



Assemblée générale

Distr. générale
21 avril 2020
Français
Original : anglais

Soixante-quinzième session
Points 141 et 142 de la liste préliminaire*

Projet de budget-programme pour 2021

Planification des programmes

Projet de budget-programme pour 2021

Titre VIII
Services communs d'appui

Chapitre 29B
Département de l'appui opérationnel

Programme 25
Services de gestion et d'appui

Table des matières

	<i>Page</i>
Avant-propos	3
A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019**	4
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021 ***	46
Annexes	
I. Organigramme et répartition des postes pour 2021	67
II. Récapitulatif, par composante et sous-programme, des changements qu'il est proposé d'apporter aux postes permanents et aux postes temporaires	68

* [A/75/50](#).

** Comme demandé au paragraphe 11 de la résolution [72/266 A](#), la partie consacrée au plan-programme et à l'exécution des programmes est soumise à l'Assemblée générale par l'intermédiaire du Comité du programme et de la coordination.

*** Comme demandé au paragraphe 11 de la résolution [72/266 A](#), la partie consacrée aux postes et aux objets de dépense autres que les postes est soumise à l'Assemblée générale par l'intermédiaire du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.



Avant-propos

L'année dernière, j'ai cité quelques exemples concrets illustrant la rapidité et l'efficacité de l'appui opérationnel qu'avait apporté le Département alors que celui-ci avait à peine été créé. Nous avons ainsi acquis la conviction que nous pouvions contribuer utilement à la réforme du Secrétaire général et faire en sorte que le Département s'impose comme un centre d'excellence et d'innovation opérationnelles, comme suite aux engagements pris.

J'ai le plaisir de constater que le Département a continué d'avancer à grands pas dans la réalisation de son objectif, qui est d'offrir, dans les meilleurs délais, des solutions efficaces, adaptées et efficientes à ses clients du monde entier, qui sont nombreux à œuvrer dans des conditions éprouvantes et à avoir besoin que le prestataire de services que nous sommes réponde rapidement à leurs demandes et fasse preuve de souplesse.

Nous nous sommes attachés en priorité à revoir et à simplifier nos procédures, qui étaient parfois longues et bureaucratiques, en particulier dans les domaines de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et des ressources humaines, afin que les clients puissent exercer les pouvoirs qui leur ont été délégués de la manière la plus efficace et la plus autonome possible.

Le Département de l'appui opérationnel a offert à cet effet un large éventail de services consultatifs et publié des directives opérationnelles pour aider ses clients à s'acquitter de leurs mandats. Le nouveau Manuel des achats a par exemple permis de réduire les délais et d'accroître la flexibilité dans le domaine de l'approvisionnement. L'introduction de la signature électronique des documents dans la gestion de la chaîne logistique a permis de se passer presque entièrement du papier et de favoriser une gestion encore plus souple de l'espace de travail. Le Département a également mis en service un nouvel outil de planification, qui permet d'obtenir rapidement un aperçu détaillé des besoins globaux et des solutions disponibles.

Sur le plan des ressources humaines, de nouveaux outils ont été mis au point et lancés dans le but d'accélérer et de faciliter la procédure de recrutement de sorte que l'objectif de recrutement en 120 jours fixé par l'Assemblée générale soit atteint. Des fichiers du personnel de l'ONU à déploiement rapide ont été établis afin que du personnel soit déployé rapidement en cas d'urgence.

Je suis également parfaitement conscient de l'importance de la tâche qui m'a été confiée d'administrer les bâtiments du Siège. S'efforçant de faire en sorte que le complexe du Secrétariat incarne les idéaux de l'Organisation des Nations Unies consacrés par la Charte, le Département a lancé avec succès une initiative visant à éliminer le plastique à usage unique dans tous les bâtiments afin de promouvoir le développement durable. Je remercie les États Membres de leur soutien et de leurs encouragements à cet égard (voir la résolution 72/219).

Un total de 193 panneaux solaires et une toiture végétalisée ont été installés au-dessus du 4^e étage du bâtiment des conférences, l'objectif étant de réduire le volume d'eau de pluie s'écoulant dans le détroit adjacent et de favoriser l'autoproduction d'énergies renouvelables. Ces mesures contribuent à réduire l'empreinte écologique au niveau local et améliorent l'efficacité et la durabilité environnementale du Siège.

Il incombe également au Département de veiller à la santé et à la sécurité du personnel en assurant un meilleur soutien sanitaire et une meilleure prise en charge des blessés de façon qu'aucune vie ne soit mise en péril faute de soins appropriés dispensés en temps voulu.

Nous continuons de collaborer étroitement avec les États Membres et les organisations régionales dans le cadre de divers mécanismes et initiatives, comme le projet de partenariat triangulaire. Je tiens également à mettre en lumière le renforcement de la coopération avec l'Union africaine, qui est un autre exemple de la manière dont le Département trouve des solutions mutuellement bénéfiques et diverses aux problèmes auxquels fait face la communauté mondiale. Par l'intermédiaire du Bureau de l'informatique et des communications, le Département fournit également un appui logistique sous la forme de moyens informatiques et de moyens de communication fiables à tout le Secrétariat.

En 2021, nos activités et nos efforts constants se fonderont sur les retours de nos clients et sur des données. En quête de gains d'efficacité, le Département recourra en effet à l'analyse des données relatives à la performance pour faciliter la prise de décisions et la communication de l'information, se servant pour ce faire de technologies novatrices comme de technologies éprouvées de façon à servir au mieux le personnel du Secrétariat et les bénéficiaires de l'action de l'Organisation.

Notre volonté de tirer parti des structures établies par l'Assemblée générale pour proposer des solutions rapides, efficaces et créatives qui permettent à toutes les entités de surmonter les difficultés liées à leur mandat est sans faille.

Le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel
(Signé) Atul Khare

A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019

Orientations générales

Mandats et considérations générales

- 29B.1 L'Assemblée générale a créé le Département de l'appui opérationnel par sa résolution [72/266](#) B. Elle en a fait la branche opérationnelle du Secrétariat et l'interlocuteur auquel les clients s'adressent pour les questions d'appui opérationnel et lui a donné pour tâche de concourir à la bonne exécution des mandats, en partenariat avec les entités du Secrétariat et d'autres clients. Le mandat du Département découle des priorités arrêtées par l'Assemblée générale dans des résolutions et décisions, dont les résolutions [72/266](#) B et [73/281](#). Le Département propose dans les meilleurs délais des solutions efficaces, responsables et adaptées qui aident ses partenaires à s'acquitter de leur mandat, y compris dans des environnements extrêmement difficiles.

Stratégie et facteurs externes pour 2021

- 29B.2 En 2019, pour répondre aux besoins des clients de l'ensemble du Secrétariat et pour mettre en œuvre les mécanismes d'appui approuvés dans la résolution [72/266](#) B, le Département a lancé un vaste programme de gestion du changement axé sur la constitution de nouvelles équipes et sur la mise en place de nouvelles structures, procédures, configurations informatiques et interfaces clients et de nouveaux moyens d'appui.
- 29B.3 En 2021, le Département facilitera l'exécution du mandat de l'Organisation en fournissant un appui opérationnel à l'application des décisions des partenaires, en aidant les clients à renforcer leurs capacités logistiques et en leur fournissant des services consultatifs et, dans des cas exceptionnels, en exerçant au nom de tel ou tel client du Secrétariat les pouvoirs qui lui ont été délégués.
- 29B.4 Pour exécuter son programme, le Département travaillera en partenariat avec les entités clientes afin de les aider à définir leurs besoins et d'élaborer avec elles des solutions en ce qui concerne la gestion de la chaîne d'approvisionnement de bout en bout, l'appui au personnel en tenue, les ressources humaines, le renforcement des capacités, l'organisation de diverses formations, l'amélioration des processus opérationnels, les services médicaux, les services de traitement administratif et, par l'intermédiaire du Bureau de l'informatique et des communications, l'appui logistique dans les domaines de l'informatique et des communications.
- 29B.5 En outre, le Département apportera son concours à des entités du Secrétariat, par exemple à de petits bureaux, au Siège ou dans les missions, qui n'ont pas de service ou de groupe administratif qui leur est propre, qui sont dans l'incapacité de faire face à la demande résultant de l'accroissement temporaire des besoins ou de circonstances inhabituelles ou dont les délégations de pouvoirs ont été annulées par le Secrétaire général, sur recommandation du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité.
- 29B.6 En interne, le Département continuera à améliorer son modèle d'appui et les modalités opérationnelles du Secrétariat, dans le cadre de projets pilotes novateurs menés avec des parties prenantes internes et externes. Il s'appuiera activement sur la technologie, les données et de nouvelles méthodes de travail pour fournir un appui plus rapide et de meilleure qualité et concrétiser ainsi sa volonté de devenir un centre d'excellence opérationnelle qui aide l'ONU à s'acquitter de sa mission.
- 29B.7 En ce qui concerne les facteurs externes, les hypothèses ci-après ont notamment été retenues lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2021, décrit de manière plus approfondie dans le cadre des sous-programmes :

- a) Les institutions nationales appuient les efforts visant à améliorer la situation sanitaire et les installations médicales là où les missions sont déployées ;
 - b) Les pays fournissant des contingents ou du personnel de police coopèrent à l'établissement et à l'application dans les meilleurs délais des mémorandums d'accord sur la fourniture de contingents, d'unités de police constituées et de matériel appartenant aux contingents ;
 - c) Les fournisseurs sont en mesure de donner suite en temps opportun aux demandes qui leur sont faites et de respecter les critères de qualité, notamment pour ce qui est de la livraison des biens et services ;
 - d) Les fournisseurs, notamment de pays en développement, participent à des séminaires et présentent une demande d'agrément.
- 29B.8 Le Département prend en compte les questions de genre et de diversité dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient.
- 29B.9 Dans le cadre des sous-programmes 1 et 3, le Département prendra en compte les questions de genre dans l'appui opérationnel qu'il apporte, dans le droit fil de la vision et des priorités du Secrétaire général, notamment en dispensant des conseils et en mettant au point des outils de gestion prévisionnelle des besoins en personnel ou en menant des initiatives telles que la filière de sélection de femmes qualifiées en vue de leur recrutement à des postes de direction. Il offrira en outre un appui et des conseils aux entités qui en font la demande afin qu'elles puissent exercer les pouvoirs qui leur ont été délégués, notamment pour ce qui est des objectifs de parité, et continuera de prêter une grande attention aux services de santé dispensés aux femmes.
- 29B.10 Dans le cadre du sous-programme 2, le Département continuera de prendre en considération les questions de genre dans l'aménagement des locaux dans les missions et évaluera pour ce faire les incidences que la stratégie sur la parité des sexes a sur le génie et les installations de façon à formuler des directives et à proposer des ajouts ou des modifications aux directives existantes ; elle facilitera ainsi l'aménagement de locaux adaptés aux besoins des femmes dans les missions, en coordination avec l'Initiative Elsie pour la participation des femmes aux opérations de paix dans le cadre d'un projet de logements.
- 29B.11 Dans le cadre du sous-programme 4, le Département a pour ambition, dans un souci d'inclusion, de moderniser les installations du Siège de façon à faciliter l'accès des personnes handicapées – qu'il s'agisse de représentants, de visiteurs ou de membres du personnel – aux bâtiments en général et, plus particulièrement aux conférences et réunions organisées par les Nations Unies.
- 29B.12 En ce qui concerne la coopération avec d'autres entités, le Département s'emploiera à établir des relations avec ses partenaires internes et externes pour renforcer son rôle central. Il s'agira entre autres de maintenir les dispositifs qui le lient au Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, tels que le Comité des clients des services de gestion, et qui permettent de tirer parti du rôle complémentaire que jouent les deux départements chargés des questions de gestion au Siège. Conformément à ses mandats, le Département favorisera l'établissement de partenariats entre l'ONU, d'une part, et les États Membres et les organisations régionales, dont l'Union africaine, d'autre part.
- 29B.13 En ce qui concerne la coordination et la liaison interorganisations, le Département continuera de promouvoir la reconnaissance mutuelle et de chercher des possibilités de collaboration et des synergies dans l'esprit de l'initiative Unité d'action des Nations Unies.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29B.14 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

72/266 A	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies	73/281	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies
72/266 B	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies	74/264 A-C	Budget-programme de 2020

Produits

29B.15 On trouvera dans le tableau 29B.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 29B.1

Produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2019	Produits livrés : 2019	Produits prévus : 2020	Produits prévus : 2021
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	4	4	4	4
1. Séances de la Cinquième Commission	1	1	1	1
2. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	1	1	1	1
3. Séances du Comité du programme et de la coordination	1	1	1	1
4. Séances du Comité spécial des opérations de maintien de la paix	1	1	1	1

Activités d'évaluation

29B.16 En 2019, une auto-évaluation du sous-programme 4 a été menée dans le but d'évaluer la stratégie globale de gestion de l'exploitation et de l'entretien des installations mécaniques et électriques et du système de plomberie.

29B.17 Les résultats de l'évaluation ont été pris en compte dans le plan-programme pour 2021.

29B.18 Il est prévu de procéder aux évaluations ci-après en 2021 :

- Évaluation de la quantité et des causes de congés de maladie, ainsi que de maladies et de blessures liées au travail ;
- Évaluation du nombre et du type de contrats établis à titre de dérogation aux procédures formelles d'appel à la concurrence, l'objectif étant de recenser et de mettre en œuvre des mesures permettant d'en réduire le nombre ;
- Évaluation du nombre et du type de contrats qui doivent être prolongés au-delà de leur durée maximale prévue, l'objectif étant de contribuer à améliorer la planification et le suivi des sous-catégories concernées ;
- Examen de la fonction de gestion des archives et des dossiers exercée par le Service de la gestion des installations et des activités commerciales à l'appui de toutes les entités du Secrétariat dans le monde ;

- e) Examen et évaluation approfondis du dispositif de prestation de services consultatifs établi après la création du Département en 2019, y compris des progiciels disponibles de gestion de la relation client.

Programme de travail

Sous-programme 1

Activités d'appui

Composante 1

Appui en matière de ressources humaines

Objectif

- 29B.19 L'objectif auquel la composante contribue est de renforcer les capacités des entités du Secrétariat en matière de ressources humaines, d'améliorer et de simplifier les procédures dans ce domaine, et de mettre à la disposition de l'Organisation un personnel talentueux et diversifié.

Stratégie

- 29B.20 Pour contribuer à renforcer les capacités des entités du Secrétariat en matière de ressources humaines et à mettre à la disposition de l'Organisation un personnel talentueux et diversifié, la composante continuera de fournir en temps voulu des conseils et des orientations cohérentes aux partenaires ressources humaines du Secrétariat sur la manière d'exercer dûment les pouvoirs qui leur sont délégués en matière de gestion des ressources humaines et de les aider à prévenir et à régler les litiges, ce qui devrait permettre d'améliorer la capacité des entités d'exercer de manière responsable et efficace les pouvoirs qui leur sont délégués en matière de ressources humaines à l'appui de leur mandat. Parmi les résultats déjà obtenus citons la mise en place, en 2019, d'un guichet principal pour les clients et leurs partenaires ressources humaines qui souhaitent obtenir des conseils ou un appui opérationnel sur toute question liée aux ressources humaines, ainsi que l'élaboration d'orientations sur les pouvoirs nouvellement délégués.
- 29B.21 Par ailleurs, la composante améliorera et simplifiera les procédures relatives aux ressources humaines dans divers domaines, tels que le recrutement et l'entrée en fonctions, ce qui devrait permettre d'obtenir des gains d'efficacité et de réduire de façon mesurable les retards et les redondances constatés actuellement dans les processus opérationnels de gestion des ressources humaines. Parmi les résultats déjà obtenus citons le lancement, en 2019, de la première série d'outils de recrutement innovants, qui ont été conçus à la suite d'une vaste consultation menée dans l'ensemble du Secrétariat auprès de plus de 300 responsables de postes à pourvoir et de recruteurs et qui peuvent faciliter et accélérer la sélection des candidats et les entretiens, et améliorer la prise en considération pleine et équitable de la représentation femmes-hommes et de la répartition géographique à tous les stades du processus.
- 29B.22 La composante alimentera également des viviers de talents diversifiés et compétents en gérant les listes de candidates et candidats présélectionnés dans toutes les familles d'emplois, ainsi qu'en administrant le programme Jeunes administrateurs et en apportant un appui dans le cadre des tests et examens. Elle favorisera la mise au point d'outils de gestion prévisionnelle des besoins en personnel pour les entités, ce qui permettra de disposer de la bonne personne au bon endroit et au bon moment. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'augmentation du nombre de candidats inscrits sur les listes de réserve grâce à la bonne gestion du calendrier des avis de vacance de poste générique pour les 23 familles d'emplois et à l'administration du programme Jeunes administrateurs, ainsi qu'à d'autres mesures visant à répondre aux besoins du Secrétariat en ce qui concerne les effectifs et les listes de candidates et candidats présélectionnés. À l'appui de la réforme du Secrétaire général relative aux activités de développement, la composante a également établi un partenariat avec le

Bureau de la coordination des activités de développement pour doter en personnel 131 bureaux de coordonnateurs résidents dans le monde ; elle a notamment établi des listes de planificateurs stratégiques et d'économistes à même de travailler dans tout le réseau des bureaux des coordonnateurs résidents. Allant dans le sens du repositionnement du système des Nations Unies pour le développement et du nouveau plan concernant les bureaux des coordonnateurs résidents, le travail effectué a permis de répondre aux besoins en personnel des bureaux de coordonnateurs résidents compte dûment tenu des impératifs organisationnels que sont la parité des sexes et la diversité géographique. Avec un total de 4 997 candidatures reçues et de 3 437 candidats présélectionnés, la composante a accompli un travail considérable en gérant l'ensemble du processus de sélection, allant de la présélection à la validation des candidats en vue de leur recrutement, en passant par les évaluations et les entretiens. L'initiative s'est achevée avec la sélection de candidats pour les postes à pourvoir dans les lieux d'affectation hors Siège.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 29B.23 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir le recrutement, l'affectation et la promotion des fonctionnaires les plus qualifiés et les plus compétents, et la promotion d'une représentation géographique plus équilibrée [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))], a été obtenu, comme le montre l'affectation à des postes de 83 % des lauréats du concours du programme Jeunes administrateurs originaires d'États Membres non représentés ou sous-représentés (objectif fixé pour 2018-2019 : 80 %).

Exécution du programme en 2019 : une structure d'appui à la gestion des ressources humaines améliorée donnant aux entités clientes les moyens d'exécuter leur mandat

- 29B.24 Conformément à l'objectif fixé dans le cadre de la réforme de la gestion tendant à ce que les cadres supérieurs et les partenaires ressources humaines de l'ensemble du Secrétariat puissent prendre des mesures efficaces en temps voulu en fonction des besoins opérationnels, la composante a mis en place un nouveau dispositif d'appui consultatif et d'orientation en matière de gestion des ressources humaines servant à l'ensemble du Secrétariat. Elle fournit en temps utile toute une gamme de services de conseil et d'appui opérationnel de qualité et cohérents en matière de gestion des ressources humaines de sorte que les entités clientes puissent exercer les pouvoirs qui leur ont été délégués dans le domaine des ressources humaines. Au 31 décembre 2019, le Département de l'appui opérationnel avait répondu à plus de 3 000 demandes d'avis et de conseils sur des questions de gestion des ressources humaines que des partenaires de plus de 100 entités lui avaient soumises par écrit. Avec un délai de réponse de moins d'un jour et un délai de traitement moyen de quatre jours ouvrables, le nouveau dispositif de prestation de services s'est avéré rapide, adaptable et orienté vers les besoins du client, comme le montre le taux de satisfaction de 76 % enregistré pour les services consultatifs fournis. Dans le cadre de l'appui consultatif qu'elle a apporté, la composante a aidé avec efficacité les entités à prévenir et à régler les litiges, notamment en répondant aux demandes de contrôle hiérarchique, et a apporté un appui opérationnel multidisciplinaire à trois entités qui en avaient fait la demande. Conformément à l'objectif fixé dans le cadre de la réforme de la gestion tendant à centraliser tout l'appui opérationnel dans un seul département au service des missions comme des entités du Siège, la composante fournit désormais ses services à l'ensemble du Secrétariat en plus des missions ; 49 % des demandes qu'elle a reçues en 2019 émanaient déjà d'entités du Siège. Un guichet unique pour les questions relatives aux ressources humaines ayant été mis en place, le Siège est désormais en mesure de suivre systématiquement l'appui apporté et d'analyser de manière proactive les problèmes qui ont tendance à se poser ou les cas où des conseils supplémentaires sont nécessaires. Ayant renforcé ses capacités d'analyse, la composante a publié sept dossiers d'orientation à l'intention de ses clients sur les nouveaux pouvoirs qui leur étaient délégués ; elle avait établi ces dossiers en se fondant notamment sur les problèmes réguliers et les tendances systémiques qu'elle avait recensés en analysant les demandes reçues de toutes les entités clientes au cours de l'année.

- 29B.25 La composante a également commencé à améliorer d'importantes procédures relatives aux ressources humaines. En 2019, elle a révisé et amélioré la procédure d'organisation à l'échelle mondiale de l'Examen d'aptitudes linguistiques. Avant 2019, l'examen se faisait sur papier et plus de 82 000 feuilles devaient être envoyées à 100 centres d'examen dans le monde. Par le passé, 800 disques compacts pour les tests de compréhension orale, ainsi que des centaines de cartouches d'encre pour imprimantes étaient nécessaires. Or, en 2019, l'examen a été dématérialisé et administré en ligne pour la première fois. Ainsi, il n'y a désormais plus besoin de matériel et les membres du personnel travaillant dans des régions reculées peuvent plus facilement passer l'examen puisqu'ils n'ont plus besoin de se rendre dans les centres d'examen. La plateforme d'examen et de test en ligne a été utilisée pour ce tout premier Examen d'aptitudes linguistiques en ligne. Plus de 2 000 candidats du monde entier se sont inscrits aux six examens linguistiques, qui se sont déroulés sur cinq dates en octobre. Tout au long des examens, des équipes d'appui multidisciplinaires se tenaient à la disposition des candidats, qui pouvaient faire appel à elles en cas de problèmes ou de questions. La dématérialisation a non seulement rendu l'examen plus écologique, la production et l'expédition partout dans le monde d'une quantité non négligeable de matériel n'étant plus nécessaires, mais elle a également permis de réduire la charge administrative pour ce qui est de la gestion de l'examen, le temps passé à noter les copies ayant considérablement diminué, notamment grâce à l'évaluation automatisée immédiate des questions à choix multiples. En outre, le passage à un environnement virtuel permet aux candidats de participer à distance, où qu'ils se trouvent dans le monde. Ainsi, les candidats pour lesquels il est impossible ou difficile de voyager, comme les membres du personnel qui travaillent dans des zones de conflit ou des pays en crise ou ceux qui travaillent dans des lieux d'affectation reculés, peuvent plus facilement participer à l'examen.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.26 Le travail effectué a permis de renforcer les capacités des entités du Secrétariat en matière de ressources humaines, comme le montre le taux de satisfaction de 76 % des partenaires ressources humaines occupant des postes de responsabilité au Secrétariat concernant les services consultatifs sur les questions de gestion des ressources humaines qui leur ont été offerts, et le taux de satisfaction de 87 % concernant les documents d'orientation sur les ressources humaines fournis aux entités clientes par la composante. Il a également permis d'améliorer et de simplifier les procédures relatives à la gestion des ressources humaines, l'Examen d'aptitudes linguistiques ayant été pour la première fois administré en ligne.

Tableau 29B.2
Mesure des résultats

2015	2016	2017	2018	2019
s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	En moyenne, 76 % des clients sont satisfaits des services de conseil et d'appui en matière de ressources humaines et 87 % sont satisfaits des documents d'orientation publiés
Les examens se font sur papier dans plus de 100 centres d'examen dans le monde	Les examens se font sur papier dans plus de 100 centres d'examen dans le monde	Les examens se font sur papier dans plus de 100 centres d'examen dans le monde	Les examens se font sur papier dans plus de 100 centres d'examen dans le monde	Les examens se déroulent en ligne, quel que soit le lieu où se trouve le candidat ou la candidate

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : les bonnes personnes au bon endroit et au bon moment (résultat déjà défini pour 2020)

- 29B.27 Les travaux portant sur les besoins des clients à court et moyen terme en matière de ressources humaines, depuis l'élaboration de procédures jusqu'à la prestation de services, se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et l'on fournira un appui opérationnel ainsi que des avis et des conseils spécialisés aux supérieurs hiérarchiques de sorte que les entités clientes puissent exercer les pouvoirs qui leur ont été délégués, on introduira des nouveautés dans les procédures relatives aux ressources humaines, on proposera des solutions d'évaluation et d'examen et on gèrera les viviers de talents de façon à permettre le recrutement de candidats qualifiés et diversifiés, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution 74/251, l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution 71/6 et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29B.3
Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Les missions de maintien de la paix ont bénéficié des conseils et de l'appui de la Division du personnel des missions (Département de l'appui aux missions), notamment en ce qui concerne les listes de réserve, la gestion prévisionnelle des besoins en personnel et les visites multidisciplinaires	Les entités clientes du Secrétariat bénéficient d'un appui spécialisé et de services consultatifs adaptés à leurs besoins opérationnels en matière de ressources humaines	Les clients suivent des procédures de gestion des ressources humaines améliorées et simplifiées et disposent de dossiers d'orientation fondés sur les observations formulées par les entités clientes et sur les demandes de service	Les clients peuvent mieux exécuter les pouvoirs qui leur sont délégués en matière de ressources humaines grâce à un appui opérationnel et à des conseils spécialisés, disposent de dossiers d'orientations adaptés à leurs besoins et suivent des procédures de gestion des ressources humaines améliorées et simplifiées

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : réduction des délais de recrutement dans les entités du Secrétariat (nouveau résultat)

- 29B.28 L'une des principales initiatives prises dans le cadre de la réforme de la gestion a été la conception et le lancement de nouveaux outils visant à accélérer et à faciliter le recrutement (dans le respect des directives en vigueur). La procédure de recrutement est actuellement laborieuse et longue, ce qui fait peser une lourde charge administrative sur les responsables de postes à pourvoir, qui ont du mal à pourvoir rapidement les postes vacants. Cette initiative permettra à tous les bureaux des Nations Unies auxquels des pouvoirs en matière de recrutement ont été délégués d'atteindre l'objectif de recrutement en 120 jours fixé par l'Assemblée générale. Pour mieux saisir quels sont les goulets d'étranglement dans le processus de recrutement, on a tout d'abord procédé à une analyse des données, puis mené des consultations approfondies avec les principales parties prenantes des différentes entités du Secrétariat. Les résultats d'analyses quantitatives et les commentaires des

clients ont montré que la phase d'évaluation et de recommandation, qui consiste, pour le ou la responsable du poste à pourvoir, à présélectionner des candidats et à organiser des tests et entretiens, était le principal goulet d'étranglement. En réponse aux problèmes constatés et en étroite collaboration avec les clients, la composante a mis au point, avec le Bureau de l'informatique et des communications, une première série d'outils qui ont été mis en service sur Inspira en août 2019. Ces outils accélèrent, facilitent et harmonisent le travail de sélection et d'évaluation des candidats mené par les responsables de postes à pourvoir, qui voient ainsi leur charge de travail réduite.

- 29B.29 Pour que l'initiative ait une incidence positive sur les délais de recrutement, il faudra que les entités s'approprient et exploitent pleinement les procédures et systèmes récemment améliorés et modifiés, tout en assurant le suivi de leurs propres performances.

Situation interne et réponse

- 29B.30 Pour la composante, il s'agissait d'aider les entités à tirer parti des améliorations et des changements récemment introduits dans le processus de recrutement, tout en leur montrant comment l'utilisation des nouveaux outils pouvait contribuer à réduire les délais de recrutement en général.
- 29B.31 En réponse, la composante collaborera étroitement avec les chefs d'entités pour les informer des avantages que présentent les nouveaux outils et les aider à organiser des formations et à apporter des conseils et un appui afin que leurs entités respectives exploitent pleinement ces outils. Compte tenu des nouveaux pouvoirs délégués, il convient de rappeler aux entités concernées qu'elles sont responsables de la réalisation des objectifs fixés en matière de recrutement et que ces outils peuvent les aider à atteindre ces objectifs. Pour que l'initiative soit couronnée de succès, il importe donc au plus haut point de mener une campagne d'information ciblée auprès des chefs d'entités, en particulier ceux qui sont loin d'atteindre leurs objectifs, et de former le personnel d'encadrement et de lui apporter une assistance.
- 29B.32 On continuera également, dans le cadre de la composante, d'élaborer et de lancer de nouvelles procédures et des outils innovants pour accélérer et faciliter le recrutement, l'objectif étant de réduire considérablement la charge administrative pour les responsables de postes à pourvoir. D'autres nouveautés seront introduites en 2020 dans le cadre de nombreuses séries d'amélioration des procédures. Pour que les améliorations apportées aux systèmes en ligne se traduisent par une réduction des délais de recrutement, il sera donc essentiel de veiller à ce que les responsables de postes à pourvoir soient suffisamment formés à l'utilisation des nouveaux outils.

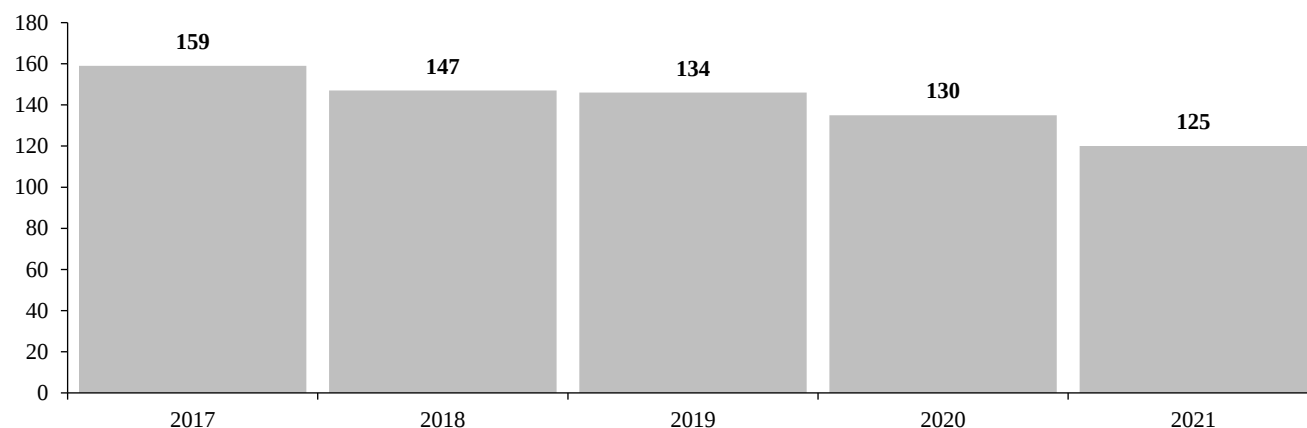
Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.33 Le travail qui sera effectué devrait permettre de renforcer les capacités des entités du Secrétariat, d'améliorer et de simplifier les procédures relatives aux ressources humaines, et de mettre à la disposition de l'Organisation un personnel talentueux et diversifié, comme devrait le montrer, en partie, l'amélioration du délai moyen de recrutement. La composante compte réduire les délais de recrutement d'ici à 2020 ou 2021 en améliorant les procédures et en mettant en service des outils de recrutement innovants, l'objectif étant d'aider les entités du Secrétariat à atteindre l'objectif de 120 jours fixé par l'Assemblée générale. L'incidence de l'ensemble des améliorations sur les délais devrait transparaître pleinement dans les données globales sur le recrutement d'ici à 2021 si les entités clientes utilisent les outils et continuent d'accorder la priorité aux délais de recrutement et si les politiques de dotation en personnel évoluent de façon à permettre de véritables changements.
- 29B.34 La mesure des résultats porte sur les délais de recrutement, soit la période entre la publication d'un avis de vacance et la sélection d'un candidat ou d'une candidate (nombre de jours civils entre ces deux moments, pour des postes de classe P-3 à D-1 et FS-4 à FS-7) dans toutes les entités du Secrétariat auxquels des pouvoirs ont été délégués (départements et bureaux du Siège, bureaux hors Siège, commissions régionales et missions).

Figure 29B.I

Mesure des résultats : délais de recrutement, par année où la sélection a eu lieu

(En jours)

**Produits**

29B.35 On trouvera dans le tableau 29B.4 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29B.4

Composante 1 (sous-programme 1) : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie*Catégorie et sous-catégorie***E. Activités d'appui**

Administration : servir de principale entité en contact avec les clients pour conseiller et appuyer les entités du Secrétariat sur toutes les questions relatives aux ressources humaines, améliorer les processus et fournir des orientations à ce sujet aux hauts responsables dans l'exercice des pouvoirs qui leur sont délégués ; fournir des conseils et des orientations en réponse à plus de 2 500 demandes de conseils adressées par écrit par des entités sur des questions de ressources humaines les concernant ; élaborer une enquête sur la satisfaction des clients quant aux conseils et aux services fournis dans le domaine des ressources humaines ; établir des rapports et conseiller les entités sur l'utilisation des modalités de dotation en personnel, y compris pour ce qui est du personnel n'ayant pas le statut de fonctionnaire ; mettre à disposition des outils de gestion prévisionnelle des besoins en personnel, tels qu'une série d'outils pour l'examen des effectifs et pour la structuration organisationnelle et des directives révisées sur la planification des effectifs ; gérer le calendrier annuel pour les avis de vacance de postes génériques ; apporter des conseils sur la mise en service du système de gestion des aptitudes dans Inspira ; préparer et organiser des examens, des tests de sélection et des évaluations des aptitudes et en rendre compte ; organiser les concours de recrutement de personnel linguistique pour plus de 2 500 candidats par an (postes P-2 et P-3 et postes d'agent des services généraux de classe supérieure exigeant des connaissances linguistiques particulières) ; concevoir, mettre en service et perfectionner des outils d'examen et d'évaluation numériques pour le recrutement d'agents des services généraux et des catégories apparentées et d'administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur ; placer environ 60 candidats au programme Jeunes administrateurs et réaffecter les jeunes administrateurs après leurs deux premières années de service.

Composante 2

Renforcement des capacités et formation opérationnelle

Objectif

- 29B.36 L'objectif auquel la composante contribue est de faire en sorte que toutes les entités du Secrétariat disposent des capacités opérationnelles dont elles ont besoin pour s'acquitter efficacement des mandats qui leur sont confiés.

Stratégie

- 29B.37 Pour contribuer à ce que toutes les entités du Secrétariat disposent des capacités opérationnelles dont elles ont besoin pour s'acquitter efficacement des mandats qui leur sont confiés, la composante mettra au point ou dispensera diverses formations axées sur les besoins opérationnels en partenariat avec différents bureaux du Secrétariat et rendra les capacités opérationnelles plus efficaces en appuyant des initiatives de normalisation et d'amélioration des processus, en ce qui concerne le recrutement et l'entrée en fonctions par exemple, et en introduisant, si possible, des modalités de prestation diverses sur le plan linguistique, ce qui devrait permettre de consolider la gouvernance organisationnelle au niveau des équipes de direction, d'avoir un personnel mieux formé et à même de soutenir la prise de décisions sur la gestion des ressources, ainsi que de se doter de processus opérationnels efficaces. Elle proposera à l'ensemble du Secrétariat des programmes de formation dans divers domaines opérationnels, notamment l'amélioration de la gouvernance, l'administration, l'appui et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, ainsi que des modules de formation en ligne consacrés à Umoja, ce qui devrait permettre de toucher, par l'intermédiaire d'une plateforme d'un bon rapport coût-efficacité, le plus large public possible parmi les professionnels qui œuvrent au quotidien dans toutes les entités du Secrétariat, et d'améliorer les connaissances et les compétences pour ce qui est de la gouvernance organisationnelle et des responsabilités relatives à la gestion des ressources. En outre, les administrateurs et le personnel d'encadrement auront davantage de possibilités de se former, étant donné l'extension des plateformes en ligne et l'introduction de services et de programmes de formation et de services d'appui connexes simplifiés et ciblés. Ces activités s'inscrivent dans l'action menée pour normaliser et remodeler les processus qui contribueront nécessairement à la modernisation des méthodes et du matériel de formation. Au cours de sa première année d'activité, le Service du renforcement des capacités et de la formation opérationnelle a entrepris un examen des processus et des programmes de formation opérationnelle existants.
- 29B.38 La composante s'emploiera également à élargir la diversité linguistique du personnel des Nations Unies et s'engagera à étudier et à étendre la gamme et le contenu des programmes de formation en optimisant les compétences internes existantes. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : un plus large public, une plus grande participation et des compétences et une diversité linguistiques accrues au sein du Secrétariat. Parmi les résultats déjà obtenus citons la plus grande disponibilité de certains cours du programme de formation linguistique. Des cours de langues seront proposés tout au long de l'année afin de permettre une plus large participation.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 29B.39 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir le renforcement de la capacité des fonctionnaires d'accomplir efficacement la mission de l'Organisation grâce à l'exécution de programmes et à la prestation de services dans le domaine des ressources humaines [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))], a été obtenu, comme le montre le fait que 80 % des personnes ayant suivi la

formation Umoja à l'intention des partenaires ressources humaines se sont déclarées satisfaites (objectif fixé pour 2018-2019 : 75 %).

Exécution du programme en 2019 : mise en place de la composante Renforcement des capacités et formation opérationnelle

- 29B.40 La composante, qui relève du Bureau des opérations d'appui, a été créée le 1^{er} janvier 2019. Elle a pour mission d'aider le Secrétariat dans son ensemble à mener à bien la tâche qui lui incombe d'exécuter des programmes de renforcement des capacités dans le domaine de l'appui opérationnel, y compris pour les coordonnateurs résidents. En alignant la composante sur les principes de la réforme de la gestion, le Service du renforcement des capacités et de la formation opérationnelle soutient la vaste décentralisation des pouvoirs de gestion et d'administration, la simplification des processus et le renforcement de la transparence et de la responsabilité. Depuis sa création, la composante s'est efforcée, en partenariat avec d'autres entités du Secrétariat, de satisfaire aux besoins importants des bureaux du Secrétariat ayant fait appel à elle en matière de formation et de renforcement des capacités.
- 29B.41 La composante a élaboré un certain nombre de projets, tels qu'un module de formation en ligne consacré à Umoja pour les partenaires ressources humaines. L'objectif de ce programme de formation est de permettre aux nouveaux partenaires ressources humaines d'obtenir la certification requise pour recevoir les droits d'accès à Umoja. Le cours, dispensé par le Service du renforcement des capacités et de la formation opérationnelle, consistait en des webinaires thématiques, des études de cas sur la gestion des ressources humaines et des exercices connexes sur Umoja. En outre, un programme consacré à la gouvernance organisationnelle a été mis en place à l'intention des membres de la direction à l'appui du dispositif de délégation des pouvoirs. Ces programmes de formation, parmi d'autres qui ont également été dispensés, ont permis de faire en sorte que la capacité du personnel de prendre des décisions et de gérer l'utilisation des ressources contribue directement à l'exécution du mandat de chaque entité.
- 29B.42 La composante savait que le nouveau modèle de gestion, axé sur la décentralisation et une prise de décisions plus proche du point d'exécution des activités, supposait que les équipes de direction des entités soient plus conscientes de leur propre gouvernance organisationnelle et qu'elles fassent preuve d'une plus grande cohésion en ce qui concerne la supervision des entités et la gestion des ressources. Dans cette optique, un programme de gouvernance organisationnelle a été mis en place mi-2019 et a depuis été dispensé à 166 cadres supérieurs de 17 entités du Secrétariat.
- 29B.43 Le programme de gouvernance organisationnelle a directement renforcé la capacité de la haute direction d'exécuter les mandats et de comprendre les responsabilités qui lui incombent en ce qui concerne la supervision des divers processus liés aux ressources humaines, aux finances, à la gestion des risques et à l'audit. L'accent mis sur le programme à l'intention des cadres supérieurs visait à leur faire prendre conscience de leurs responsabilités dans la gestion des ressources de l'entité.

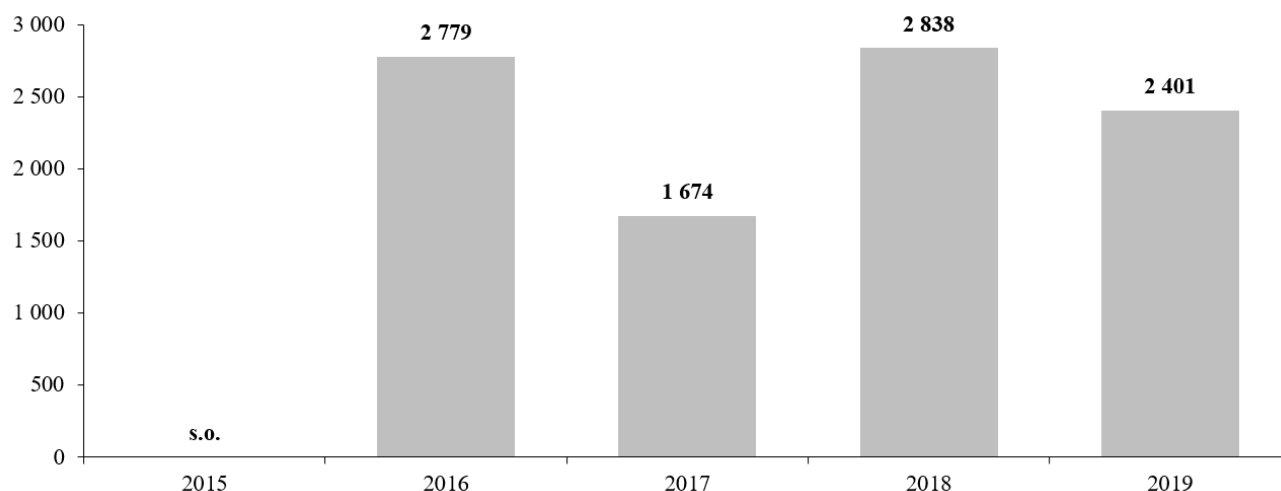
Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.44 Le travail effectué par la composante a contribué à ce que toutes les entités du Secrétariat disposent des capacités opérationnelles dont elles ont besoin pour s'acquitter efficacement des mandats qui leur sont confiés, comme le montre le fait que des plans matriciels d'amélioration de la gouvernance ont été communiqués à 166 cadres supérieurs de 17 entités du Secrétariat. En 2019, en plus des six ateliers de formation Umoja donnés par des formateurs qu'elle a organisés, la composante a lancé une formation en ligne consacrée aux fonctions d'Umoja liées aux ressources humaines, qui consistait en des webinaires thématiques visant à renforcer les capacités de formation locales dans les entités des Nations Unies, y compris des cours de certification aux fins de l'obtention de droits d'accès opérationnels à Umoja. À titre d'exemple de progrès accomplis, on peut également citer la formation de spécialistes des fonctionnalités liées aux ressources humaines d'Umoja du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) et du Bureau d'appui commun du Koweït à la résolution de problèmes complexes relatifs aux données, ce qui a abouti à une réduction notable du nombre de

demandes d'intervention portant sur les fonctionnalités liées aux ressources humaines d'Umoja, qui est passé de 2 838 en 2018 à 2 401 en 2019.

Figure 29B.II

Mesure des résultats : nombre annuel de demandes d'intervention portant sur les fonctionnalités liées aux ressources humaines d'Umoja



Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : élaboration et adoption de modalités de fonctionnement plus stratégiques et systématiques (résultat déjà défini pour 2020)

- 29B.45 Les travaux portant sur l'amélioration des modalités de fonctionnement et le principe de responsabilité se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et l'on aidera les clients à mettre en place et à améliorer les capacités opérationnelles dont ils ont besoin pour exercer de manière responsable les pouvoirs qui leur sont conférés afin de leur donner plus de moyens d'élaborer et d'adopter des modalités de fonctionnement plus stratégiques et systématiques, d'acquérir de nouvelles compétences, de nouvelles connaissances et un meilleur savoir-faire, et de renforcer l'application du principe de responsabilité, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29B.5

Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Des programmes de renforcement des capacités opérationnelles ont été exécutés, mais n'ont permis ni d'évaluer les lacunes de manière	Des programmes intégrés de renforcement des capacités opérationnelles visant à combler les lacunes sont en place dans trois domaines	Des programmes intégrés de renforcement des capacités opérationnelles visant à combler les lacunes sont en place dans neuf domaines	Des programmes intégrés de renforcement des capacités opérationnelles reposent sur une plateforme de gestion des connaissances qui

2017	2018	2019	2020	2021
	systématique d'un domaine à un autre ni donné lieu à des programmes dans lesquels l'amélioration des modalités de fonctionnement, la formation, les systèmes, les outils et la gestion des connaissances forment un tout	fonctionnels. Des programmes de renforcement des capacités et d'appui sont lancés de façon à étayer l'exercice des pouvoirs qui ont été décentralisés	fonctionnels. Des programmes de renforcement des capacités et d'appui sont en place de façon à étayer l'exercice des pouvoirs qui ont été décentralisés	offre une meilleure expérience aux utilisateurs et répond aux besoins en matière de renforcement des capacités des professionnels et du personnel d'encadrement

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : expansion des formations proposées en ligne (nouveau résultat)

- 29B.46 Par le passé, les entités clientes ou les bureaux locaux devaient obtenir les ressources nécessaires pour organiser une formation sur Umoja en présentiel, comme l'ont observé les organes de contrôle.
- 29B.47 Dans le cadre du volet consacré à la formation sur Umoja, la composante s'attachera à mettre au point des solutions de formation en ligne, par exemple des cours de certification pour l'obtention de certains droits d'accès à Umoja. En outre, elle renforcera les capacités de formation aux niveaux local et régional de sorte que des partenaires expérimentés dispensent, dans les entités des Nations Unies, des formations sur Umoja, qui s'adresseront à un plus grand nombre de membres du personnel dans l'ensemble du Secrétariat et permettront le transfert de compétences à tous les utilisateurs.
- 29B.48 La composante contribuera à réduire le nombre de voyages officiels effectués pour assister à des formations sur Umoja en présentiel et à tirer parti des avantages que présente Umoja grâce à une utilisation efficace du système dans toutes les entités des Nations Unies. De plus, on s'attend à ce que le nombre de problèmes liés aux fonctionnalités relatives aux ressources humaines d'Umoja rencontrés par les utilisateurs du système diminue, car la composante aura adopté une stratégie de formation plus efficace et mieux géré le programme de formation sur Umoja, en étroite coordination avec tous les domaines d'activité.

Situation interne et réponse

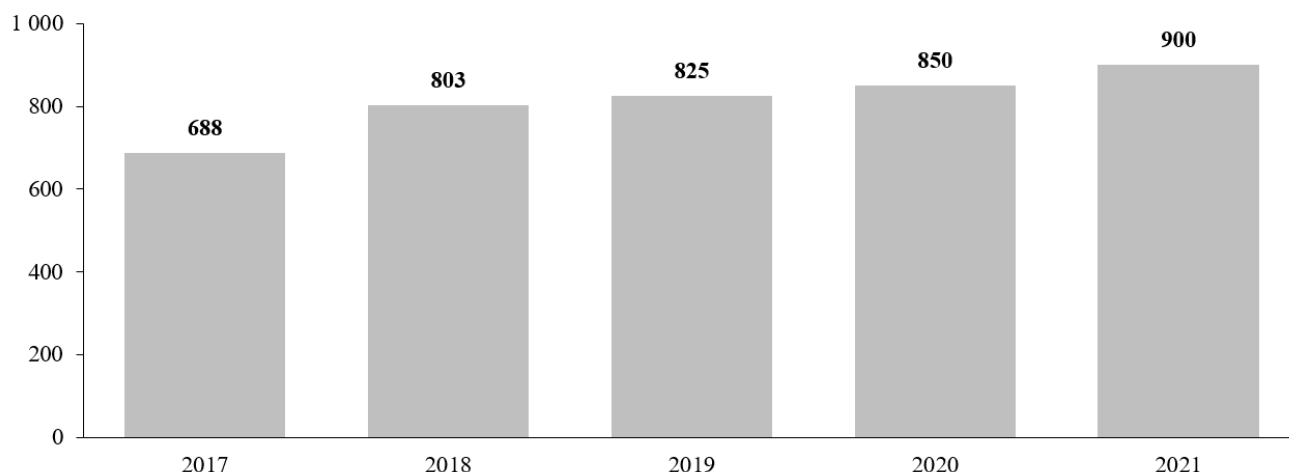
- 29B.49 Pour la composante, la situation était la suivante : il s'agissait d'atteindre une masse critique de personnel formé dans l'ensemble du Secrétariat pour généraliser et maintenir la formation Umoja après la phase de lancement. En réponse, la composante continuera de développer les cours de formation en ligne consacrés à Umoja et de renforcer les capacités locales et régionales afin qu'une formation de certification Umoja soit dispensée par l'intermédiaire de pôles de connaissances. Cela s'applique également à d'autres domaines d'activités fonctionnelles du Service du renforcement des capacités et de la formation opérationnelle.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.50 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à ce que toutes les entités du Secrétariat disposent des capacités opérationnelles dont elles ont besoin pour s'acquitter efficacement des mandats qui leur sont confiés, comme devrait le montrer le fait que 900 membres du personnel des Nations Unies aient suivi les formations Umoja et la réduction du nombre de demandes d'assistance relatives aux fonctionnalités liées aux ressources humaines d'Umoja.

Figure 29B.III

Mesure des résultats : nombre de membres du personnel des Nations Unies ayant suivi les formations relatives aux fonctionnalités liées aux ressources humaines d'Umoja



Produits

29B.51 On trouvera dans le tableau 29B.6 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29B.6

Composante 2 (sous-programme 1) : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

E. Activités d'appui

Administration : programmes de renforcement des capacités dans les domaines fonctionnels d'appui suivants : ressources humaines, finances, chaîne d'approvisionnement, santé, audit et informatique ; échange de meilleures pratiques, outils et méthodes et fourniture des moyens et de conseils spécialisés aux clients dans le domaine de l'amélioration des processus ; fourniture d'un appui aux entités du Secrétariat dans le cadre de la mise en place de programmes linguistiques et de programmes de renforcement des aptitudes à la communication.

Composante 3

Gestion des soins et sécurité et santé au travail

Objectif

29B.52 L'objectif auquel la composante contribue est d'assurer au personnel du Secrétariat sécurité et santé au travail.

Stratégie

29B.53 Pour contribuer à accroître l'efficacité des activités des Nations Unies en assurant au personnel des Nations Unies la sécurité et la santé au travail, la composante mettra à jour les directives et stratégies en matière de santé publique et de prévention, notamment en procédant à une révision complète des

éléments relatifs à la santé publique du Manuel de soutien sanitaire pour les missions des Nations Unies, qui sert de guide à tous les pays fournisseurs de contingents, organisera des activités de prévention des maladies chroniques et de promotion de la santé fondées sur des données probantes à l'intention du personnel des Nations Unies dans le monde entier, et renforcera la capacité d'intervention et de préparation des lieux d'affectation en cas d'urgence sanitaire, ce qui devrait permettre d'améliorer la santé et le bien-être du personnel et de réduire ainsi le nombre d'événements indésirables et de blessures et maladies qui auraient pu être évitées, et contribuer en conséquence à diminuer l'absentéisme et le présentéisme et à accroître la productivité au travail. Parmi les résultats déjà obtenus citons la gestion des risques qu'ont fait peser des épidémies de maladies infectieuses, notamment Ebola, Zika et le paludisme, sur le personnel des Nations Unies et le personnel soignant des Nations Unies, ainsi que la mise à la disposition du personnel d'une formation sur l'ergonomie, qui a permis de réduire l'incidence des troubles musculo-squelettiques et les congés de maladie qui y sont associés.

29B.54 Pour contribuer à accroître l'efficacité des activités des Nations Unies en assurant au personnel des Nations Unies la sécurité et la santé au travail, la composante mettra également en œuvre des processus modernisés, ce qui devrait permettre d'améliorer et de cibler les interventions visant à atténuer les risques en matière de santé et de sécurité au travail. Il s'agira notamment de collecter des données sur les accidents liés au travail à l'aide du système d'enregistrement électronique relatif à la sécurité et à la santé au travail de la composante, de mieux répertorier les causes des 20 premiers jours de congé de maladie et de regrouper les systèmes portant sur les accidents, les congés de maladie, les évacuations médicales liées au travail et les indemnisations pour préjudice imputables au service. Parmi les résultats déjà obtenus citons un personnel soignant et un personnel de sécurité mieux informés, et la collecte initiale de données. Avec l'introduction du nouveau registre médical électronique, un dossier médical ne peut être enregistré que si une évaluation a été faite pour déterminer si l'accident était lié au travail. On peut également citer l'achèvement de deux grands projets de développement de logiciels en 2019. Le système informatique intégré de signalement des accidents a été mis en service en janvier 2020 et devrait permettre d'obtenir des données concrètes d'ici à la mi-2020.

29B.55 Pour contribuer à accroître l'efficacité des activités des Nations Unies en assurant au personnel des Nations Unies la sécurité et la santé au travail, la composante entreprendra en outre une vérification complète et détaillée des qualifications du personnel soignant. Elle mettra en place des dispositifs visant à garantir que le personnel de santé a les qualifications et les compétences voulues, dirigera le personnel médical de l'ensemble du système des Nations Unies, y compris des missions (structures du Secrétariat et des pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police), ainsi que des cliniques administrées par le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), et lui apportera un appui technique. Elle veillera ainsi à ce que les postes soient pourvus par du personnel qualifié et ayant les compétences nécessaires pour répondre aux besoins de l'Organisation et atteindre les objectifs fixés, ce qui devrait permettre d'améliorer la qualité des services de santé dispensés dans le cadre des activités menées par les Nations Unies dans le monde entier et de réduire ainsi le nombre d'événements indésirables et de blessures et maladies qui auraient pu être évitées. Des progrès peuvent néanmoins être faits dans les domaines suivants : la santé des femmes (à l'appui de la stratégie sur la parité des sexes), la santé mentale (à l'appui de la stratégie sur la santé mentale) et les interventions d'urgence (à l'appui de la stratégie sur la sûreté et la sécurité du personnel). Parmi les résultats déjà obtenus citons l'établissement d'instructions permanentes détaillées sur la vérification des qualifications, qui donnent aux pays fournisseurs de contingents des directives claires à respecter de sorte que le personnel des Nations Unies soit soigné par du personnel qualifié.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

29B.56 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de la qualité des services sanitaires de l'ONU [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))], a été obtenu, comme

le montre l'amélioration du taux de satisfaction du personnel médical concernant les conseils et le soutien fournis par la Division de la gestion des soins et de la sécurité et de la santé au travail. D'après une enquête, 95 % du personnel médical des missions y ayant répondu s'est déclaré pleinement satisfait des conseils et du soutien fournis par la composante, qui a ainsi atteint l'objectif fixé pour l'exercice biennal 2018-2019, tandis que 5 % s'est déclaré partiellement satisfait.

Exécution du programme en 2019 : un personnel en bonne santé et productif

- 29B.57 D'après les enseignements tirés en 2018, la santé et la productivité du personnel sont étroitement liées. Les coûts indirects d'un mauvais état de santé, notamment l'absentéisme, l'invalidité ou la diminution de la productivité, sont souvent beaucoup plus élevés que les frais médicaux directs déboursés par l'Organisation. Les programmes de santé sur le lieu de travail visant à améliorer la santé physique, mentale et émotionnelle du personnel des Nations Unies peuvent réduire l'absentéisme et renforcer la motivation, la concentration et l'attention, et, en conséquence, accroître la productivité.
- 29B.58 En 2019, la composante a investi dans le capital humain des Nations Unies en mettant au point des programmes novateurs et économiques de promotion du bien-être et de la santé sur le lieu de travail. Elle a notamment mené les activités suivantes : a) elle a mis en place à l'échelle mondiale un défi annuel pour la santé, dans le cadre duquel environ 3 000 membres du personnel de plus de 130 lieux d'affectation dans le monde entier se sont engagés à faire au moins 10 000 pas par jour sur une période de deux mois ; b) elle a mené une enquête globale sur l'activité physique afin de déterminer le nombre de membres du personnel des Nations Unies qui respectaient les normes recommandées par l'Organisation mondiale de la Santé en matière d'activité physique ; c) elle a promu un nouvel outil de formation en ligne sur l'ergonomie auprès de l'ensemble du personnel afin de contribuer à prévenir les lésions des tissus mous et les troubles musculo-squelettiques qui se produisent sur le lieu de travail en raison d'une mauvaise configuration du poste de travail et d'autres risques professionnels ; d) elle a promu la vaccination, apporté une assistance technique et communiqué des directives en matière de santé publique en ce qui concerne un large éventail de maladies infectieuses, notamment la maladie à virus Ebola, la grippe (saisonnière et pandémique), le paludisme, le virus Zika, la rougeole, la tuberculose et le VIH/sida ; e) dans le domaine de la santé mentale, en plus des consultations en personne, la composante a organisé, à l'intention de 1 327 membres du personnel, des ateliers sur le bien-être général afin d'accroître leur résistance au stress et leur donner des moyens pour mieux y faire face.

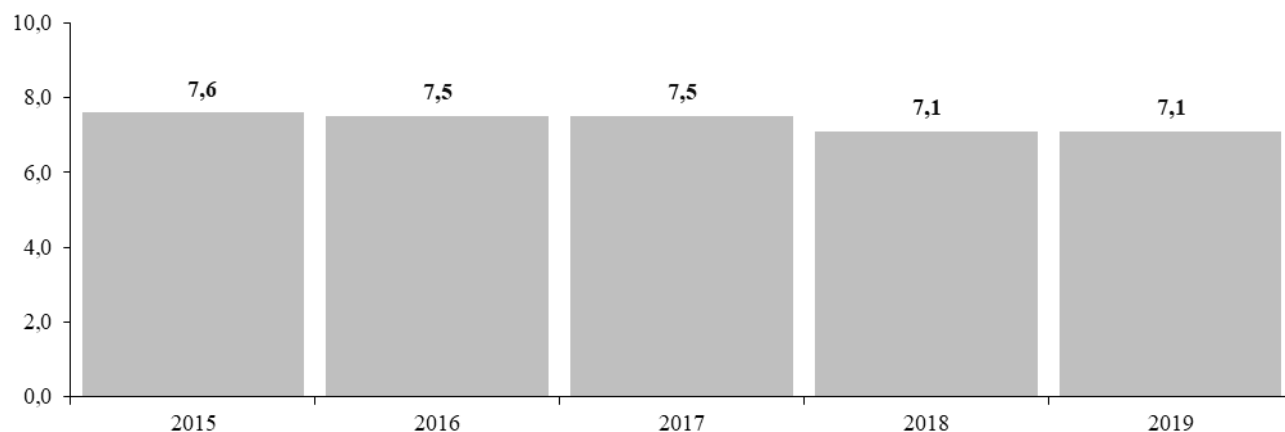
Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.59 Le travail effectué a contribué à accroître l'efficacité des activités des Nations Unies en ce qu'il a permis de veiller à la sécurité et à la santé du personnel, comme le montre la diminution du nombre annuel de jours de congé de maladie par membre du personnel, qui est passé de 7,6 jours en 2015 à 7,1 jours en 2019. Il a également contribué à réduire l'absentéisme et le présentéisme, ainsi qu'à accroître la productivité en ce qu'il a permis d'améliorer la santé et le bien-être du personnel et de lui donner les moyens de mener une vie saine et active.

Figure 29B.IV

Mesure des résultats : nombre moyen annuel de jours de congé de maladie par membre du personnel des Nations Unies

(En jours)

**Résultats escomptés pour 2021****Résultat 1 : mettre en place une chaîne complète de soins en traumatologie de façon à améliorer les chances de survie des soldats et soldates de la paix (résultat déjà défini pour 2020)**

29B.60 Les travaux touchant aux soins en traumatologie dispensés aux soldats de la paix se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et deux importantes formations, à savoir le programme de formation aux premiers secours et le cours de formation à l'intention des auxiliaires sanitaires déployés dans les missions, continueront d'être organisées. En outre, la composante mettra en place des soins en traumatologie essentiels aussi près que possible des lignes de front pour améliorer les chances de survie des blessés et des chances de récupération fonctionnelle, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29B.7

Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Formation aux premiers secours : certification de 11 nouveaux maîtres formateurs, qui peuvent ensuite former des formateurs dans le pays fournissant des contingents dont ils sont originaires	Formation aux premiers secours : certification de 10 maîtres formateurs ; déploiement des premiers contingents ayant été formés à la nouvelle norme relative aux premiers secours et, partant, amélioration des soins prodigués au point de relèvement ;	Augmentation du taux de survie sur le lieu de relèvement, à la suite du lancement d'un cours à l'intention des auxiliaires sanitaires dépêchés dans les missions à très haut risque par les pays qui fournissent des contingents ; augmentation du pourcentage de	Cours à l'intention des auxiliaires sanitaires déployés dans les missions : lancement du deuxième cours pilote et du test de validation, et mise en place d'un registre permettant d'assurer le suivi des victimes de traumatismes qui

2017	2018	2019	2020	2021
		élaboration et organisation d'un cours pilote à l'intention des auxiliaires sanitaires déployés dans les missions et de cours destinés aux maîtres formateurs, qui servent de référentiel de formation aux pays fournissant des contingents	blessés qui survivent jusqu'à leur arrivée à l'hôpital et qui ne meurent pas pendant leur hospitalisation Organisation du premier cours pilote au Maroc en février 2020, auquel 29 personnes ont participé, parmi lesquelles 19 ont réussi l'examen et reçu leur certification d'auxiliaire sanitaire Planification de deux autres cours en 2020	arrivent vivantes à l'hôpital

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : disposer d'un personnel médical compétent afin de garantir des soins de qualité (nouveau résultat)

- 29B.61 Le personnel au service de l'Organisation des Nations Unies est le plus grand atout de celle-ci. Les professionnels de la santé qui s'occupent de membres du personnel peuvent avoir une incidence de taille sur la santé et le bien-être de ces derniers et, en conséquence, sur leur efficacité professionnelle. La vérification des compétences médicales est cruciale pour la prestation de services dans les structures de soins de l'ONU. Elle renforce non seulement la crédibilité de ces structures, mais protège également les patients contre les erreurs médicales que pourrait faire un personnel de santé sous-qualifié ou mal qualifié. Elle permet également de s'assurer que les professionnels de la santé sont dûment qualifiés et autorisés à exercer. Le personnel de santé civil relevant de la composante est réparti dans 65 structures appartenant à l'ONU. Les équipements médicaux des pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police, ainsi que leurs agents en tenue, font également l'objet de vérifications. En novembre 2019, les membres du personnel de 224 établissements (hôpitaux de niveau I, II, III) avaient fait l'objet d'une évaluation.
- 29B.62 La composante a pour but de garantir que tout le personnel des Nations Unies, dans tous les lieux d'affectation, ait accès à des professionnels de la santé qualifiés, équipés, motivés et soutenus. En 2019, la composante a délivré en moyenne 117 autorisations techniques par mois pour le personnel des hôpitaux de niveau II et III appartenant aux pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police, les prestataires privés fournissant des équipes d'évacuation sanitaire aérienne, les médecins agréés par les Nations Unies et les unités médicales de niveau I administrées par le PNUD dans le monde entier. Des instructions permanentes sur la vérification des compétences ou la délivrance d'autorisations techniques ont été établies en 2019 et ont été mises en application en 2020 dans le cadre d'un projet visant à déléguer la vérification des compétences de tout le personnel médical des missions, notamment des missions de maintien de la paix et des missions politiques. En 2021, la composante devrait avoir mené à bien la délégation des pouvoirs aux services médicaux des missions. On prévoit cette même année une augmentation de 150 % des activités de vérification des compétences. La composante continuera de vérifier que ces activités ont été dûment menées une fois qu'elles auront été déléguées.

Situation interne et réponse

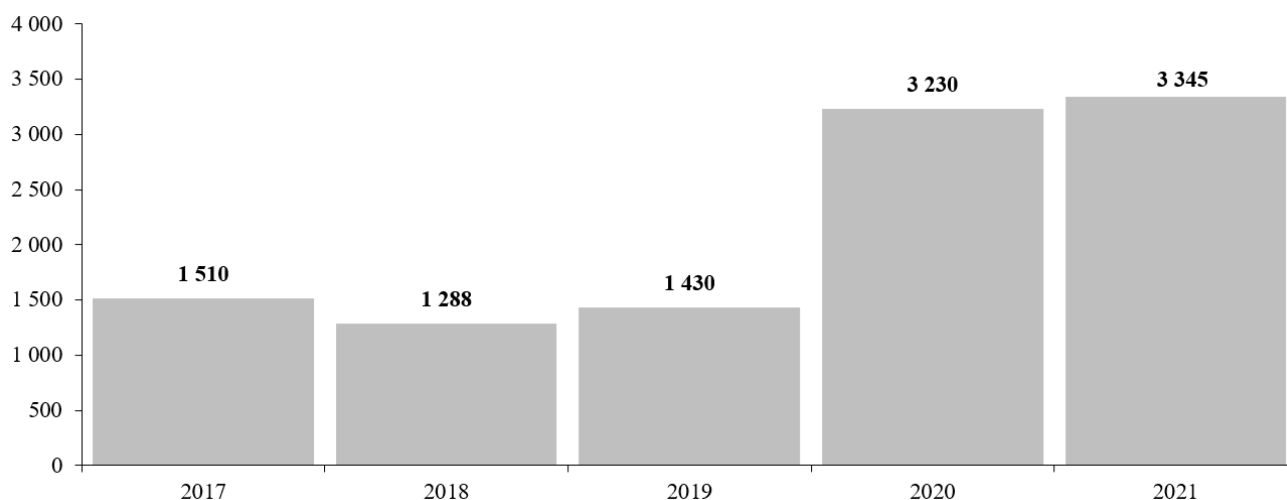
- 29B.63 Pour la composante, la situation était la suivante : il s'agissait d'assurer la qualité constante des services médicaux dispensés dans le monde entier par un personnel médical diversifié, dont les membres travaillaient dans différents endroits du monde, avaient suivi des formations différentes et avaient obtenu des diplômes différents. Les membres du personnel des Nations Unies peuvent s'attendre à juste titre à recevoir des services de santé de même qualité et conformes aux normes internationales quel que soit leur lieu d'affectation et quels que soient les professionnels de la santé qui s'occupent d'eux. En réponse, la composante s'emploiera à développer un dispositif de vérification des compétences qui s'adresse à un personnel multinational et multilingue et qui tienne compte des différences d'un pays à l'autre, y compris des différences qui existent parfois entre les institutions médicales militaires et les institutions civiles, en ce qui concerne les diplômes universitaires, les licences, les enregistrements auprès des commissions médicales et les champs d'activité. Il faudra beaucoup de ressources pour lancer et mettre en œuvre ce dispositif, car, au cours des phases initiales, des directives générales et des modules de formation devront être élaborés, des services d'orientation ad hoc devront être mis à disposition et des fonctions d'audit devront être exécutées.
- 29B.64 Une partie du processus de vérification des compétences visera également à déterminer un champ d'activité clair pour tel ou tel professionnel de la santé exerçant dans le système des Nations Unies. Il s'agira là de la seule façon de faire en sorte, par exemple, que seuls des chirurgiens spécialisés puissent procéder à une intervention chirurgicale allant au-delà des interventions chirurgicales mineures, qui peuvent être pratiquées par un médecin généraliste qualifié (par exemple, le drainage d'un abcès superficiel). Ces distinctions s'appliqueront à de nombreuses spécialités et seront déterminées en fonction du champ d'activité prévu pour chaque poste relevant du domaine de la santé. Une fois que les qualifications requises pour un poste seront connues, on procédera, dans le cadre de la vérification des compétences, à un examen détaillé de la formation et de l'expérience professionnelle du candidat ou de la candidate ainsi que des cours de formation continue qu'il ou elle a suivis pour déterminer s'il ou elle remplit les conditions nécessaires pour exercer dans le champ d'activité concerné.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.65 Le travail qui sera effectué devrait permettre d'assurer au personnel des Nations Unies la sécurité et la santé au travail, et contribuer ainsi à accroître l'efficacité des activités des Nations Unies, comme devrait le montrer le fait que 3 345 professionnels de la santé aient fait l'objet d'une vérification des compétences et répondent aux conditions fixées par la composante. Des services médicaux de qualité seront ainsi systématiquement fournis au personnel des Nations Unies sur le terrain.

Figure 29B.V

Mesure des performances : nombre de professionnels de la santé dont les compétences ont été vérifiées par année



Produits

29B.66 On trouvera dans le tableau 29B.8 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29B.8

Composante 3 (sous-programme 1) : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

E. Activités d'appui

Sécurité, santé et qualité de vie au travail : vérification des compétences du personnel de santé (3 345 personnes), évaluation de la qualité des soins de santé et de la sécurité des patients dans les établissements de santé des Nations Unies (deux hôpitaux de niveau II évalués), et fourniture d'orientations et d'un soutien en ce qui concerne la gestion du personnel de santé et la sélection des équipements médicaux ; supervision des services de santé et de sécurité au travail dans le monde entier, notamment les consultations médicales, les évaluations des risques liés aux voyages effectués par le personnel (10 000 avis sur les risques liés aux voyages et autorisations de voyage), les services psychosociaux, les droits à prestations médicales, les campagnes de sensibilisation et de promotion sur la santé physique et mentale, les évaluations des risques sur le lieu de travail et les enquêtes sur les accidents liés à la sécurité et évaluations des risques (500 accidents ayant fait l'objet d'une enquête) ; appui à la préparation aux situations d'urgence, notamment pour celles qui font un grand nombre de victimes, afin de recenser les lacunes en matière de capacités qui pourraient entraîner un risque inacceptable pour le personnel (trois évaluations de la préparation des lieux d'affectation), et fourniture d'orientations complètes sur les situations d'urgence sanitaire publique (deux situations préoccupantes pour la santé publique) ; supervision technique des services de santé et de sécurité au travail délégués aux lieux d'affectation hors Siège, y compris l'audit des droits à prestations médicales (examen de 200 dossiers), et élaboration et mise en œuvre de directives, d'outils et de formations sur la sécurité et la santé au travail à l'appui des services médicaux des missions.

Sous-programme 2

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Composante 1

Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement

Objectif

- 29B.67 L'objectif auquel la composante contribue est de permettre aux entités clientes du Secrétariat de disposer, au moment voulu et à l'endroit voulu, des biens et des services dont elles ont besoin, à un bon prix, de sorte qu'elles puissent s'acquitter de leur mandat de manière efficace et rationnelle.

Stratégie

- 29B.68 Pour contribuer à ce que les entités clientes du Secrétariat disposent, au moment voulu et à l'endroit voulu, des biens et des services dont elles ont besoin, à un bon prix, de sorte qu'elles puissent s'acquitter de leur mandat de manière efficace et rationnelle, la composante continuera d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de gestion par catégorie – une pratique standard dans le secteur, qui est fondée sur une approche stratégique des solutions d'approvisionnement, selon laquelle il faut organiser l'acquisition de biens et services en fonction des domaines de dépenses, des marchés d'approvisionnement et de la satisfaction des besoins des clients –, ce qui devrait permettre de mieux faire correspondre les besoins des clients et les capacités des fournisseurs, et de faire en sorte que les biens et services voulus soient disponibles au bon moment, compte tenu des coûts pour l'ensemble du cycle de vie. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'élaboration de deux stratégies par catégorie pour les voyages et le carburant.
- 29B.69 En outre, la composante perfectionnera et mettra à jour le plan global de demande et d'acquisition en déterminant les besoins globaux des entités clientes et en recensant les options d'approvisionnement, ce qui devrait permettre d'avoir une meilleure vue d'ensemble des besoins et de mieux orienter les entités clientes vers des solutions d'approvisionnement et de livraison économiques et rationnelles, telles que les contrats-cadres mondiaux et régionaux, les achats locaux, les lettres d'attribution ou les mémorandums d'accord, ou encore l'utilisation des stocks pour déploiement stratégique, des réserves de matériel de l'ONU ou des surplus d'autres entités, qui permet d'éviter des frais liés à l'achat de matériel supplémentaire. Parmi les résultats déjà obtenus citons la publication en 2019 du plan global de demande et d'acquisition, qui, compte tenu des besoins des clients recensés, fournit des orientations claires sur l'approvisionnement, en application desquelles des économies peuvent être réalisées si l'on opte pour les solutions d'approvisionnement existantes au lieu de faire de nouvelles acquisitions comme l'avaient prévu au départ les clients.
- 29B.70 La composante continuera également de tenir à jour la liste des biens et services stratégiques obtenus avec l'appui opérationnel du Siège afin d'améliorer la gestion des risques pour ce qui est des achats, ce qui devrait permettre de mieux orienter les entités clientes sur les options d'approvisionnement et de réaliser des économies d'échelle, d'éviter les risques d'atteinte à la réputation d'une entité dans des domaines sensibles tels que les armes et les munitions et les médicaments vitaux, notamment le sang et les produits sanguins, ainsi que d'uniformiser les biens et services compte tenu des exigences de multiples clients. Parmi les résultats déjà obtenus citons la publication du Manuel des achats en 2019, qui contient des instructions détaillées sur les achats, ainsi que de la liste actualisée des biens et services stratégiques, qui permet désormais aux entités clientes de savoir précisément ce qui est disponible dans le cadre des contrats en vigueur, ce qu'elles peuvent acheter localement et comment se procurer des biens et services conformément au Manuel des achats actualisé, notamment en suivant des procédures et des calendriers simplifiés et plus souples. On peut également citer la gestion continue par le Siège de contrats à haut risque conclus dans des domaines sensibles, tels que les armes et les munitions, le sang et les produits sanguins, ce qui a permis d'éviter des risques de réputation.

- 29B.71 En outre, la composante intensifiera ses activités de communication, notamment en menant auprès des États Membres, en particulier les pays en développement et les pays en transition, une action ciblée axée sur la gestion par catégorie, ce qui devrait permettre de diversifier le registre des fournisseurs des Nations Unies pour différentes catégories de biens et de services et favoriser ainsi une réelle mise en concurrence internationale. Parmi les résultats déjà obtenus citons une augmentation du nombre de fournisseurs inscrits dans le registre (augmentation de 45 121 en 2019 contre 33 902 en 2018), notamment une augmentation du nombre de fournisseurs de pays en développement et de pays en transition (de 25 170 en 2019 contre 18 552 en 2018).

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 29B.72 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir une plus grande ouverture à la concurrence internationale [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » (A/72/492/Add.2)], a été obtenu, comme le montre l'augmentation du nombre global de fournisseurs originaires de diverses régions du monde aptes à soumissionner (de 33 902 en 2018 et 45 121 en 2019, dont 18 552 et 25 170, respectivement, étaient originaires de pays en développement ou de pays en transition), par rapport à un objectif de 42 000 fixé pour l'exercice biennal 2018-2019.

Exécution du programme en 2019 : amélioration de la planification et des achats stratégiques

- 29B.73 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, la composante a mis en place une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement, ce qui a offert à l'administration une nouvelle occasion d'établir un dispositif de planification globale au sein du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et a ainsi permis à l'Organisation d'élaborer et de gérer un plan d'ensemble concernant la demande et les sources d'approvisionnement – le plan global de demande et d'acquisition – pour les entités clientes du Secrétariat. Ce plan, qui est le fruit des efforts concertés de la Division de la logistique, de la Division des achats, du Centre de services mondial, du Centre de services régional d'Entebbe et des entités clientes, est constamment révisé et mis à jour dans le cadre de la planification intégrée des activités. Il donne une vue complète et immédiate des besoins généraux et présente des solutions d'approvisionnement claires (contrats-cadres mondiaux et régionaux, achats locaux, utilisation des réserves ou stocks existants ou des excédents d'autres entités, lettres d'attribution et mémorandums d'accord conclus avec les États Membres).
- 29B.74 En 2019, la composante a continué, en collaboration avec le Centre de services mondial, le Centre de services régional d'Entebbe et les entités clientes, de perfectionner le plan global de demande et d'acquisition en utilisant un outil amélioré permettant de recenser systématiquement les besoins globaux, alors que des feuilles de calcul Excel étaient utilisées auparavant ; ce plan fait actuellement l'objet d'un examen conjoint visant à analyser les besoins des clients, l'objectif étant de finaliser les demandes et de fournir des solutions d'approvisionnement au moyen d'une stratégie de gestion par catégorie – une pratique standard dans le secteur, dans le cadre de laquelle la gamme de biens et de services qu'une entité acquiert est répartie par groupes de produits similaires ou liés et une approche systématique, qui tient beaucoup mieux compte des besoins des clients et de la dynamique des marchés d'approvisionnement, est définie pour la gestion de ces biens et services.
- 29B.75 Une collaboration étroite a également été instaurée dans le cadre de la composante avec l'équipe Umoja pour définir les besoins dont il fallait tenir compte lors de la conception des fonctionnalités de planification de la demande (gestion de la chaîne d'approvisionnement) dans Umoja-Extension 2 ; ces fonctionnalités devraient faciliter l'établissement et l'exécution du plan global de demande et d'acquisition et donner les moyens d'élaborer un modèle de prévision statistique des besoins des clients fondé sur la consommation passée.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.76 Le travail effectué a contribué à ce que les entités clientes du Secrétariat disposent, au moment voulu et à l'endroit voulu, des biens et des services dont elles ont besoin, à un bon prix, de sorte qu'elles puissent s'acquitter de leur mandat de manière efficace et rationnelle, comme le montre le fait que les missions de maintien de la paix ont disposé des biens et services dont elles avaient besoin (d'une valeur d'environ 2,1 milliards de dollars), des options d'approvisionnement (contrats-cadres mondiaux ou régionaux, réserves existantes ou nouveaux achats) ayant été recensées et les bons biens ayant ainsi pu être acquis rapidement. En outre, l'analyse conjointe des besoins des clients peut permettre de faire des économies si l'on opte pour des solutions d'approvisionnement existantes au lieu de faire de nouvelles acquisitions et si l'on tire parti d'options d'approvisionnement économiques (contrats-cadres, achats locaux ou utilisation des réserves et stocks existants). Grâce au plan global de demande et d'acquisition élaboré, les clients ont une idée claire des biens et services dont ils ont besoin, savent où les trouver, si ceux-ci sont disponibles dans l'Organisation, ou où les acheter à un coût compétitif.

Tableau 29B.9
Mesure des résultats

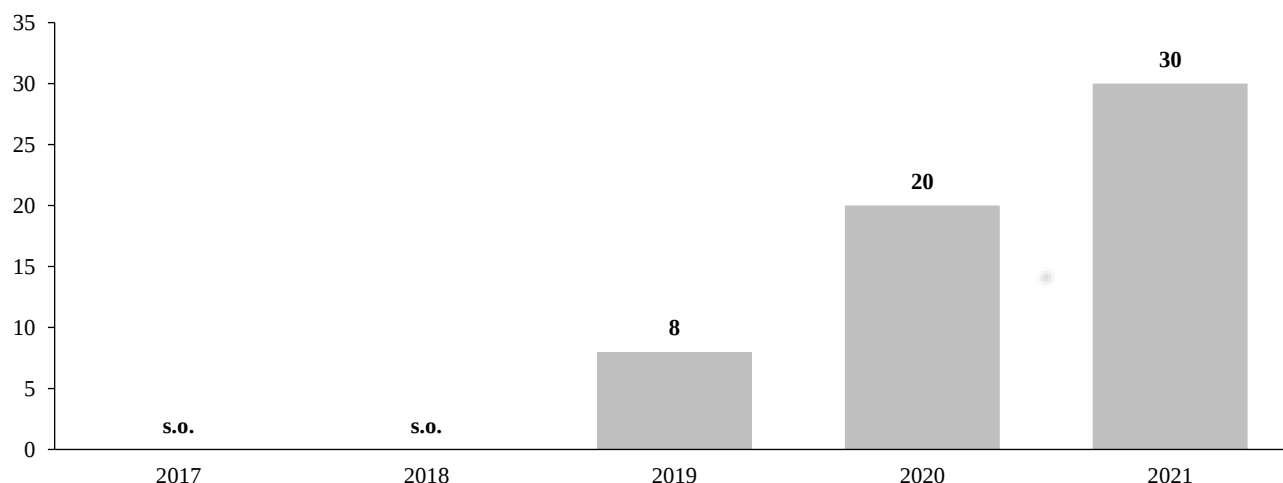
2015	2016	2017	2018	2019
Analyse fondée sur des feuilles de calcul Excel ne donnant pas une vue complète des besoins et des options d'approvisionnement dans leur ensemble	Analyse fondée sur des feuilles de calcul Excel ne donnant pas une vue complète des besoins et des options d'approvisionnement dans leur ensemble	Introduction d'un nouvel outil de planification de la demande et des acquisitions	Lancement du plan global de demande et d'acquisition, qui permet d'avoir une vue complète et immédiate des besoins	Perfectionnement du plan global de demande et d'acquisition, qui peut permettre de faire des économies si l'on opte pour des solutions d'approvisionnement existantes plutôt que pour de nouvelles acquisitions

Résultats escomptés pour 2021**Résultat 1 : vers une chaîne d'approvisionnement efficiente et efficace (résultat déjà défini pour 2020)**

- 29B.77 Les travaux relatifs aux services d'achats, aux services de soutien logistique et aux services d'appui se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, des solutions novatrices seront offertes, des économies d'échelle seront faites et la collaboration avec d'autres entités sera renforcée aux fins de l'amélioration de l'appui fourni aux clients, de l'amélioration de la disponibilité et de la pertinence des options d'approvisionnement pour toutes les catégories de biens et de services, ainsi que de la réduction des délais de passation des marchés et des délais de livraison, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Figure 29B.VI

Mesures des résultats : nombre de stratégies d'approvisionnement disponibles pour telle ou telle catégorie permettant d'accélérer l'approvisionnement



Résultat 2 : une meilleure planification s'appuyant sur des prévisions à long terme rendue possible par Umoja et une approche systématique du renforcement des activités de communication visant à promouvoir les achats dans les pays en développement et en transition (nouveau résultat)

- 29B.78 La composante a élaboré le plan global de demande et d'acquisition 2019/20 en collaboration avec les fonctions logistique et achats du Siège, le Centre de services mondial et le Centre de services régional d'Entebbe, ainsi qu'avec les entités clientes du monde entier. En 2021, elle redoublera d'efforts pour élaborer un plan global de demande et d'acquisition s'appuyant sur des prévisions rendues possibles par Umoja, qui facilitera la conception d'une solution automatisée permettant aux entités clientes d'analyser leurs demandes et d'opter pour telle ou telle solution d'approvisionnement afin qu'elles puissent disposer, à l'endroit voulu, des biens et des services dont elles ont besoin, à un bon prix. Elle adoptera également une approche systématique pour intensifier ses efforts visant à promouvoir les possibilités d'approvisionnement dans les pays en développement et les pays en transition, notamment en élargissant la liste des fournisseurs venant de pays en développement inscrits dans le registre des Nations Unies, l'objectif étant de favoriser une réelle mise en concurrence internationale pour ce qui est des achats de l'Organisation.
- 29B.79 En 2020, la composante a intensifié sa collaboration avec l'équipe Umoja afin de recenser les besoins dont il fallait tenir compte lors de la conception de solutions.
- 29B.80 Les activités de communication auprès des États Membres ont également été intensifiées afin d'enrichir encore la liste des fournisseurs de pays en développement et de pays en transition inscrits dans le registre.

Situation interne et réponse

- 29B.81 Pour la composante, la situation était la suivante : il s'agissait de rationaliser les besoins relatifs aux opérations imprévisibles, découlant notamment de l'instabilité des opérations de maintien de la paix, et à la non-disponibilité de données de qualité. En réponse, la composante se coordonnera plus étroitement avec l'équipe Umoja pour assurer la disponibilité de données de qualité, ainsi qu'avec les entités clientes pour que l'on tienne compte immédiatement et de manière plus collaborative de tout écart par rapport aux besoins prévus dans le cadre de la planification intégrée des activités. Dans le domaine de la communication avec les États Membres, il s'agissait pour l'administration de convaincre des fournisseurs de pays en développement de participer à l'approvisionnement de l'Organisation. Pour ce faire, le Secrétariat continuera de mener des activités de communication

auprès des fournisseurs des pays en développement et des pays en transition et de mesurer les taux de participation aux appels d'offres. Ainsi, la concurrence internationale sera renforcée et la base de fournisseurs sera encore plus diversifiée.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.82 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à ce que les entités clientes du Secrétariat disposent, au moment voulu et à l'endroit voulu, des biens et des services dont elles ont besoin, à un bon prix, de sorte qu'elles puissent s'acquitter de leur mandat de manière efficace et rationnelle, comme devrait le montrer la promulgation d'un plan global de demande et d'acquisition, qui sera administré dans Umoja, qui donnera des renseignements clairs sur les options d'approvisionnement et sur les stocks, réserves et excédents disponibles et qui permettra ainsi de réduire les délais d'acquisition.

Tableau 29B.10
Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
Introduction d'un nouvel outil de planification de la demande et des acquisitions	Lancement du plan global de demande et d'acquisition, qui permet d'avoir une vue complète et immédiate des besoins	Perfectionnement du plan global de demande et d'acquisition, qui peut permettre de faire des économies si l'on opte pour des solutions d'approvisionnement existantes plutôt que pour de nouvelles acquisitions	Plan global de demande et d'acquisition administré dans Umoja-Extension 2, l'objectif étant de faciliter l'accès aux données et de donner un meilleur aperçu des options d'approvisionnement afin de garantir la livraison en temps voulu des biens et services, à un prix compétitif	Plan global de demande et d'acquisition assorti de prévisions fondées sur les modèles de consommation permettant aux clients de disposer, au moment voulu, des biens et des services dont ils ont besoin, à un meilleur prix

Textes des organes délibérants définissant les mandats

- 29B.83 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour la composante.

Résolutions de l'Assemblée générale

68/263	Achats	70/286	Questions transversales
69/273	Achats		

Produits

- 29B.84 On trouvera dans le tableau 29B.11 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29B.11

Composante 1 (sous-programme 2) : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2019</i>	<i>Produits livrés : 2019</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Documentation destinée aux organes délibérants (nombre de documents)	1	1	–	1
1. Rapport du Secrétaire général sur les activités d'achat, devant être présenté à l'Assemblée générale (rapport biennal)	1	1	–	1
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	5	5	–	4
2. Séances de la Cinquième Commission	4	4	–	3
3. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	1	1	–	1
B. Création et transfert de connaissances				
Séminaires, ateliers et activités de formation (nombre de jours)	42	44	44	46
4. Séminaires sur les relations d'affaires avec l'ONU à l'intention des fournisseurs de pays en développement ou en transition (total de 26 séminaires de deux jours en moyenne)	42	44	44	46
C. Activités de fond				
Consultations, conseils et action en faveur de telle ou telle cause : conseils sur les améliorations à apporter sur la base de l'examen trimestriel de la performance de la chaîne d'approvisionnement ; facilitation des demandes d'achats locaux ; fourniture de conseils et présentation au Comité des marchés du Siège des dossiers d'achats établis dans les entités de l'ensemble du Secrétariat, conformément au cadre de délégation des pouvoirs en matière d'achats ; fourniture de conseils dans le cadre de la planification de missions intégrées pour les opérations nouvelles et de renfort ; bases de données et supports numériques.				
D. Activités de communication				
Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information : coopération à l'échelle du système sur des projets opérationnels et des dossiers d'achats avec le réseau de fournisseurs des entités des Nations Unies ; séances de coaching avec les clients du Secrétariat sur l'amélioration de la performance de la chaîne d'approvisionnement ; atelier annuel de cinq jours sur la planification de la chaîne d'approvisionnement ; campagne annuelle de communication, d'une durée de cinq jours, sur le transport des passagers et des marchandises, y compris le transport stratégique des contingents ; campagne annuelle de communication, d'une durée de cinq jours, sur l'approvisionnement stratégique dans le cadre de la stratégie de gestion par catégorie.				
Plateformes numériques et contenus multimédias : dispositif de gestion de la performance de la chaîne d'approvisionnement, comprenant des analyses décisionnelles de référence, des rapports opérationnels et des indicateurs clefs de performance permettant de mesurer la performance globale de la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble ; mise en place d'un espace virtuel visant à stimuler l'innovation et l'excellence dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement ; établissement, suivi et publication de rapports analytiques pour toutes les fonctions liées à la chaîne d'approvisionnement à l'échelle du Secrétariat ; mise à jour annuelle des statistiques du Secrétariat sur les achats publiées sur le site Web de la Division des achats pour tous les clients, l'objectif étant d'appuyer toutes les étapes de la chaîne d'approvisionnement intégrée.				
E. Activités d'appui				
Administration : appui à l'agrément des fournisseurs ; élaboration et mise à l'essai de projets novateurs, tels que l'introduction de l'appel d'offres en ligne ; agrément de fournisseurs qualifiés dans le monde entier ; programme de certification (professionnalisation) à l'intention des professionnels des achats ; services de conseil sur des questions liées aux achats à l'intention du personnel, des clients et des parties prenantes des entités du Secrétariat ; plan annuel global de demande ; plan d'acquisition global pour les publications annuelles ; conseils aux bureaux clients sur des questions liées à leurs plans d'acquisition et à leurs priorités stratégiques et opérationnelles en matière d'acquisition ; approvisionnement stratégique dans le cadre de la gestion par catégorie ; élaboration d'un plan à long terme visant à faciliter les prévisions, la planification de l'approvisionnement et les livraisons ; appui stratégique dans les domaines logistiques de l'aviation, des mouvements stratégiques maritimes et terrestres, de l'ingénierie, de la logistique médicale, des transports et de la gestion du parc automobile, et appui essentiel, notamment carburant, rations et fournitures générales ; exécution et gestion de 81 contrats de services aériens conclus avec des fournisseurs commerciaux et militaires et de trois systèmes de drones dans l'ensemble des entités clientes				

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2019</i>	<i>Produits livrés : 2019</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>
dotées de moyens aériens ; recherche de fournisseurs, et exécution et gestion d'environ 130 contrats, dont 100 contrats-cadres mondiaux (génie, transports, fournitures générales, services médicaux) et de 30 contrats clefs en main (carburant et rations) portant sur plus de 36 catégories de biens utilisés dans huit domaines d'activité, y compris élaboration et examen des cahiers des charges, des dossiers d'invitation à soumissionner et des soumissions des fournisseurs ; élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de gestion par catégorie ; négociation, exécution et administration de contrats commerciaux et de lettres d'attribution pour l'achat de biens et de services ; exécution, gestion, examen et mise à jour de 56 contrats d'affrètement aérien ; organisation, facilitation et suivi du déploiement et de la relève de quelque 180 000 agents en tenue, des solutions d'approvisionnement, ainsi que du transport aérien, maritime et terrestre d'environ 65 000 tonnes par an de matériel les accompagnant.				

Composante 2

Appui au personnel en tenue

Objectif

- 29B.85 L'objectif auquel la composante contribue est de faciliter le fonctionnement efficace et rationnel du pilier Paix et sécurité de l'ONU.

Stratégie

- 29B.86 Pour faciliter le fonctionnement efficace et rationnel du pilier Paix et sécurité de l'ONU, la composante, qui est le point de contact unique pour les pays qui fournissent des contingents ou du personnel de police pour toute question d'ordre administratif et logistique ayant trait à la constitution des forces, aux mémorandums d'accord, au matériel appartenant aux contingents et aux remboursements, examinera les informations relatives aux moyens déployés pour s'assurer que ceux-ci correspondent aux tâches prescrites. Elle remboursera rapidement les États Membres et négociera et conclura des mémorandums d'accord relatifs aux unités constituées en poursuivant la stratégie inspirée de la réforme de la gestion du Secrétaire général consistant à diviser la composante en deux piliers : l'un axé sur les mémorandums d'accord, directives et procédures relatives au matériel appartenant aux contingents et sur l'administration du Groupe de travail sur le matériel appartenant aux contingents et de l'enquête sur les dépenses relatives aux contingents ; l'autre consacré au remboursement des dépenses afférentes aux contingents et au matériel leur appartenant, ainsi qu'à la performance stratégique. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : le versement simplifié et dans les meilleurs délais aux pays fournisseurs de contingents des sommes dues au titre du matériel appartenant aux contingents, du personnel en tenue, des lettres d'attribution et des demandes d'indemnisation en cas de décès ou d'invalidité, ainsi que la conclusion en temps voulu de mémorandums d'accord, un meilleur service aux clients et l'amélioration de la communication avec les pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police au sujet de la performance du matériel appartenant aux contingents à des fins d'amélioration de celle-ci. Parmi les résultats déjà obtenus citons la réduction de plus de 50 % du nombre de mémorandums d'accord non signés, qui est passé de 31 au 31 décembre 2018 à 15 au 31 décembre 2019.
- 29B.87 La composante améliorera également la procédure de remboursement, ce qui devrait avoir pour résultat d'accroître la transparence, de renforcer l'application du principe de responsabilité et de mettre, en temps réel, des données à la disposition des clients du Siège et des missions, ce qui permettra une plus grande uniformisation et une réduction des erreurs et améliorera ainsi la qualité des mémorandums d'accord et des demandes de remboursement. Parmi les résultats déjà obtenus citons le lancement de la phase 1A du système de gestion du personnel en tenue, en août 2019, dans le cadre de laquelle des liens ont été établis entre l'état des besoins par unité et les mémorandums d'accord, les rapports de vérification du matériel appartenant aux contingents et les sommes à rembourser au titre de ce matériel, et entre les demandes d'indemnité de décès ou d'invalidité et la procédure d'indemnisation. Le système sert de plateforme faisant le lien entre les états des besoins

par unité et les mémorandums d'accord, les rapports de vérification des missions et les remboursements.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 29B.88 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience de l'exécution des mandats [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » (A/72/492/Add.2)], a été obtenu, comme le montre le maintien d'un délai moyen de trois mois pour le traitement de 4 750 demandes de remboursement relatives au personnel en tenue et au matériel appartenant aux contingents, entre la réception de la demande certifiée par la mission et son approbation par le Département de l'appui opérationnel. En collaboration avec l'équipe Umoja, la composante a mis en service le système de gestion du personnel en tenue afin que les demandes de remboursement des États Membres soient traitées dans les meilleurs délais à l'aide d'une plateforme Umoja améliorée, qui a permis d'améliorer les modalités de fonctionnement et la continuité des activités et de faire des analyses solides.

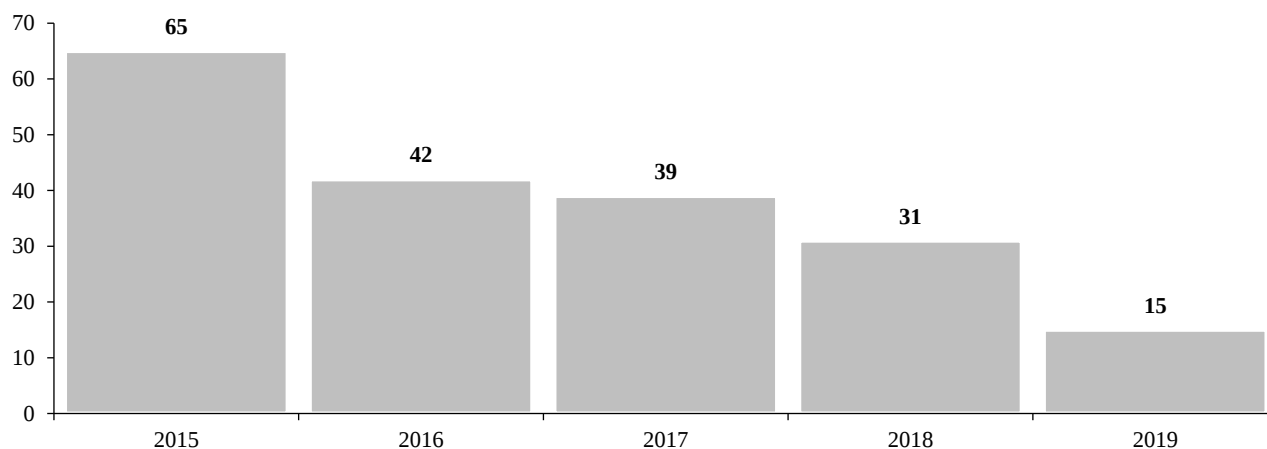
Exécution du programme en 2019 : remboursement des États Membres dans les meilleurs délais et réduction du nombre de mémorandums d'accord en suspens

- 29B.89 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, la composante a servi de point de contact unique aux États Membres pour le traitement de leurs demandes portant sur des aspects administratifs, financiers, logistiques et fonctionnels ayant trait à la constitution des forces, aux mémorandums d'accord, au matériel appartenant aux contingents et aux remboursements. La composante a coordonné, négocié et conclu des mémorandums d'accord afin que les dépenses afférentes aux déploiements dans les missions de maintien de la paix soient remboursées en temps voulu aux États Membres. Elle a en outre redoublé d'efforts pour réduire l'arriéré de mémorandums non signés en assurant un suivi continu avec les pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police.
- 29B.90 Au cours de la période considérée, quatre mémorandums d'accord ont été signés avant le déploiement de l'unité constituée concernée dans la mission, et 19 des 31 mémorandums non signés au début de 2019 ont été conclus. Des remboursements d'un montant de 2,2 milliards de dollars pour le personnel en tenue et le matériel appartenant aux contingents des unités constituées ont été certifiés dans les trois mois suivant immédiatement le trimestre précédent. Au total, 4 750 remboursements ont été certifiés pour le personnel en tenue et le matériel appartenant aux contingents, contre 3 148 en 2018 pour le matériel uniquement.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.91 Le travail effectué a facilité le fonctionnement efficace et rationnel du pilier Paix et sécurité de l'ONU, comme le montre la réduction du nombre de mémorandums d'accord non signés, qui est passé de 31 en janvier 2019 à 15 en décembre 2019. Rien qu'à la MINUSMA, le nombre de mémorandums non signés est passé de 16 en janvier 2019 à 8 en décembre 2019.

Figure 29B.VII

Mesure des résultats : nombre total de mémorandums d'accord non signés**Résultats escomptés pour 2021****Résultat 1 : réduction des délais de traitement des remboursements au moyen d'un guichet unique (résultat déjà défini pour 2020)**

29B.92 Les travaux touchant au remboursement des pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et l'on fournira à ces pays un appui stratégique et opérationnel, dans le cadre d'un partenariat renforcé, afin de réduire les délais de traitement des remboursements, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29B.12

Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Les pays fournissant des contingents ou des effectifs de police n'ont pas accès à un guichet unique pour les questions administratives et logistiques relatives à la constitution des forces, qui font intervenir de multiples unités administratives	Les pays fournissant des contingents ou des effectifs de police ont accès à un guichet unique pour toutes les questions d'appui et questions logistiques ayant trait à leurs contributions	Les pays fournissant des contingents ou des effectifs de police ont accès à un guichet unique pour toutes les questions d'appui et questions logistiques ayant trait à leurs contributions ; les demandes de remboursement concernant quelque 90 000 militaires et policiers sont traitées dans les meilleurs délais et les mémorandums	Les pays fournissant des contingents ou des effectifs de police ont accès à un guichet unique pour toutes les questions d'appui et questions logistiques ayant trait à leurs contributions ; les demandes de remboursement concernant tous les militaires et policiers sont traitées dans les meilleurs délais et les mémorandums d'accord sont conclus dans les 90 jours qui

2017	2018	2019	2020	2021
			d'accord sont conclus dans les 90 jours qui suivent le déploiement	suivent le déploiement

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : appui administratif, logistique et financier fourni aux pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police par l'intermédiaire d'un point de contact unique aux fins d'un remboursement plus rapide (nouveau résultat)

- 29B.93 La composante continuera d'apporter ses services aux États Membres en sa qualité de point de contact unique pour les questions d'ordre administratif, logistique et financier ayant trait à la constitution des forces, aux mémorandums d'accord, au matériel appartenant aux contingents et aux remboursements.
- 29B.94 La composante stabilisera la mise en service du module de calcul des effectifs des contingents et d'établissement de rapports connexes afin d'automatiser et de rationaliser l'établissement de rapports sur les effectifs. Elle conseillera, informera et appuiera les États Membres, les missions et les départements du Siège, en imbriquant de façon imperceptible les directives et les dispositifs de planification et d'exécution des mandats, de remboursement et d'analyse des performances concernant le personnel en tenue, le matériel appartenant aux contingents et le soutien logistique autonome. Elle lancera également les préparatifs en vue de la prochaine enquête quadriennale sur les dépenses relatives aux contingents.

Situation interne et réponse

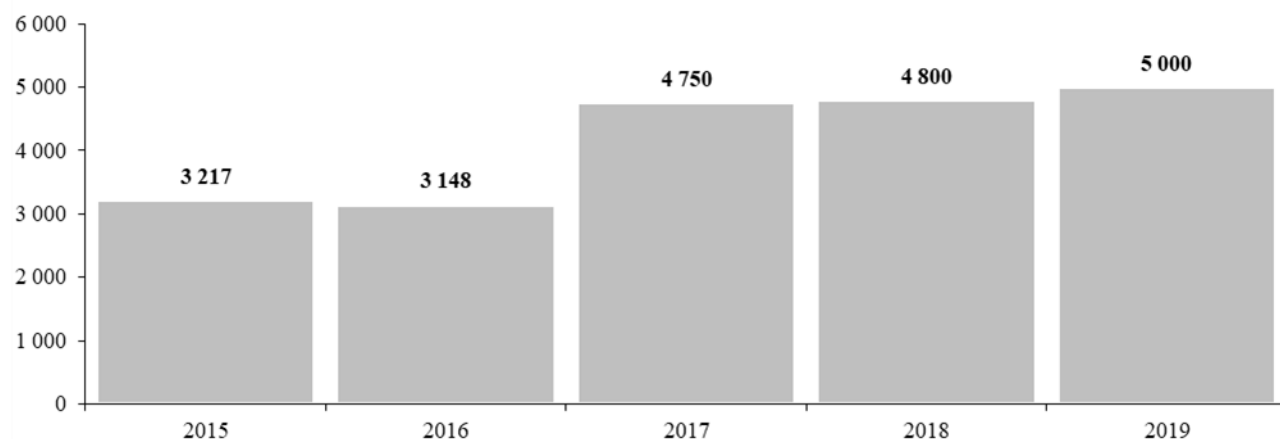
- 29B.95 Pour la composante, la situation était la suivante : le système manuel d'établissement des rapports et de calcul utilisé pour les remboursements des dépenses relatives au personnel en tenue était distinct du système utilisé pour le remboursement des frais relatifs au matériel appartenant aux contingents. En réponse, en 2021, grâce à la mise en service d'un module supplémentaire dans Umoja, la composante sera en mesure d'automatiser les calculs et les remboursements, ce qui réduira au minimum le risque d'erreurs de calcul.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.96 Le travail qui sera effectué devrait faciliter le fonctionnement efficace et rationnel du pilier Paix et sécurité de l'ONU, comme devrait le montrer le remboursement plus rapide des sommes dues aux États Membres, rendu possible par le traitement de 5 000 demandes de remboursement des frais relatifs au matériel appartenant aux contingents dans un délai de trois mois.

Figure 29B.VIII

Mesure des résultats : nombre de demandes de remboursement des frais relatifs au matériel appartenant aux contingents et au personnel en tenue traitées dans les 3 trois mois



Textes des organes délibérants définissant les mandats

29B.97 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour la composante.

Résolutions de l'Assemblée générale

67/261	Rapport du Groupe consultatif de haut niveau créé par la résolution 65/289 de l'Assemblée générale pour examiner les taux de remboursement aux pays	72/285	fournisseurs de contingents et les questions connexes Taux de remboursement aux pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police
--------	---	--------	--

Produits

29B.98 On trouvera dans le tableau 29B.13 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29B.13

Composante 2 (sous-programme 2) : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2019	Produits livrés : 2019	Produits prévus : 2020	Produits prévus : 2021
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Documentation destinée aux organes délibérants (nombre de documents)	—	—	2	—
1. Rapport du Groupe de travail de 2020 sur le matériel appartenant aux contingents	—	—	1	—
2. Rapport du Secrétaire général sur le Groupe de travail de 2020 sur le matériel appartenant aux contingents	—	—	1	—

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2019</i>	<i>Produits livrés : 2019</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	1	1	3	–
3. Réunions d'organes intergouvernementaux, notamment la Cinquième Commission et le Groupe de travail sur le matériel appartenant aux contingents	1	1	3	–
B. Création et transfert de connaissances				
Séminaires, ateliers et activités de formation (nombre de jours)	10	20	10	20
4. Programmes de formation et séminaires destinés aux États Membres sur les différents aspects des mémorandums d'accord, les directives et procédures relatives au matériel appartenant aux contingents, ainsi que les demandes d'indemnisation en cas de décès ou d'invalidité	10	20	10	20
E. Activités d'appui				
Administration : conclusion de mémorandums d'accord ou révision de mémorandums d'accord existants relatifs aux contingents et unités de police déployés dans les missions ; négociation et signature d'accords relatifs aux contingents et au personnel de police à fournir pour atteindre le niveau d'engagement Déploiement rapide du Système de préparation des moyens de maintien de la paix ; évaluation et calcul des primes de risque ou primes dues au titre du déploiement de capacités facilitatrices dans les missions ; évaluation et calcul des sommes devant être remboursées au titre des contingents et du personnel de police déployés dans les missions et au titre du matériel leur appartenant ; remboursements au titre des lettres d'attribution ; calcul et versement des indemnités en cas de décès ou d'invalidité de membres du personnel en tenue déployés dans les missions ; calcul des sommes proportionnelles à déduire du remboursement des dépenses afférentes au personnel lorsque du matériel majeur appartenant aux contingents fait défaut ou lorsqu'il est défectueux ; conduite d'analyses comparatives et établissement de rapports de gestion sur le matériel appartenant aux contingents et le personnel déployés dans les missions, en vue de rationaliser l'affectation des ressources aux missions ; établissement de l'état des besoins par unité pour ce qui est de l'appui logistique et du matériel appartenant aux contingents.				

Sous-programme 3 Activités spéciales

Objectif

- 29B.99 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'aider les clients à faire face à des situations particulières.

Stratégie

- 29B.100 Pour aider les clients à faire face à des situations particulières, le sous-programme renforcera les moyens dont disposent les entités du Secrétariat nouvellement créées ou élargies pour qu'elles puissent atteindre la capacité opérationnelle initiale convenue. Pour ce faire, il recensera les effectifs, les ressources financières et le matériel déployable indispensables, qui pourront être utilisés sur le théâtre des opérations, ce qui devrait favoriser un déploiement plus rapide et durable du personnel, du matériel et des ressources financières et ainsi permettre à l'entité de commencer à exécuter son mandat le plus rapidement possible. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'élaboration des plans initiaux de dotation en ressources et de recrutement pour la Mission des Nations Unies en appui à l'Accord de Hodeïda (MINUAAH), le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et le Bureau intégré des Nations Unies en Haïti (BINUH).
- 29B.101 Le sous-programme contribuera aussi à la mise en place de solutions globales d'appui aux partenaires et facilitera la clôture et la liquidation des entités qui auront achevé les activités prescrites. En consultation avec les bureaux compétents, tels que le Bureau des affaires juridiques et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, il accélérera le règlement des questions administratives en suspens des entités fermées, telles que les créances anciennes, les transactions non

rapprochées et les éventuelles réclamations de tiers, ainsi que les litiges avec les fournisseurs, ce qui devrait permettre de clore ces dossiers plus rapidement. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'appui apporté à la gestion des questions en suspens de la mission de maintien de la paix en Haïti qui a été récemment clôturée (Mission des Nations Unies pour l'appui à la justice en Haïti).

- 29B.102 Le sous-programme contribuera en outre à la mise en place de solutions globales d'appui aux partenaires et renforcera les capacités dans tous les lieux d'affectation en dispensant des formations sur la préparation aux crises à l'ensemble du personnel et des membres de la direction. Il s'agira entre autres d'élaborer des modèles de planification des ressources humaines pour les bureaux et les membres de la direction et de gérer les fichiers de volontaires disposés à apporter leur aide dans les situations de crise. De plus, le sous-programme interviendra face aux situations d'urgence en mettant en place des centres d'appel et en mettant à contribution le réseau de volontaires, ainsi qu'en communiquant des informations, en gérant les dossiers et en assurant la coordination au sein de l'Organisation et des organismes, fonds et programmes. Il fournira également des services d'après-crise aux survivants en apportant un appui continu au personnel et aux familles, en coordonnant les activités de soutien psychologique, les prestations, les indemnisations, les services de placement, la communication et la prise en charge et en organisant des cérémonies commémoratives. Ces services devraient avoir pour résultat de renforcer les capacités d'intervention face aux situations de crise et d'accroître les niveaux de sensibilisation dans l'ensemble du système des Nations Unies. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'appui fourni à la Commission économique pour l'Afrique à la suite de l'accident d'avion d'Ethiopian Airlines en mars 2019, le soutien apporté à la Mission d'appui des Nations Unies en Libye à la suite de l'attentat meurtrier de Benghazi (Libye) en août 2019 et l'aide offerte à la Mission d'assistance des Nations Unies pour l'Irak (MANUI) et au Bureau de la Coordinatrice résidente en Iran à la suite des attaques perpétrées contre les installations militaires des États-Unis d'Amérique et de la montée des tensions dans la région.
- 29B.103 Le sous-programme contribuera en outre à la mise en place de solutions globales d'appui aux partenaires et coordonnera les activités menées par le Département de l'appui opérationnel aux fins d'une gestion plus efficace et plus efficiente des partenariats d'appui, l'objectif étant de tirer parti d'un éventail plus large de moyens et de solutions permettant d'apporter un appui opérationnel au Secrétariat ou à d'autres entités externes ou d'en recevoir un de leur part. Pour renforcer ses partenariats d'appui, le Département a noué des partenariats bilatéraux et trilatéraux, notamment avec d'autres acteurs du système des Nations Unies et des gouvernements, ainsi qu'avec des organisations régionales telles que l'Union africaine et ses opérations, ce qui devrait se traduire par des accords de coopération plus solides qui favorisent la planification et la rédaction de concepts d'appui lors des phases de démarrage et de montée en puissance ou lors des situations de crise. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : on a tiré parti des capacités d'autres organes du Secrétariat, notamment des missions sur le terrain, pour aider les nouvelles entités ; le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Yémen a mis à profit ses capacités d'appui aux missions pour aider la MINUAAH, récemment créée ; la MANUI a fourni des services d'appui à l'Équipe d'enquêteurs des Nations Unies chargée de concourir à amener Daech/État islamique d'Iraq et du Levant à répondre de ses crimes.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 29B.104 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir la réalisation dans les délais prescrits de la planification des opérations de maintien de la paix établies par le Conseil de sécurité et le déploiement et la mise en place rapides de ces opérations [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » (A/72/492/Add.2)], a été obtenu, comme le montrent la sélection et le déploiement de matériel logistique pouvant utilement appuyer les équipes de lancement et les premiers déploiements de contingents et d'effectifs de police, dans les 90 jours suivant l'adoption d'un mandat par le Conseil de sécurité, rendus possibles par l'élaboration des plans initiaux de dotation en ressources et de recrutement pour la MINUAAH et le BINUH.

Exécution du programme en 2019 : solutions d'appui

- 29B.105 Le sous-programme a établi un plan de recrutement pour chaque mission en phase de démarrage, d'élargissement ou de transition en vue de répondre aux besoins en personnel et d'atteindre les taux d'occupation indiqués dans les accords relatifs aux missions. À cette fin, la Division des activités spéciales a élaboré des plans de recrutement pour la MINUAAH, le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et le BINUH. Des emplois de temporaire essentiels (108) ont en outre été pourvus dans les bureaux des coordonnateurs résidents du monde entier conformément à une stratégie de recrutement et à partir des fichiers de candidats. Le sous-programme a également coordonné et géré les premiers recrutements pour la MINUAAH, le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, le BINUH et l'Équipe d'enquêteurs des Nations Unies chargée de concourir à amener Daech/État islamique d'Iraq et du Levant à répondre de ses crimes, jusqu'à ce que les nouvelles entités disposent d'effectifs suffisants.
- 29B.106 Le sous-programme a aidé les entités en proie à des situations graves pesant sur les capacités de l'Organisation des Nations Unies. Pour ce faire, la Division des activités spéciales a coordonné l'appui prévu dans le cadre de la préparation aux situations de crise qui a été apporté aux victimes de l'accident d'avion d'Ethiopian Air et de l'attentat à la bombe de Benghazi, coordonné la cérémonie commémorative annuelle du Secrétaire général en l'honneur du personnel des Nations Unies et coordonné et mis en place de nombreuses activités de sensibilisation et de formation sur la préparation aux situations de crises et leur gestion.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.107 Le travail effectué a aidé les clients à faire face à des situations particulières, comme le montre la constitution d'une réserve permanente mobilisable en renfort, qui permet un déploiement rapide de personnel en cas d'urgence. À l'heure actuelle, les seules entités du Secrétariat qui disposent de réserves de déploiement rapide et qui y ont recours sont le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et la Division de l'assistance électorale. La réserve permanente mobilisable en renfort permet de disposer de fonctionnaires du Secrétariat ayant été présélectionnés qui sont immédiatement disponibles et peuvent être déployés en temps opportun et offre ainsi à toutes les entités du Secrétariat la possibilité de mieux répondre aux fluctuations de la charge de travail découlant de situations particulières, notamment en cas de montée en puissance lors des phases de démarrage, de transition et de liquidation ou clôture. Le cadre régissant le fonctionnement de cette réserve a été adopté à la mi-juin 2019 et des candidats issus de l'ensemble du Secrétariat se sont portés volontaires. L'examen des candidatures, qui devaient satisfaire aux critères d'admissibilité et correspondre aux fonctions publiées pour être retenues, s'est achevé en décembre 2019.

Tableau 29B.14
Mesure des résultats

2015	2016	2017	2018	2019
S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	Une réserve permanente mobilisable en renfort est constituée
				Les entités se dotent de fichiers du personnel à déploiement rapide

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : des clients capables de faire face de manière efficace et rationnelle à des situations particulières (résultat déjà défini pour 2020)

- 29B.108 Les travaux relatifs à l'appui aux nouvelles missions ou à celles en phase de transition se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et des plateformes d'appui opérationnel essentielles pour les nouvelles missions ou d'autres entités seront mises en place pour permettre un déploiement plus rapide des équipes préparatoires dans les opérations nouvellement créées de façon à tenir les délais fixés pour la mise en place des opérations initiales, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29B.15

Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Les entités n'utilisent pas de fichiers du personnel à déploiement rapide	Les entités se dotent de fichiers du personnel à déploiement rapide	Les entités utilisent des fichiers du personnel à déploiement rapide et 80 % des emplois de temporaire à pourvoir rapidement dans un scénario de montée en puissance sont pourvus en un mois	Les fichiers du personnel à déploiement rapide deviennent la réserve permanente mobilisable en renfort, composée de membres du personnel présélectionnés pour 125 fonctions recensées comme étant généralement nécessaires lors des phases de démarrage, de transition et de clôture ou lors des interventions d'urgence ; la réserve permettra à l'Organisation de déployer rapidement du personnel présélectionné pour des missions n'excédant pas 90 jours afin de faire face à l'accroissement temporaire des besoins des entités du Secrétariat dans le monde

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : solutions globales d'appui aux partenaires (nouveau résultat)

- 29B.109 Le sous-programme supervisera diverses unités opérationnelles spécialisées et transversales. Pour répondre aux besoins particuliers des différents partenaires, il fera appel à des effectifs ad hoc, en particulier pour les besoins liés au démarrage, au déploiement de moyens supplémentaires et aux situations de crise, en constituant des équipes temporaires composées d'experts du Bureau des opérations d'appui, du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et du Bureau de l'informatique et des communications, selon les cas, de façon à pouvoir répondre aux besoins immédiats jusqu'à ce que la crise soit enrayerée ou que des ressources permanentes aient été désignées ou approuvées pour répondre à ces besoins.
- 29B.110 Le sous-programme continuera de gérer, de renforcer et de mettre sur pied des mécanismes de collaboration avec ses partenaires clefs, par exemple les organisations régionales et sous-régionales, ainsi que d'autres acteurs du système des Nations Unies et des gouvernements, notamment sous la forme de partenariats triangulaires, qui lui permettront d'offrir et de recevoir un soutien en matière d'appui opérationnel, et élaborera des outils et des analyses permettant d'évaluer et de prévoir les facteurs de coût. Lors de la phase de planification opérationnelle d'une activité spéciale, notamment en cas de demande de renfort, un appui supplémentaire pourra être apporté aux partenaires ou reçu de leur part en vue de combler les lacunes. Dans certaines situations, le Département de l'appui opérationnel et le système des Nations Unies pourront faire fond sur les avantages comparatifs des partenaires pour répondre de manière plus réactive, souple et rapide aux demandes d'appui. Au cours du processus de planification, un dossier répertoriant les accords de collaboration avec les partenaires et leurs avantages comparatifs sera mis à disposition, ce qui permettra au Département de tirer parti d'un plus large éventail de solutions de soutien et d'être ainsi mieux à même de fournir des services d'appui efficaces et efficaces qui favorisent la bonne exécution des mandats.
- 29B.111 Le sous-programme continuera également à offrir aux équipes opérationnelles intégrées chargées du maintien de la paix dans la structure régionale de l'architecture de paix et de sécurité un appui suffisant et adapté à leurs besoins. L'étroite coopération avec le Département des opérations de paix et le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix permettra à la Division des activités spéciales de mieux connaître les problèmes actuels et nouveaux qui se posent dans les missions et au sous-programme d'adapter ses travaux de manière à résoudre ces problèmes si nécessaire.

Situation interne et réponse

- 29B.112 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : il s'agissait d'adapter les solutions à chaque situation et non de transposer des solutions toutes faites, de tenir les délais très serrés, de se tenir prêt sur le plan opérationnel à répondre à des besoins inattendus et soudains, de pouvoir faire face à une charge de travail élevée, mais fluctuante, de veiller à la cohérence entre les entités fournissant un appui, de combler le manque de données lorsqu'il n'existait pas de solutions préexistantes ou de directives et que l'on ne pouvait pas s'en remettre à des données d'expérience et de circonscrire clairement les fonctions et les responsabilités dans le Département de l'appui opérationnel et le reste du Secrétariat.
- 29B.113 En réponse, le sous-programme coordonnera les mesures prises par le Département de l'appui opérationnel pour mettre en place des plateformes d'appui opérationnel qui sont essentielles pour les nouvelles missions ou d'autres entités, notamment en ce qu'elles ont trait à l'appréciation initiale de la situation, à la première prise de contact avec les partenaires et aux préparatifs initiaux menés avec eux, et à la préparation détaillée et à l'élaboration du concept ou du plan d'appui opérationnel. Il conclura des accords avec des partenaires clefs, tels que des organisations régionales et sous-régionales, d'autres entités des Nations Unies et des gouvernements, y compris des partenariats triangulaires, offrira et recevra un soutien en matière d'appui opérationnel, élaborera des outils et des analyses permettant d'évaluer et de prévoir les facteurs de coût et assurera la coordination avec le Département des opérations de paix et le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix en ce qui concerne les opérations sur le terrain. Il met également au point un mécanisme de montée en puissance qui permettra de déployer rapidement et à titre provisoire du personnel

d'appui spécialisé provenant du Département de l'appui opérationnel ou d'autres entités qui interviendra dans des situations particulières pour des périodes limitées. Il se désengagera lorsque l'entité partenaire sera en mesure de fonctionner et de s'administrer par elle-même. Il suivra un scénario analogue pour faciliter la transition ou la consolidation d'autres entités fonctionnelles du Secrétariat.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.114 Le travail qui sera effectué devrait aider les clients à faire face à des situations particulières, comme devrait le montrer le taux d'occupation d'au moins 35 % des emplois de temporaire approuvés à la date de démarrage de la nouvelle mission. Il est prévu que ces mesures répondent aux besoins d'appui immédiat jusqu'à ce que la crise soit enrayée ou que des ressources permanentes aient été désignées ou approuvées pour répondre à ces besoins. En ce qui concerne les partenariats, il est à espérer que ces mesures renforceront la capacité du Département de l'appui opérationnel de fournir des services d'appui efficaces et efficaces qui favorisent la bonne exécution des mandats.

Tableau 29B.16
Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	s.o.	Les entités se dotent de fichiers du personnel à déploiement rapide	Les entités ont recours à la réserve permanente mobilisable en renfort pour déployer du personnel 80 % des emplois de temporaire à pourvoir rapidement dans un scénario de montée en puissance sont pourvus en un mois	À la date de démarrage des nouvelles missions, 35 % des emplois de temporaire approuvés sont pourvus 60 % des plans de démarrage, de montée en puissance et d'intervention face aux crises prévoient des options de partenariats

Abréviation : s.o. = sans objet.

Produits

- 29B.115 On trouvera dans le tableau 29B.17 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation des objectifs énoncés ci-dessus.

Tableau 29B.17
Sous-programme 3 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

E. Activités d'appui

Administration : élaboration d'un plan de recrutement pour les phases de démarrage, d'élargissement et de transition des missions ; fourniture d'un appui spécialisé et de renforts lors des phases critiques, telles que le démarrage, la transition, la réduction des effectifs et les situations de crise ; conduite d'évaluations stratégiques des besoins, de la mise en place et de la dotation en moyens des missions ; fourniture de conseils sur la réduction des effectifs et la transition des missions ; établissement de rapports d'appréciation de la situation et de rapports de haut niveau concernant les nouveaux besoins et les

nouvelles opérations ; mise au point et mise à jour de concepts d'appui aux missions pour tenir compte, dans l'exécution des programmes, de l'apparition de nouvelles conditions opérationnelles ou de l'évolution de ces dernières ; conclusion de nouveaux accords de partenariat sur des questions opérationnelles avec des organisations régionales et sous-régionales ; élaboration de normes relatives à la recherche de ressources opérationnelles destinées à orienter les travaux du Département de l'appui opérationnel et de ses entités clientes ; élaboration de modèles financiers permettant de prévoir les incidences de l'évolution des mandats ; établissement de plans initiaux de dotation en ressources lorsque le Conseil de sécurité décide de créer ou d'élargir une opération de maintien de la paix. Réponse aux situations de crise : organisation de 10 formations ciblées sur la capacité d'intervention face aux crises et mise en œuvre de 5 grandes mesures opérationnelles concrètes permettant de gérer et de renforcer les dispositifs d'appui communs mis en place avec des organisations régionales et sous-régionales, des États Membres, des organismes, des fonds et des programmes, ainsi que d'étudier la possibilité d'en établir d'autres.

Sous-programme 4 Administration (New York)

Objectif

- 29B.116 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de veiller à ce que les locaux et installations du Siège soient sûrs et adaptés aux besoins et à ce que les équipements soient modulables, d'offrir des services administratifs, logistiques, d'information et autres qui aident l'Organisation à bien fonctionner, et de tenir le public informé des activités menées par celle-ci.

Stratégie

- 29B.117 Pour contribuer à ce que les locaux et installations du Siège soient sûrs et adaptés aux besoins, le sous-programme continuera à entretenir et à exploiter avec prévoyance les bâtiments du Siège tout en tirant parti de la technologie et en tenant compte des bonnes pratiques en matière de gestion des infrastructures qui permettent de réaliser des économies, de promouvoir un lieu de travail moderne et d'aider les États Membres à mettre en œuvre les objectifs de développement durable. Il poursuivra sa planification à long terme de l'occupation des bureaux et de l'aménagement des locaux pour répondre aux besoins des entités de New York et conserver la valeur immobilière du complexe. L'axe stratégique du sous-programme consistera à exécuter, à la suite d'un examen indépendant réalisé en 2019, la stratégie d'exploitation et de maintenance du Siège, à mettre l'accent sur les projets visant à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées et à appuyer les efforts de gestion écologiquement viable. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : un complexe hautement fonctionnel, plus inclusif et durable, qui symbolise les idéaux de l'Organisation des Nations Unies. Parmi les résultats déjà obtenus citons la mise en place, au moyen d'Umoja, d'un programme d'entretien préventif plus efficace permettant une gestion plus prévoyante des bâtiments, l'amélioration de l'accessibilité de la salle de l'Assemblée générale et des améliorations environnementales, telles que l'installation de diodes électroluminescentes et d'équipements solaires et la réduction de l'utilisation du plastique à usage unique.
- 29B.118 Pour contribuer à ce que les équipements soient modulables et pour offrir des services administratifs, logistiques, d'information et autres qui aident l'Organisation à bien fonctionner, le sous-programme continuera à fournir, en temps opportun et au meilleur coût, des services efficaces aux clients internes de New York en ce qui concerne les activités suivantes : gestion des bâtiments et des espaces de bureaux, gestion des biens et des cadeaux officiels, gestion des stocks et des entrepôts, voyages et transports, courrier et valise diplomatique, gestion des manifestations, administration postale, restauration et autres opérations commerciales. Il proposera également des services d'archivage et de gestion des dossiers aux entités du Secrétariat du monde entier. Il s'attachera à passer en revue les observations formulées par les clients et à suivre le taux de demandes de service auxquelles il a été donné suite par rapport au délai de traitement standard, ce qui devrait se traduire par un taux

positif de satisfaction des clients. Parmi les résultats déjà obtenus citons le taux de satisfaction des clients supérieur à 90 % pour ce qui est des services liés aux installations et aux voyages.

- 29B.119 En outre, pour contribuer à tenir le public informé des activités de l'Organisation des Nations Unies, le sous-programme continuera à offrir au public des services postaux, des services relatifs aux cadeaux et des services d'archivage et d'information à New York et dans le monde, ce qui devrait permettre de mieux faire connaître les activités menées actuellement et dans le passé par l'Organisation. Parmi les résultats déjà obtenus citons la mise en ligne de 80 % des archives de l'ancien Secrétaire général Ban Ki-moon, qui sont consultées environ 4 000 fois par an par des chercheurs et d'autres personnes dans le monde entier.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 29B.120 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir la gestion, l'entretien et l'exploitation efficaces et rationnels des installations du Siège [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))], a été obtenu, comme le montre la proportion de services qui ont été fournis dans les délais au Siège pendant la dernière partie de l'exercice biennal (76 %) à la suite d'une révision des procédures relatives aux services d'assistance et des accords de prestation de services (l'objectif fixé pour l'exercice biennal 2018-2019 était de 75 %).

Exécution du programme en 2019 : gestion souple de l'espace de travail

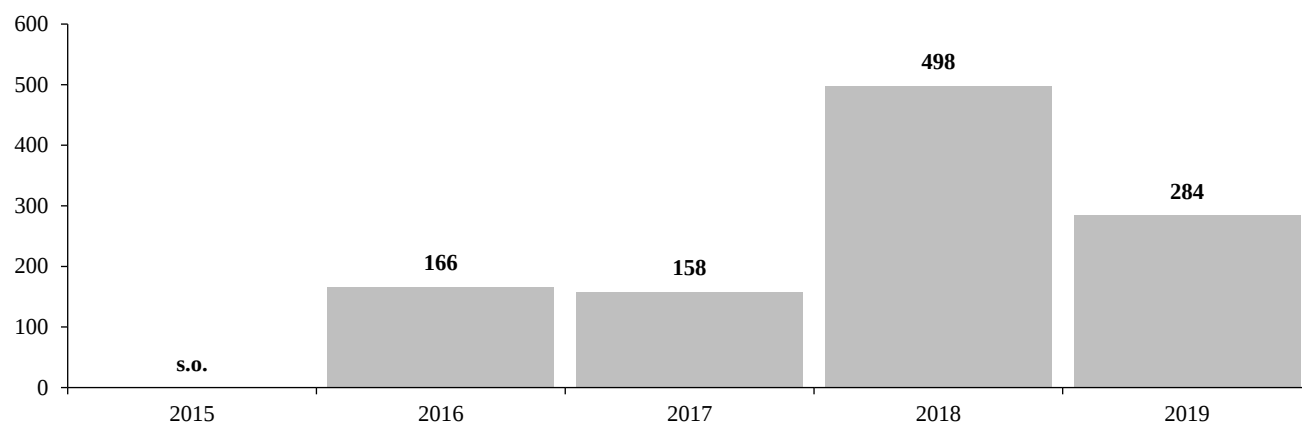
- 29B.121 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, dans le cadre du projet de gestion souple de l'espace de travail, on continue de transformer le bâtiment du Secrétariat en un lieu de travail moderne favorable à la productivité. Après une année de mise en œuvre du programme de réforme, le projet a permis de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle et d'apporter une plus grande flexibilité, conformément aux changements organisationnels approuvés par l'Assemblée générale.
- 29B.122 En 2019, cinq étages du bâtiment du Secrétariat ont été réaménagés. Quatre de ces étages étaient destinés à appuyer la réforme du pilier Paix et sécurité, leurs espaces de travail ayant été conçus de manière à accueillir le personnel du Département des opérations de paix et du Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix. Le projet a également permis au personnel du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, du Département de l'appui opérationnel et du Bureau de l'informatique et des communications de s'installer dans leurs bureaux respectifs selon la nouvelle structure, dès janvier 2019, à la suite de la réforme de la gestion. Ces bureaux avaient déjà été réaménagés selon le mode de gestion souple de l'espace de travail et ne nécessitaient donc que quelques ajustements mineurs.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.123 Le travail effectué a contribué à ce que les locaux et installations du Siège soient sûrs et adaptés aux besoins et à ce que les équipements soient modulables, comme le montre l'augmentation de la capacité des espaces de travail, qui peuvent désormais accueillir 284 personnes supplémentaires. La mise en œuvre du projet de gestion souple de l'espace de travail a permis de répondre aux besoins en nouveaux locaux, comme ceux du Bureau de la coordination des activités de développement, tout en réduisant le parc immobilier locatif du Secrétariat à New York. Parmi les autres apports majeurs de ce projet, on peut citer l'augmentation du degré de satisfaction générale du personnel occupant un espace de travail aménagé selon les modalités de gestion souple par rapport aux niveaux de satisfaction exprimés avant le projet, ainsi que la réduction de l'empreinte écologique de l'ensemble des biens immobiliers gérés par le sous-programme.

Figure 29B.IX

Mesure des résultats : nombre supplémentaire de personnes occupant des espaces de travail réaménagés selon les modalités de gestion souple



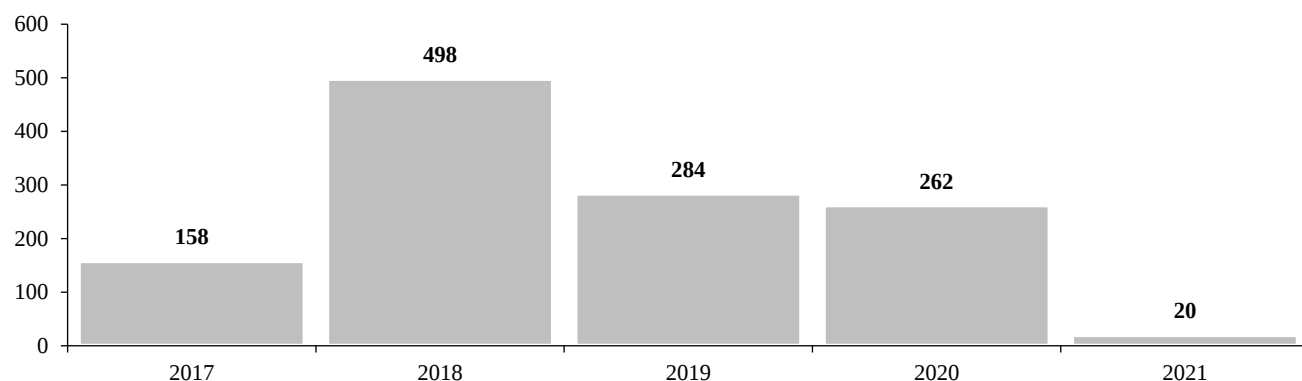
Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : gestion souple de l'espace de travail : un Secrétariat transformé (résultat déjà défini pour 2020)

29B.124 Les travaux relatifs au projet de gestion souple de l'espace de travail et à l'évaluation des besoins particuliers des services touchés par les changements organisationnels se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini. Le projet devrait être achevé en 2020, mais cette approche sera reprise autant que possible dans le cadre des travaux de réaménagement des bureaux de l'ensemble des bâtiments possédés ou loués par l'Organisation, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Figure 29B.X

Mesure des résultats : augmentation de la capacité d'accueil des nouveaux espaces de travail



Résultat 2 : amélioration de l'accessibilité : un Secrétariat inclusif (nouveau résultat)

29B.125 Le sous-programme s'efforce d'améliorer l'accessibilité du complexe du Siège afin de faciliter l'inclusion des personnes handicapées dans les activités de l'Organisation des Nations Unies. Afin de rendre les bâtiments davantage conformes aux normes en vigueur, il élabore un programme d'amélioration de l'accessibilité en faisant fond sur les recommandations du Comité directeur pour

les questions d'accessibilité et les discussions organisées avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et les États Membres au sujet de l'amélioration des salles de conférence, ainsi que sur le rapport établi en août 2018 par le consultant chargé d'examiner l'accessibilité des locaux, les commentaires des utilisateurs recueillis de façon continue à l'aide d'une enquête en ligne, le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions des entités du système des Nations Unies » (JIU/REP/2018/6) et l'étude de décembre 2018 de la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées intitulée « Strengthening of the system: Foundations for a Disability Inclusive United Nations » (Renforcer le système : fondements d'une Organisation des Nations Unies tenant compte de la question du handicap).

Situation interne et réponse

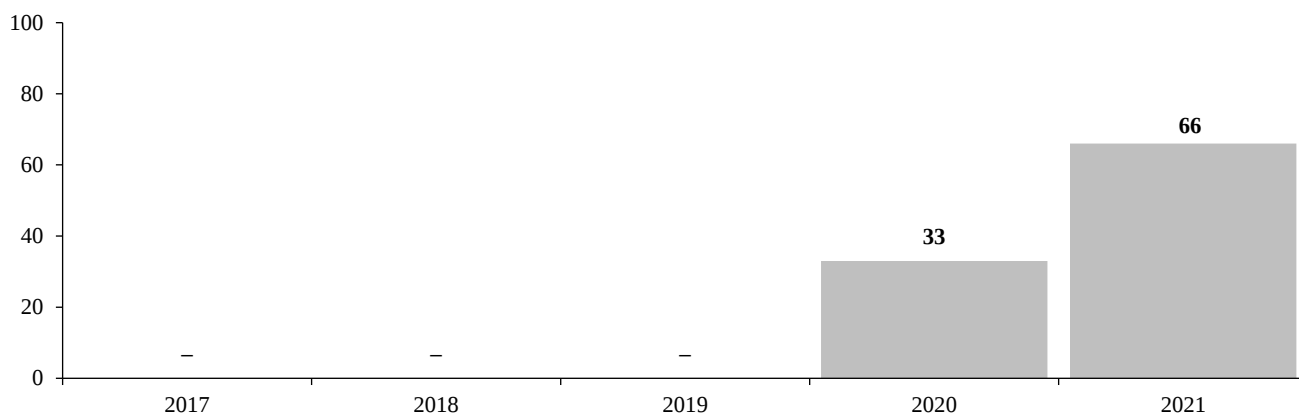
- 29B.126 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : il s'agissait de mettre en œuvre des projets d'amélioration de l'accessibilité tout en perturbant le moins possible les conférences et les réunions. En réponse, le sous-programme mettra au point un programme d'amélioration de l'accessibilité au Siège qui répondra de manière échelonnée aux dernières normes d'accessibilité en vigueur.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29B.127 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à ce que les locaux et installations du Siège soient sûrs et adaptés aux besoins, comme devrait le montrer un taux d'exécution de 66 % du programme visant à améliorer l'accessibilité du complexe pour les personnes handicapées. Ce taux correspondra au niveau de satisfaction des exigences supplémentaires découlant des normes d'accessibilité actuelles, en plus de celles qui étaient en vigueur au moment de la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement.

Figure 29B.XI

Mesure des résultats : taux d'exécution du programme d'amélioration de l'accessibilité



Textes des organes délibérants définissant les mandats

- 29B.128 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

67/254	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2012-2013	69/274 A-B	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2014-2015
68/247	Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015	71/272	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017
		72/219	Sauvegarde du climat mondial pour les générations présentes et futures

72/262 A-B	Questions spéciales relatives au budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019	74/263	Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour 2020
73/279 A	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019	74/267	Augmentation du nombre des membres du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires : modification de l'article 155 du Règlement intérieur de l'Assemblée générale

Produits

29B.129 On trouvera dans le tableau 29B.18 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29B.18

Sous-programme 4 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

D. Activités de communication

Relations extérieures et relations avec les médias : services d'information et d'accueil destinés aux visiteurs, aux représentants et au grand public, dans le cadre desquels des réponses seront apportées à quelque 30 000 demandes de renseignements sur les activités menées actuellement et dans le passé par l'Organisation des Nations Unies.

Services de bibliothèque : services de gestion des archives, des dossiers et de l'information visant à préserver les connaissances institutionnelles de l'Organisation pour l'ensemble des bureaux et des départements et les missions politiques spéciales ; évaluations concernant la conservation des dossiers à l'intention des entités du Secrétariat dans le monde entier.

E. Activités d'appui

Administration : traitement des demandes de remboursement d'impôts fédéraux, étatiques et municipaux pour quelque 3 400 fonctionnaires qui sont des contribuables des États-Unis.

Logistique : exploitation, entretien et réaménagement des locaux possédés ou loués par l'Organisation (1 825 000 pieds carrés) ; fourniture de services de gestion des locaux, de l'espace, des biens et des cadeaux aux entités de New York ; gestion de quelque 2 000 manifestations spéciales, majeures et autres par an, y compris des manifestations de haut niveau ; services d'entreposage et de transport ; examen et traitement d'environ 30 250 demandes de voyage et 37 500 demandes de documents de voyage et de visa par an.

Correspondance et services de documentation : acheminement d'environ 900 000 courriers par les services postaux, les services de messagerie postale ou la valise diplomatique et prestation de services de messagerie pour la collecte et la livraison de quelque 800 000 courriers.

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021

Vue d'ensemble

29B.130 On trouvera dans les tableaux 29B.19 à 29B.21 des informations sur les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 et, selon le cas, sur les changements dont il est tenu compte.

Tableau 29B.19

Ressources financières, par objet de dépense

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2021 (prévisions après actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage			
Postes	35 003,7	36 651,4	—	—	70,8	70,8	0,2	36 722,2	842,6	37 564,8
Autres dépenses de personnel	4 353,2	4 044,7	(533,9)	—	—	(533,9)	(13,2)	3 510,8	74,0	3 510,8
Dépenses de représentation	—	5,4	—	—	—	—	—	5,4	0,1	5,5
Consultants	120,0	217,1	—	—	—	—	—	217,1	4,1	221,2
Experts	12,1	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Voyages du personnel	121,2	442,3	—	—	(83,2)	(83,2)	(18,8)	359,1	6,9	366,0
Services contractuels	1 186,4	4 410,1	(116,6)	—	154,3	37,7	0,9	4 447,8	84,7	4 532,5
Frais généraux de fonctionnement	47 865,1	40 020,0	(401,1)	100,7	(45,6)	(346,0)	(0,9)	39 674,0	753,5	40 427,5
Fournitures et accessoires	512,2	883,6	—	—	(36,3)	(36,3)	(4,1)	847,3	15,9	863,2
Mobilier et matériel	1 358,8	2 681,4	(2 221,2)	25,0	—	(2 196,2)	(81,9)	485,2	9,0	494,2
Aménagement des locaux	455,5	3 523,1	(3 523,1)	—	—	(3 523,1)	(100,0)	—	—	—
Bourses, subventions et contributions	36,8	146,5	—	—	(60,0)	(60,0)	(41,0)	86,5	1,6	88,1
Total	91 024,9	93 025,6	(6 795,9)	125,7	—	(6 670,2)	(7,2)	86 355,4	1 792,4	88 147,8

Tableau 29B.20

Changements relatifs aux postes^a

	Nombre	Classe
Effectif approuvé pour 2020	354	1 SGA, 2 SSG, 5 D-2, 6 D-1, 11 P-5, 16 P-4, 12 P-3, 12 P-2, 10 G(1°C), 184 G(AC), 95 ACM
Reclassements	—	4 G(1°C) et 4 G(AC) au titre du sous-programme 4 et de la composante Appui au programme
Effectif proposé pour 2021	354	1 SGA, 2 SSG, 5 D-2, 6 D-1, 11 P-5, 16 P-4, 12 P-3, 12 P-2, 14 G(1°C), 180 G(AC), 95 ACM

^a On trouvera à l'annexe III des informations sur les changements relatifs aux postes.

Note : les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et figures : ACM = agent(e) des corps de métier ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; SGA = secrétaire général(e) adjoint(e) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

Tableau 29B.21
Postes

Catégorie	Effectif approuvé pour 2020	Changements			Total	Effectif proposé pour 2021
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur						
SGA	1	—	—	—	—	1
SSG	2	—	—	—	—	2
D-2	5	—	—	—	—	5
D-1	6	—	—	—	—	6
P-5	11	—	—	—	—	11
P-4	16	—	—	—	—	16
P-3	12	—	—	—	—	12
P-2/1	12	—	—	—	—	12
Total partiel	65	—	—	—	—	65
Agents des services généraux						
1 ^{re} classe	10	—	—	4	4	14
Autres classes	184	—	—	(4)	(4)	180
Total partiel	194	—	—	—	—	194
Autres catégories de personnel						
ACM	95	—	—	—	—	95
Total partiel	95	—	—	—	—	95
Total	354	—	—	—	—	354

29B.131 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 29B.22 à 29B.24 et dans la figure 29B.XII.

29B.132 Comme le montrent les tableaux 29B.22 1) et 29B.23 1), les ressources proposées pour 2021 s'élèvent globalement à 86 355 400 dollars avant actualisation des coûts et font apparaître une diminution nette de 6 670 200 dollars (7,2 %) par rapport aux crédits ouverts pour 2020. La variation des ressources demandées découle des trois facteurs suivants : a) des ajustements techniques ; b) de nouveaux mandats et des mandats élargis ; c) d'autres changements. Ces ressources permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

Tableau 29B.22

Évolution des ressources financières, par composante et sous-programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) Budget ordinaire

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2021 (prévisions après actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage			
A. Direction exécutive et administration	1 677,7	1 767,0	—	—	—	—	—	1 767,0	53,9	1 820,9
B. Programme de travail										
1. Activités d'appui										
Composante 1 : Appui en matière de ressources humaines	2 713,7	2 612,6	—	—	—	—	—	2 612,6	71,4	2 684,0
Composante 2 : Renforcement des capacités et formation opérationnelle	2 891,5	5 490,5	—	—	—	—	—	5 490,5	108,6	5 599,1
Composante 3 : Gestion des soins et sécurité et santé au travail	3 004,4	3 237,2	—	—	—	—	—	3 237,2	83,9	3 321,1
Total partiel (sous-programme 1)	8 609,6	11 340,3	—	—	—	—	—	11 340,3	263,9	11 604,2
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement										
Composante 1 : Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement	3 761,8	4 368,0	—	—	—	—	—	4 368,0	111,6	4 479,6
Composante 2 : Appui au personnel en tenue	233,7	297,4	—	—	—	—	—	297,4	7,1	304,5
Total partiel (sous-programme 2)	3 995,5	4 665,4	—	—	—	—	—	4 665,4	118,7	4 784,1
3. Activités spéciales	911,6	1 159,2	—	—	—	—	—	1 159,2	34,3	1 193,5
4. Administration (New York)	74 306,1	71 391,3	(6 795,9)	125,7	(17,7)	(6 687,9)	(9,4)	64 703,4	1 264,2	65 967,6
Total partiel (B)	87 822,8	88 556,2	(6 795,9)	125,7	(17,7)	(6 687,9)	(7,6)	81 868,3	1 681,1	83 549,4
C. Appui au programme	1 524,4	2 702,4	—	—	17,7	17,7	0,7	2 720,1	57,4	2 777,5
Total partiel (1)	91 024,9	93 025,6	(6 795,9)	125,7	—	(6 670,2)	(7,2)	86 355,4	1 792,4	88 147,8

2) *Quotes-parts hors budget ordinaire*

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	6 321,5	6 258,1	6 703,0
B. Programme de travail			
1. Activités d'appui			
Composante 1 : Appui en matière de ressources humaines	13 638,3	12 738,0	13 963,1
Composante 2 : Renforcement des capacités et formation opérationnelle	4 468,9	4 794,9	5 073,7
Composante 3 : Gestion des soins et sécurité et santé au travail	2 990,9	2 923,9	3 377,0
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement			
Composante 1 : Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement	31 711,7	31 957,3	33 475,5
Composante 2 : Appui au personnel en tenue	8 768,2	10 855,1	14 082,3
3. Activités spéciales	7 337,5	8 278,7	8 722,1
4. Administration (New York)	21 652,3	22 372,7	24 184,5
Total partiel (B)	90 567,8	93 920,6	102 878,2
C. Appui au programme	2 736,1	2 211,7	2 319,3
Total partiel (2)	99 625,4	102 390,4	111 900,5

3) *Ressources extrabudgétaires*

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	—	—	—
B. Programme de travail			
1. Activités d'appui			
Composante 1 : Appui en matière de ressources humaines	420,5	584,3	584,3
Composante 2 : Renforcement des capacités et formation opérationnelle	553,9	1 114,5	870,7

Titre VIII Services communs d'appui

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
Composante 3 : Gestion des soins et sécurité et santé au travail	3 231,6	3 861,0	3 797,0
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement			
Composante 1 : Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement	816,1	1 406,6	890,1
Composante 2 : Appui au personnel en tenue	—	—	—
3. Activités spéciales	3 426,4	7 284,6	9 471,0
4. Administration (New York)	97 401,4	33 387,8	37 582,3
Total partiel (B)	105 849,9	47 638,8	53 195,4
C. Appui au programme	1 502,2	1 079,6	1 079,7
Total partiel (3)	107 352,1	48 718,4	54 275,1
Total	298 002,4	244 134,4	254 323,4

Tableau 29B.23

Évolution des postes, par composante et sous-programme

 1) *Budget ordinaire*

Catégorie	Effectif approuvé pour 2020	Changements				Effectif proposé pour 2021
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	
A. Direction exécutive et administration	8	—	—	—	—	8
B. Programme de travail						
1. Appui logistique						
Composante 1 : Appui en matière de ressources humaines	19	—	—	—	—	19
Composante 2 : Renforcement des capacités et formation opérationnelle	4	—	—	—	—	4
Composante 3 : Gestion des soins et sécurité et santé au travail	16	—	—	—	—	16
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement						
Composante 1 : Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement	36	—	—	—	—	36

Chapitre 29B Département de l'appui opérationnel

Catégorie	Effectif approuvé pour 2020	Changements				Effectif proposé pour 2021
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	
Composante 2 : Appui au personnel en tenue	3	—	—	—	—	3
3. Activités spéciales	4	—	—	—	—	4
4. Administration (New York)	238	—	—	—	—	238
Total partiel (B)	320	—	—	—	—	320
C. Appui au programme	26	—	—	—	—	26
Total partiel (1)	354	—	—	—	—	354

2) Quotes-parts hors budget ordinaire

	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	36	36
B. Programme de travail		
1. Appui logistique		
Composante 1 : Appui en matière de ressources humaines	85	85
Composante 2 : Renforcement des capacités et formation opérationnelle	34	33
Composante 3 : Gestion des soins et sécurité et santé au travail	18	19
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement		
Composante 1 : Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement	170	168
Composante 2 : Appui au personnel en tenue	40	41
3. Activités spéciales	48	47
4. Administration (New York)	8	8
Total partiel (B)	403	401
C. Appui au programme	15	15
Total partiel (2)	454	452

3) Ressources extrabudgétaires

	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	—	—
B. Programme de travail		
1. Appui logistique		
Composante 1 : Appui en matière de ressources humaines	2	2
Composante 2 : Renforcement des capacités et formation opérationnelle	1	1
Composante 3 : Gestion des soins et sécurité et santé au travail	12	12
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement		
Composante 1 : Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement	5	5
Composante 2 : Appui au personnel en tenue	—	—
3. Activités spéciales	11	11
4. Administration (New York)	33	35
Total partiel (B)	64	66
C. Appui au programme	6	6
Total partiel (3)	70	72
Total	878	878

Tableau 29B.24

Évolution des ressources financières et des postes, par catégorie

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

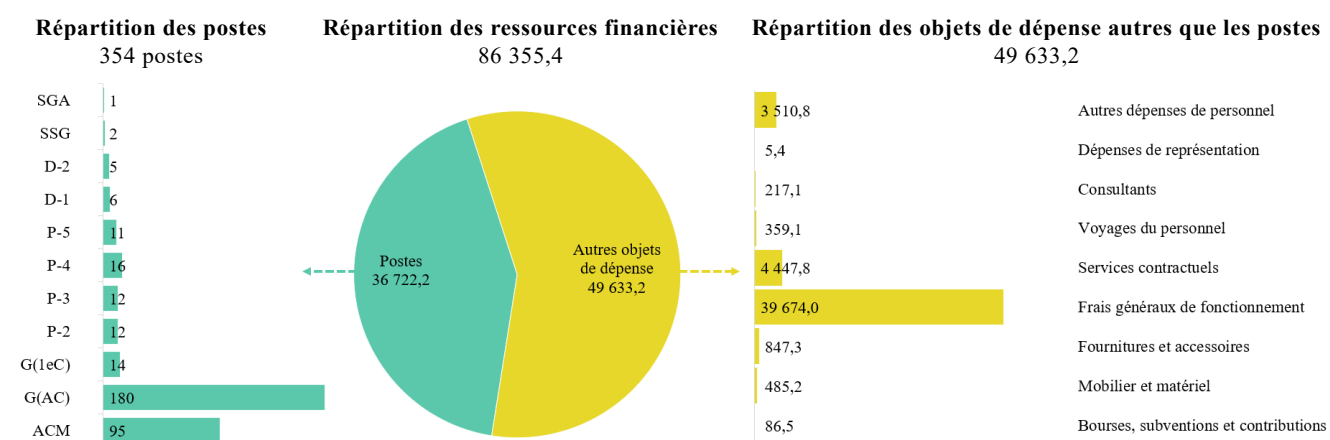
	Changements							2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	35 003,7	36 651,4	—	—	70,8	70,8	0,2	36 722,2
Autres objets de dépense	56 021,2	56 374,2	(6 795,9)	125,7	(70,8)	(6 741,0)	(12,0)	49 633,2
Total	91 024,9	93 025,6	(6 795,9)	125,7	—	(6 670,2)	(7,2)	86 355,4
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		65	—	—	—	—	—	65

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Changements		2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
						Total	Pourcentage	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		289	—	—	—	—	—	289
Total		354	—	—	—	—	—	354

Figure 29B.XII

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Analyse des variations par composante et sous-programme

Récapitulatif des changements relatifs aux ressources

Ajustements techniques

- 29B.133 Comme le montre le tableau 29B.22 1), les changements apportés au sous-programme 4 [Administration (New York)] entraînent une diminution de 6 795 900 dollars au titre des objets de dépense autres que les postes, qui est liée au non-renouvellement de crédits prévus pour 2020 aux fins de la mise en œuvre des stratégies de gestion souple de l'espace de travail dans le bâtiment du Secrétariat. Dans sa résolution 74/263, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de veiller à ce que le projet de gestion souple de l'espace de travail soit terminé au troisième trimestre de 2020, mais les travaux ont dû être interrompus à la mi-mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19 et le projet ne sera donc pas achevé avant 2021. Les incidences financières seront présentées dans le prochain rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement du projet.

Nouveaux mandats et mandats élargis

- 29B.134 Comme le montre le tableau 29B.22 1) ci-dessus, les changements entraînent une augmentation de 125 700 dollars au titre du sous-programme 4 [Administration (New York)], qui correspond au coût ponctuel des aménagements à apporter aux bureaux actuellement occupés par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et son secrétariat, afin de pouvoir accueillir les nouveaux membres du Comité et du secrétariat, comme suite à la résolution 74/267 de l'Assemblée générale sur l'élargissement de la composition du Comité.

Autres changements

29B.135 Comme le montre le tableau 29B.22 1), la variation tient à des transferts entre le sous-programme 4 et la composante Appui au programme, qui n'ont aucune incidence sur les coûts et qui s'expliquent comme suit :

- a) **sous-programme 4 [Administration (New York)]** : les changements entraînent une diminution nette de 17 700 dollars, qui se décompose comme suit :
 - i) une augmentation de 53 100 dollars au titre des postes, liée au reclassement en postes d'assistant(e) principal(e) [agent(e) des services généraux (1^{re} classe)] de trois postes d'assistant(e) à la gestion des installations [agent(e) des services généraux (Autres classes)] auquel il est proposé de procéder au Groupe des manifestations spéciales, compte tenu de la complexité des fonctions que doivent assumer les titulaires et du niveau de responsabilité qui s'attache aux postes, comme expliqué plus en détail à l'annexe II ;
 - ii) une diminution de 70 800 dollars au titre des objets de dépense autres que les postes, qui se décompose comme suit : 34 500 dollars à la rubrique Frais généraux de fonctionnement et 36 300 dollars à la rubrique Fournitures et accessoires, compte tenu de la structure des dépenses enregistrées récemment ;
- b) **appui au programme** : les changements entraînent une augmentation nette de 17 700 dollars au titre des postes liés au reclassement en poste d'assistant(e) principal(e) [agent(e) des services généraux (1^{re} classe)] d'un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines [agent(e) des services généraux (Autres classes)] auquel il est proposé de procéder au Service administratif du Département, compte tenu de la complexité des fonctions que doit assumer le (la) titulaire et du niveau de responsabilité qui s'attache au poste, comme expliqué plus en détail à l'annexe II.

Quotes-parts hors budget ordinaire et ressources extrabudgétaires

29B.136 Comme indiqué dans les tableaux 29B.22 2) et 29B.23 2), le Département reçoit des quotes-parts hors budget ordinaire au titre du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, notamment des postes, des emplois de temporaire et des ressources opérationnelles qui l'aident à fournir à l'ensemble des missions un appui fiable, régulier et durable. Les quotes-parts hors budget ordinaire qu'il est prévu de recevoir en 2021 s'élèvent à 111 900 500 dollars, dont 452 postes. L'augmentation nette de 9 510 100 dollars par rapport aux estimations qui avaient été faites pour 2020 tient principalement au traitement des demandes d'indemnisation pour troubles post-traumatiques, à l'actualisation des coûts salariaux standard, à l'ajout d'emplois de temporaire et aux installations et infrastructures, comme il est indiqué dans le budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 ([A/74/743](#)).

29B.137 Comme le montrent les tableaux 29B.22 3) et 29B.23 3), le Département reçoit des ressources extrabudgétaires en espèces et en nature, qui complètent les ressources du budget ordinaire et soutiennent l'exécution de ses mandats. En 2021, il devrait bénéficier de contributions en espèces d'un montant estimé à 54 275 100 dollars, dont 72 postes, qui lui serviront à fournir un appui aux organismes, fonds et programmes dans les domaines des ressources humaines, du renforcement des capacités et de la gestion des soins de santé (examens d'aptitudes linguistiques, Programme Langues et communication, administration d'examens spéciaux, consultations médicales, conseils sanitaires aux voyageurs, vaccinations et autres questions d'ordre médico-administratif telles que la vérification de l'aptitude médicale, les attestations de congé de maladie et les évacuations sanitaires). Ces ressources représentent 21,3 % des ressources totales du Département. L'augmentation de 5 556 700 dollars par rapport aux estimations qui avaient été faites pour 2020 est principalement due à l'augmentation du nombre et de l'ampleur des cours d'ingénierie et de médecine dispensés dans le cadre du projet de partenariat triangulaire et à l'augmentation du nombre de postes extrabudgétaires, qui passerait de 70 à 72. Les ressources extrabudgétaires servent également à fournir un appui aux bureaux clients financés au moyen de ce type de ressources pour ce qui est de la gestion des installations et des locaux à usage de bureaux ainsi que de la prestation de services relatifs aux

voyages et aux transports, à la valise diplomatique et au courrier et permettent par ailleurs de fournir un appui pour le traitement des avances versées au titre des impôts et le règlement des impôts fédéraux et des impôts d'État en ce qui concerne les citoyens des États-Unis et les résidents aux États-Unis employés par les organismes, fonds et programmes des Nations Unies.

- 29B.138 Le Département bénéficie également des ressources extrabudgétaires en nature concernant le projet de partenariat triangulaire, dispositif de renforcement des capacités visant à former le personnel en tenue des unités d'appui aux opérations de maintien de la paix, dans le cadre d'une collaboration entre les États Membres disposant du savoir-faire et des ressources, les pays fournisseurs de contingents et le Secrétariat.

Direction exécutive et administration

- 29B.139 Le Bureau du Secrétaire général adjoint comprend l'équipe de collaborateurs directs, l'Équipe d'appui stratégique, la Section de la performance et de l'analytique, la Section de l'application des recommandations d'audit et des commissions d'enquête et la Section de l'environnement.
- 29B.140 Le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel assure la direction d'ensemble, la supervision et la gestion des activités du Département telles qu'elles découlent des mandats qui ont été confiés à celui-ci et du programme de travail approuvé. Il préside le Comité des clients des services de gestion, conjointement avec la Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, et est secondé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui et le Sous-Secrétaire général chargé de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.
- 29B.141 La Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui fournit des orientations et des conseils aux clients relevant du Secrétariat pour les aider à exercer les pouvoirs qui leur ont été confiés et à s'acquitter de leurs mandats avec efficacité ainsi qu'à améliorer les processus opérationnels en matière de gestion des ressources humaines, de soins de santé et de sécurité au travail.
- 29B.142 Le Sous-Secrétaire général chargé de la gestion de la chaîne d'approvisionnement gère et administre le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et est responsable de toutes les activités touchant à cette chaîne. Il assure l'encadrement et la direction pour tout ce qui touche à la mise en œuvre et à la coordination des activités des entités, qui, ensemble, forment la chaîne d'approvisionnement intégrée de l'Organisation et fournissent un appui au personnel en tenue.
- 29B.143 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier par la cible 12.6 des objectifs de développement durable, dans laquelle les organismes sont encouragés à intégrer des informations sur le développement durable dans leurs rapports périodiques, et conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution [72/219](#), le Département incorpore des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités. En 2021, il se fondera sur les réactions des clients et sur les données pour orienter ses activités et infléchir ses mesures ; en quête de gains d'efficacité, il recourra à l'analytique pour faciliter la prise de décisions et la communication de l'information, se servant pour ce faire de technologies novatrices comme de technologies éprouvées de façon à servir au mieux le personnel du Secrétariat et les bénéficiaires de l'action de l'Organisation.
- 29B.144 On trouvera dans le tableau 29B.25 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. Le Département a pris des mesures pour mieux faire respecter les directives relatives aux délais d'achat des billets et communique des informations à ce sujet à l'équipe de direction tous les 15 jours.
- 29B.145 L'un des problèmes tient au fait que les agents certificateurs ne sont pas prévenus lorsque des demandes d'autorisation de voyage sont en attente d'approbation. Pour combler cette lacune, le Secrétariat a lancé un programme pilote pour que les membres du personnel soient automatiquement prévenus par courrier électronique lorsqu'ils doivent contrôler et approuver des demandes d'autorisation de voyage. Les notifications automatiques comprennent des informations telles que le

numéro de la demande, le nom du voyageur ou de la voyageuse, la date de départ et le délai prévu pour l'approbation.

Tableau 29B.25
Respect des délais
 (En pourcentage)

	2019 (taux prévu)	2019 (taux effectif)	2020 (taux prévu)	2021 (taux prévu)
Soumission de la documentation dans les délais	100	100	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	100	57	100	100

29B.146 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 1 767 000 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29B.26 et la figure 29B.XIII.

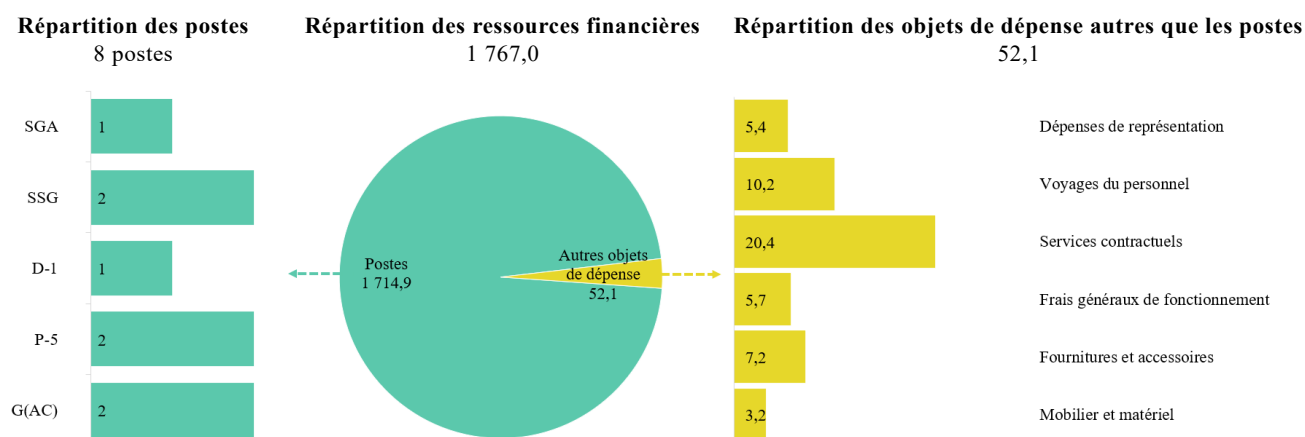
Tableau 29B.26
Direction exécutive et administration : évolution des ressources financières et des postes
 (En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	1 639,6	1 714,9	—	—	—	—	—	1 714,9
Autres objets de dépense	38,1	52,1	—	—	—	—	—	52,1
Total	1 677,7	1 767,0	—	—	—	—	—	1 767,0
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		6	—	—	—	—	—	6
Agents des services généraux et des catégories apparentées		2	—	—	—	—	—	2
Total		8	—	—	—	—	—	8

Figure 29B.XIII

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



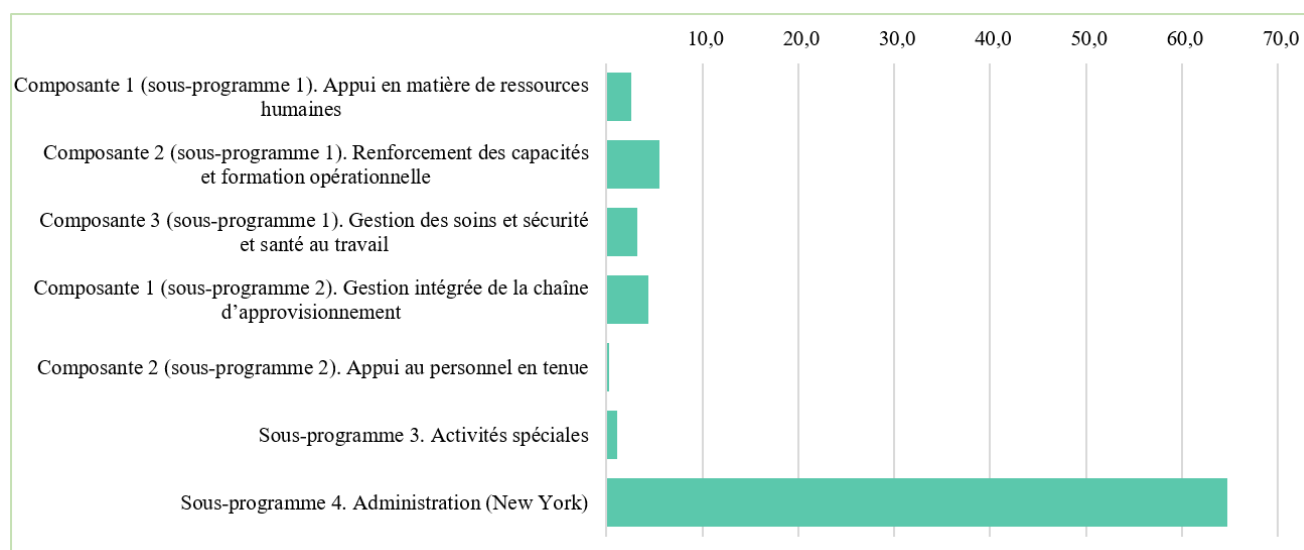
Programme de travail

29B.147 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 81 868 300 dollars et font apparaître une diminution nette de 6 687 900 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera aux paragraphes 29B.177, 29B.178 et 29B.179 des explications sur la réduction qui est proposée. On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources par sous-programme dans la figure 29B.XIV.

Figure 29B.XIV

Répartition des ressources proposées pour 2021, par sous-programme

(En millions de dollars des États-Unis)



Sous-programme 1 Activités d'appui

Composante 1 Appui en matière de ressources humaines

29B.148 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 2 612 600 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29B.27 et la figure 29B.XV.

Tableau 29B.27

Composante 1 (sous-programme 1) : évolution des ressources financières et des postes

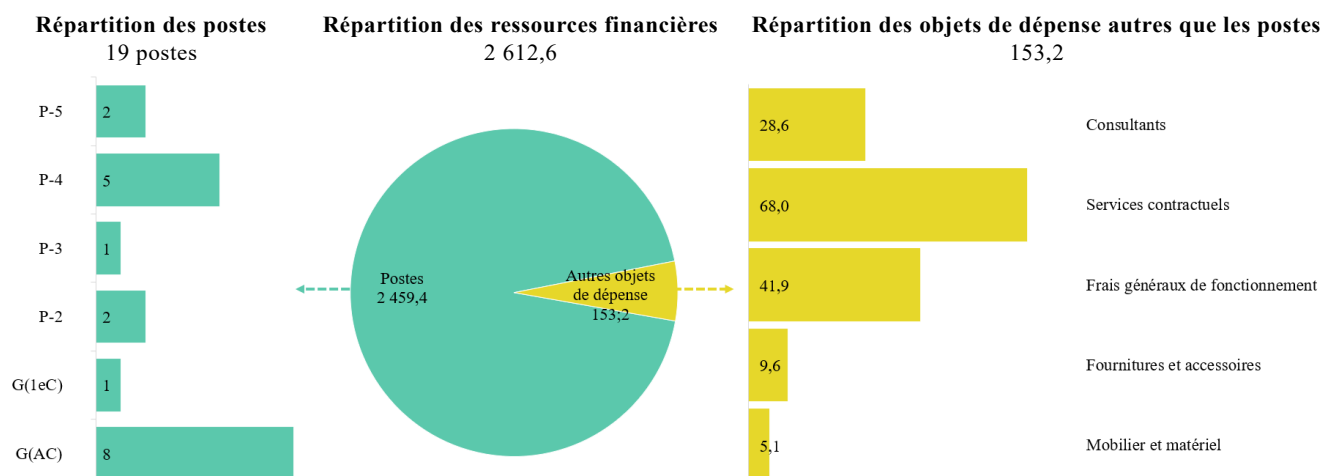
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements						2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	2 641,3	2 459,4	—	—	—	—	—	2 459,4
Autres objets de dépense	72,4	153,2	—	—	—	—	—	153,2
Total	2 713,7	2 612,6	—	—	—	—	—	2 612,6
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		10	—	—	—	—	—	10
Agents des services généraux et des catégories apparentées		9	—	—	—	—	—	9
Total		19	—	—	—	—	—	19

Figure 29B.XV

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Composante 2

Renforcement des capacités et formation opérationnelle

29B.149 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 5 490 500 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.28 et la figure 29B.XVI.

Tableau 29B.28

Composante 2 (sous-programme 1) : évolution des ressources financières et des postes

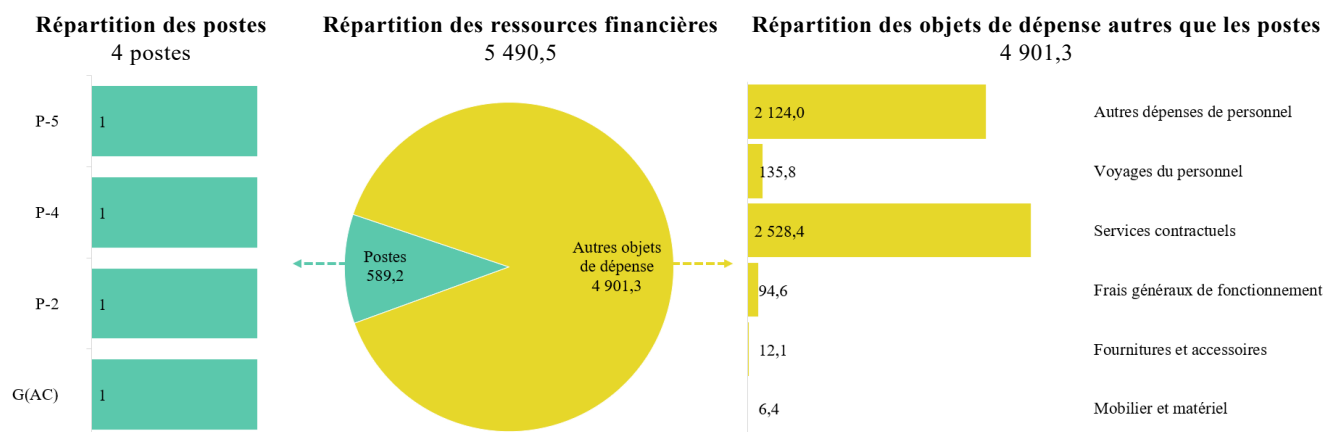
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	701,6	589,2	—	—	—	—	—	589,2
Autres objets de dépense	2 190,0	4 901,3	—	—	—	—	—	4 901,3
Total	2 891,6	5 490,5	—	—	—	—	—	5 490,5
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		3	—	—	—	—	—	3
Agents des services généraux et des catégories apparentées		1	—	—	—	—	—	1
Total		4	—	—	—	—	—	4

Figure 29B.XVI

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Composante 3

Gestion des soins et sécurité et santé au travail

29B.150 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 3 237 200 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.29 et la figure 29B.XVII.

Tableau 29B.29

Composante 3 (sous-programme 1) : évolution des ressources financières et des postes

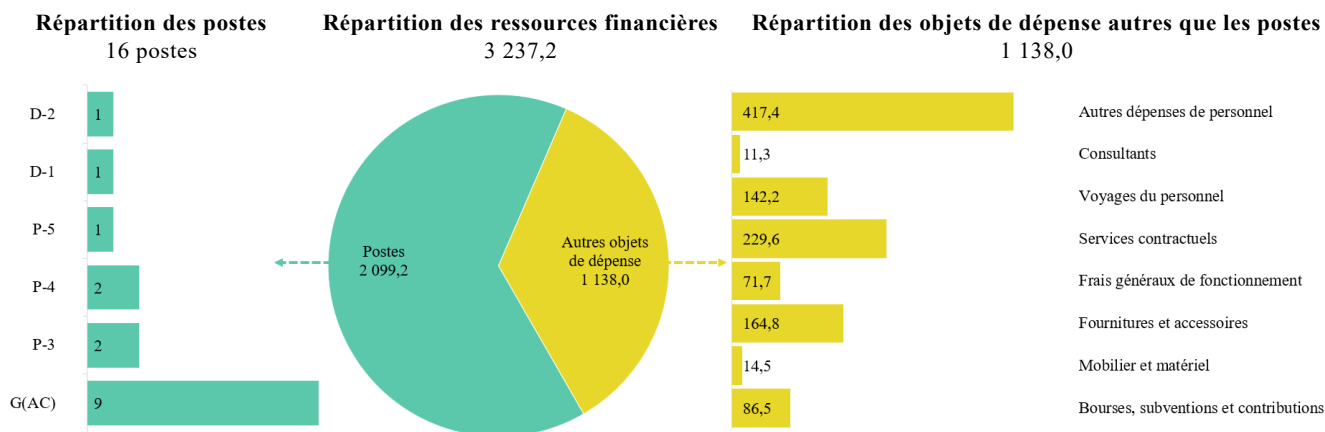
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	2 077,3	2 099,2	—	—	—	—	—	2 099,2
Autres objets de dépense	927,0	1 138,0	—	—	—	—	—	1 138,0
Total	3 004,4	3 237,2	—	—	—	—	—	3 237,2
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		7	—	—	—	—	—	7
Agents des services généraux et des catégories apparentées		9	—	—	—	—	—	9
Total		16	—	—	—	—	—	16

Figure 29B.XVII

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Sous-programme 2 Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Composante 1 Gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement

29B.151 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 4 368 000 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.30 et la figure 29B.XVIII.

Tableau 29B.30

Composante 1 (sous-programme 2) : évolution des ressources financières et des postes

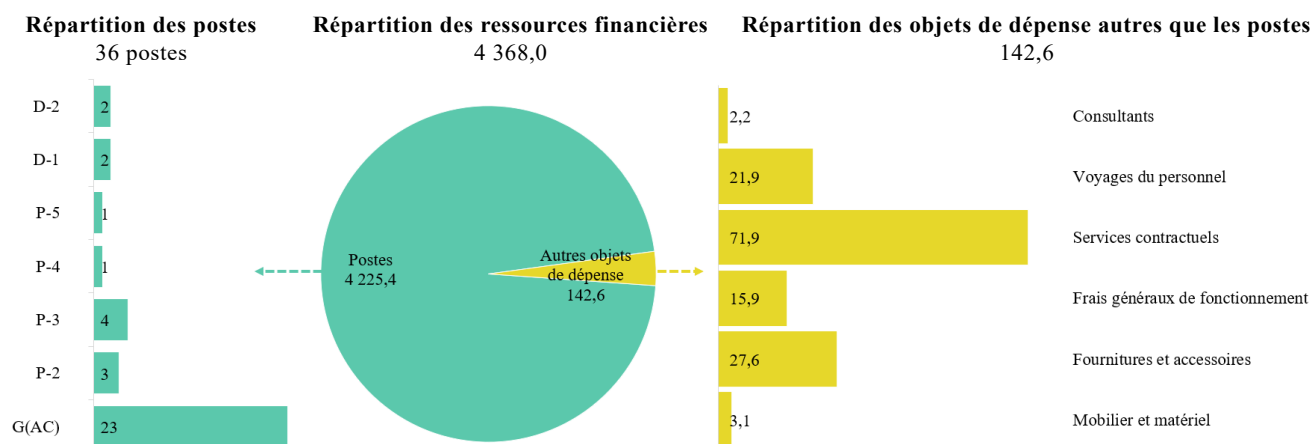
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	3 688,1	4 225,4	—	—	—	—	—	4 225,4
Autres objets de dépense	73,6	142,6	—	—	—	—	—	142,6
Total	3 761,8	4 368,0	—	—	—	—	—	4 368,0
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		13	—	—	—	—	—	13
Agents des services généraux et des catégories apparentées		23	—	—	—	—	—	23
Total		36	—	—	—	—	—	36

Figure 29B.XVIII

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Composante 2

Appui au personnel en tenue

29B.152 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 297 400 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.31 et la figure 29B.XIX.

Tableau 29B.31

Composante 2 (sous-programme 2) : évolution des ressources financières et des postes

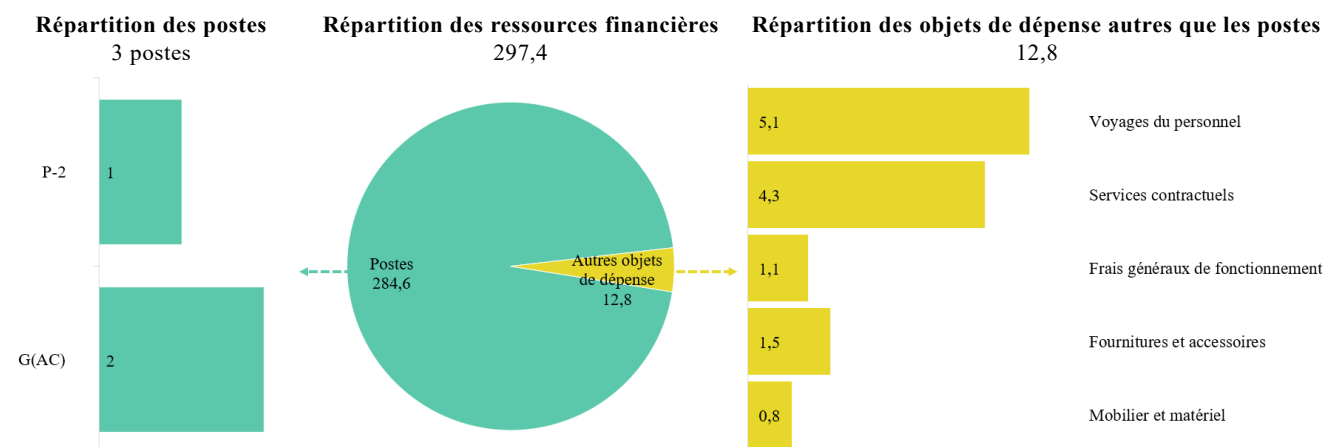
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	230,6	284,6	—	—	—	—	—	284,6
Autres objets de dépense	3,1	12,8	—	—	—	—	—	12,8
Total	233,7	297,4	—	—	—	—	—	297,4
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		1	—	—	—	—	—	1
Agents des services généraux et des catégories apparentées		2	—	—	—	—	—	2
Total		3	—	—	—	—	—	3

Figure 29B.XIX

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Sous-programme 3

Activités spéciales

29B.153 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 1 159 200 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.32 et la figure 29B.XX.

Tableau 29B.32

Sous-programme 3 : évolution des ressources financières et des postes

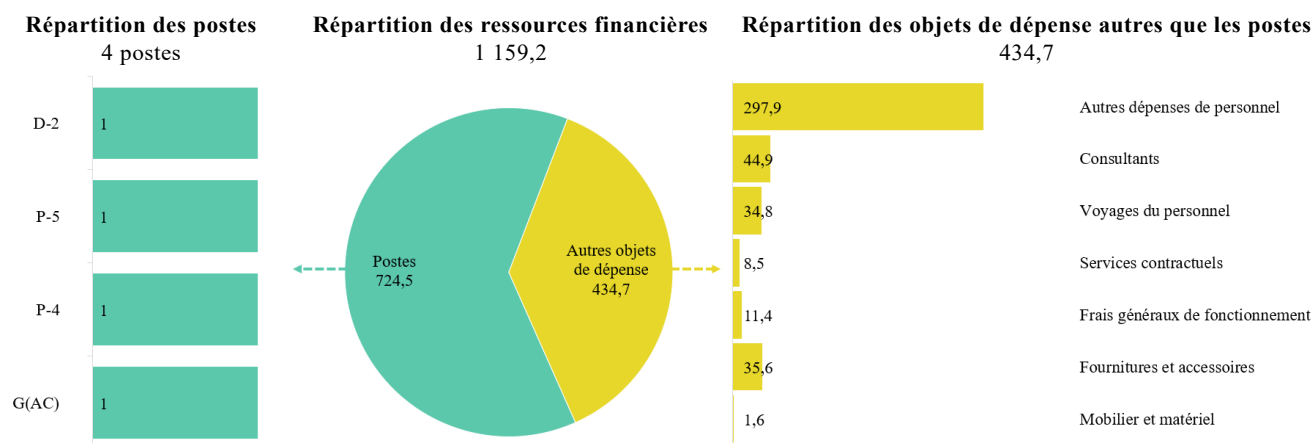
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	483,3	724,5	—	—	—	—	—	724,5
Autres objets de dépense	428,3	434,7	—	—	—	—	—	434,7
Total	911,6	1 159,2	—	—	—	—	—	1 159,2
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		3	—	—	—	—	—	3
Agents des services généraux et des catégories apparentées		1	—	—	—	—	—	1
Total		4	—	—	—	—	—	4

Figure 29B.XX

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Sous-programme 4 Administration (New York)

29B.154 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 64 703 400 dollars et font apparaître une diminution nette de 6 687 900 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera aux paragraphes 29B.133, 29B.134 et 29B.135 a) des explications sur l'augmentation qui est proposée. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.33 et la figure 29B.XXI.

Tableau 29B.33

Sous-programme 4 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

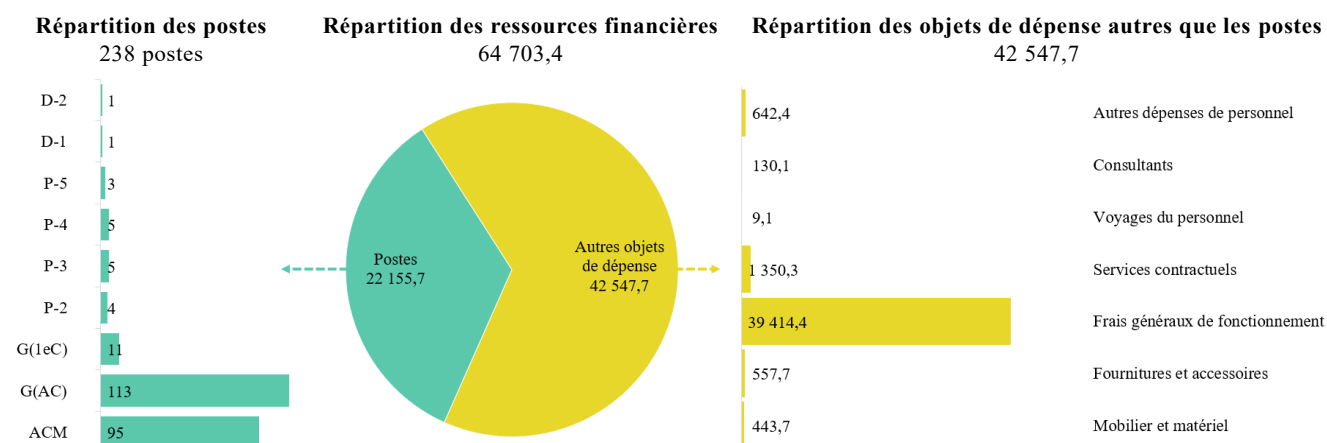
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	22 173,8	22 102,6	—	—	53,1	53,1	0,2	22 155,7
Autres objets de dépense	52 132,3	49 288,7	(6 795,9)	125,7	(70,8)	(6 741,0)	(13,7)	42 547,7
Total	74 306,1	71 391,3	(6 795,9)	125,7	(17,7)	(6 687,9)	(9,4)	64 703,4
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		19	—	—	—	—	—	19
Agents des services généraux et des catégories apparentées		219	—	—	—	—	—	219
Total		238	—	—	—	—	—	238

Figure 29B.XXI

Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Appui au programme

- 29B.155 Le Service de l'appui aux clients au Siège (Division de l'administration) aide le Secrétaire général adjoint à s'acquitter des fonctions relatives à la gestion des ressources humaines, aux finances et à l'administration générale qui relèvent du Département. En attendant que l'Assemblée générale donne son aval au dispositif de prestation de services centralisée, il assurera la continuité des opérations touchant aux ressources humaines pour le personnel en poste à New York, y compris pour ce qui est des formalités de recrutement et de cessation de service, de l'indemnité pour frais d'études, de l'indemnité pour charges de famille et de l'allocation-logement.
- 29B.156 Le Service de l'appui aux clients au Siège aide le Département de l'appui opérationnel, le Bureau de l'informatique et des communications, les chefs de 17 entités et les directeurs de programme à assumer leurs responsabilités dans les domaines touchant aux finances, au personnel et à l'administration générale. Le Département administre également les voyages des représentants des États Membres faisant partie des pays les moins avancés qui participent aux sessions ordinaires de l'Assemblée générale.
- 29B.157 Le montant qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élève à 2 720 100 dollars. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29B.34 et la figure 29B.XXII.

Tableau 29B.34

Appui au programme : évolution des ressources financières et des postes

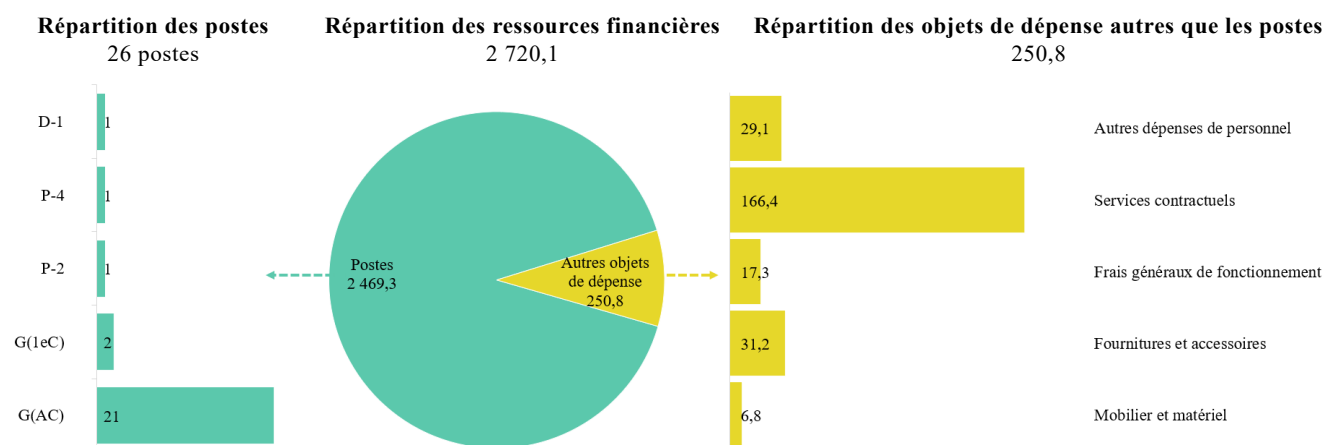
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisa- tion des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	1 368,0	2 451,6	—	—	17,7	17,7	0,7	2 469,3
Autres objets de dépense	156,4	250,8	—	—	—	—	—	250,8
Total	1 524,4	2 702,4	—	—	17,7	17,7	0,7	2 720,1
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		3	—	—	—	—	—	3
Agents des services généraux et des catégories apparentées		23	—	—	—	—	—	23
Total		26	—	—	—	—	—	26

Figure 29B.XXII

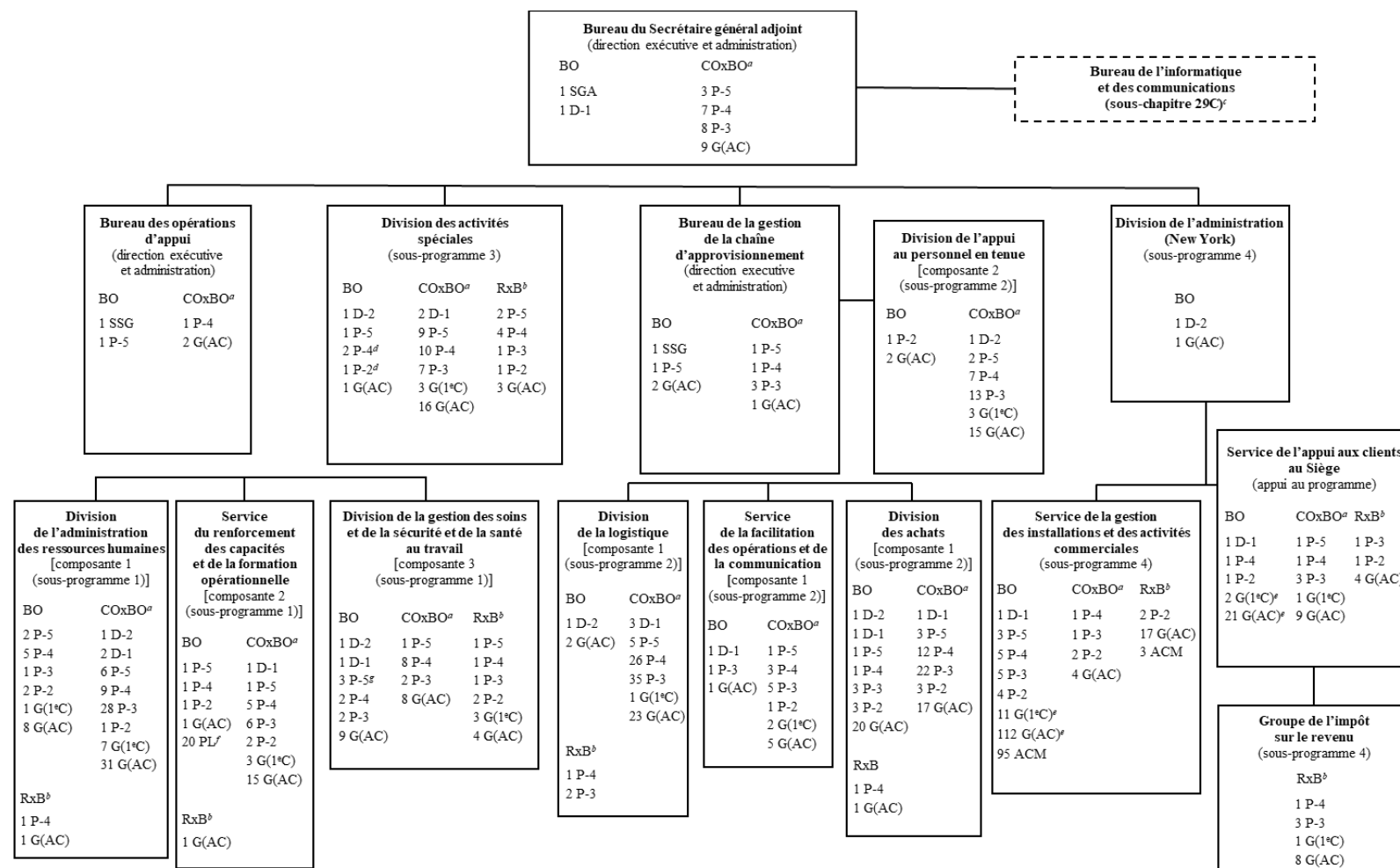
Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Annexe I

Organigramme et répartition des postes pour 2021



Abréviations : ACM = agent(e) des corps de métier ; AL = agent(e) local(e) ; BO = budget ordinaire ; COxBO = quotes-parts hors budget ordinaire ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ;

G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; PL = professeur(e) de langues ; RxB = ressources extrabudgétaires ; SGA = secrétaire général(e) adjoint(e) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

^a Sur la base du montant approuvé pour 2020/21.

^b Sur la base du montant approuvé pour 2020.

^c Rend compte à la Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et au Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel.

^d Deux emplois de temporaire (1 P-4 et 1 P-2) à durée déterminée.

^e Reclassement de G(AC) à G(1°C) de 3 postes du Service de la gestion des installations et des activités commerciales et de 1 poste du Service de l'appui aux clients au Siège.

^f Vingt emplois de temporaire à plein temps réservés à des professeurs de langues.

^g Deux emplois de temporaire (P-5) à durée déterminée.

Annexe II

Récapitulatif, par composante et sous-programme, des changements qu'il est proposé d'apporter aux postes permanents et aux postes temporaires

	<i>Postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Description</i>	<i>Justification</i>
Sous-programme 4 [Administration (New York)]	3 (3)	G(AC) G(1°C)	Reclassement de trois postes d'assistant(e) (gestion des installations) [G(AC)] en postes d'assistant(e) principal(e) (gestion des installations) [G(1°C)]	Les titulaires de ces postes, qui font partie du Groupe des manifestations spéciales, coordonnent des manifestations complexes très médiatisées, qui s'accompagnent d'un certain risque pour la réputation de l'Organisation. La charge de travail dans ce domaine et la complexité des manifestations spéciales se sont multipliées ces dernières années. À titre d'exemple, on peut citer la coordination des besoins logistiques complexes associés à l'ouverture des sessions de l'Assemblée générale, en particulier la coordination du montage de tentes et de structures sur la pelouse Nord et l'installation de matériel dans les tentes, ainsi que la coordination des activités relatives aux multiples manifestations parallèles et installations spéciales (cabines pour les réunions bilatérales, points de sécurité et zones d'attente). D'autres manifestations spéciales exigent également une coordination logistique considérable. Le reclassement permettrait de tenir compte des responsabilités supplémentaires à assumer par les titulaires, du fait notamment de l'alourdissement de la charge de travail et des décisions relatives à des questions délicates d'un point de vue politique qui ont des incidences budgétaires et ne vont pas sans risque. Les titulaires jouent également un rôle de premier plan pour ce qui est de la planification et du déroulement des conférences hors Siège, ce qui les amène à participer à de multiples missions de planification, à être en contact avec les autorités des pays hôtes, à régler les problèmes qui se posent et à opérer de manière largement autonome.
Appui au programme	(1) 1	G(AC) G(1°C)	Reclassement d'un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines [G(AC)] en poste d'assistant(e) principal(e) chargé(e) des ressources humaines [G(1°C)]	La composante Service administratif du Service de l'appui aux clients au Siège fournit des services d'appui administratif dans les domaines des ressources humaines, du budget, des finances, et de l'administration générale au Département de l'appui opérationnel, au Bureau de l'informatique et des communications et à 17 autres entités à New York qui ne disposent pas de leur propre service administratif. Neuf de ces entités, dont le Département de l'appui opérationnel, le Bureau de l'informatique et des communications, le Bureau de la Défenseuse des droits des victimes, le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question des violences sexuelles commises en période de conflit, le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants, le Bureau de la déontologie, le Bureau de l'administration de la justice et le Bureau de l'appui aux missions sont financées au moyen du budget ordinaire, tandis que les autres le sont exclusivement au moyen de

<i>Postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Description</i>	<i>Justification</i>
			ressources extrabudgétaires, dont le Bureau des Nations Unies pour les partenariats, le Groupe Sécurité humaine, le Bureau de l'Envoyée spéciale des Nations Unies pour Haïti, le Bureau de la Coordinatrice spéciale chargée d'améliorer les moyens d'action de l'Organisation des Nations Unies face à l'exploitation et aux atteintes sexuelles, le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour les préparatifs de la célébration du soixante-quinzième anniversaire de l'Organisation des Nations Unies et le Bureau de la Conseillère spéciale pour l'application dans le système des décisions du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination. Le Service administratif fournit également un soutien dans le domaine administratif et dans celui des ressources humaines 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 à New York. Le Groupe des ressources humaines compte au total 12 emplois de temporaire financés au moyen du budget ordinaire [2 emplois d'administrateur(trice) et 10 emplois d'agent(e) des services généraux (Autres classes)]. Il apporte son concours dans le domaine des ressources humaines aux chefs des entités qui bénéficient de l'aide du Service de l'appui aux clients au Siège. Les chefs d'entités ont besoin d'avis autorisés, dans les meilleurs délais, sur l'utilisation, la nature et la portée des pouvoirs qui leur sont délégués et d'un appui technique pour le traitement des formalités relatives aux ressources humaines dans Inspira, Umoja et d'autres systèmes de gestion des ressources humaines. Compte tenu du grand nombre d'entités clientes bénéficiant du concours du Service et du fait que les conseils portent sur des questions complexes touchant les ressources humaines, en particulier les pouvoirs délégués dans ce domaine, il est proposé de reclasser un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines [G(AC) en poste d'assistant(e) principal(e) [G(1°C)]]. L'assistant(e) principal(e) serait chargé(e), entre autres tâches, de donner des conseils techniques aux chefs d'entités, aux gestionnaires et au personnel sur des questions complexes concernant les ressources humaines, notamment sur les pouvoirs qui ont été délégués dans le cadre du nouveau dispositif de délégation ; de conseiller les chefs d'entités et les gestionnaires sur les questions liées au recrutement, au placement, à la prise de fonctions, à l'administration des prestations, à la classification, au perfectionnement du personnel, à la gestion de la performance, aux visas et à d'autres activités touchant les ressources humaines ; de suivre et de superviser les mesures administratives concernant les membres du personnel traitées dans Umoja par les partenaires ressources humaines ; de faire des recherches sur les précédents, les décisions et les procédures ; d'aider

Titre VIII Services communs d'appui

<i>Postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Description</i>	<i>Justification</i>
			les chefs d'entités à gérer les réponses concernant les recours et les demandes de contrôle hiérarchique ; de superviser la compilation et l'établissement des données et des rapports statistiques sur les questions liées aux ressources humaines ; de concourir à l'établissement des réponses écrites aux questions émanant des organes délibérants sur les aspects relatifs aux ressources humaines. La (le) titulaire du poste assurerait également la coordination avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Bureau des affaires juridiques et différentes divisions du Département de l'appui opérationnel pour toutes les questions liées aux ressources humaines. Le Service de l'appui aux clients au Siège disposerait ainsi des moyens dont il a cruellement besoin pour faire face rapidement à toutes les demandes des entités clientes touchant les ressources humaines.

Abréviations : G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes).