations sur le terrain en pleine conformité avec la stratégie informatique et communications. Les centres technologiques régionaux complètent ce cadre.

46. Le cadre sera réexaminé chaque année et les progrès réalisés figureront dans les rapports sur l'application de la stratégie informatique et communications. Il a été élaboré sur fond d'évolution constante du contexte des missions, d'intensification des menaces pesant sur la sécurité physique, de rôle croissant de la technologie en matière de protection de la force et d'appréciation de la situation, et de complexité toujours plus grande des mandats et des contextes opérationnels.

47. Le cadre fixe deux objectifs opérationnels : optimiser les opérations informatiques de base actuelles et réorienter les services informatiques offerts sur le terrain pour en faire un vecteur de solutions technologiques nouvelles, innovantes et polyvalentes au service des missions.

## **H. Solutions améliorées : services techniques et systèmes de conférence**

48. Un système mondial de gestion des réservations des réunions, que toutes les entités du Secrétariat et missions de maintien de la paix doivent utiliser pour coordonner et appuyer les visioconférences, a été déployé dans les missions en collaboration avec le Département de l'appui aux missions. L'intégration des entités du Secrétariat est prévue d'ici à la fin de 2018.

49. Le vieillissement du matériel de visioconférence pose de graves problèmes dans la mesure où ces systèmes essentiels sont exposés à des pannes récurrentes. Une étude de l'infrastructure de visioconférence du Secrétariat a été réalisée en 2017. Il en est ressorti que des investissements sont nécessaires pour moderniser le matériel, et des ressources budgétaires seront peut-être demandées.

50. D'ici à la fin de 2018, un modèle d'appui en relais aura été déployé pour assurer la continuité des services à l'échelle mondiale. Les utilisateurs pourront ainsi participer, à l'interne comme à l'externe, à des visioconférences de l'Organisation à l'aide du matériel standard de visioconférence en salle, d'un navigateur, d'une ligne téléphonique ou d'une combinaison de ces solutions. L'intégration avec Office 365 sera mise à l'essai et déployée en 2019, dès que le concept aura été validé.

## I. Informatique décisionnelle et outils analytiques

51. La nécessité d'améliorer l'aide à la décision et la transparence dans la prise de décision continue de tirer la demande d'outils analytiques et de solutions d'informatique décisionnelle. La qualité des outils analytiques repose sur une bonne gouvernance des données ; le Bureau continue d'apporter des solutions technologiques aux professionnels mondiaux de l'informatique décisionnelle.

52. Le Bureau a fourni des solutions technologiques et des services de données à l'appui de l'élaboration de rapports et de tableaux de bord d'informatique décisionnelle s'agissant des finances, des ressources humaines et des voyages, ce qui permet de gérer plus durablement les données d'Umoja aux fins l'établissement de rapports.

53. Un plan d'étapes de l'informatique décisionnelle des opérations de terrain est en cours de déploiement afin de donner aux entités clientes locales les moyens de créer leurs propres tableaux de bord et produits analytiques, de manière à simplifier et décentraliser les décisions. Quelque 300 utilisateurs d'opérations de terrain ont été formés à la création de produits d'informatique décisionnelle, et des tableaux de bord ont été produits et communiqués, le nombre d'utilisateurs actifs progressant de 15 % chaque mois.

54. Une plateforme technologique d'appréciation de la situation, réunissant une suite de solutions technologiques standardisées permettant de gérer le cycle de l'information dans les missions afin d'éclairer la prise de décisions tant dans les situations de crise qu'à moyen terme, est en cours d'expérimentation dans la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine. La sécurité informatique a été renforcée par le lancement d'un site Web de contrôle qui permet aux missions de vérifier qu'elles respectent bien les consignes et la création d'un parcours de formation et de certification visant à développer les compétences nécessaires à une cybersécurité opérationnelle effective dans les opérations de terrain.

## V. Innovation : mise à profit des innovations technologiques

55. La deuxième phase de la stratégie informatique et communications porte principalement sur l'utilisation des innovations technologiques à l'appui des activités de fond de l'Organisation. La stratégie entérinée par l'Assemblée générale prévoyait dans ses recommandations l'intégration de la technologie et de l'innovation dans les travaux de l'Organisation, où il était souligné que l'innovation occuperait une place prépondérante dans la stratégie en ce sens qu'elle aiderait l'Organisation à s'acquitter de ses mandats et faciliterait l'exécution du programme de développement pour l'après-2015, et qu'elle devait pouvoir compter sur le fait que les services techniques seraient prêts à innover et à mettre à profit les progrès techniques en vue de faciliter son action.

56. Comme il avait été souligné dans le précédent rapport, la croissance d'Internet, l'amélioration de la connectivité partout dans le monde et les nouvelles avancées technologiques permettent à l'Organisation de mettre plus que jamais la technologie et les données au service de l'exécution de son mandat et de mieux communiquer avec ceux qu'elle sert. L'innovation technologique sera essentielle pour stimuler le travail dans des domaines comme le développement durable, la paix et la sécurité, les droits de la personne, le droit international et les affaires humanitaires.

57. L'Assemblée générale avait décidé, dans des résolutions antérieures, que le Sous-Secrétaire général et Directeur général de l'informatique et des communications

dirigerait l'ensemble des activités informatiques du Secrétariat, et que, à l'heure où l'on entamait la deuxième phase de la stratégie (Innovation), il était impératif que les programmes informatiques utilisés à l'appui des activités de fond soient mieux harmonisés. Dans le système des Nations Unies, le renforcement de la coordination et de la cohérence en matière d'innovation et de technologie bénéficie de la décision prise par l'Assemblée, par sa résolution 72/262 C, de consolider les technologies de l'information et des communications, et va dans le sens de la stratégie informatique et communications.

58. En réponse à la demande de l'Assemblée générale et du Comité consultatif tendant à communiquer des informations complémentaires sur la gestion des solutions informatiques qui sont à l'appui des activités de fond de l'Organisation, le Bureau de l'informatique et des communications multiplie les efforts pour aider les États Membres dans l'utilisation des données, des nouvelles technologies et de l'innovation. En outre, il fournit aux bureaux et départements du Secrétariat des outils permettant d'exploiter les technologies existantes et naissantes pour améliorer leur efficacité et leur efficacité dans la prestation de services et l'exécution des mandats de l'Organisation. Il prend ces initiatives tout en faisant échouer des atteintes à la cybersécurité qui sont de plus en plus fréquentes et sophistiquées. Conformément à la stratégie informatique et communications, en particulier sa deuxième phase, portant sur l'innovation technologique, le Bureau a entrepris les initiatives présentées dans les sections ci-après. Le Bureau espère que les États Membres continueront d'appuyer l'action qu'il mène pour coordonner, gérer et diriger les efforts du système des Nations Unies en la matière et, ce faisant, tireront parti de la puissance de l'innovation technologique au service des objectifs de l'Organisation, en particulier la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030.

#### **A. Exploiter les technologies naissantes pour élaborer des outils et des solutions d'un genre nouveau**

59. Conscient des perspectives que peuvent offrir les nouvelles technologies – notamment l'intelligence artificielle, l'apprentissage machine et la technologie de la chaîne de blocs – pour améliorer l'efficacité, l'efficacité et l'exécution des mandats, le Bureau de l'informatique et des communications a créé une large suite de solutions technologiques innovantes qu'il a mise à disposition du système des Nations Unies et des États Membres.

60. Afin de renforcer la cybersécurité du système des Nations Unies, notamment la protection face aux cyberattaques, le Bureau a lancé le programme des Casques bleus du numérique, qui met à la disposition des entités des Nations Unies une plateforme commune permettant l'échange rapide d'informations et une meilleure coordination des mesures de protection et d'atténuation afin de lutter contre des atteintes à la sécurité informatique qui entravent de plus en plus les mandats et les activités de programme de l'Organisation.

61. Le Bureau a par ailleurs fourni aux États Membres un appui technologique analogue pour mettre au point des innovations utiles aux activités de l'Organisation dans divers domaines. Avec la collaboration de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, le Pôle applications de Vienne a participé à l'élaboration de solutions technologiques durables et abordables visant à aider les États Membres dans leurs efforts de lutte contre la criminalité organisée, notamment la criminalité transnationale organisée, le trafic de drogues et d'autres formes de trafic, le terrorisme et la corruption. En particulier, les solutions logicielles « goPortfolio » sont offertes directement à de nombreux États Membres, afin que leurs institutions et administrations nationales soient mieux à même de collecter, d'analyser et de diffuser

les données et les informations, de sorte qu'il leur soit plus facile de formuler leurs politiques et stratégies.

62. L'Organisation sera de plus en plus souvent amenée à proposer des innovations technologiques de pointe – qui soient néanmoins neutres et sûres – pour relever les défis mondiaux, en particulier pour réaliser le Programme 2030. La Division des services mondiaux du Bureau s'emploie à répondre à ces demandes et joue un rôle de premier plan pour favoriser les partenariats de l'Organisation et l'aider à s'appropriier les innovations technologiques.

## **B. Utiliser les innovations technologiques pour relever les défis mondiaux**

63. Afin de créer un environnement favorable à l'élaboration d'outils technologiques utiles permettant de traiter les problèmes mondiaux, le Bureau de l'informatique et des communications a commencé à travailler avec les États Membres intéressés à la création de laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies, qui emploieront des technologies nouvelles de pointe pour poser les premiers jalons de solutions technologiques libres permettant de relever les défis planétaires touchant aux questions humanitaires, au développement durable, aux changements climatiques et à la paix et la sécurité. Ces laboratoires serviront d'incubateurs et d'accélérateurs destinés à favoriser le règlement de problèmes par une collaboration entre le système des Nations Unies, le secteur privé et le secteur public, les milieux universitaires et la société civile, en trouvant des solutions qui pourront par la suite être modulées et appliquées à l'échelle de problèmes internationaux. Ce programme prévoit un appui consultatif et des orientations au moyen d'ateliers pratiques, de modules d'apprentissage par immersion, de pépinières de projets, de la production participative et de partenariats. Le réseau de laboratoires d'innovation technologique permettra de développer collectivement un ensemble de solutions technologiques et d'accompagner le partage de technologies innovantes au service des problématiques mondiales, ce qui aidera l'Organisation à mener à bien ses mandats.

## **C. Susciter de nouveaux partenariats d'innovation**

64. Des partenariats solides et innovants sont essentiels pour permettre à l'Organisation de tirer le meilleur parti des outils technologiques naissants pour mener à bien ses mandats. Le Mécanisme de facilitation des technologies, prévu par le Programme 2030 et le Programme d'action d'Addis-Abeba, ainsi que son forum de collaboration multipartite annuel sur la science, la technologie et l'innovation pour la réalisation des objectifs de développement durable, sont des outils importants à cet égard, auxquels le Bureau de l'informatique et des communications apporte un appui énergétique.

65. Compte tenu de l'importance accordée aux partenariats, le Bureau a adopté à cet égard une approche systématique et structurée, dynamique et prospective. Il a établi des partenariats technologiques solides avec des organisations du secteur public et du secteur privé, ainsi qu'avec le monde universitaire et des particuliers. Parmi les projets sur lesquels le Bureau travaille actuellement figurent la collaboration avec des sociétés du secteur privé afin qu'elles disposent des capacités nécessaires pour trouver des fournisseurs éthiques grâce aux technologies nouvelles, et le développement de solutions libres d'identité numérique dans le cadre d'un partenariat en consortium.

66. Créée en 2018, Unite Ideas est une plateforme mondiale de production participative au service de solutions technologiques pratiques destinées à la

réalisation du Programme 2030. Cette plateforme connaît un immense succès, et au cours de l'année écoulée, les défis ont porté notamment sur les conflits armés, les personnes déplacées et la cybersécurité. Un grand nombre des défis traités sur la plateforme Unite Ideas ont donné lieu à des solutions pratiques et utilisables. En outre, afin de mieux faire connaître les technologies naissantes et les techniques innovantes, le Bureau organise des exposés ouverts au personnel de l'ONU et aux représentants des États Membres, les TechNovation Talks. Depuis 2016, 18 rencontres se sont tenues en anglais et en espagnol, sur des sujets tels que la chaîne de blocs, la cybersécurité, la réalité de synthèse et la réalité augmentée. Le Bureau a également publié à l'intention des fonctionnaires et des délégués des manuels présentant de façon simple des sujets relatifs aux technologies nouvelles en vogue.

## **VI. Optimisation : approvisionnement groupé au niveau mondial et gestion des biens à l'échelle mondiale**

67. Pendant la quatrième année de mise en œuvre de la stratégie, le Bureau de l'informatique et des communications a poursuivi sa collaboration avec la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions, d'autres services du Secrétariat et la Division des achats en vue de mettre en place l'approvisionnement groupé et la gestion des contrats au niveau mondial, comme l'illustrent les points suivants :

a) Le processus de passation des marchés relatif au contrat-cadre mondial concernant la prestation de services informatiques entièrement gérés (courrier électronique, stockage des données, gestion des réseaux satellitaires, services d'assistance connexes, etc.) et de services fournis par des personnes recrutées à la tâche et par des équipes constituées pour travailler exclusivement pour l'ONU est en passe d'être terminé, et l'évaluation technique et financière a été menée à bien. Le marché devrait être attribué au troisième trimestre de 2018 ;

b) Un contrat-cadre mondial concernant les services d'applications est également en cours d'établissement. Il prévoira trois modalités de prestation de services : constitution d'équipes travaillant exclusivement pour l'ONU, recrutement avec avance sur honoraires et recrutement à la tâche. Le Bureau de l'informatique et des communications et la Division des technologies de l'information et des communications pourront tirer parti de cet arrangement dans de nombreux sites. Le cahier des charges est actuellement examiné par des représentants de la Division des achats.

68. Au Siège, l'acquisition de matériel informatique de bureau a été décentralisée, ce qui signifie que chaque service ou département peut se procurer le matériel directement auprès du fournisseur (Lenovo) en passant par Umoja et en faisant son choix dans le catalogue mondial des articles agréés par l'ONU. Ce catalogue est mis à jour tous les trois mois.

69. Selon l'instruction administrative sur la liquidation du matériel informatique au Siège de l'Organisation des Nations Unies ([ST/AI/2001/4](#)), c'est à chaque département et bureau qu'incombe la responsabilité de la liquidation du matériel informatique du Siège. Tout le contenu des unités de disque dur des ordinateurs doit être effacé avant que ceux-ci ne soient donnés ou liquidés, et les disques durs de serveurs et disques durs endommagés doivent être physiquement détruits en passant par le fournisseur agréé de l'ONU par mesure de sécurité. Depuis la mise en service d'Umoja, chaque département et service est chargé de créer un numéro de notification dans Umoja et de supprimer le groupe d'autorisations avant d'envoyer le matériel à liquider au Bureau.

## VII. Conclusion

70. La stratégie informatique et communications vise à unifier au niveau mondial la fourniture de technologies de l'information et des communications qui facilitent les tâches essentielles de l'ONU. Élaborée dans un esprit de simplification, de modernisation, de transformation et d'innovation, elle a pour objectif d'améliorer la gestion, de renforcer la direction et de garantir l'emploi optimal des outils informatiques et de communications.

71. Des progrès tangibles ont été réalisés au cours des quatre premières années d'application de la stratégie pour ce qui est de transformer et de moderniser les moyens technologiques, d'optimiser les ressources, d'assurer un bon encadrement et d'ouvrir la voie à l'innovation au sein de l'Organisation.

72. Par sa résolution 72/266 B, l'Assemblée générale a approuvé le regroupement des fonctions dépendant actuellement du Bureau de l'informatique et des communications du Département de la gestion et de la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019. Le nouveau service fera rapport au Secrétaire général adjoint chargé du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et au Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel. La rationalisation des structures au Siège permettra une application plus cohérente de la stratégie informatique et communications et, dans le cadre du changement d'orientation plus radical en matière de gestion, favorisera une meilleure harmonisation des approches adoptées à l'échelle du Secrétariat, tout en garantissant que la myriade d'activités menées par les différentes entités organisationnelles du Secrétariat soient effectivement facilitées par des moyens informatiques adaptés.

73. Le Bureau de l'informatique et des communications et la Division de l'informatique et des communications travaillent en étroite collaboration à la mise en œuvre de la réforme et à l'élaboration d'un plan de gestion du changement pour ces cinq prochaines années. En uniformisant la prestation de services informatiques, le regroupement améliorera l'appui fourni aux utilisateurs. Le Secrétaire général rendra compte des progrès accomplis dans l'application de la stratégie dans le rapport d'activité qu'il présentera à l'Assemblée générale à sa soixante-quatorzième session. Conformément à la résolution 72/266 B, un rapport sur la mise en œuvre de la réforme de la gestion – y compris sur le fonctionnement du nouveau Bureau de l'informatique et des communications – sera soumis à l'examen de l'Assemblée à sa soixante-quinzième session.

## VIII. Mesures à prendre

74. L'Assemblée générale est invitée à :

a) Prendre note de l'état d'avancement de l'application de la stratégie informatique et communications ;

b) Noter que les dépenses supplémentaires relatives à la sécurité de l'information, aux visioconférences et à tout autre matériel de conférence feront l'objet d'une nouvelle évaluation et d'un rapport soumis à l'Assemblée générale s'il y a lieu.

## Annexe I

## Vue d'ensemble des ressources consacrées à l'informatique et aux communications (dont Umoja) pour les exercices biennaux 2014-2015, 2016-2017 et 2018-2019

(En millions de dollars des États-Unis)

<i>Exercice biennal</i>	<i>Budget ordinaire (y compris missions politiques spéciales)<sup>a</sup></i>	<i>Ressources extrabudgétaires<sup>a</sup></i>	<i>Compte d'appui<sup>b</sup></i>	<i>Missions de maintien de la paix<sup>c</sup></i>	<i>Total</i>	<i>Umoja</i>	<i>Total (dont Umoja)</i>	<i>Montant annuel (hors Umoja)</i>	<i>Montant annuel (dont Umoja)</i>
2014-2015	366,4	183,0	62,8	942,5	1 554,7	111,1	1 665,8	777,3	832,9
2016-2017	392,5	184,9	57,7	851,9	1 487,0	99,0	1 586,0	743,5	793,0
2018-2019	392,5	181,5	52,8	617,8	1 376,4	77,6	1 454,0	688,2	727,0
<b>Total 2014-2019</b>	<b>1 151,4</b>	<b>549,4</b>	<b>173,3</b>	<b>2 412,2</b>	<b>4 418,1</b>	<b>287,7</b>	<b>4 705,8</b>	<b>2 209,1</b>	<b>2 352,9</b>
<b>Budget total pour l'exercice 2018-2019<sup>d</sup></b>	<b>5 405,1</b>	<b>21 313,4</b>	<b>601,5</b>	<b>12 952,4</b>	<b>40 272,5</b>	<b>77,6</b>	<b>40 350,1</b>		
Part des ressources informatiques dans le budget total (pourcentage)	7,3	0,9	8,9	4,8	3,4	100,0	3,6		

<sup>a</sup> Les dépenses de personnel approuvées pour 2016-2017 et demandées pour 2018-2019 tiennent compte des postes classés dans le réseau d'emplois Technologies de l'information et télécommunications (technologies des médias, technologies des télécommunications et technologies et systèmes de gestion de l'information). Les ressources autres que celles affectées à des postes comprennent notamment celles relatives à Umoja. Ce montant ne tient pas compte des crédits exceptionnels ouverts au titre du projet Umoja. Le montant indiqué au titre du budget ordinaire pour l'exercice 2014-2015 correspond aux dépenses effectives. Faute d'informations disponibles, le montant des dépenses extrabudgétaires pour 2014-2015 est un montant approximatif calculé, le cas échéant, à partir du montant des dépenses pour 2016-2017.

<sup>b</sup> Le calcul des dépenses de personnel au titre du compte d'appui est basé sur le coût standard applicable au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix et sur le nombre effectif de postes autorisés et d'emplois de temporaire (autres que pour les réunions), pour les périodes considérées, à la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions, au Bureau de l'informatique et des communications, au Service de l'informatique financière du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité et à la Section des systèmes d'information ressources humaines du Bureau de la gestion des ressources humaines du Département de la gestion.

<sup>c</sup> Voir [A/C.5/68/26](#), [A/C.5/69/24](#), [A/C.5/70/24](#) et [A/C.5/71/24](#) pour les montants approuvés au titre des catégories de dépenses relevant de l'informatique et des communications. Voir [A/71/400](#), annexe I, pour le calcul des dépenses de personnel au titre des missions de maintien de la paix pour la période 2014/15. Pour les périodes 2016/17 et 2017/18, le montant de ces dépenses est établi sur la base des dépenses de personnel standard inscrites au budget des missions de maintien de la paix pour le personnel des unités administratives (informatique et communications).

<sup>d</sup> Voir [A/72/6](#) (Introduction) et [A/C.5/71/24](#). Le montant total des ressources demandées pour 2018-2019 au titre de l'informatique et des communications dans les missions de maintien de la paix devrait représenter le double des crédits approuvés pour 2017/18.

## Annexe II

### État d'avancement des projets menés dans le cadre de la stratégie informatique et communications : dispositif d'assurance et gestion de la performance

#### A. Aperçu général de l'état d'avancement des projets

<i>Nombre de projets</i>	<i>État d'avancement</i>
20	Projets stratégiques mentionnés dans le premier rapport d'étape ( <a href="#">A/70/364</a> )
-7	Projets achevés et intégrés aux activités courantes, mentionnés dans le deuxième rapport d'étape ( <a href="#">A/71/400</a> )
13	Projets stratégiques restants, mentionnés dans le deuxième rapport d'étape ( <a href="#">A/71/400</a> )
-5	Projets achevés et intégrés aux activités courantes, mentionnés dans le troisième rapport d'étape ( <a href="#">A/72/755/Rev.1</a> )
8	Projets stratégiques restants, mentionnés dans le troisième rapport d'étape ( <a href="#">A/72/755/Rev.1</a> )
-1	Projets achevés et intégrés aux activités courantes, mentionnés dans le quatrième rapport d'étape ( <a href="#">A/73/384</a> )
7	Projets stratégiques restants, mentionnés dans le quatrième rapport d'étape ( <a href="#">A/73/384</a> )

*Note* : Parmi les huit projets mentionnés dans le précédent rapport d'étape comme restant à exécuter, le projet relatif à l'informatique décisionnelle et aux outils analytiques a été mené à bien en 2018 et intégré aux activités courantes.

#### B. Projets modifiés sur la base de demandes de modifications

Une demande de modification visant à aménager le calendrier et à mettre fin au projet a été approuvée.

<i>Nom du projet</i>	<i>Description de la modification demandée</i>
Informatique décisionnelle et outils analytiques	La phase 2 du projet a été clôturée et une phase 3 lui a été ajoutée. Deux activités restant à accomplir dans le cadre de la phase 2 ont été reportées à la phase 3. La date de fin du projet a été reportée du 31 décembre 2016 au 28 février 2018. Le projet a été terminé le 28 février 2018.

## C. Projets en cours

<i>Nom du projet</i>	<i>Description</i>	<i>Début</i>	<i>Fin</i>	<i>Taux de réalisation (pourcentage)</i>	<i>Principales étapes</i>
Pôle d'assistance centralisée/regroupement	Création d'un centre d'assistance mondial, ouvert 24 heures sur 24, pour les applications (Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections, iNeed et Earthmed notamment). Regroupement des centres d'assistance de l'ensemble de l'Organisation	1 <sup>er</sup> janvier 2015	31 décembre 2018	93	Mise à disposition de l'ensemble des ressources et du personnel prévu pour le Pôle d'assistance centralisée (achevée le 30 septembre 2015) Déploiement des moyens informatiques (achevée le 30 septembre 2015) Établissement d'un plan de financement (achevée le 31 décembre 2015) Regroupement des services d'assistance (date d'achèvement: 31 décembre 2018) – Les services d'assistance au personnel du Département de l'appui aux missions et du Siège ont été regroupés. La phase 1 (terrain) a été suspendue le temps que le nouveau plan soit révisé afin qu'il tienne compte de la réforme.
Centre chargé du réseau institutionnel	Mise en place d'un centre d'opérations à l'échelle de l'Organisation, qui sera chargé de déceler à l'échelle mondiale les changements d'état des ressources informatiques (gestion des événements) et de définir la procédure à suivre pour rétablir, le plus rapidement possible, les services informatiques touchés à un niveau acceptable pour les utilisateurs (gestion des incidents)	11 mai 2015	31 décembre 2018	86	Phase 1 : surveillance des infrastructures de New York par le Centre chargé du réseau institutionnel (achevée le 31 décembre 2015) Phase 2 : regroupement du Centre chargé du réseau institutionnel et du Centre de contrôle du réseau de la Division de l'informatique et des communications, en un seul dispositif de surveillance à l'échelle de l'Organisation (achevée le 31 août 2017) Phase 3 : transfert des activités de surveillance menées par les autres centres technologiques régionaux au Centre chargé du réseau institutionnel (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2018)
Prise en main d'Umoja	Transfert de responsabilités assumées dans le cadre du projet aux entités concernées du Secrétariat	1 <sup>er</sup> décembre 2013	31 décembre 2019	74	Infrastructures (en cours ; date d'achèvement : 7 mars 2019) Sécurité (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2019) Informatique décisionnelle (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2018)

<i>Nom du projet</i>	<i>Description</i>	<i>Début</i>	<i>Fin</i>	<i>Taux de réalisation (pourcentage)</i>	<i>Principales étapes</i>
					Applications (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2019) Assistance à la production (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2018) Administration (gestion de projet, contrats, ressources humaines, budget) (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2019)
Stratégie d'approvisionnement groupé au niveau mondial	Inventaire de tous les contrats et actifs dans le domaine de l'informatique et des communications et recensement des possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial	1 <sup>er</sup> février 2016	14 février 2019	46	Phase 1 : élaboration de spécifications et d'invitations à soumissionner (date d'achèvement : 31 décembre 2016) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Voix et données (achevée)</li> <li>– Services d'information géospatiale (achevée)</li> <li>– Services d'informatique et de communications (achevée)</li> <li>– Applications (achevée)</li> </ul> Phase 2 : appels d'offres et attribution des marchés (en cours ; date d'achèvement : 14 février 2019)
Reprise après sinistre	Élaboration d'un plan de reprise après sinistre à l'échelle du Secrétariat visant à garantir la continuité des systèmes informatiques essentiels en situation d'urgence	1 <sup>er</sup> mai 2013	31 décembre 2016 (phase 1)	100	Révision de la liste des applications essentielles du Secrétariat (achevée) Réexamen des estimations concernant la reprise après sinistre pour les applications essentielles (achevée) Présentation, pour approbation par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises, d'une nouvelle proposition concernant la reprise après sinistre (achevée) Élaboration de plans de reprise après sinistre pour les applications essentielles (achevée le 31 décembre 2016)
		17 octobre 2017	28 juin 2019 (phase 2)	25	Phase 2 : Exercices de reprise après sinistre (en cours ; date d'achèvement : 28 juin 2019)
Regroupement et rationalisation des applications	Réduction des coûts, de la complexité et des doubles emplois des applications et meilleure adaptation aux objectifs organisationnels et à l'architecture	1 <sup>er</sup> juin 2014	31 décembre 2020	70	Phase 1 : élaboration d'une méthode et de plans d'action ; mise au point d'un portefeuille d'applications mondial (achevée)

<i>Nom du projet</i>	<i>Description</i>	<i>Début</i>	<i>Fin</i>	<i>Taux de réalisation (pourcentage)</i>	<i>Principales étapes</i>
	technique. Ce projet est un volet essentiel de la stratégie de gestion des applications mise en œuvre par les Pôles applications. Réduction du nombre d'applications de l'Organisation, de 2 340 en juillet 2014 à 1 000 d'ici à 2020 grâce au déploiement de dispositifs à l'échelle du système, par opposition au développement d'applications au niveau local				Phase 2 : mise hors service des systèmes liés au progiciel de gestion intégré, lancement de la migration de Lotus Notes et exécution des plans d'action sur la rationalisation des applications (achevée le 31 décembre 2017) Phase 3 : réduction à 1 000 du nombre d'applications de l'Organisation (en cours ; date d'achèvement : 31 décembre 2020)
Regroupement et rationalisation des sites Web	Gestion et conception plus efficaces des sites Web, renforcement de la sécurité et réalisation d'économies d'échelle grâce à des modifications stratégiques du modèle actuel	2 janvier 2014	31 décembre 2020	58	Phase 1 : Élaboration d'outils et de plans concernant les sites Web (achevée) Mise au point d'une solution visant à regrouper les sites Web de l'ONU (achevée) Niveaux d'harmonisation 1 et 2 : adaptation des principaux sites Web (achevée) Niveau d'harmonisation 3 : recensement et adaptation des sites Web (achevée) Niveau d'harmonisation 4 : recensement et adaptation des sites Web (voir phase 2) Phase 2 (date d'achèvement : 31 décembre 2020) : mise au point d'un dispositif de gouvernance du projet ; évaluation des sites Web (conformité, opérations, aspects techniques et financiers) ; repérage des problèmes, des redondances et des possibilités d'amélioration ; élaboration et mise en œuvre de plans d'action concernant le respect des politiques et concrétisation des améliorations possibles en matière d'harmonisation et de regroupement des sites Web sur une plateforme commune
Informatique décisionnelle et outils analytiques	Établissement de procédures, de rapports, de tableaux de bord, de normes et de dispositifs de gouvernance en matière d'informatique décisionnelle pour le parc applicatif de l'Organisation	1 <sup>er</sup> janvier 2016	28 février 2018	100	Élaboration d'une stratégie et mise en place du Conseil de gouvernance des données (achevée) Définition des rôles et responsabilités, renforcement des capacités, achat de licences SAP HANA et installation de nouveaux

<i>Nom du projet</i>	<i>Description</i>	<i>Début</i>	<i>Fin</i>	<i>Taux de réalisation (pourcentage)</i>	<i>Principales étapes</i>
	Regroupement et défragmentation des entrepôts de données				<p>systèmes d'informatique décisionnelle (achevée)</p> <p>Synthèse des données nécessaires pour l'évaluation des compétences informatiques (achevée)</p> <p>Élaboration d'un cadre de gouvernance des données et d'un registre correspondant (achevée)</p> <p>Mise au point de projets pilotes. Renforcement des capacités en matière d'informatique décisionnelle et d'analyse pour Umoja (achevée le 28 février 2018)</p>
Mise à jour du réseau et des infrastructures (commutation MPLS) – réseau institutionnel	Mise à niveau du réseau longue distance pour la prise en charge des applications existantes et des nouvelles applications	10 mai 2013	31 décembre 2017	100	<p>Connexion de l'ensemble du groupe 4 (achevée le 30 septembre 2015)</p> <p>Établissement d'un plan de financement (achevée le 31 octobre 2015)</p> <p>Ajout d'entités supplémentaires du Secrétariat (achevée le 31 décembre 2017)</p>

## Annexe III

### État d'avancement de l'application des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans son deuxième rapport annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie informatique et communications

#### I. Suite donnée aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans son deuxième rapport annuel (A/73/160)

Les récentes recommandations ci-après sont en cours d'application :

Paragraphe	Échéance	Observations
25	31 décembre 2019	Conformément à une précédente recommandation du Comité, le volet des contrats de mission des hauts fonctionnaires consacré à la stratégie Informatique et communications a été renforcé et détaillé. Le Secrétariat continuera de faire en sorte que les services et départements suivent les procédures établies en matière de gouvernance.
26	31 décembre 2019	Un dispositif de gestion de la performance dans le domaine de l'informatique et des communications a été élaboré.
41	En cours	Le Secrétariat a créé le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications, formé de représentants de divers services, départements, bureaux hors Siège et commissions régionales. Les mesures visant à recenser les lacunes en matière de politiques et à s'assurer que les politiques actuelles sont à jour et adaptées aux activités menées ont été renforcées.
50	31 décembre 2018	Le Bureau de l'informatique et des communications s'attachera à émettre et à enregistrer les certifications, en notant que les besoins des fonctions informatiques et de communications soient intégrées dans un cadre plus général relatif aux ressources humaines.
55	31 décembre 2019	Le Bureau élabore un plan en vue de recenser les fonctions qui nécessiteront un transfert de connaissances et de déterminer dans quel ordre elles s'inscrivent dans les activités globales en cours, et définira les risques et les mesures d'atténuation potentielles en collaboration avec l'équipe du projet Umoja.
79	En cours	Des efforts sont en cours pour mettre le rôle des ressources informatiques en relief au niveau mondial grâce à l'analyse décisionnelle. Les avantages du système de détection d'intrusion sont en cours de définition. Il convient de noter que le coût du système dépend d'un grand nombre de facteurs et de variables non quantifiables et qu'il n'est donc pas possible d'en donner une estimation précise. La compartimentation du réseau sera prévue dans le budget correspondant et, mise en place si les fonds sont dégagés. Les principes relatifs à la confidentialité de l'information une fois définis, le Bureau contribuera à l'élaboration d'une politique en la matière.
101	31 décembre 2020	Le Bureau s'est attaché à recenser les applications, notamment celles qui remplissent des fonctions analogues. Cette activité devrait se poursuivre jusqu'au terme de la stratégie Informatique et communications.

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
108	31 décembre 2020	La Section chargée de la gestion intégrée des portefeuilles assurera un suivi en tenant des réunions périodiques et veillera à ce que les calendriers soient modifiés si des raisons valables et impérieuses le justifient .
114	En cours	La mise en place des laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies a débuté et sera suivie de près afin d'en garantir le déroulement efficace et rapide.
118	En cours	Le Secrétariat veillera à ce que les besoins en technologies de l'information et des communications soient pris en considération dans le budget correspondant, conformément à un plan à long terme et à la stratégie Informatique et communications.
126	En cours	Le Bureau continue de recenser les possibilités optimales d'approvisionnement groupé au niveau mondial et fera en sorte qu'elles soient concrétisées par le Secrétariat et les organisations appliquant le régime commun des Nations Unies. Les économies qu'elles permettraient de réaliser sont surveillées.
127	31 décembre 2019	La finalisation de contrats dépend de nombreux facteurs, notamment des fournisseurs avec lesquels les contrats sont conclus. Le Secrétariat s'efforcera de garantir l'établissement des contrats en temps voulu, mais ne maîtrise pas l'ensemble du processus.
140	31 décembre 2018	Le Secrétariat a établi un plan de renouvellement du matériel de visioconférence et le soumettra dans le budget correspondant.

## II. Suite donnée aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans ses rapports antérieurs

On trouvera dans le tableau ci-après un récapitulatif de la situation globale, en juillet 2018, en ce qui concerne les 37 recommandations que le Comité avait formulées jusqu'à fin 2017.

<i>Entité responsable</i>	<i>Nombre total de recommandations</i>	<i>Recommandations appliquées</i>	<i>Recommandations pas encore appliquées</i>	<i>Recommandations devenues caduques</i>	<i>Recommandations en cours d'application</i>
Secrétariat de l'ONU, sous le contrôle du Bureau	37	10	1	1	25
Pourcentage	100,0	27,0	2,7	2,7	67,6

### A. Premier rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie informatique et communications (A/72/151)

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
21	31 décembre 2018	Les mesures des résultats figurant dans les contrats de mission des hauts fonctionnaires sont modifiées afin de les rendre plus objectives et plus quantifiables. Les processus de désignation et de délégation sont harmonisés avec les propositions du Secrétaire général relatives aux réformes de la gestion.

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
33	31 décembre 2019	Des rapports sur l'état d'avancement des projets, reçus des responsables de projets ou de programmes, sont examinés lors de réunions mensuelles avec le Directeur général de l'informatique et des communications. Le suivi des projets est assuré au moyen d'indicateurs de résultats.
40	31 décembre 2020	Trente-neuf politiques, principes directeurs et procédures techniques ont été établis depuis l'élaboration de la stratégie Informatique et communications. D'autres politiques sont formulées et adoptées en fonction des besoins. Aucune ressource n'est disponible au titre du respect des dispositions, l'autoévaluation étant centrée sur la sécurité de l'information.
45	31 décembre 2020	Le Secrétariat évalue les besoins en ressources correspondants, qui seront soumis à l'Assemblée générale.
50	31 décembre 2018	Un concept de gestion de la performance en matière d'informatique et de communications a été élaboré. Les contraintes budgétaires ont entravé les efforts visant à mettre en œuvre le dispositif au Secrétariat.
55	En cours	Le programme obligatoire de sensibilisation à la sécurité informatique est suivi par tous les nouveaux fonctionnaires.
60	31 décembre 2018	La responsabilité de la classification de l'information et des données incombe aux auteurs et aux propriétaires de ces informations et a donc été attribuée aux chefs de départements et de bureaux par la circulaire <a href="#">ST/SGB/2007/6</a> . Cette obligation a été réaffirmée par le Directeur général de l'informatique le 16 septembre 2016. Les bureaux et les départements du Secrétariat sont chargés de garantir le respect des normes et des politiques relatives à la sécurité de l'information.
67	En cours	L'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises a recensé et approuvé les fonctions globales considérées comme essentielles pour l'Organisation. Le Bureau a établi une procédure technique de planification de la reprise après sinistre, qui expose en détail la méthode à suivre pour sélectionner les applications essentielles et les inclure dans la planification de la reprise après sinistre. L'Équipe de haut niveau a à ce jour sélectionné 24 applications utilisées au Secrétariat qu'elle considère comme essentielles.
77	31 décembre 2020	Le Pôle applications à New York, en coopération et en coordination avec le Département de l'information et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, s'attache à mettre en place des activités de gestion des sites Web afin de garantir la conformité dans cinq domaines clefs (technologies, marque, multilinguisme, sécurité et accessibilité pour les personnes handicapées) et de faire en sorte que les nouveaux utilisateurs trouvent des sites Web conformes aux normes de l'Organisation.  Des responsables de l'informatique désignés dans l'ensemble du Secrétariat sont chargés d'actualiser dans Unite Apps les données concernant leurs sites Web et la conformité de ces derniers.  Le Pôle applications coordonne en outre le développement et l'harmonisation des applications.
86	31 décembre 2019	Il est important de noter que si on veut résoudre de manière précise les demandes « de fond », celles-ci doivent être exclues du premier niveau car elles ne relèvent pas des activités d'appui aux utilisateurs assurées par le Pôle d'assistance centralisée. Cette mesure a été décidée par l'équipe chargée du

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
		dispositif de prestation de services centralisée et sous sa responsabilité, avec la création du catalogue commun de services administratifs.
92	31 décembre 2018	Le Bureau organise, en partenariat avec l'UNITAR, une série de séances de formation aux nouvelles technologies à l'intention des diplomates et prévoit également d'offrir un cours de perfectionnement des compétences informatiques sanctionné par un certificat. Des projets pilotes pour les laboratoires d'innovation technologique sont en cours, en collaboration avec les partenaires et les États Membres.
105	31 décembre 2019	Un Groupe de la gestion des marchés a été créé au sein de la Section de la coordination des opérations du Bureau dans le souci d'appuyer la gestion des marchés du Bureau et de la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions. Le Bureau a conclu plusieurs contrats d'achats groupés, utilisés par ses bureaux du monde entier.
106	31 décembre 2019	Une liste de contrats dans les domaines de l'informatique et des communications a été dressée pour le monde entier. Des progrès ont été accomplis en matière d'approvisionnement groupé, ce qui a permis des économies d'échelle et des réductions à l'achat de matériel et de services.
112	31 décembre 2021	La stratégie Informatique et communications a offert un moyen de mettre en œuvre les programmes en la matière et de fournir des services au Secrétariat, de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les Pôles applications coordonnent et dirigent le remplacement des anciennes applications au niveau mondial.</li> <li>• Les centres techniques régionaux exercent un contrôle sur les entités du Secrétariat dans les domaines que sont la sécurité informatique, la gouvernance et les risques, le respect des politiques relatives à l'informatique et aux communications, et la fourniture de solutions techniques au niveau régional.</li> <li>• Le Centre chargé du réseau institutionnel surveille l'ensemble des réseaux et des opérations des centres de données, améliorant la visibilité, le temps de disponibilité, les résultats et la sécurité.</li> <li>• Les pôles informatiques assurent des services dans les domaines de l'hébergement, de la connectivité et de la surveillance.</li> <li>• Les grands systèmes ont été renforcés et transférés dans les pôles informatiques. Les pôles d'assistance centralisée offrent des services 24 heures sur 24 à partir des cinq centres, situés à Bangkok, Nairobi, Genève, New York et Brindisi (Italie).</li> </ul>

**B. Rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/581)**

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
Résumé, recommandation a)	En cours	Le rôle et l'autorité du Sous-Secrétaire général et Directeur général de l'informatique et des communications ont été définis dans une circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11).

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
Résumé, recommandation b)	En cours	Dans ses rapports annuels, le Secrétariat continue d'évaluer et d'affiner le calendrier d'exécution de la stratégie Informatique et communications d'une façon dynamique garantissant que le plan d'exécution reste réaliste.
Résumé, recommandation c)	En cours	Une structure de gouvernance et des délégations de pouvoirs appropriées ont été établies dans la circulaire <a href="#">ST/SGB/2016/11</a> , 39 autres documents de politiques, orientations et procédures techniques ayant été élaborés depuis le début de la stratégie.
Résumé, recommandation d)	En cours	L'application des politiques ainsi que la réalisation des objectifs relatifs à l'exécution de la stratégie sont assurées par les organes directeurs, le Bureau de l'informatique et des communications, ICTEC et les contrats de mission des hauts fonctionnaires. Le Bureau ne dispose pas actuellement des fonds nécessaires pour établir une fonction chargée du respect des dispositions dans le domaine de la sécurité de l'information et des capacités. En revanche, une fonction d'autoévaluation a été mise en place dans ce domaine.
Résumé, recommandation e)		Recommandation appliquée
Résumé, recommandation f)	En cours	Les coûts et les avantages prévus de l'application de la stratégie Informatique et communications révisée ont été présentés avec les résultats de l'étude figurant dans le document <a href="#">A/71/400</a> .
Résumé, recommandation g)	En cours	Les principaux éléments de la stratégie Informatique et communications, ainsi que les difficultés rencontrées et les progrès réalisés, sont présentés au ICTEC et au Comité de direction. En outre, l'exécution de la stratégie figure dans les contrats de mission des hauts fonctionnaires, et des exposés sur l'emploi stratégique des technologies de l'information et des communications et sur l'innovation ont été présentés aux cadres dirigeants.

### **C. 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](#))**

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
20		Recommandation appliquée
29		Recommandation appliquée
30		Recommandation appliquée
31-32	En cours	Le Bureau a émis des directives à l'intention de tous les bureaux chargés des technologies de l'information et des communications visant à ce qu'ils communiquent des détails sur leur budget et leurs dépenses, afin de pouvoir analyser et recueillir les données nécessaires pour l'élaboration du deuxième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications. La présentation et l'exécution du budget demeurent de la responsabilité des chefs de départements et de bureaux.

<i>Paragraphe</i>	<i>Échéance</i>	<i>Observations</i>
39	En cours	Le coût total de possession est exposé dans le document <a href="#">A/72/397</a> : les paragraphes 125 à 133 et le tableau 6 présentent les frais de maintenance pendant 15 ans, et le paragraphe 42 présente le coût de l'appui à l'exploitation. Pour servir au mieux les utilisateurs, le dispositif d'appui à l'exploitation d'Umoja comprend trois niveaux. Il est conçu pour que chaque site soit autonome, et il se fonde sur des procédures probantes et des compétences propres à régler les problèmes et répondre aux demandes d'intervention.
41	En cours	Une nouvelle stratégie en matière d'informatique et de communications a été introduite en 2014 ( <a href="#">A/69/517</a> ) et l'Assemblée générale a réaffirmé qu'il importait que les cadres dirigeants se mobilisent à cet égard. L'Administration met à jour actuellement les contrats de mission des hauts fonctionnaires en les assortissant d'objectifs orientés vers l'application de la stratégie.
50		Recommandation appliquée
55		Recommandation appliquée
56		Recommandation appliquée
68	En cours	Le dispositif de gouvernance a été renforcé, en particulier afin de garantir l'efficacité des délégations de pouvoirs, la définition claire des responsabilités et l'établissement d'un équilibre entre la nécessité d'assurer un contrôle centralisé et la liberté opérationnelle.
76		Recommandation devenue caduque
82		Recommandation appliquée
92		Recommandation appliquée
100		Recommandation appliquée
101	En cours	Un plan d'action pour la sécurité de l'information transformant des projets en activités relatives aux programmes et prenant en considération de nouveaux risques a été élaboré et communiqué au Comité des commissaires aux comptes en tant que documentation de référence.