Nations Unies A/75/6 (Sect. 29E)

Assemblée générale

Distr. générale
23 mars 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 29E
Administration (Genève)

Programme 25
Services de gestion d'appui

Table des matières

Page

A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019** 2

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021*** 33

Annexes

I. Organigramme et répartition des postes pour 2021 47

II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle 48

III. Récapitulatif, par composante et sous-programme, des changements qu'il est proposé d'apporter aux postes permanents et aux postes temporaires 49

* 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.

20-04388 (F) 130420 150420

Merci de recycler

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

Orientations générales

Mandats et considérations générales

29E.1 L'Office des Nations Unies à Genève a été créé en 1947 en application de la résolution 24 (I) et de résolutions ultérieures de l'Assemblée générale. Il est chargé de fournir des services administratifs et des services d'appui aux entités établies à Genève et à leurs bureaux extérieurs, conformément aux politiques, procédures et pratiques définies par la Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel. Il est également chargé de fournir, en tant que haut lieu de la diplomatie internationale, des services d'appui aux mécanismes intergouvernementaux de l'Organisation ; d'assurer des services de gestion des bâtiments et d'ingénierie, y compris d'aménager les espaces, d'attribuer les bureaux et de tenir un registre des terrains et des biens de l'ONU à Genève ; de fournir des services techniques d'appui aux conférences ainsi qu'une infrastructure informatique ; de fournir des services de bibliothèque et de gestion des connaissances à l'appui des programmes et activités que le Secrétariat a pour mission d'exécuter.

Stratégie et facteurs externes pour 2021

29E.2 L'Office continuera d'apporter un appui administratif et d'autres services d'appui, et notamment : a) d'assurer la direction et la coordination dans les domaines de la gestion des ressources humaines et financières, de l'informatique, des services centraux d'appui et des services de bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, y compris la gestion et l'utilisation des locaux de l'ONU et la coordination des politiques en matière de ressources humaines, de finances et d'administration avec les autres organisations sises à Genève ; b) d'assurer l'exécution et le suivi concernant l'application des politiques générales et d'autres fonctions ayant trait à la gestion des ressources humaines, des finances et du budget, à l'informatique et aux services centraux d'appui, conformément aux instructions de la Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité ; c) de fournir des services financiers, budgétaires et comptables, ainsi que des services d'assistance et de conseil, conformément au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU et aux normes applicables ; d) de gérer les besoins en ressources humaines des bureaux et services de l'ONU à Genève, notamment en fournissant des services dans les domaines de l'assistance et du conseil, du perfectionnement du personnel et de la formation, de l'accompagnement des carrières et de l'orientation, des activités relatives au bien-être du personnel, ainsi que des services médico-administratifs et des services juridiques consultatifs relatifs aux ressources humaines ; e) de fournir des services administratifs et des services d'appui pour les réunions de l'ONU tenues à Genève, ainsi qu'aux institutions spécialisées ; f) de fournir des services dans le domaine des achats, des activités commerciales, des transports et des voyages ainsi que d'autres services centraux d'appui ; g) de fournir des services technologiques régionaux ; h) de fournir des services de bibliothèque et de gestion des connaissances à l'appui des programmes et activités que le Secrétariat a pour mission d'exécuter ; i) d'assurer la coordination et l'application des recommandations formulées par les organes de contrôle de l'Office des Nations Unies à Genève ; j) d'assurer la continuité de l'appui administratif apporté à d'autres entités présentes à Genève dans les situations d'urgence.

29E.3 Le plan stratégique patrimonial de l'Office des Nations Unies à Genève est en cours de mise en œuvre. La rénovation des bâtiments historiques du Palais des Nations commencera en 2020 et se poursuivra jusqu'en 2023. Pour que les clients puissent continuer de bénéficier d'installations de conférence pendant les travaux, un bâtiment temporaire comprenant trois salles de conférence pouvant accueillir 200 personnes chacune est en cours de construction et sera opérationnel au cours

du deuxième trimestre de 2020. L'Office travaille en étroite collaboration avec l'équipe chargée du plan stratégique patrimonial pour que le nouveau bâtiment soit conforme aux normes approuvées par le pays hôte.

29E.4 Les étages achevés du nouveau bâtiment H devant être progressivement occupés à partir du troisième trimestre de 2020, il appartiendra à l'Office d'assurer la gestion des locaux transitoires et d'organiser le déménagement du personnel dans des locaux temporaires puis son installation définitive dans le nouveau bâtiment. Pour favoriser une transition sans heurt, des initiatives de gestion du changement ont été lancées afin de familiariser le personnel aux stratégies de gestion souple de l'espace de travail, de hâter le passage du stockage papier au stockage électronique et de mieux gérer l'aménagement des modalités de travail, entre autres activités. L'initiative #NewWork, qui vise à revitaliser la culture de l'Organisation, prévoit un cadre et des outils qui permettront aussi de faire en sorte que tous les clients bénéficient sans interruption et en temps voulu de services de haute qualité.

29E.5 L'initiative #NewWork couvre cinq thèmes principaux, intitulés : innovation et prise de risques ; collaboration ; réseaux autonomes ; parés pour l'avenir ; modalités de travail aménagées. Dans le cadre de cette initiative, à la mi-2019, l'Office a introduit la technique des réunions « express » : chaque matin, pendant 15 minutes, les équipes (y compris le personnel travaillant à distance) échangent des informations sur la journée, notamment sur les échéances à venir, les domaines d'intervention et les difficultés rencontrées. Six équipes de l'Office ont expérimenté cette technique et, en janvier 2020, 15 équipes, dont 9 équipes de la Division de l'administration, l'utilisaient dans l'ensemble de l'Office. Par ailleurs, les cadres ont suivi une formation sur les moyens de mettre en place des modalités de travail aménagées, l'objectif étant qu'ils permettent plus facilement au personnel de bénéficier de la nouvelle politique en ce sens, conformément à la Stratégie pour la santé mentale et le bien-être au travail dans le système des Nations Unies. Pour sa part, le personnel a suivi une formation sur les moyens de télétravailler efficacement. Grâce à ces formations, en 2019, l'Office a augmenté le nombre de membres du personnel bénéficiant de modalités de travail aménagées de près de 20 % par rapport à 2018, et de près de 90 % par rapport à 2017. En 2020, l'Office continuera d'appuyer la mise en place de modalités de travail aménagées et d'autres nouvelles façons de travailler. Il s'emploiera notamment à continuer de former les cadres et le personnel aux modalités de travail aménagées ; à encourager les cadres et le personnel qui télétravaillent déjà avec succès à donner des conseils aux autres ; à renforcer la participation aux réunions d'équipe express ; à former le personnel pour qu'il maîtrise les techniques de dépôt électronique des documents et qu'il sache travailler efficacement sans support papier ; à chercher des moyens novateurs de tirer parti de technologies telles que l'intelligence artificielle.

29E.6 En 2021, l'Office s'emploiera tout particulièrement à assurer la continuité des services fournis aux clients pendant la période la plus chargée des travaux de rénovation et de construction prévus dans le plan stratégique patrimonial et à limiter autant que possible l'incidence des perturbations anticipées sur la continuité des opérations. Pendant cette période, il sera essentiel de gérer les difficultés associées à l'adoption des stratégies de gestion souple de l'espace de travail et d'aménagement des modalités de travail tout en améliorant et en optimisant l'utilisation des technologies et des outils qui rendront viables ces stratégies. L'Office cherchera également des moyens innovants de continuer à soutenir ses clients, notamment en leur fournissant les outils perfectionnés dont ils ont de plus en plus besoin, comme par exemple les services électroniques liés aux nouvelles capacités audiovisuelles déployées dans le cadre du plan stratégique patrimonial, ainsi qu'en apportant au pied levé un appui aux négociations spéciales de haut niveau (concernant, par exemple, la Libye, la République arabe syrienne ou le Yémen), ou en accueillant des rapporteurs spéciaux, des groupes d'établissement des faits et d'autres activités prescrites et en fournissant un soutien ad hoc.

29E.7 L'Office continuera de s'attacher à améliorer les services fournis aux clients, à nouer des partenariats stratégiques avec les bureaux clients et à se rapprocher d'eux, tout en continuant d'offrir des services communs efficaces et rationnels, dans les domaines de l'administration et de l'appui, aux départements et bureaux du Secrétariat à Genève et dans d'autres villes, notamment à

Bonn (Allemagne). Ces activités seront de plus en plus nécessaires pour remédier aux effets des perturbations que le plan stratégique patrimonial devrait entraîner en 2021 pour la continuité des opérations. Afin que ses clients bénéficient du meilleur appui possible, l'Office continuera de renforcer le rôle du Centre d'assistance à la clientèle et d'élargir la gamme des services proposés. Depuis son ouverture en octobre 2018, le Centre a accueilli plus de 30 000 visiteurs, reçu plus de 20 000 demandes de renseignements par téléphone et répondu à plus de 6 000 demandes faites à distance. Il a commencé à introduire de nouveaux services et a affiné son mode de fonctionnement en demandant plus systématiquement des retours de ses clients. Le Centre veillera à ce que les clients continuent de bénéficier d'une gamme de services fiables et de qualité qui soient accessibles facilement et de manière centralisée, y compris pendant les périodes de transition prévues en 2021.

29E.8 Le conseil des clients continuera de se réunir régulièrement en 2021, dans le souci d'assurer une prestation de services ouverte, transparente et collaborative, et les indicateurs clés de performance continueront d'être améliorés. L'Office continuera également de chercher à rationaliser ses opérations et à gagner en efficacité, ainsi que de tirer parti des effets de synergie et des économies d'échelle dans les domaines de l'administration et de l'appui en collaborant avec les services du Secrétariat et les organismes des Nations Unies établis à Genève, ainsi que d'autres bureaux hors Siège et d'autres prestataires de services du Secrétariat, et en œuvrant à l'harmonisation des activités.

29E.9 En ce qui concerne les facteurs externes, l'hypothèse ci-après a été retenue lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2021 : les ressources extrabudgétaires allouées aux services fournis par l'Office des Nations Unies à Genève continuent d'être disponibles pour les bureaux clients.

29E.10 L'Office continue de prendre en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. En 2019, il a lancé un concours dont l'enjeu était de concevoir des solutions innovantes, pouvant être mises en œuvre par le personnel, pour faire progresser l'égalité des sexes grâce à des politiques de recrutement tenant compte des questions de genre et à l'élargissement du vivier de candidats. Les solutions proposées consistaient notamment à repenser certains éléments du processus de recrutement, en particulier la diffusion des appels à candidature, les définitions d'emploi et les formulaires de candidature, afin d'attirer davantage de candidates. En 2019, l'Office a également mené une nouvelle enquête sur les perceptions du personnel concernant l'égalité des sexes à l'ONUG, à la suite de celle qui avait été réalisée en 2017. Cette enquête a été menée à l'initiative de la Directrice générale de l'Office qui, en sa qualité de Championne internationale de l'égalité des sexes, s'est engagée à instaurer un environnement de travail inclusif et une culture institutionnelle dans laquelle toutes et tous apportent leur pleine contribution sur un pied d'égalité. En outre, les progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif de parité des sexes fixé par l'Organisation sont suivis de près et chaque recommandation de recrutement est assortie d'une explication de l'incidence qu'aurait ce recrutement sur la parité à l'Office. De plus, les coordonnateurs et coordonnatrices pour les questions d'égalité des sexes de l'Office conseillent la Directrice générale lorsqu'elle prend les décisions finales en matière de recrutement et participent à toutes les réunions des organes centraux de contrôle.

29E.11 L'accélération des changements et la réalisation de la parité des sexes sont également supervisées avec attention par le Groupe directeur pour l'égalité des sexes de l'Office, qui est dirigé par la Directrice générale. Grâce aux initiatives qui ont été prises, en 2019, une candidate a été retenue dans 51 % des décisions finales en matière de recrutement, contre 50 % en 2018. En 2020, le Bureau analysera les résultats de ces initiatives et révisera sa politique en matière d'égalité des sexes et d'avancement des femmes à la lumière des enseignements tirés et des pratiques optimales. En 2021, l'Office mettra en œuvre la politique révisée.

29E.12 En ce qui concerne la représentation géographique, l'Office continue de veiller à ce que toutes les sélections de candidates et de candidats recrutés suivant la procédure ordinaire dans la catégorie des administrateurs et des fonctionnaires de rang supérieur soient examinées à la lumière de leur incidence sur la représentation géographique à l'Office. Les responsables de postes à pourvoir et les responsables des questions relatives aux ressources humaines des divisions et des services sont également tenus informés de l'incidence des décisions finales à l'occasion de consultations et de réunions d'information. L'Office participe également à des réunions d'information et à des salons

de l'emploi afin de promouvoir les perspectives de carrière auprès d'un éventail aussi large que possible de candidates et de candidats potentiels, l'objectif étant d'améliorer la représentation géographique ainsi que l'équilibre entre les sexes.

29E.13 Conformément à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, l'Office a finalisé son plan d'action pour 2020-2021 et créé un groupe d'action sur l'accessibilité. Il travaille avec plusieurs divisions pour mettre en œuvre ce plan, dont le volet sur l'accessibilité des installations couvre notamment le plan stratégique patrimonial, la gestion des installations et la sécurité. En outre, une campagne de communication interne sera menée en 2020 pour promouvoir l'accessibilité ainsi que l'inclusion du handicap dans tous les domaines d'activité de l'Office. L'un des principaux objectifs du plan stratégique patrimonial est de faire en sorte que le Palais des Nations de Genève soit conforme aux codes de construction suisses en matière d'accessibilité et d'éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'utiliser les locaux, tout en préservant l'authenticité architecturale et les caractéristiques historiques des bâtiments qui sont en cours de rénovation. Parmi les interventions prévues, citons l'augmentation des espaces disponibles pour les utilisateurs de fauteuils roulants dans les salles de conférence, la modernisation des outils audiovisuels de ces salles et l'adaptation des bureaux, des installations, du mobilier et des équipements aux besoins des personnes handicapées.

29E.14 En ce qui concerne la coordination et la coopération interorganisations, l'Office collabore avec d'autres organismes des Nations Unies et organisations gouvernementales internationales établis à Genève, assurant la coordination du Groupe des activités communes d'achat et des travaux relatifs au régime commun des Nations Unies. L'Office, qui assure le secrétariat du Groupe des activités communes d'achat, continuera de coordonner et de développer les activités du Groupe, qui centralise les activités d'achat de ses 20 membres établis à Genève. Il fournira par ailleurs des services administratifs et des services d'appui aux fonds, programmes et institutions spécialisées et à d'autres entités des Nations Unies, moyennant remboursement. Il continuera également de numériser et de préserver les archives et les documents officiels de l'Organisation, en collaboration avec d'autres bibliothèques des Nations Unies.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.15 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

24 (I)	Transfert de certaines fonctions et activités et certains avoirs de la Société des Nations	73/279 A	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019
72/303	Progrès accomplis dans l'élaboration d'un dispositif d'application du principe de responsabilité pour le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies		

Produits

29E.16 On trouvera dans le tableau 29E.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 29E.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)	**3**	**3**	**3**	**3**
1. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	1	1	1	1
2. Séances du Comité du programme et de la coordination	1	1	1	1
3. Séances de la Cinquième Commission	1	1	1	1

Activités d'évaluation

29E.17 L'Office prévoit d'entreprendre une auto-évaluation en 2021 en ce qui concerne la mise en œuvre du cadre et des outils #NewWork.

Programme de travail

Sous-programme 1
Planification des programmes, finances et budget

Objectif

29E.18 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de permettre aux bureaux clients de bien gérer leurs ressources financières.

Stratégie

29E.19 Pour permettre aux bureaux clients de bien gérer leurs ressources financières, le sous-programme continuera de renforcer le suivi de l'exécution du budget, la gestion et les contrôles financiers des clients ainsi que la communication de l'information ; il assurera la concertation avec le Siège et prodiguera aux entités clientes, en temps utile, des conseils sur la gestion financière ; il aidera, orientera et formera les directeurs de programme et le personnel des services administratifs des organisations clientes en ce qui concerne la gestion financière et les questions budgétaires ; il prévoira des procédures financières et administratives efficaces et assurera une exécution efficace du budget ; il renforcera les contrôles financiers internes et rationalisera les procédures et directives financières dans le sens de l'efficacité de la gestion financière ; il réexaminera régulièrement l'organisation des tâches, le but étant de trouver de nouveaux moyens de servir les clients en toute célérité et efficacité ; il suivra l'application des recommandations des organes de contrôle ; il veillera à la stricte application du Règlement financier, des règles de gestion financière et des politiques financières de l'ONU. Ces activités devraient avoir pour résultat d'améliorer l'intégrité des données financières et la gestion globale des crédits ouverts au titre du budget-programme et des ressources extrabudgétaires. Parmi les résultats déjà obtenus, citons plus de transparence et d'efficacité dans la prestation et la facturation des services, ce qui s'est traduit par un modèle de recouvrement des coûts rationalisé et normalisé qui couvre tous les domaines de l'administration, une meilleure compréhension, par les entités basées à Genève, des coûts facturés pour les services rendus, une prise de décision plus éclairée en ce qui concerne l'allocation des ressources et, d'une manière générale, une meilleure communication et des partenariats plus efficaces avec ces entités.

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

29E.20 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de l'intégrité des données financières (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre l'opinion sans réserve formulée par le Comité des commissaires aux comptes concernant la conformité des états financiers aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS).

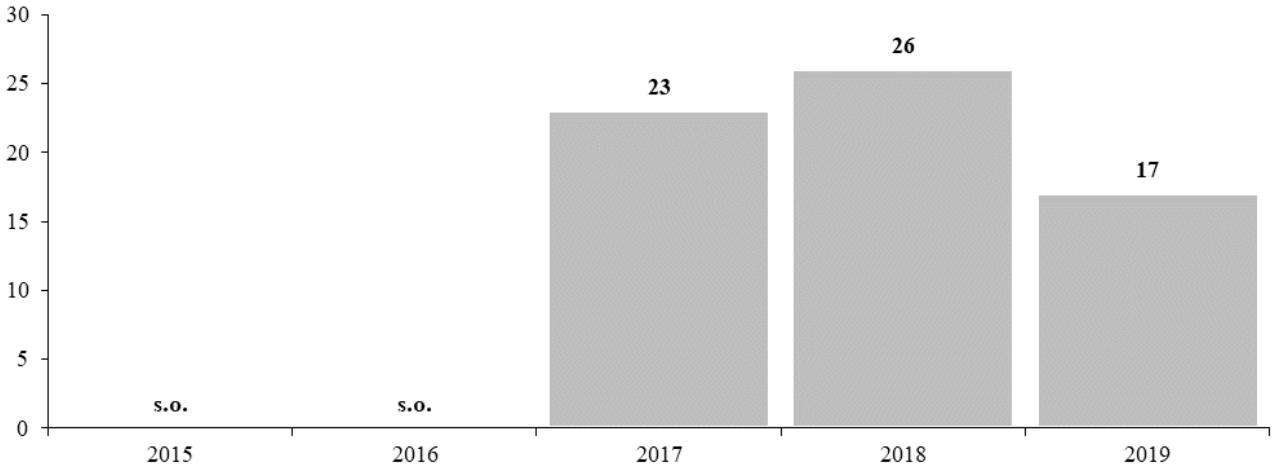
Exécution du programme en 2019 : réduire le nombre de comptes clients qui posent problème

29E.21 Le sous-programme surveille l'exécution du budget et veille à ce que les bureaux clients de l'Office des Nations Unies à Genève gèrent bien leurs ressources financières en s'assurant qu'ils disposent de procédures de contrôle interne adéquates. En 2019, l'Office s'est employé à suivre régulièrement les problèmes liés aux comptes financiers des bureaux clients et à prendre des mesures correctrices. Gérer les transactions en attente dans Umoja suppose de bien connaître les différents modules et processus intégrés qui influent sur chaque transaction financière et de posséder les compétences nécessaires en matière d'analyse et de communication de l'information pour utiliser efficacement les données disponibles. En complément du tableau de bord de suivi des comptes, qui a été déployé à l'échelle mondiale par le Siège, plusieurs rapports visant à repérer les anomalies et les erreurs dans les transactions financières des bureaux clients ont été élaborés dans les domaines de la gestion des comptes créditeurs, des comptes débiteurs, de la trésorerie et des paiements. Afin de mettre à disposition des informations et des rapports financiers exacts et complets, l'Office a également lancé des initiatives ciblées dans les domaines des ressources humaines et des voyages, l'objectif étant de mieux visualiser les tendances opérationnelles et de détecter plus rapidement les erreurs de transaction. Des réunions ont été organisées avec les bureaux clients pour régler les problèmes liés aux processus, et des rapports de suivi ont été établis et diffusés régulièrement aux bureaux clients pour améliorer la visibilité et permettre une détection précoce des erreurs de transaction. Pour le sous-programme, il s'agissait d'autant d'occasions de rationaliser les procédures financières, d'évaluer et de renforcer les procédures de contrôle interne, le cas échéant, et de faire évoluer la relation avec les entités clientes pour en faire un partenariat plus collaboratif, mutuellement bénéfique et durable.

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

29E.22 Le travail effectué a permis aux bureaux clients de mieux gérer leurs ressources financières, comme le montre la réduction du pourcentage de comptes pour lesquels des problèmes ont été constatés : ce pourcentage a été ramené de 26 % en 2018 à 17 % en 2019, et la tendance devrait se poursuivre. Parmi les problèmes constatés, citons notamment des éléments remontant à plusieurs années qui n'ont pas pu être traités (généralement liés à des transactions du Programme des Nations unies pour le développement).

Figure 29E.I
Mesure des résultats : comptes clients qui posent problèmes
(En pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : transformer la fonction finances dans le cadre d'un nouveau modèle de gestion (résultat déjà défini pour 2020)

29E.23 Les travaux relatifs à la gestion du risque financier se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et on mettra au point de nouveaux outils ou on adaptera les outils existants pour renforcer les procédures de contrôle interne et réduire les risques, 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 29E.2
Mesure des résultats

2017	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
s.o.	Suivi effectué au moyen du tableau de bord de suivi mensuel des comptes	Suivi effectué grâce au catalogue des risques financiers, lequel est adapté aux activités de l'Office	Système complet de gestion des risques et de contrôle interne	Examen et suivi de l'efficacité et de l'efficience du système de contrôle interne

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : améliorer le traitement des états de paie (nouveau résultat)

29E.24 Dans le cadre du sous-programme, on a mené régulièrement des activités de vérification des états de paie pour s'assurer que les membres du personnel touchent les sommes qui leur sont dues sans retard et que les versements soient exacts et correspondent aux prestations autorisées. Une simulation des états de paie est exécutée dans Umoja et un fichier de vérification est créé puis vérifié manuellement. Cette vérification permet de repérer les montants potentiellement erronés, et une enquête

supplémentaire est alors menée. Une fois qu'une anomalie est repérée, des ressources sont mobilisées pour examiner cette anomalie et décider ou non de l'octroi d'avances sur traitement. En moyenne, 295 versements étaient bloqués chaque mois à l'Office en 2018 du fait d'anomalies générées lors du traitement.

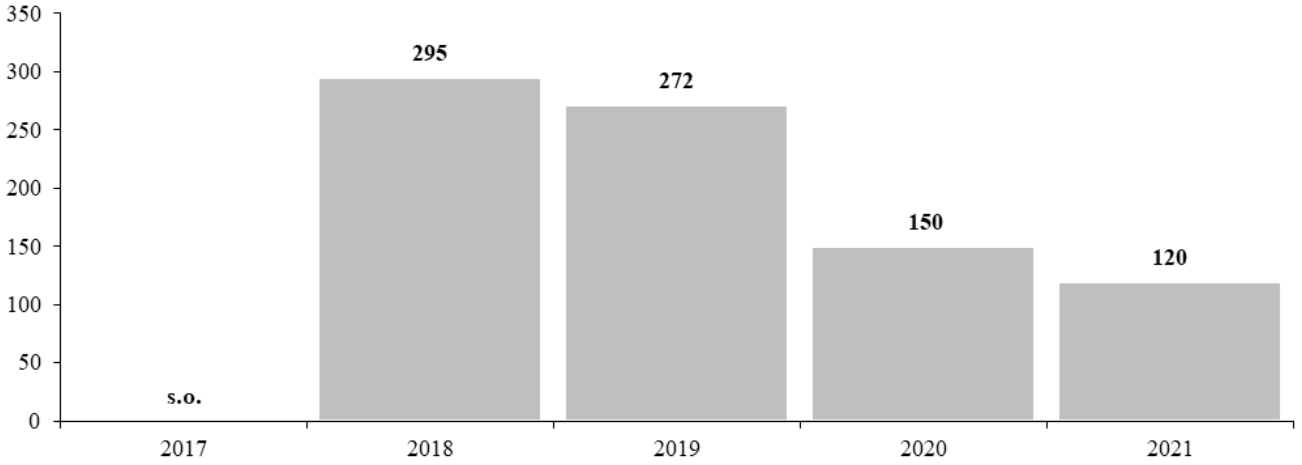
Situation interne et réponse

29E.25 Pour le sous-programme, la situation est la suivante : le fichier de vérification doit être créé manuellement, ce qui prend du temps et suppose l'intervention d'informaticiens qualifiés. La création de ce fichier suppose que les informations soient récupérées individuellement à partir de plusieurs sources (Umoja et le fichier de vérification du mois précédent), puis que les informaticiens utilisent une combinaison d'outils et de techniques (bases de données, macros, tableaux croisés dynamiques et fonctions de recherche) pour préparer un fichier qui puisse être utilisé pour la vérification. Ce processus se répète au moins trois fois par mois, après chaque simulation des états de paie ; il prend du temps, et certains versements potentiellement erronés risquent de ne pas être repérés en raison de l'important volume d'informations qui doivent être vérifiées. En réponse, le sous-programme a déterminé comment la technologie pourrait résoudre le problème et va développer et mettre à l'essai un système fondé sur des outils d'analyse décisionnelle qui extraira automatiquement les données d'Umoja à des intervalles précis et, grâce à des algorithmes, recensera et mettra en évidence les éléments qui doivent faire l'objet d'une analyse et d'une enquête plus poussées. Les résultats de cette analyse seraient ensuite transmis automatiquement aux parties prenantes en amont, notamment dans le cadre des sous-programmes 1 et 2, afin qu'elles prennent les mesures préventives appropriées, ce qui permettrait d'utiliser les ressources à des fins d'analyse qualitative préventive plutôt que pour des paiements anticipés et des vérifications a posteriori. Les résultats de ce projet pilote, une fois celui-ci achevé, seront diffusés pour que le même système puisse être déployé dans d'autres lieux d'affectation.

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

29E.26 Le travail qui sera effectué devrait permettre aux bureaux clients de mieux gérer leurs ressources financières, comme devrait le montrer une réduction du nombre moyen de versements mensuels qui sont bloqués, ce nombre devant être ramené à 120 en 2021.

Figure 29E.II
Mesure des résultats : nombre moyen de versements mensuels qui sont bloqués



Abréviation : s.o. = sans objet.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.27 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

41/213	Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation des Nations Unies	72/8 A et B	Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes
42/211	Application de la résolution 41/213 de l'Assemblée générale	74/251	Planification des programmes
		74/262	Questions relatives au projet de budget-programme pour 2020

Produits

29E.28 On trouvera dans le tableau 29E.3 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.

Table 29E.3
Sous-programme 1 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
E. Activités d'appui
Administration : gestion financière, y compris gestion des risques et contrôle interne, élaboration et exécution des budgets et d'autres types de projets concernant les ressources ; gestion des postes (création, reconduction, suppression et financement) ; information financière et comptabilité ; gestion de la trésorerie et des recettes ; recouvrement des coûts et facturation ; gestion des accords de service conclus avec près de 50 entités clientes, notamment facturation trimestrielle aux fins du recouvrement des coûts pour plus de 120 gammes de services ; paiements, traitements et décaissements ; formulation de directives et de conseils sur toutes les questions financières ; assurance maladie ; gestion des demandes d'indemnisation ; réunions du conseil des clients

Sous-programme 2
Gestion des ressources humaines

Objectif

29E.29 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de favoriser la constitution d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter et en bonne santé, de promouvoir les plus hautes qualités de travail, de compétence et d'intégrité et de conjuguer changement organisationnel et résilience.

Stratégie

29E.30 Pour favoriser la constitution d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter et en bonne santé, le sous-programme continuera de fournir des orientations, des conseils et un soutien en matière de recherche et de recrutement de candidates et candidats qualifiés ainsi que de perfectionnement du personnel (notamment dans les domaines de la recherche de nouveaux viviers de candidates et candidats potentiels, du classement des emplois, de la gestion des vacances de postes et de l'entrée en fonctions) ; de gérer les contrats ainsi que les avantages et les droits à prestations du personnel ; d'assurer la liaison avec le pays hôte ; d'apporter un soutien sanitaire ainsi qu'un appui adéquat dans les domaines de la santé au travail et de la santé mentale ; de fournir un soutien psychosocial et des services à l'intention du personnel. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : grâce à des séances de formation et d'information, le personnel sera mieux à même de s'adapter avec

succès aux modifications du lieu de travail et aux perturbations potentielles résultant des travaux de rénovation et de construction prévus dans le plan stratégique patrimonial ainsi que de relever les défis liés à l'évolution des mandats, et les cadres seront mieux à même de superviser une main-d'œuvre plus agile et plus souple. Parmi les résultats déjà obtenus citons la réduction du nombre moyen de jours ouvrés nécessaires à la réalisation de toutes les étapes du recrutement effectué sous la direction de l'Office des Nations Unies à Genève.

29E.31 Pour contribuer à promouvoir les plus hautes qualités de travail, de compétence et d'intégrité ainsi que le changement organisationnel, le sous-programme continuera de proposer des activités d'apprentissage et de perfectionnement en mettant particulièrement l'accent sur le multilinguisme et sur des activités ciblées en matière de ressources humaines, notamment sur des séances de formation et d'information visant à promouvoir le système de gestion de la performance et à soutenir et conduire le changement organisationnel. De plus, le sous-programme fournira des conseils juridiques et pratiques ; fera office de conseiller juridique de l'Organisation devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies ; fera office de défendeur au nom de l'Organisation dans les affaires portées par le personnel devant le Groupe du contrôle hiérarchique et le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies. Ces activités devraient avoir pour résultat d'améliorer l'exécution des mandats, de renforcer l'application du principe de responsabilité et d'accroître la motivation du personnel, en particulier pendant la phase d'installation dans le bâtiment H prévue dans le plan stratégique patrimonial ; en effet, à cette occasion, un grand nombre de membres du personnel déménageront dans un nouvel espace et découvriront un nouvel environnement de travail. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'augmentation du nombre de membres du personnel ayant participé aux séances de formation proposées par l'Organisation. Au cours de l'exercice 2016-2017, 16 220 membres du personnel ont participé à des programmes d'apprentissage et de perfectionnement ; ils étaient 18 247 au cours de l'exercice 2018-2019. Cette augmentation s'explique notamment par la transformation, en 2017, de la Section de la formation et du perfectionnement du personnel, qui est devenue le Centre de formation et de multilinguisme, par le lancement d'un nouveau site Web proposant un service d'inscription en ligne, ce qui a contribué à augmenter le nombre des participantes et participants aux cours de langue, et par le lancement, en 2018, de l'Espace commun Savoirs et Formation en coopération avec la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, qui a créé de nouvelles possibilités d'apprentissage, d'échange de connaissances et de collaboration. Elle peut également être attribuée au renforcement des cours de gestion et de communication proposés dans le cadre du sous-programme et animés par un spécialiste des ressources humaines expérimenté qui a adapté les cours aux besoins des participants et répondu aux questions concernant des situations ou des scénarios complexes. Ces cours ont été appréciés : parmi les participants, près de 81 % ont indiqué que les connaissances et compétences acquises lors des sessions de formation étaient bénéfiques pour leur évolution professionnelle, plus de 86 % ont indiqué qu'ils avaient le sentiment d'avoir acquis les connaissances et les compétences enseignées et plus de 90 % ont indiqué que le contenu des cours leur était utile dans leur travail.

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

29E.32 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir la gestion efficace et rationnelle des effectifs à l'appui de la gestion des aptitudes (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre la réduction du nombre moyen de jours ouvrés s'écoulant entre la publication d'un avis de vacance de poste et la sélection de candidates et de candidats pour des postes appartenant à des réseaux d'emplois qui ne sont pas encore concernés par le dispositif d'encadrement de la mobilité, nombre qui a été ramené à 56 alors que l'objectif fixé pour l'exercice biennal 2018-2019 était de 83. Cette réduction de 30 % des délais dans le calendrier des recrutements a été permise par le soutien ciblé apporté aux responsables des postes à pourvoir et aux organes centraux de contrôle. Une analyse de la procédure de recrutement a montré que les retards les plus importants se produisaient au stade de l'évaluation des candidates et candidats par le ou la responsable du poste à pourvoir. Dans le cadre du sous-programme, on a contribué à combler cette lacune en fournissant un soutien aux responsables des postes à pourvoir, en travaillant en étroite

collaboration avec eux et en les formant à la création d'avis de vacance de poste, à l'évaluation des candidates et candidats et à la rédaction de rapports d'évaluation comparative et de notes de transmission.

Exécution du programme en 2019 : amélioration de la satisfaction des clients grâce au suivi en temps réel de la qualité des services fournis

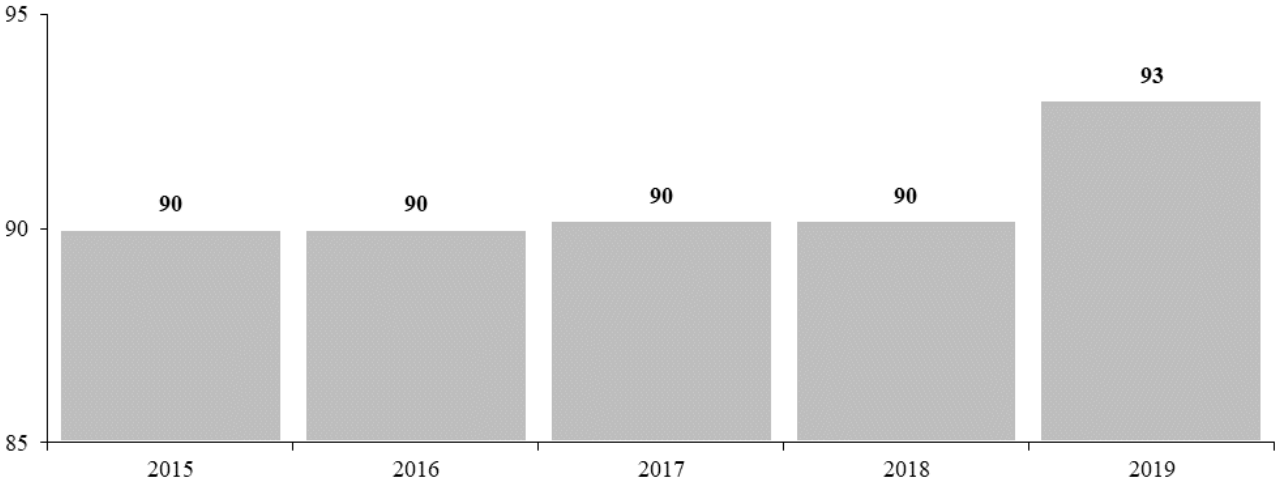
29E.33 Le sous-programme a lancé un nouveau mécanisme d'assurance qualité en 2019 : une enquête de satisfaction en temps réel permet au personnel de donner un retour immédiat sur les services de ressources humaines dont il a bénéficié. Auparavant, le seul outil de mesure de la satisfaction des clients était une enquête annuelle de haut niveau. Dans le cadre du sous-programme, ce mécanisme de retour d'information a été utilisé pour mesurer en permanence et en temps réel la satisfaction des clients et la qualité des services fournis et pour analyser les tendances parmi les types de problèmes signalés, recenser les préoccupations transversales et les questions fréquemment posées et créer une structure d'appui plus réactive et plus agile qui puisse s'adapter aux demandes saisonnières et aux périodes de pointe.

29E.34 En suivant les tendances parmi les problèmes signalés, le sous-programme a pu aborder de manière plus proactive d'autres activités ciblées telles que l'introduction de consultations sur la gestion de la performance au pôle Ressources humaines du Centre d'assistance à la clientèle lors des principales étapes du cycle de gestion de la performance ; lancer des campagnes de sensibilisation sur divers sujets liés aux ressources humaines (par exemple, des ateliers consacrés à l'amélioration des outils de gestion des ressources humaines et à la modification des politiques organisationnelles) ; améliorer continuellement la prestation de services ; rationaliser les processus entre différentes gammes de services dans le domaine des ressources humaines ; assurer le respect des délais fixés et la cohérence des conseils donnés en ce qui concerne l'application du Statut et du Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies et des politiques de gestion des ressources humaines.

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

29E.35 Le travail effectué a contribué à favoriser la constitution d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter et en bonne santé, à promouvoir les plus hautes qualités de travail, de compétence et d'intégrité et à conjuguer changement organisationnel et résilience, comme le montre le taux de satisfaction à l'égard des services de ressources humaines fournis, qui est de 93 % parmi les plus de 1 000 membres du personnel qui ont répondu à l'enquête de satisfaction en temps réel sur la gamme de services offerte par le pôle Ressources humaines du Centre d'assistance à la clientèle de l'Office. Les membres du personnel ont apprécié d'avoir un contact direct et personnel et estimé que cette gamme de services apportait un soutien particulièrement précieux en ce qui concerne la présentation des demandes d'indemnités pour frais d'études ; en effet, en 2019, la plateforme traditionnellement utilisée pour présenter ces demandes a été remplacée par iNeed/Unite Self-Service. Pour de nombreux membres du personnel, il s'agissait du premier contact avec ce nouveau portail, et ils ont reçu des conseils et une formation informatique leur permettant d'utiliser l'outil. Un client de la gamme de services a indiqué que la création du Centre d'assistance à la clientèle était un grand pas en avant. Un autre a témoigné que son interlocuteur l'avait écouté attentivement et avait rapidement et ingénieusement déterminé qui devait faire quoi pour régler le problème, et qu'il avait assuré un suivi par courrier électronique et par téléphone et l'avait tenu informé de tous les faits nouveaux ; le client avait constaté des résultats dans les 24 heures.

Figure 29E.III
Mesure des résultats : taux de satisfaction des clients des services de ressources humaines
(En pourcentage)



Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : un personnel en bonne santé au service d'un monde meilleur (résultat déjà défini pour 2020)

29E.36 Les travaux relatifs aux conditions de travail à l'Office des Nations Unies à Genève se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et on élaborera des politiques et favorisera des conditions propres à améliorer la productivité et le bien-être du personnel, 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 29E.4
Mesure des résultats

2017	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
s.o.	Élaboration d'une politique de retour au travail sous l'égide du Groupe de travail sur le bien-être du personnel	Lancement de la politique de retour au travail, que le Groupe de travail sur le bien-être du personnel s'emploie à améliorer	Application intégrale de la politique de retour au travail, qui suscite la satisfaction du personnel	Examen de la politique de retour au travail et prise en compte des enseignements

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : idées innovantes pour soutenir le personnel dans un environnement de travail en mutation (nouveau résultat)

29E.37 L'initiative #NewWork a été conçue comme un ensemble d'outils innovants qui permettent au personnel de travailler plus efficacement et d'améliorer la prestation globale de services et la satisfaction des clients, en particulier dans un environnement en mutation qui exige de nouvelles façons de travailler efficacement. La phase d'installation dans le bâtiment H prévue dans le plan stratégique patrimonial impliquera le déménagement d'un grand nombre de membres du personnel, soit de façon permanente dans le nouveau bâtiment, soit dans des locaux transitoires pendant la rénovation du Palais des Nations. Il est essentiel d'instaurer une culture organisationnelle dans laquelle les résultats comptent plus que la présence et de donner au personnel les moyens de travailler de façon productive dans des locaux aménagés selon les modalités de gestion souple de l'espace de travail si on veut que la prestation de services aux clients se maintienne à un haut niveau pendant cette période. Dans ce contexte, le sous-programme s'appuiera sur plusieurs outils de l'initiative #NewWork pour que le personnel et les cadres soient mieux armés face aux possibilités et aux difficultés à venir. Un outil particulièrement important sera la participation aux réunions d'équipe express. Les réunions express, y compris celles qui rassemblent des équipes virtuelles, favorisent la communication, l'harmonisation et la productivité en maintenant l'accent sur les objectifs stratégiques, en renforçant la responsabilité collective face aux questions urgentes et en facilitant l'harmonisation des tâches entre les différents membres de l'équipe. D'autres outils seront ajoutés, notamment de nouveaux programmes d'apprentissage et de perfectionnement lancés dans le cadre du sous-programme, l'objectif étant de continuer à former les cadres à la gestion du personnel qui télétravaille et à former le personnel sur les moyens de télétravailler efficacement ; à encourager les cadres et le personnel qui télétravaillent déjà avec succès à donner des conseils aux autres ; à former le personnel pour qu'il maîtrise les techniques de dépôt électronique des documents et qu'il sache travailler efficacement sans support papier. Une autre initiative prise dans le cadre du sous-programme, en collaboration avec le sous-programme 4, consistera à développer et à lancer un outil en ligne qui automatisera la procédure de demande d'aménagement des modalités de travail, y compris l'approbation et la communication d'informations. Les données générées par cet outil permettront de concevoir des activités qui favorisent une augmentation de la productivité tout en améliorant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Situation interne et réponse

29E.38 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : dans le contexte du plan stratégique patrimonial et de la promotion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, il s'agissait de renforcer la collaboration et la communication et de décloisonner les activités, tant au sein des équipes qu'entre les entités. La gestion souple de l'espace de travail, associée à la nécessité pour l'Organisation d'être plus efficace, suppose une nouvelle façon de travailler qui soit dynamique, flexible et axée sur les résultats. En réponse, en 2021, le sous-programme développera l'utilisation d'un des outils #NewWork : la technique des réunions express, selon laquelle chaque matin, pendant 15 minutes, les équipes (y compris le personnel travaillant à distance) échangent des informations sur la journée, notamment sur les échéances à venir, les domaines d'intervention et les difficultés. En 2019, l'Office des Nations Unies à Genève s'est associé à l'Organisation internationale du Travail pour mettre à l'essai des réunions express, l'objectif étant de faciliter l'innovation, le renforcement des capacités, l'efficacité des processus, le souci du client et les environnements de travail collaboratifs. Ce projet pilote a été un succès : les équipes qui ont expérimenté les réunions express ont fait état d'une amélioration du partage des connaissances et des informations, de la communication et de la transparence et ont acquis un plus grand sentiment de cohésion et d'appartenance. En conséquence, le sous-programme développera l'utilisation des réunions express et des modalités de travail aménagées et continuera de soutenir les cadres et le personnel en leur proposant des réunions d'information sur ces initiatives et des consultations individuelles sur mesure et en renforçant les capacités pour que ces initiatives soient appliquées correctement. Il organisera notamment des sessions de formation des formateurs afin d'accroître l'utilisation des réunions d'équipe express et d'élargir l'échange d'enseignements et de pratiques exemplaires.

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

29E.39 Le travail qui sera effectué devrait permettre de promouvoir les plus hautes qualités de travail, de compétence et d'intégrité et de conjuguer changement organisationnel et résilience en favorisant la communication, la productivité, la responsabilité et la coordination des équipes, en particulier lors du déménagement dans le bâtiment H prévu dans le plan stratégique patrimonial, comme devraient le montrer une expansion de l'utilisation des réunions express et leur adoption en tant que pratique exemplaire, y compris au niveau de la direction, et un retour d'information favorable et continu de la part des cadres et du personnel participant à ces réunions.

Tableau 29E.5
Mesure des résultats

2017	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
s.o.	s.o.	Les premières équipes expérimentent la technique des réunions express à la suite de retours de clients qui ont signalé la nécessité de renforcer les capacités et le souci du client et d'instaurer un environnement de travail plus collaboratif et plus souple et une gestion axée sur les résultats	Les échos favorables reçus des cadres et du personnel ayant participé au projet pilote conduisent à la création d'une session de formation des formateurs sur l'utilisation de la technique des réunions express. Le nombre d'équipes qui utilisent cette technique augmente	Le recours accru aux réunions express et les échos favorables reçus des cadres et du personnel sur la manière dont ces réunions ont favorisé la gestion axée sur les résultats aboutissent à un environnement de travail plus collaboratif et plus souple

Abréviation : s.o. = sans objet.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.40 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

72/254	Gestion des ressources humaines	74/255 A et B	Régime commun des Nations Unies
73/276	Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies		

Produits

29E.41 On trouvera dans le tableau 29E.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.

Table 29E.6
Sous-programme 2 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
D. Activités de communication
Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information : salons de l'emploi et exposés sur les carrières organisés afin de trouver et de recruter des candidates et candidats potentiels originaires d'États Membres non représentés ou sous-représentés et de mieux faire connaître les possibilités d'emploi à l'ONU ; programmes de promotion de la santé et du bien-être proposés au personnel de plus de 20 entités clientes ; partage de connaissances dans le domaine des ressources humaines
E. Activités d'appui
Administration : gestion des aptitudes et classement des emplois ; gestion des contrats ainsi que des avantages et des droits à prestations du personnel ; conseils d'experts et services d'orientation concernant les politiques de gestion des ressources humaines, notamment l'administration et l'application du Statut et du Règlement du personnel et du dispositif de sélection du personnel ; formations sur l'acquisition de compétences en matière d'organisation et de gestion, de compétences spécialisées et techniques ainsi que d'aptitudes linguistiques et d'aptitudes en matière de communication, et sur l'organisation des carrières pour plus de 9 000 participants par an ; organisation d'examens ; services de consultation et d'appui psychologique et social ; réalisation d'enquêtes auprès du personnel, notamment sur le coût de la vie et l'indemnité journalière de subsistance ; permis de séjour dans le pays hôte, en liaison avec les autorités locales ; services relatifs à la santé au travail et services médico-administratifs, consultations et conseils médicaux, préparation aux situations d'urgence médicale, campagnes portant sur la santé et le bien-être ; formation, organisation des carrières et gestion de la performance
Justice interne et contrôle interne : fourniture de conseils juridiques dans les cas de fautes présumées ; exercice des fonctions de conseiller juridique de l'Organisation devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies ; exercice des fonctions de défendeur au nom de l'Organisation dans les affaires portées par le personnel devant le Groupe du contrôle hiérarchique et le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies ; fourniture de services consultatifs d'ordre juridique et stratégique à plus de 20 entités clientes, notamment par des sessions d'information ad hoc destinées aux cadres, sur les pratiques exemplaires et les enseignements tirés de l'expérience au sujet de questions liées à l'administration de la justice

Sous-programme 3
Services d'appui

Objectif

29E.42 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer le bon fonctionnement de l'Office des Nations Unies à Genève, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne les activités suivantes : gestion des locaux, des bureaux et des installations de conférence, gestion des biens, voyages et transports, courrier et valise diplomatique, achats et activités commerciales.

Stratégie

29E.43 Pour contribuer à assurer le bon fonctionnement de l'Office des Nations Unies à Genève, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, le sous-programme continuera de fournir des services dans les domaines suivants : achats, gestion des marchés, gestion des biens, voyages, visas, titres de voyage de l'ONU, transports, courrier et valise diplomatique, entreposage, gestion durable de l'environnement, gestion des installations et des locaux, y compris appui aux conférences et réunions tenues à l'Office, et gestion des espaces. Il continuera également de suivre de près et d'appuyer activement la mise en œuvre du plan stratégique patrimonial et de veiller à ce que des mesures soient prises pour réduire autant que possible l'impact de toute perturbation qui pourrait être provoquée par les travaux de rénovation des bâtiments historiques du Palais des Nations, qui commenceront en 2020 et se poursuivront jusqu'en 2023. En raison du déménagement dans le bâtiment H, il faudra continuer, dans le cadre du sous-programme, de tirer parti des technologies et des synergies opérationnelles chaque fois que possible afin de rationaliser les méthodes de travail, y compris les

procédures dématérialisées, à mesure que l'Organisation s'adapte à la gestion souple des espaces de travail et accroît le recours à des modalités de travail aménagées. En 2020, plusieurs initiatives seront menées, en étroite collaboration avec l'équipe chargée du plan stratégique patrimonial, notamment : mettre la dernière main au nouveau système de modélisation du bâtiment (à savoir un outil numérique permettant de visualiser et de gérer les caractéristiques physiques et fonctionnelles de l'infrastructure), de manière à optimiser l'espace et à faciliter l'entretien préventif ; examiner les effectifs et la composition du personnel, afin d'améliorer le fonctionnement global et l'utilisation des ressources ; établir un manuel complet concernant le bâtiment, à l'intention de l'Office et des clients ; renforcer le système de gestion du bâtiment, en vue de mieux contrôler les installations techniques. Le travail qui sera effectué dans le cadre du sous-programme devrait avoir pour résultat d'accroître l'efficacité avec laquelle les services d'appui sont fournis à l'Office et à ses entités clientes, en particulier pendant les travaux de construction et de rénovation prévus dans le plan stratégique patrimonial. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : des mesures ont été prises pour que le bâtiment H offre les avantages escomptés, à savoir un environnement de travail diversifié pour le personnel, et l'élaboration du système de modélisation du bâtiment a été entamée.

29E.44 Pour favoriser l'apport d'un appui efficace, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, dans le cadre des conférences, réunions et manifestations qui se tiennent à l'Office des Nations Unies à Genève, le sous-programme continuera de fournir des services d'appui technique dans le cadre des conférences, réunions et manifestations qui se déroulent à l'Office, y compris dans ses annexes, telles que le Palais Wilson (qui comprend plus de 35 salles de conférence d'une capacité de 10 à 2 200 sièges par salle). De nouvelles technologies avancées d'appui aux conférences sont apparues ces dernières années et l'Office en a pleinement tiré parti. On peut citer par exemple l'installation de matériel technique moderne lors de la rénovation des salles de conférence XVII (2016) et XIX (2019) ; ce matériel sera installé dans toutes les salles de conférence et le personnel en charge de l'audiovisuel devra collaborer étroitement avec l'équipe de projet du plan stratégique patrimonial. Ces nouvelles technologies permettront aux personnes participant aux conférences et aux clients de bénéficier de fonctionnalités et de solutions supplémentaires, ce qui devrait favoriser la prestation de services d'appui aux conférences modernes et de qualité offrant des fonctionnalités telles que la gestion de l'affichage, les installations en langue des signes, les systèmes de vote électronique, le sous-titrage, la diffusion sur le web, la radiodiffusion et la vidéoconférence.

29E.45 Pour contribuer à assurer une gestion efficace, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, des installations de conférence, le sous-programme collaborera étroitement avec l'équipe chargée du plan stratégique patrimonial pour faire en sorte que les installations de conférence temporaires (à savoir trois salles de conférence d'une capacité de 200 personnes chacune) comportent le matériel technique et les équipements attendus par les participants aux conférences, ce qui devrait permettre d'offrir un centre de conférence et des services d'appui connexes de qualité pendant les travaux de rénovation prévus dans le plan stratégique patrimonial. Parmi les résultats déjà obtenus citons la rénovation complète de la salle XIX (capacité de 737 sièges) et la modernisation partielle de la salle XVIII (capacité de 641 sièges), qui visaient à améliorer la fiabilité, notamment en ce qui concerne le système d'interprétation simultanée et le matériel audiovisuel.

29E.46 Pour contribuer à l'efficience et à l'efficacité des activités d'achat et des activités commerciales, le sous-programme continuera d'améliorer les procédures afin de gagner en efficacité et de renforcer les services communs d'achat avec divers organismes et institutions des Nations Unies sis à Genève par l'intermédiaire du Groupe des activités communes d'achat, ce qui devrait permettre de répondre de manière plus coordonnée aux besoins liés aux activités de fond menées par la CNUCED, la Commission économique pour l'Europe, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, le Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes, la Commission d'indemnisation des Nations Unies, le Centre du commerce international, le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), la Conférence du désarmement, l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche, l'Institut des Nations Unies pour la recherche sur le désarmement, l'Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social, le Centre international de calcul des Nations Unies, la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies et d'autres organismes et institutions des

Nations Unies basés à Genève ou ailleurs. Parmi les résultats déjà obtenus citons le recours accru à des systèmes électroniques pour garder une trace des formalités de passation de marchés, qu'il s'agisse du système eSSP (établissement des plans de sélection des fournisseurs) ou de la fonction autorisation électronique du système eNTF (versement des notes électroniques au dossier). L'utilisation accrue de ces systèmes contribue à l'objectif consistant à accroître le nombre de procédures électroniques de bureau et permet d'accorder les autorisations de manière plus efficace et plus rapide, alors que le nombre de membres du personnel bénéficiant d'un aménagement des modalités de travail ne cesse d'augmenter. Le fait de saisir électroniquement les informations concernant les marchés renforce également le respect du principe de responsabilité et permet de disposer d'une piste d'audit solide.

29E.47 Pour favoriser une gestion efficace, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, des installations, le sous-programme assurera l'entretien de toutes les installations occupées et fournira un appui technique aux fins de la rénovation et de la remise en état à grande échelle du Palais des Nations dans le cadre du plan stratégique patrimonial, ce qui devrait permettre d'améliorer la sécurité au travail et les conditions de travail au Palais et dans ses annexes. Parmi les résultats déjà obtenus citons la création de locaux à usage de bureaux et la rénovation de locaux existants, l'élaboration d'un programme d'entretien préventif et la modernisation des installations techniques en vue d'assurer leur fiabilité et de tenir compte de l'évolution des besoins des clients. En ce qui concerne la durabilité, l'Office a continué de s'employer à renforcer l'efficacité des dispositifs de récupération de chaleur et de la gestion des déchets et des équipements collectifs, et notamment à réduire l'utilisation des plastiques à usage unique.

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

29E.48 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir que l'acquisition de biens et de services se fasse au meilleur rapport qualité-prix et dans l'équité, l'intégrité et la transparence (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre l'augmentation du pourcentage d'accords stratégiques à long terme (commandes permanentes et contrats-cadres). En 2019, 90 % des contrats passés par la Section des achats et des transports au titre des services d'appui ont été des contrats-cadres (objectif fixé : 80 %). En outre, 81 % des bons de commande émis en 2019 l'ont été en vertu d'un contrat, les commandes ponctuelles ne représentant que 19 % du total. L'Office des Nations Unies à Genève a atteint l'objectif fixé en veillant à ce que la plupart des dépenses récurrentes s'effectuent dans le cadre de contrats soigneusement rédigés et assortis de clauses de risque, d'une durée maximale de cinq ans (trois ans avec possibilité de renouvellement de deux fois un an).

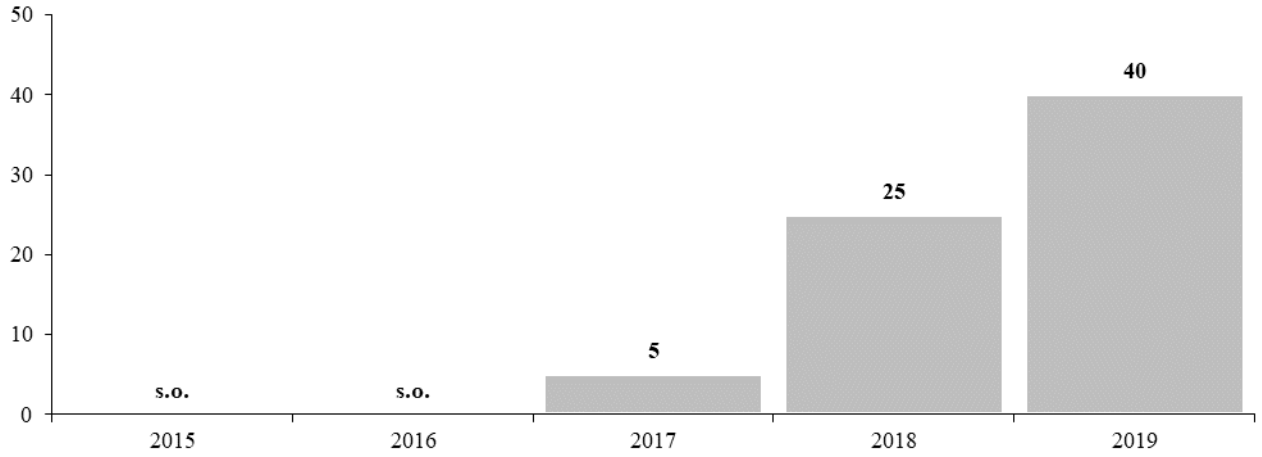
Exécution du programme en 2019 : amélioration des services fournis aux clients grâce à un outil de réservation en ligne

29E.49 Dans le cadre du sous-programme, des services de voyage sont fournis à l'Office des Nations Unies à Genève et aux entités clientes ; ces services comprennent la gestion des réservations par l'intermédiaire d'un prestataire de services de voyage externe. Afin de réduire le délai entre la réservation et l'émission des tickets, un outil de réservation en ligne a été mis en place en 2019 dans le cadre du sous-programme, en collaboration avec une agence de voyages externe. Le système prévoit une carte de voyage (carte de paiement), qui est nécessaire pour exploiter pleinement l'outil de réservation en ligne. Les réservations peuvent être effectuées en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et les billets peuvent être émis immédiatement. La mise en service de l'outil de réservation en ligne s'effectue par étapes. Les services sont plus adaptés aux clients, qui interagissent désormais directement avec le personnel de l'Office en charge des voyages au lieu de passer par l'agence de voyages. Le système permet également d'émettre une facture pour chaque demande de voyage, comme cela avait été demandé par les clients. L'établissement de factures détaillées facilite le rapprochement et se traduit par des gains d'efficacité.

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

29E.50 En ce qui concerne les voyages et les transports, le travail effectué a contribué au bon fonctionnement de l'Office des Nations Unies à Genève, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, comme le montre le fait qu'en 2019 40 % des billets des clients ont été réservés au moyen de l'outil en ligne : les clients se sont dits plus satisfaits et le délai entre la réservation et l'émission des tickets a été réduit.

Figure 29E.IV
Mesure des résultats : pourcentage des billets des clients réservés au moyen de l'outil de réservation en ligne



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : gestion novatrice des bâtiments (résultat déjà défini pour 2020)

29E.51 Les travaux relatifs à la gestion des installations du Palais des Nations se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et des technologies seront mises à profit, des directives seront élaborées et des stratégies d'entretien préventif seront mises au point afin d'optimiser l'espace, 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 29E.7
Mesure des résultats

2017	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
s.o.	L'espace n'est pas optimisé	L'espace n'est pas optimisé	L'espace est optimisé grâce au système de modélisation du bâtiment	L'espace est optimisé grâce aux directives relatives à la répartition de l'espace et aux directives concernant la gestion de l'espace

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : réduction des déchets produits au Palais des Nations par les clients, les visiteurs et le personnel (nouveau résultat)

29E.52 Dans le cadre du sous-programme, on s'efforce de réduire les déchets produits au Palais des Nations et dans ses annexes par les clients, les visiteurs et le personnel, en menant des activités de prévention, en réduisant les déchets (notamment grâce à l'installation de points d'eau) ainsi qu'en recyclant et en réutilisant des déchets. Le Palais est installé sur un site de 46 hectares qui offre un espace de travail de 164 000 mètres carrés pouvant accueillir 2 900 membres du personnel. Le site accueille également plus de 118 000 visiteurs par an et des services d'appui sont fournis dans le cadre d'environ 10 000 réunions organisées à Genève. Cette activité a généré environ 1 300 tonnes de déchets en 2017 et le taux de recyclage des déchets collectés dans les bureaux s'est établi à 50 ou 60 % environ. Conformément à sa politique environnementale, l'Office a réduit l'utilisation des plastiques à usage unique, notamment en passant à des ustensiles en plastique biodégradable et en mettant en place le recyclage des déchets biodégradables dans la cafétéria. Cependant, les bureaux ne sont actuellement dotés que d'une poubelle à papier et d'une poubelle destinée aux autres déchets et certains matériaux recyclables (téréphtalate de polyéthylène (PET) et aluminium) ne peuvent être déposés que dans quelques points de collecte.

Situation interne et réponse

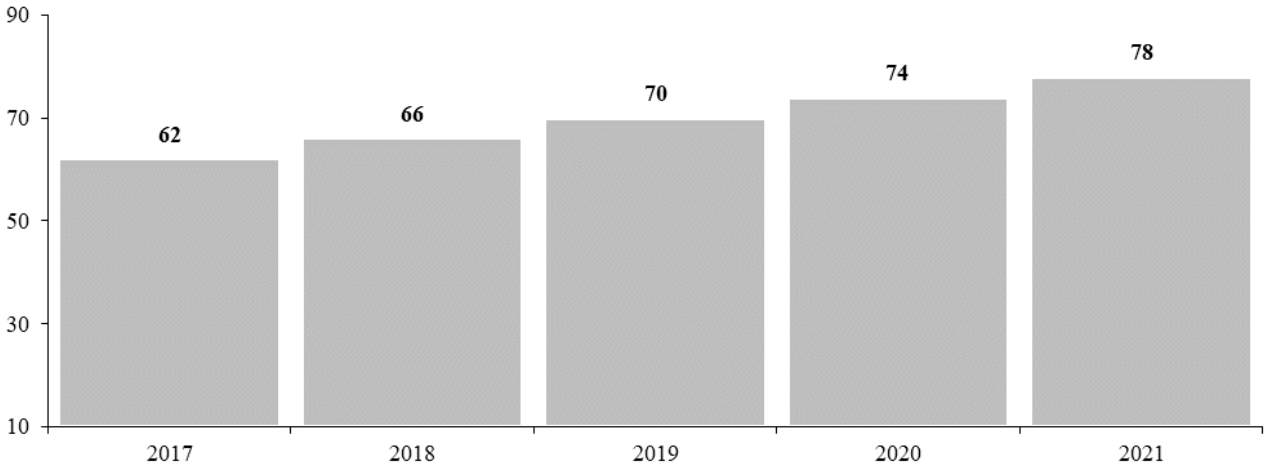
29E.53 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : les points de recyclage communs existant dans le bâtiment étaient trop peu nombreux, les dispositions concernant l'environnement prévues dans les contrats de nettoyage et de gestion des déchets étaient insuffisantes, les pratiques locales et les contrats des prestataires de services posaient un problème et le personnel n'était pas assez sensibilisé au recyclage des déchets. En réponse, en 2021, le sous-programme mettra en place, plus près des bureaux, davantage de points de recyclage communs et retirera les poubelles individuelles. Les utilisateurs du bâtiment pourront trier le papier, le carton, le verre, le PET, l'aluminium et les déchets variés. Dans le cadre du sous-programme, les dispositions concernant l'environnement prévues dans les contrats de nettoyage et de gestion des déchets seront modifiées afin que le recyclage des déchets soit prévu dans ces contrats. Enfin, on sensibilisera le personnel à la question du recyclage dans le cadre de campagnes de communication ciblées (affiches, messages, rencontres en face-à-face).

29E.54 Dans le cadre de ce projet, l'Office sensibilisera également son personnel, les délégations et les visiteurs aux difficultés en matière de gestion des déchets que notre planète connaît actuellement.

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

29E.55 Le travail qui sera effectué devrait permettre à l'Office des Nations Unies à Genève de fonctionner dans le respect de l'environnement grâce à une gestion renforcée des déchets, comme devrait le montrer l'augmentation du taux de recyclage des déchets de bureau, qui passerait de 70 % en 2019 à 78 % en 2021 (pour 2020, un objectif de 60 % a été fixé au niveau local en ce qui concerne les déchets municipaux solides). Les déchets de bureau ci-après seront recyclés : PET, canettes en aluminium, boîtes de conserve, verre, papier et déchets variés. De plus, dans le cadre du sous-programme, on explorera la possibilité de construire un centre de tri qui permettrait aussi de trier les déchets biodégradables, lesquels seraient compostés sur place, les déchets issus de travaux de construction ou de démolition (bois, béton, plastique, métal, papier et carton) et les déchets dangereux (y compris les bouteilles usagées de produits chimiques et les matériaux souillés par des hydrocarbures).

Figure 29E.V
Mesure des résultats : taux de recyclage des déchets produits par les clients, les visiteurs et le personnel
(En pourcentage)



Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.56 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

58/263	Rapport du Corps commun d'inspection sur les activités productrices de recettes dans le système des Nations Unies	58/277	Rapport du Corps commun d'inspection sur l'audit de gestion des pratiques de l'Organisation et des fonds et programmes des Nations Unies en matière d'externalisation
		69/273	Achats

Produits

29E.57 On trouvera dans le tableau 29E.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 29E.8
Sous-programme 3 : produits retenus pour 2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
E. Activités d'appui
Administration : gestion et entretien des locaux de l'ONU, y compris les bureaux, les infrastructures techniques des salles de conférence, les annexes et les parcs ; administration du Groupe des activités communes d'achat pour les bureaux des Nations Unies et d'autres entités participantes ; délivrance de laissez-passer et d'autres documents de voyage et organisation des voyages du personnel et des participants aux réunions ; présentation d'exposés aux États Membres sur l'appui à l'exécution du plan stratégique patrimonial et sur la manière de tirer parti des nouvelles installations et d'utiliser pleinement l'espace de travail
Logistique : apport d'un appui en matière de planification et de recherche de fournisseurs aux fins de l'achat de biens et de services ; émission de bons de commande pour des biens et des services ; achats de biens et de services ; inventaire physique des biens et suivi de la comptabilité matières pour 36 000 articles ayant un numéro d'inventaire, immobilisations corporelles et

Catégorie et sous-catégorie
articles en stock n'ayant pas de valeur marchande appartenant à l'Office des Nations Unies à Genève, à divers départements et bureaux du Secrétariat et à diverses entités des Nations Unies (plus entreposage et élimination des articles) ; gestion, réaménagement et équipement de bâtiments d'une surface de 181 560 mètres carrés comprenant 2 800 locaux à usage de bureaux pour répondre aux besoins des bureaux des Nations Unies, de divers départements et bureaux du Secrétariat et de diverses entités de l'ONU ; expédition de biens de l'Organisation, envois groupés pour les conférences et déménagement d'effets personnels et souscription des polices d'assurance correspondantes ; réception, inspection et distribution ultérieure des biens ; acheminement du courrier et de la valise diplomatique et fourniture de services de distribution pour les bureaux des Nations Unies et diverses entités de l'ONU

Sous-programme 4
Aspects opérationnels de l'informatique et des communications

Objectif

29E.58 L'objectif auquel le sous-programme contribue consiste à se servir de la technologie pour améliorer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles les programmes de fond des entités clientes sont exécutés, la technologie prenant notamment la forme de systèmes informatiques, de systèmes de communication et d'une architecture cohérents, d'un accès aux innovations dans les domaines de l'informatique et des communications, et de modalités d'hébergement des applications et d'une infrastructure sécurisées, unifiées et résilientes.

Stratégie

29E.59 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif consistant à se servir de la technologie pour améliorer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles les programmes de fond des entités clientes sont exécutés, la technologie prenant notamment la forme de systèmes informatiques, de systèmes de communication et d'une architecture cohérents, d'un accès aux innovations dans les domaines de l'informatique et des communications, et de modalités d'hébergement des applications et d'une infrastructure sécurisées, unifiées et résilientes, le sous-programme placera les objectifs fixés dans les programmes des entités clientes et les besoins de celles-ci au centre des décisions concernant l'offre de services informatiques et de services de communication ainsi que l'utilisation de nouvelles technologies. Cela devrait avoir les résultats suivants : les clients seront mieux à même de prendre des décisions ; l'accès à des outils informatiques appropriés leur permettra de s'acquitter plus aisément des tâches administratives et des activités de gestion ; l'intégration des processus de planification et d'établissement des priorités relatives au renforcement des capacités en matière d'informatique et de communications et d'utilisation des ressources sera plus poussée. Parmi les résultats déjà obtenus citons celui-ci : les partenariats établis avec les entités clientes ont été renforcés en 2019 dans le cadre de réunions périodiques qui devaient permettre de revoir les objectifs, de partager des informations sur les nouvelles technologies, de donner un retour d'information et de redéfinir les priorités en fonction des objectifs opérationnels plutôt que des changements technologiques. Deux nouvelles solutions dérivées des objectifs opérationnels des clients, à savoir l'automatisation robotisée des processus et l'automatisation des flux de travail, ont été introduites en 2019 et ont permis d'améliorer l'efficacité des processus. De plus, grâce aux nouvelles modalités de gestion des clients, de plus en plus d'organisations sises à Genève comptent sur le sous-programme pour gérer leurs besoins en matière d'informatique et de communications.

29E.60 Pour contribuer à mettre la technologie au service de l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience avec lesquelles les programmes de fond des entités clientes sont exécutés, notamment en donnant accès aux innovations dans les domaines de l'informatique et des communications, le sous-programme élaborera et mettra en place un processus d'innovation permettant de tester de nouvelles technologies et solutions afin d'en cerner les avantages pour l'Office et de déterminer s'il est possible de les utiliser. Au vu des tendances actuelles, il est impératif de repérer et d'adopter les

nouvelles technologies qui devraient apporter des avantages à l'Office de manière fiable, cohérente et durable. Le processus d'innovation part d'une nouvelle idée, dont la valeur est appréciée dans le cadre d'une étude de validation du concept ou d'un projet pilote, et les résultats sont ensuite évalués. Par la suite, la nouvelle solution est mise en service de manière structurée et généralisée, assurant ainsi la durabilité nécessaire pour obtenir des avantages. Ces activités devraient avoir le résultat suivant : les entités clientes mettront en œuvre, avec souplesse, des technologies nouvelles et novatrices répondant à leurs besoins opérationnels. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'automatisation robotisée des processus pour le traitement des subventions dans Umoja, qui a permis aux entités d'allouer les ressources à des activités ayant une plus forte valeur ajoutée.

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

29E.61 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de la prestation de services (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre l'amélioration de la disponibilité du réseau pour les services de téléphonie et de transmission de données (objectif de 99,99 % atteint), un seul incident (mineur) ayant été recensé pendant l'année.

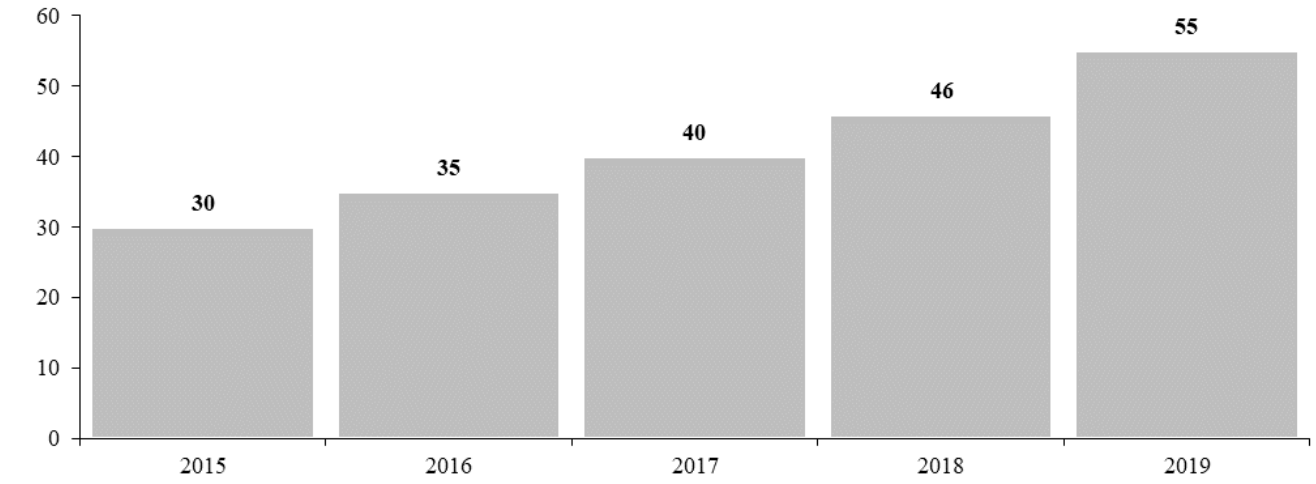
Exécution du programme en 2019 : résultats axés sur les clients

29E.62 En 2018 et 2019, dans le cadre du sous-programme, les clients ont demandé davantage de services et de solutions dans les domaines de l'informatique et des communications, en raison de l'évolution rapide des tendances technologiques. En réponse, en 2019, les stratégies ont été revues et les procédures ont été réorganisées afin de mieux répondre à cette demande. Les priorités en matière d'allocation des ressources ont été redéfinies en vue de mettre en place un processus de gestion professionnelle des clients permettant de gérer, de communiquer et de traiter les demandes et les attentes des clients efficacement et dans un délai raisonnable, l'objectif étant de renforcer la confiance et de devenir un partenaire de choix dans le domaine de l'informatique et des communications pour les entités clientes sises à Genève et en Europe. À Genève, les services informatiques et les services de communication sont décentralisés, les clients pouvant choisir parmi divers prestataires de services internes et externes. Grâce aux nouvelles modalités de gestion des clients, de plus en plus d'organisations sises à Genève comptent sur le sous-programme pour gérer leurs besoins en matière d'informatique et de communications.

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

29E.63 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif consistant à se servir de la technologie pour améliorer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles les programmes de fond des entités clientes sont exécutés, la technologie prenant notamment la forme de systèmes informatiques, de systèmes de communication et d'une architecture cohérents, et de modalités d'hébergement des applications et d'une infrastructure sécurisées, unifiées et résilientes, comme le montre l'augmentation du nombre d'entités qui comptent sur le sous-programme pour répondre à leurs besoins supplémentaires en matière d'informatique et de communications (55 en 2019, contre 46 en 2018). En particulier, en 2019, les entités clientes ont présenté plusieurs demandes concernant de nouveaux projets, ce qui montre qu'elles ont davantage confiance dans la capacité du sous-programme à fournir des prestations de manière efficace et efficiente. Par exemple, la Commission économique pour l'Europe a utilisé certains outils informatiques du sous-programme, des services de sécurité informatique améliorés ont été fournis au Mécanisme international, impartial et indépendant chargé de faciliter les enquêtes sur les violations les plus graves du droit international commises en République arabe syrienne depuis mars 2011 et d'aider à juger les personnes qui en sont responsables, des services informatiques et des services de communication ont été fournis au bureau du PNUE à Bruxelles et des entités de la région de Genève et au-delà ont demandé un appui.

Figure 29E.VI
Mesure des résultats : nombre d'entités bénéficiant de services

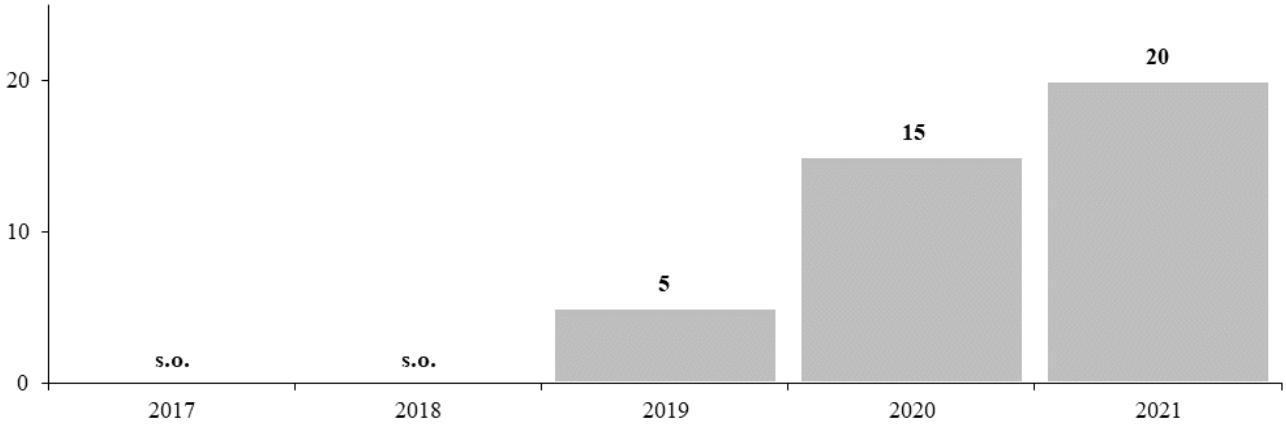


Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : la technologie au service de solutions institutionnelles souples (résultat déjà défini pour 2020)

29E.64 Les travaux portant sur l'analyse proactive et souple des solutions informatiques et des solutions de communication visant à améliorer la capacité des clients d'atteindre leurs objectifs se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, 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 29E.VII
Mesure des résultats : nombre de solutions informatiques et de solutions de communication novatrices mises en service



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : stimuler l'innovation institutionnelle stratégique (nouveau résultat)

29E.65 Dans le cadre du sous-programme, les clients demandent de plus en plus de solutions novatrices et la demande concernant l'automatisation des processus-métier ne cesse de croître. Des demandes ont été présentées en ce qui concerne l'application de techniques d'automatisation robotisée à tous les processus Umoja (par exemple, le traitement des subventions) ; le traitement du langage naturel en vue de la prédiction et de l'analyse des conflits ; l'utilisation de l'intelligence artificielle pour le traitement des factures entrantes ; le recours à des outils d'analyse décisionnelle pour l'analyse des anomalies dans le traitement des états de paie, comme expliqué dans le sous-programme 1.

Situation interne et réponse

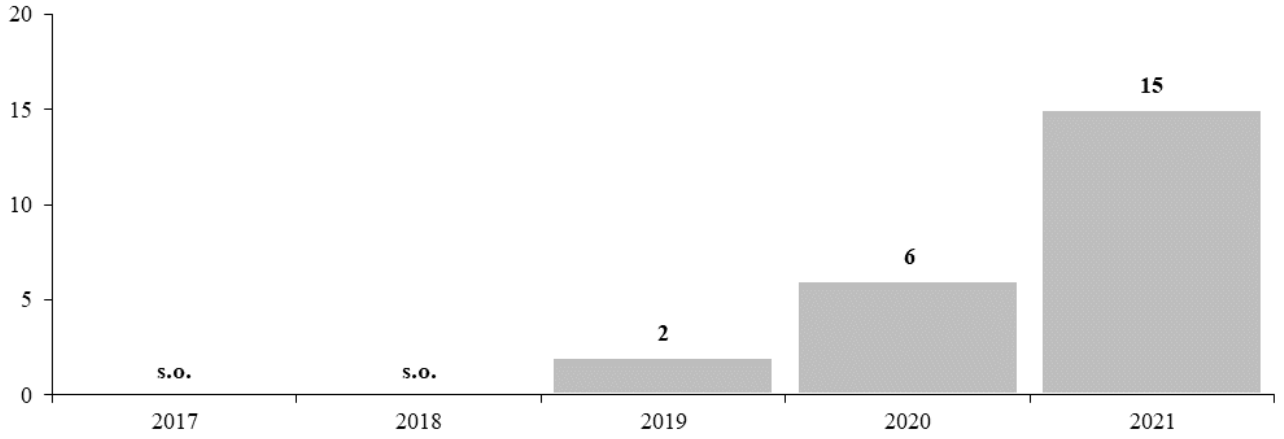
29E.66 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : il n'avait pas totalement anticipé la demande de projets d'innovation, motivée par le fait que les clients s'appuyaient de plus en plus sur des outils informatiques pour exécuter leurs programmes de fond et fournir des services de manière plus efficace, et il n'avait pas mis en place de procédures lui permettant de classer et d'évaluer les demandes et ainsi d'y répondre de façon adéquate.

29E.67 En réponse, le sous-programme mettra en place un processus d'innovation technologique efficace de bout en bout, c'est-à-dire de la création d'idées au lancement du projet pilote et à la production durable. Il renforcera sa capacité à appuyer l'exécution de programmes de fond grâce à des technologies novatrices telles que l'intelligence artificielle, les chaînes de blocs, l'automatisation robotisée des processus et le traitement du langage naturel, l'objectif étant d'introduire des solutions efficaces. De plus, il étudiera et mettra en place des méthodes agiles afin d'accélérer la conception et la mise en œuvre de solutions et de services.

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

29E.68 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif consistant à se servir de la technologie pour améliorer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles les programmes de fond des entités clientes sont exécutés, comme devrait le montrer l'augmentation du nombre de solutions mettant à profit des technologies novatrices, telles que l'intelligence artificielle, l'automatisation robotisée des processus, le traitement du langage naturel et les outils d'analyse décisionnelle, qui seront mises en service par les services organiques (15 en 2021, contre 6 en 2020).

Figure 29E.VIII
Mesure des résultats : nombre de solutions informatiques et de solutions de communication novatrices mises en service par les services organiques



Abréviation : s.o. = sans objet.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.69 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

57/304	Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications	63/269	Informatique et télématique, continuité des opérations et reprise après sinistre : arrangements concernant le centre informatique secondaire du Siège
63/262	Technologies de l'information et des communications ; progiciel de gestion intégré ; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations		

Produits

29E.70 On trouvera dans le tableau 29E.9 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 29E.9
Sous-programme 4 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
E. Activités d'appui
Informatique et communications : protection des systèmes et des données informatiques pour les utilisateurs finals ; services de connexion ; services d'hébergement ; services de téléphonie, de visioconférence et d'échange de données ; exploitation et entretien des applications existantes et nouvelles dans un environnement sécurisé ; fourniture d'un appui technique à 5 000 utilisateurs finals ; services de conseil en matière de solutions

Sous-programme 5
Services de bibliothèque

Objectif

29E.71 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer la préservation des connaissances de l'ONU (passées, présentes et à venir), d'accroître l'accès à ces connaissances, de favoriser la mobilisation de ces dernières et de renforcer la mise en commun des connaissances, l'éducation et le dialogue entre les États Membres, ainsi qu'entre les États Membres et la communauté internationale.

Stratégie

29E.72 Pour contribuer à assurer la préservation des connaissances de l'ONU (passées, présentes et à venir) et à accroître l'accès à ces connaissances, le sous-programme continuera de donner accès aux documents et publications de l'ONU ainsi qu'aux connaissances produites à l'extérieur qui concernent les domaines d'activité de l'Organisation. Il continuera également de numériser et de préserver les documents de l'ONU, en collaboration avec d'autres bibliothèques des Nations Unies, ainsi que les archives et les documents de la Société des Nations. Un projet visant à garantir un accès total aux archives de la Société des Nations permettra de mettre en ligne l'intégralité de la collection (5 millions de pages) et, ainsi, de regrouper les informations sur l'histoire du multilatéralisme et de fournir des informations sur les enseignements tirés. De plus, dans le cadre du sous-programme, des

normes et des pratiques exemplaires en matière de gestion des dossiers seront appliquées à l'Office des Nations Unies à Genève et dans d'autres entités du Secrétariat sises à Genève et le personnel recevra une formation et des services consultatifs sur le sujet. Dans le cadre du plan stratégique patrimonial, les responsables de la gestion des dossiers des services du Palais des Nations pourront continuer de recenser les documents officiels de l'ONU et de les transférer au Groupe de la gestion des dossiers. Le travail qui sera effectué devrait avoir les résultats suivants : les utilisateurs, notamment les diplomates et le personnel, prendront des décisions plus éclairées ; la transparence et le respect du principe responsabilité seront renforcés à tous les niveaux ; les doubles emplois seront réduits ; les documents officiels seront transférés avec succès dans le cadre du déménagement des bureaux pendant les activités de rénovation et de construction prévues dans le plan stratégique patrimonial. Parmi les résultats déjà obtenus citons la mise en ligne d'un outil mondial de recherche permettant d'accéder à des informations fiables et faisant autorité, qui peuvent être produites au sein de l'Organisation ou en dehors de celle-ci. Parallèlement, à la suite d'une décision stratégique, on a cessé d'acquérir des ressources au format papier au profit de ressources numériques ou en ligne, le programme de numérisation des archives et des documents de la Société des Nations a été mis en œuvre et les procédures et le matériel de numérisation des documents de l'ONU ont été modernisés. L'élargissement de l'offre numérique de la Bibliothèque, celle-ci étant accessible aux agents des États Membres, y compris ceux des missions, devrait aider les États Membres à mieux garantir l'accès du public à l'information et à protéger les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux. Pour contribuer à la mobilisation des connaissances de l'ONU parmi les États Membres, et entre les États Membres et la communauté internationale, le sous-programme mettra en place des outils de gestion des connaissances permettant de regrouper les principales informations sur les questions traitées par l'ONU et sur les programmes mondiaux de l'Organisation, ce qui devrait aider l'ONU et les États Membres à disposer des éléments nécessaires pour participer aux activités et prendre des décisions. Parmi les résultats déjà obtenus citons la création de guides de recherche en ligne, qui regroupent des sources d'information fiables dans certains domaines d'activité de l'ONU et mettent en évidence les informations essentielles et actuelles. Ces guides sont utilisés par les diplomates et le personnel de l'ONU pour préparer des réunions et des rapports, et la plupart d'entre eux sont créés sur demande en collaboration avec les bureaux de l'Organisation (par exemple, les guides sur le désarmement et les réfugiés).

29E.73 Pour favoriser la mobilisation de ces connaissances et contribuer à renforcer la mise en commun des connaissances, l'éducation et le dialogue entre les États Membres, ainsi qu'entre les États Membres et la communauté internationale, le sous-programme continuera d'appuyer la diplomatie culturelle et de mettre les diplomates en relation avec le personnel de l'Organisation, les experts et les citoyens du monde dans le cadre de débats et d'activités de formation. Ces activités devraient avoir le résultat suivant : un programme dynamique d'activités culturelles sera mis en œuvre et permettra aux États Membres de mettre en valeur leurs arts et leur culture dans le cadre d'expositions, de projections de films et d'autres manifestations. Elles devraient aussi permettre d'offrir au personnel de l'ONU et aux diplomates d'autres possibilités d'apprentissage sur des sujets qui favorisent l'évolution professionnelle et la mise en œuvre des politiques et des programmes de l'Organisation. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : des réseaux durables ont été mis en place dans le cadre d'un projet commémorant 100 ans de multilatéralisme et la création de la Société des Nations, grâce à des manifestations et d'autres activités de communication, et des supports d'information ont été mis au point avec des partenaires. Ces partenariats ont permis d'établir un réseau avec les autorités locales, qui renforce la position de Genève en tant que centre multilatéral, grâce à la production de publications et à l'organisation d'expositions et de débats. Un autre réseau durable a été établi avec les milieux universitaires, en particulier avec les universités suisses et danoises, en ce qui concerne l'ouverture de documents d'archive et la conception de projets de recherche. Il a été institué un réseau de musées européens désireux d'accéder à des sources primaires de documents liés aux relations internationales, de produire des publications, d'organiser des expositions et de mettre en place des projets de numérisation.

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

29E.74 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir le renforcement de l'appui fourni aux États Membres grâce à la mobilisation des connaissances de l'Organisation sur les principaux cadres mondiaux de politique générale (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre l'élargissement de l'accès aux ressources au moyen de guides de ressources électroniques. L'objectif qui avait été fixé dans le sous-programme, à savoir d'établir 22 guides de ressources, a été atteint et dépassé ; au 31 décembre 2019, 38 guides avaient été élaborés.

Exécution du programme en 2019 : multilatéralisme renforcé grâce à l'éducation et à la mise en commun des connaissances sur son histoire et son évolution dans le cadre du nouveau réseau

29E.75 Le sous-programme a collaboré avec divers partenaires pour mettre en œuvre un plan d'action prévoyant l'organisation de manifestations et l'élaboration de supports qui devaient permettre de faire connaître aux clients les effets du multilatéralisme et les résultats obtenus dans ce cadre. En 2018, des enquêtes informelles ont montré que de plus en plus de supports de connaissances, tels que les guides de ressources, étaient mis à la disposition du public par les services de bibliothèque et d'archivage, mais qu'il fallait mieux en faire connaître l'existence si l'on voulait qu'ils soient portés au crédit du système des Nations Unies et que les connaissances accumulées par l'ONU soient mieux diffusées dans le monde.

29E.76 Par la suite, en 2019, le sous-programme a mis en œuvre un programme intitulé « 100 ans de multilatéralisme à Genève » et a tiré parti de la commémoration du 100e anniversaire de la création de la Société des Nations pour élaborer des supports d'information et concevoir et coordonner des activités de communication ainsi que des manifestations sur une période de 20 mois, en dirigeant les travaux interdépartementaux et en réunissant diverses parties prenantes.

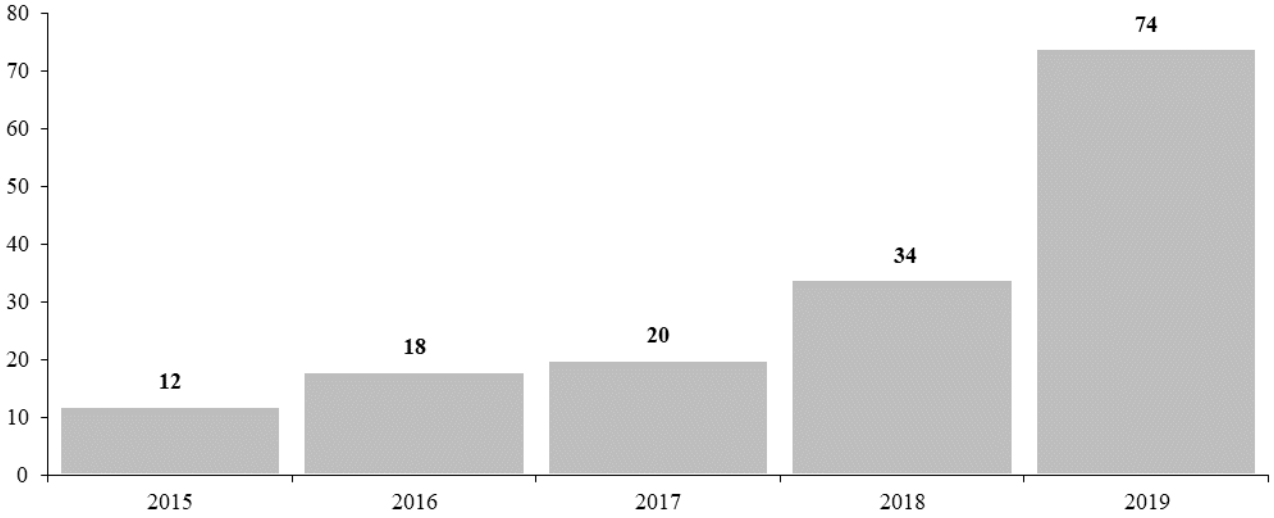
29E.77 Le programme prévoyait la mise en place d'outils d'information et de communication, tels qu'un site web conçu spécialement pour cette occasion, du matériel de promotion de la marque, un guide de recherche sur le multilatéralisme et une base de données comportant des citations sur le multilatéralisme, ainsi que l'organisation d'activités de communication, notamment la création du mot-dièse #Multilatéralisme100, la publication régulière de messages dans les médias sociaux et d'articles de journaux, la fourniture d'un appui dans le domaine de la recherche et l'apport de contributions de fond à des publications et séminaires, comme le programme annuel de hautes études, et à une série de débats sur l'histoire du multilatéralisme, tenus à la Bibliothèque. Des célébrations ont également été organisées, dans le cadre du programme, à l'occasion notamment de la Journée internationale du multilatéralisme et de la diplomatie au service de la paix, le 24 avril, et du 100e anniversaire de la Bibliothèque. L'un des temps forts a été l'organisation de l'exposition « 100 ans de multilatéralisme à Genève » au Musée des Nations Unies Genève, qui a réuni l'Office des Nations Unies à Genève, le Comité international de la Croix-Rouge, l'Organisation internationale du Travail, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et l'Organisation mondiale de la Santé et dans le cadre de laquelle des documents d'archive uniques ont été présentés. Le sous-programme a également participé à l'organisation d'un débat public à l'Université de Genève intitulé « Genève et l'avenir du multilatéralisme ». Le plan d'action a permis de créer un réseau solide et des partenariats durables entre les parties prenantes et les clients, notamment avec les autorités du pays hôte, les États Membres, les fondations, les milieux universitaires et les entités des Nations Unies.

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

29E.78 Le travail effectué a permis d'assurer la préservation des connaissances de l'ONU (passées, présentes et à venir), d'accroître l'accès à ces connaissances, de favoriser la mobilisation de ces

dernières et de renforcer la mise en commun des connaissances, l'éducation et le dialogue entre les États Membres, ainsi qu'entre les États Membres et la communauté internationale, comme le montre le fait que 74 institutions clientes (autorités du pays hôte, États Membres, fondations, milieux universitaires, entités des Nations Unies et secteur privé) ont participé aux manifestations organisées en 2019 aux fins de la mise en commun des connaissances accumulées dans les archives et en ont tiré parti, soit 40 institutions clientes de plus, qui, à l'occasion de 50 événements et activités, ont partagé des connaissances et en ont appris davantage sur les effets du multilatéralisme et sur les résultats obtenus dans ce cadre. L'augmentation du nombre de clients a conduit à la mise en place de nouveaux projets et activités de recherche qui tirent parti des fonds d'archives et a eu pour effet de faciliter une diffusion plus large des connaissances accumulées dans les archives et d'améliorer l'accès aux collections détenues par les archives. Les clients ont pu accéder à des connaissances qui sont détenues par de nombreuses parties prenantes et qui sont bien plus riches que celles qui étaient offertes auparavant dans le cadre du sous-programme.

Figure 29E.IX
Mesure des résultats : nombre d'institutions clientes participant aux manifestations organisées aux fins de la mise en commun des connaissances accumulées dans les archives

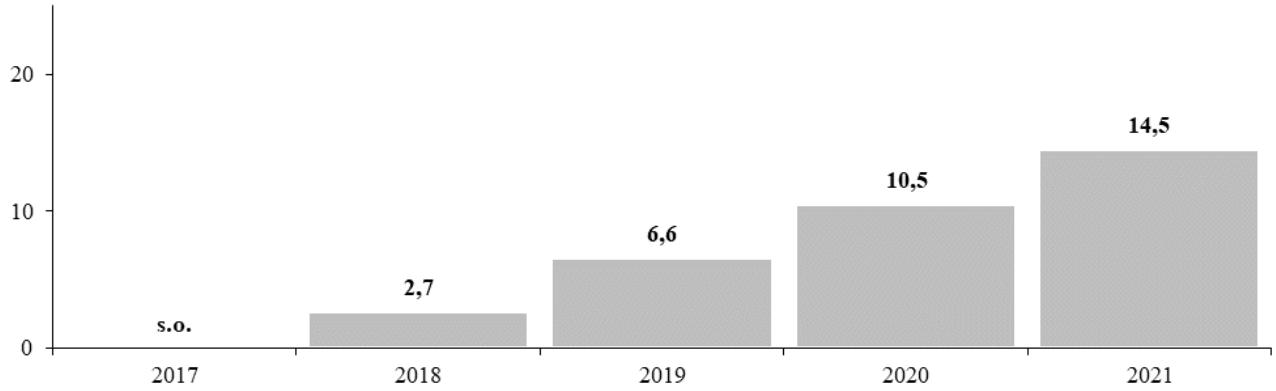


Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : numérisation complète des archives de la Société des Nations (résultat déjà défini pour 2020)

29E.79 Les travaux relatifs à l'accessibilité de l'information se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et les archives de la Société des Nations seront numérisées et mises en ligne afin de garantir un accès à ces documents à l'échelle mondiale, tout en préservant les originaux, 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 29E.X
Mesure des résultats : nombre de pages des archives de la Société des Nations numérisées
(En millions)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : Espace commun Savoirs et Formation et espaces physiques et virtuels pour la mise en commun des connaissances, l'éducation et le dialogue (nouveau résultat)

29E.80 Le sous-programme a reconnu la nécessité de favoriser l'innovation et de renforcer la collaboration entre le personnel de l'ONU, les diplomates et les stagiaires des entités des Nations Unies sises à Genève en développant et en transformant l'Espace commun Savoirs et Formation, mis en place officiellement en janvier 2019 en collaboration avec le Centre de formation et de multilinguisme de l'Office des Nations Unies à Genève. L'Espace offre des espaces physiques et virtuels, ainsi que des services et des supports d'information et d'apprentissage, qui contribuent à la mission des Nations Unies et sont souples, enrichissants et inclusifs.

Situation interne et réponse

29E.81 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : comme il était ressorti des enquêtes et des évaluations réalisées en 2019, l'objectif était qu'un plus grand nombre de membres du personnel, de diplomates et de stagiaires puissent se rencontrer dans des espaces de collaboration mieux pensés. Pour accroître l'impact, il fallait élaborer et mettre en place de nouvelles méthodes d'apprentissage et de mise en commun des connaissances sur des questions de première importance pour l'action de l'ONU et pour la gestion des carrières, qui seraient adaptées aux besoins des clients, il fallait mettre en évidence et renforcer les synergies entre les connaissances et l'apprentissage et il fallait montrer que la Bibliothèque était un lieu de savoir et de compréhension.

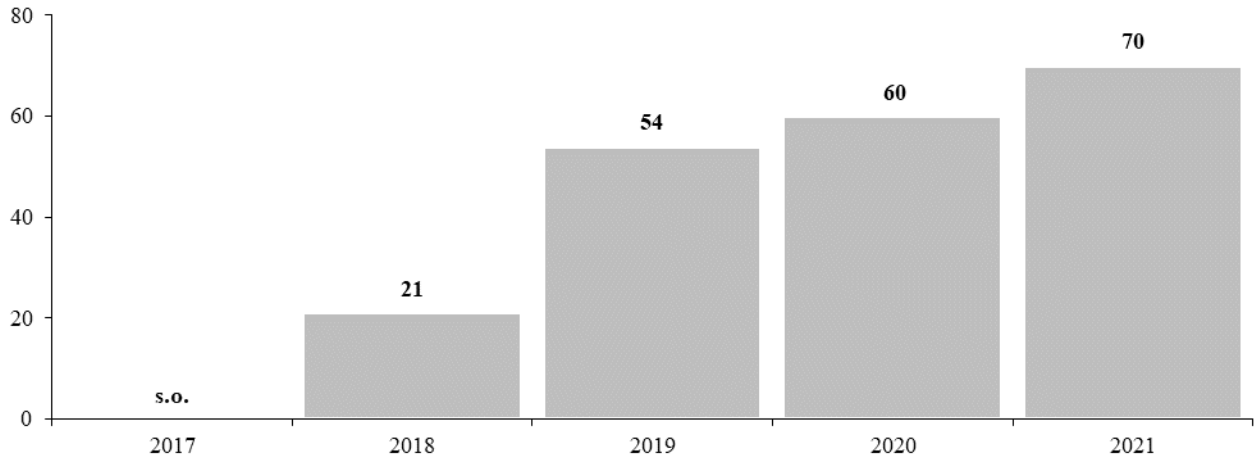
29E.82 En réponse, le sous-programme offrira, par l'intermédiaire de l'Espace commun Savoirs et Formation, des espaces supplémentaires ou améliorés pour promouvoir des méthodes alternatives ou informelles d'apprentissage et de collaboration, notamment des espaces physiques pour des groupes de tailles diverses ainsi que des espaces virtuels permettant d'échanger sur des sujets présentant un intérêt sur le plan professionnel. Il organisera des manifestations et des activités dont le format sera adapté aux besoins des participants et qui porteront sur des thèmes liés au travail de ces personnes et à l'évolution professionnelle. En particulier, il organisera plus d'activités et de manifestations destinées aux diplomates et au personnel des missions permanentes à Genève afin de répondre à leurs besoins de formation de manière souple et interactive. Il établira des partenariats avec des entités des Nations Unies sises à Genève ainsi qu'avec les milieux universitaires et les missions permanentes et renforcera les partenariats existants afin de promouvoir la création d'espaces inclusifs facilitant le rapprochement et les contacts entre les différents services et divisions. Enfin, il offrira des services et des supports d'information améliorés et ciblés, apportera

un appui dans le domaine de la recherche et achètera du matériel pour la Bibliothèque, en tenant compte de l'évolution des besoins des personnes bénéficiant de l'Espace commun en matière de connaissances.

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

29E.83 Le travail qui sera effectué devrait favoriser la mobilisation des connaissances et contribuer à renforcer la mise en commun des connaissances, l'éducation et le dialogue entre les États Membres, ainsi qu'entre les États Membres et la communauté internationale, comme devrait le montrer l'augmentation du nombre de possibilités offertes aux clients d'enrichir leurs connaissances grâce à des activités, à des manifestations et à des supports et services d'information fournis sous forme collaborative par l'Espace commun Savoirs et Formation (70 en 2021, contre 60 en 2020), sur la base des domaines d'activité recensés dans le cadre du programme, en particulier l'appui à la gestion des ressources humaines. Les progrès seront évalués en fonction du nombre de missions permanentes qui participent aux travaux de l'Espace commun en tant que partenaires. Les missions permanentes seront en mesure de faire part des besoins de formation liés au travail dans un contexte multilatéral et d'évoluer dans un espace où elles pourront trouver plus d'informations sur les ressources d'apprentissage et les connaissances présentant un intérêt pour leur travail (séances de formation sur les ressources disponibles en ligne et sur les documents de l'ONU, conférences interactives sur la diplomatie, la médiation ou la collaboration multipartite).

Figure 29E.XI
Mesure des résultats : nombre de possibilités d'apprentissage et de manifestations proposées aux clients à l'Espace commun Savoirs et Formation



Abréviation : s.o. = sans objet.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.84 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

356 (IV) Ouverture de crédits pour l'exercice financier 1950

Produits

29E.85 On trouvera dans le tableau 29E.10 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 29E.10
Sous-programme 5 : 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*
B. Création et transfert de connaissances				
Séminaires, ateliers et activités de formation (nombre de jours)				
Manifestations sur les procédures, les méthodes de travail et les règles du Secrétariat organisées à l'intention des diplomates, du personnel de l'ONU et des stagiaires aux fins de leur évolution professionnelle	40	47	40	40
C. Activités de fond				
Consultations, conseils et action en faveur de telle ou telle cause : services consultatifs sur la gestion des documents				
Bases de données et supports numériques : plateforme d'accès en ligne aux archives numérisées de la Société des Nations [Total Digital Access to the League of Nations Archives Project (LONTAD)], qui sert également à la préservation				
D. Activités de communication				
Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information : programme d'activités culturelles comprenant des expositions, des concerts et des films ; visites guidées de la Bibliothèque, des archives et des expositions permanentes et temporaires du Musée des Nations Unies Genève ; organisation de tables rondes et de conférences en vue de promouvoir les échanges culturels, l'éducation et le dialogue sur les principales questions traitées par l'ONU ; organisation d'expositions dans les espaces prévus à cet effet dans la Bibliothèque et au Musée des Nations Unies Genève				
Services de bibliothèque : fourniture de services liés aux connaissances, tels que des services de référence virtuelle et sur site et la conception de plateformes de recherche et d'ensembles d'informations visant à faciliter l'élaboration de politiques fondées sur la connaissance des faits et à faciliter la recherche ; mise à disposition des utilisateurs d'extraits numérisés de documents, y compris de documents officiels ; mise en ligne d'un système unifié de gestion des ressources pour les bibliothèques du Secrétariat de l'ONU ; accès à des sources d'information au format papier ou au format électronique ; gestion et préservation des archives et des dossiers de l'ONU et de la Société des Nations ; accès aux archives et aux dossiers sur place et en ligne				

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021

Vue d'ensemble

29E.86 On trouvera dans les tableaux 29E.11 à 29E.13 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 29E.11
Ressources financières
(En milliers de dollars des États-Unis)

			Changements							
	2019 (dépenses effectives)	*2020 (crédits ouverts)*	*Ajustements techniques*	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	*Pourcentage*	*2021 (prévisions avant actualisation des coûts)*	*Actualisation des coûts*	*2021 (prévisions après actualisation des coûts)*
Postes	43 941,3	41 804,2	77,0	–	1 483,3	1 560,3	3,7	43 364,5	580,8	43 945,3
Autres dépenses de personnel	4 812,5	4 255,8	(18,1)	9,2	–	(8,9)	(0,2)	4 246,9	41,1	4 288,0
Dépenses de représentation	1,8	1,6	–	–	–	–	–	1,6	–	1,6
Consultants	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Experts	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Voyages des représentants	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Voyages du personnel	74,3	55,3	–	–	–	–	–	55,3	1,1	56,4
Services contractuels	2 068,2	1 971,7	–	–	(17,9)	(17,9)	(0,9)	1 953,8	19,0	1 972,8
Frais généraux de fonctionnement	16 364,2	17 996,9	–	–	(120,4)	(120,4)	(0,7)	17 876,5	174,4	18 050,9
Fournitures et accessoires	605,0	604,3	–	–	(12,2)	(12,2)	(2,0)	592,1	5,6	597,7
Mobilier et matériel	1 723,4	1 426,7	(14,7)	–	166,9	152,2	10,7	1 578,9	15,3	1 594,2
Aménagement des locaux	–	14,6	–	–	–	–	–	14,6	0,2	14,8
Bourses, subventions et contributions	1 927,5	1 605,3	–	–	–	–	–	1 605,3	15,7	1 621,0
Total	**71 518,2**	**69 736,4**	**44,2**	**9,2**	**1 499,7**	**1 553,1**	**2,2**	**71 289,5**	**853,2**	**72 142,7**

Tableau 29E.12
Changements relatifs aux postes[a]

	Nombre	*Classe*
Effectif approuvé pour 2020	289	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 20 P-3, 21 P-2/1, 17 G(1°C), 200 G(AC)
Transferts	11	Transfert au sous-programme 4 de 1 P-2, 1 G(1°C) et 9 G(AC) provenant du chapitre 2 (Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences)
Effectif proposé pour 2021	300	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 20 P-3, 22 P-2/1, 18 G(1°C), 209 G(AC)

[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 : G(1°C) = agent(e) des services généraux (1re classe) ; G(AC) = agent des services généraux (Autres classes) ; SGA = secrétaire général(e) adjoint(e) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

Tableau 29E.13
Postes

Catégorie	*Effectif approuvé pour 2020*	*Changements*				*Effectif proposé pour 2021*
		Ajustements techniques	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur						
D-2	1	–	–	–	–	1
D-1	4	–	–	–	–	4
P-5	10	–	–	–	–	10
P-4	16	–	–	–	–	16
P-3	20	–	–	–	–	20
P-2/1	21	–	–	1	1	22
Total partiel	**72**	**–**	**–**	**1**	**1**	**73**
Agents des services généraux						
1re classe	17	–	–	1	1	18
Autres classes	200	–	–	9	9	209
Total partiel	**217**	**–**	**–**	**10**	**10**	**227**
Total	**289**	**–**	**–**	**11**	**11**	**300**

29E.87 Globalement, les ressources demandées pour 2021 s'élèvent à 71 289 500 dollars, avant actualisation des coûts, soit une augmentation nette de 1 553 100 dollars (2,2 %) par rapport aux crédits ouverts pour 2020. La variation des ressources demandées découle des trois facteurs suivants : a) des ajustements techniques se rapportant au non-renouvellement de crédits prévus pour 2020 et à la budgétisation en année pleine du coût des postes créés en 2020 ; b) des nouveaux mandats et des mandats élargis ; c) d'autres changements, en particulier des changements liés au transfert au chapitre 29E de 11 postes provenant du chapitre 2 (Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences), comme indiqué au paragraphe 29E.91. Les ressources demandées permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

29E.88 On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources dans les tableaux 29E.14 à 29E.16 et dans la figure 29E.XII.

Tableau 29E.14
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	1 062,9	943,7	-	-	-	-	-	943,7	13.5	957,2
B. Programme de travail										
1. Planification des programmes, finances et budget	5 147,4	4 834,6	–	–	–	–	–	4 834,6	79,5	4 914,1
2. Gestion des ressources humaines	9 330,6	8 750,6	(12,1)			(12,1)	(0,1)	8 738,5	119,5	8 858,0
3. Services d'appui	37 165,2	38 430,4	56,3	9,2	–	65,5	0,2	38 495,9	385,8	38 881,7
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	10 595,8	9 341,6	–	–	1 499,7	1 499,7	16,1	10 841,3	133,5	10 974,8
5. Services de bibliothèque	8 216,3	7 435,5	–	–	–	–	–	7 435,5	121,4	7 556,9
Total partiel (B)	**70 455,3**	**68 792,7**	**44,2**	**9,2**	**1 499,7**	**1 553,1**	**2,3**	**70 345,8**	**839,7**	**71 185,5**
Total partiel (1)	**71 518,2**	**69 736,4**	**44,2**	**9,2**	**1 499,7**	**1 553,1**	**2,2**	**71 289,5**	**853,2**	**72 142,7**

2) *Ressources extrabudgétaires*

	2019 (dépenses effectives)	*2020 (estimations)*	*2021 (prévisions)*
A. Direction exécutive et administration	542,0	540,0	540,0
B. Programme de travail			
1. Planification des programmes, finances et budget	10 258,9	11 038	10 938
2. Gestion des ressources humaines	5 827,2	5 836,0	5 836,0
3. Services d'appui	9 084,8	9 090,0	9 090,0
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	7 941,5	8 019,0	8 019,0
5. Services de bibliothèque	392,6	464,0	464,0
Total partiel (B)	**33 505,0**	**34 447,0**	**34 347,0**
Total partiel (2)	**34 047,0**	**34 987,0**	**34 887,0**
Total	**105 565,2**	**104 723,4**	**107 029,7**

Tableau 29E.15
Évolution des postes, par composante et sous-programme

1) *Budget ordinaire*

		Changements				
	Effectif approuvé	*Ajustements techniques*	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	*Effectif proposé pour 2021*
A. Direction exécutive et administration	3	–	–	–	–	3
B. Programme de travail						
1. Planification des programmes, finances et budget	30	–	–	–	–	30
2. Gestion des ressources humaines	33	–	–	–	–	33
3. Services d'appui	137	–	–	–	–	137
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	40	–	–	11	11	51
5. Services de bibliothèque	46	–	–	–	–	46
Total partiel (B)	**286**	**–**	**–**	**11**	**11**	**297**
Total partiel (1)	**289**	**–**	**–**	**11**	**11**	**300**

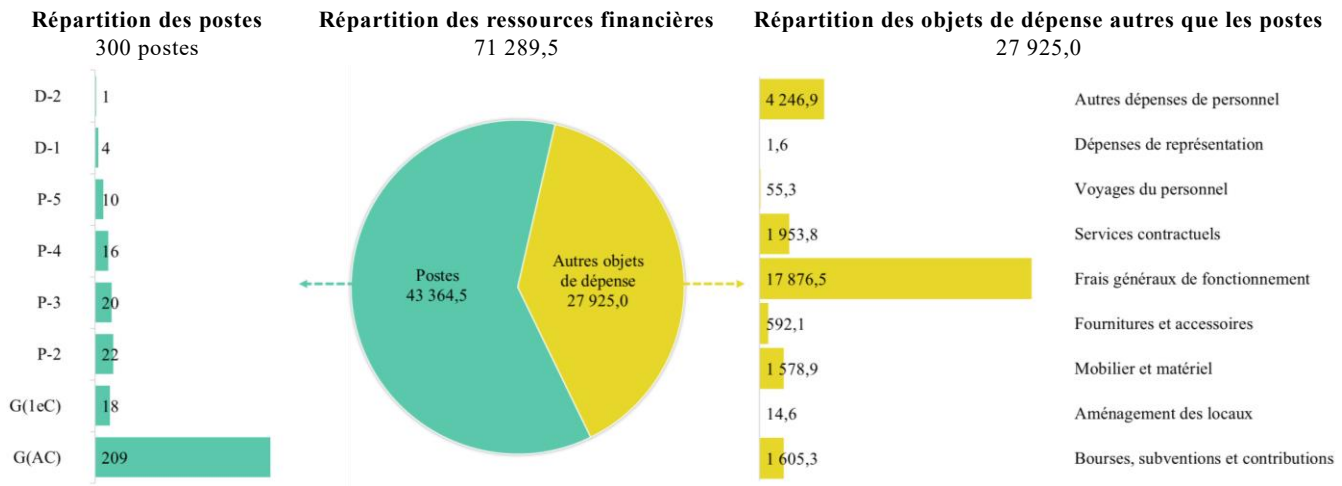
2) *Ressources extrabudgétaires*

	2020 (estimations)	*2021 (prévisions)*
A. Direction exécutive et administration	2	2
B. Programme de travail		
1. Planification des programmes, finances et budget	65	65
2. Gestion des ressources humaines	39	39
3. Services d'appui	24	24
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	20	20
5. Services de bibliothèque	2	2
Total partiel (B)	**150**	**150**
Total partiel (2)	**152**	**152**
Total	**441**	**452**

Tableau 29E.16
Évolution des ressources financières et des postes, par catégorie
(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	43 941,3	41 804,2	77,0	–	1 483,3	1 560,3	3,7	43 364,5
Autres objets de dépense	27 576,9	27 932,2	(32,8)	9,2	16,4	(7,2)	(0,0)	27 925,0
Total	**71 518,2**	**69 736,4**	**44,2**	**9,2**	**1 499,7**	**1 553,1**	**2,2**	**71 289,5**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	72	–	–	1	1	1,4	73
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	217	–	–	10	10	4,6	227
Total	**–**	**289**	**–**	**–**	**11**	**11**	**3,8**	**300**

Figure 29E.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 programme, composante et sous-programme

Récapitulatif des changements relatifs aux ressources

Ajustements techniques

29E.89 Comme le montrent les tableaux 29E.14 1) et 29E.15 1), les changements entraînent une augmentation nette de 44 200 dollars au titre du programme de travail, qui tient plus précisément au sous-programme 2 (Gestion des ressources humaines) et au sous-programme 3 (Services d'appui) et qui s'explique comme suit :

a) **Sous-programme 2 (Gestion des ressources humaines)**. La diminution de 12 100 dollars au titre des autres dépenses de personnel s'explique par le non-renouvellement de crédits qui avaient été prévus pour 2020 au titre du personnel temporaire (autre que pour les réunions) par suite de l'adoption par le Conseil des droits de l'homme de la résolution 39/2 ;

b) **Sous-programme 3 (Services d'appui)**. L'augmentation nette de 56 300 dollars correspond à la budgétisation en année pleine d'un poste d'ingénieur du son (P-3), qui a été créé en 2020 (77 000 dollars) en application des résolutions 74/264 A à C de l'Assemblée générale ; cette augmentation est partiellement compensée par une diminution de 6 000 dollars au titre des autres dépenses de personnel, en raison du non-renouvellement de crédits qui avaient été prévus pour 2020 pour le recrutement de techniciens du son par suite de l'adoption par le Conseil des droits de l'homme des résolutions 41/10, 41/13, 41/15, 41/19, 42/13, 42/15, 42/19 et 42/29, et par une diminution de 14 700 dollars du fait du non-renouvellement de crédits qui avaient été ouverts en 2020 au titre du mobilier et du matériel pour donner suite à la résolution 73/162 de l'Assemblée générale sur les organes conventionnels des droits de l'homme.

Nouveaux mandats et mandats élargis

29E.90 Comme le montrent les tableaux 29E.14 1) et 29E.15 1), les changements entraînent une augmentation de 9 200 dollars au titre du programme de travail, qui tient plus précisément au sous-programme 3 (Services d'appui) et qui s'explique comme suit :

Sous-programme 3 (Services d'appui). L'augmentation nette de 9 200 dollars s'explique par des dépenses renouvelables supplémentaires de 2 100 dollars, au titre des autres dépenses de personnel, pour le recrutement de techniciens du son, par suite de l'adoption par le Conseil des droits de l'homme de la résolution 42/23, et des dépenses non renouvelables supplémentaires de 7 100 dollars, au titre des autres dépenses de personnel, pour le recrutement de techniciens du son par suite de l'adoption par l'Assemblée générale de la résolution 74/50 sur la vérification du désarmement nucléaire.

Autres changements

29E.91 Comme le montrent les tableaux 29E.14 1) et 29E.15 1), les changements entraînent une augmentation de 1 499 700 dollars au titre du sous-programme 4 (Aspects opérationnels de l'informatique et des communications) qui s'explique comme suit :

Sous-programme 4 (Aspects opérationnels de l'informatique et des communications). L'augmentation de 1 483 300 dollars au titre des postes et de 16 400 dollars au titre des autres objets de dépense découle de l'officialisation de la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications, qui entraîne le transfert de 11 postes précédemment inscrits au chapitre 2 (Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences) [1 P-2, 1 G(1e C) et 9 G(AC)], dont les titulaires assurent des services d'assistance et des services liés aux infrastructures pour le compte de la Section des technologies de l'information de la Division de la gestion des conférences à Genève. Les 11 postes étaient déjà administrés par le Service des technologies de l'information et de la communication, qui centralise les services informatiques et les services de communications pour l'Office des Nations Unies à Genève.

Ressources extrabudgétaires et quotes-parts hors budget ordinaire

29E.92 Comme le montrent les tableaux 29E.14 2) et 29E.15 2), l'Office reçoit des contributions 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 estimées à 34 887 000 dollars, dont 152 postes, qui lui permettront de s'acquitter, moyennant remboursement, de fonctions d'appui auprès d'entités extrabudgétaires. Ces ressources représentent 32,6 % des ressources totales du programme. Les fonctions dont l'Office s'acquitte comprennent des services dans les domaines suivants : a) assistance à la direction exécutive et l'administration ; b) budget, finances et trésorerie ; c) ressources humaines (formation et perfectionnement du personnel, services médico-administratifs et services consultatifs juridiques relatifs aux ressources humaines) ; d) appui central (courrier, valise diplomatique, gestion des bâtiments, achats et transports) ; e) informatique et communications ; f) conservation de dossiers et conseils touchant les services de bibliothèque. Par rapport à 2020, le niveau global des ressources extrabudgétaires devrait rester inchangé en 2021.

29E.93 Les contributions en nature prendraient la forme de locaux fournis à titre gracieux par les autorités du pays, dont la valeur est estimée à 3 411 400 dollars.

Direction exécutive et administration

29E.94 L'Office des Nations Unies à Genève, et tout particulièrement la Division de l'administration, est chargé de l'exécution du programme de travail correspondant au chapitre 29E. La Division a pour principales fonctions d'assurer la direction et la coordination dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances, de l'informatique et des communications, des services centraux d'appui et des services de bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, y compris la gestion et l'utilisation des locaux de l'ONU et la coordination avec les autres organisations sises à Genève des politiques en matière de ressources humaines, de finances et d'administration.

29E.95 La Division de l'administration continue d'apporter un appui administratif et d'autres services d'appui aux départements et bureaux du Secrétariat ainsi qu'à des entités des Nations Unies. Ces services sont fournis, moyennant remboursement, aux fonds et programmes des Nations Unies, aux institutions spécialisées et à d'autres entités des Nations Unies ; de nombreuses opérations dirigées depuis Genève sont tributaires de ces services, notamment celles relatives à l'action humanitaire et aux droits humains, qui sont en pleine expansion.

29E.96 Comme prévu par 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, l'Office a créé un groupe directeur chargé des questions de durabilité environnementale, composé de représentants et représentantes de chacun de ses départements, afin de promouvoir la collaboration et d'encourager l'action en faveur de la durabilité environnementale à tous les niveaux. Il s'emploie également à élaborer un système de gestion de l'environnement conforme aux directives et aux meilleures pratiques du système des Nations Unies. En 2019, il a mis la dernière main à plusieurs éléments essentiels du système prévus par la norme ISO 14001 : examen environnemental initial, aspects environnementaux, communication, formation et examen trimestriel de la gestion par le groupe directeur chargé des questions de durabilité environnementale. Tous les membres du personnel des services centraux d'appui ont reçu une formation à l'environnement et cette formation est désormais obligatoire pour les personnes nouvellement recrutées. En 2021, l'Office entend continuer de promouvoir la coordination des questions de durabilité environnementale avec l'ensemble de ses départements et bureaux en améliorant la gestion des déchets. Il multipliera les points de recyclage à proximité des bureaux et retirera les poubelles individuelles. Les utilisateurs des bâtiments pourront recycler les déchets suivants : papier et carton, verre, plastique de type PET, aluminium et déchets communs. L'Office modifiera également les dispositions relatives à l'environnement prévues dans ses contrats de nettoyage et de gestion des déchets afin de couvrir le

recyclage. Enfin, il mènera des campagnes de sensibilisation auprès du personnel par voie d'affiches, de supports audiovisuels et de réunions.

29E.97 On trouvera dans le tableau 29E.17 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. L'Office continue de faire tout son possible pour se conformer pleinement aux directives relatives aux délais d'achat des billets d'avion et a pris des mesures pour que les délais soient mieux respectés. Il a notamment envoyé des mémorandums pour rappeler leurs responsabilités aux membres du personnel et aux agents certificateurs et demander à ces derniers de consigner les motifs pour lesquels les demandes sont certifiées tardivement ou présentées très tard par les voyageurs. Plus récemment, il a décidé que les demandes qui ne respectaient pas le délai de 16 jours seraient transmises au Directeur de l'administration pour examen et approbation. Il y a néanmoins des situations qui expliquent que le délai de 16 jours ne puisse pas toujours être respecté.

Tableau 29E.17
Respect des délais
(En pourcentage)

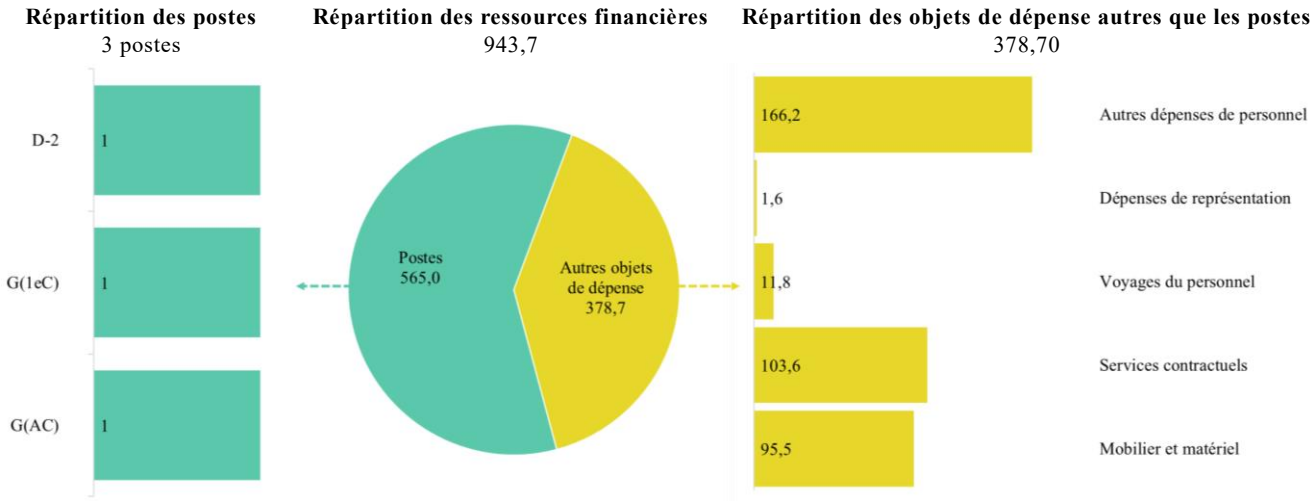
	2019 (taux prévu)	*2019 (taux effectif)*	*2020 (taux prévu)*	*2021 (taux prévu)*
Soumission de la documentation dans les délais	100	100	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	100	62	100	100

29E.98 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 943 700 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.18 et la figure 29E.XIII.

Tableau 29E.18
Direction exécutive et administration : évolution des ressources financières et des postes
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

			Changements					
	2019 (dépenses effectives)	*2020 (crédits ouverts)*	*Ajustements techniques*	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	*Pourcentage*	*2021 (prévisions avant actualisation des coûts)*
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	607,9	565,0	–	–	–	–	–	565,0
Autres objets de dépense	455,0	378,7	–	–	–	–	–	378,7
Total	**1 062,9**	**943,7**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**943,7**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	1	–	–	–	–	–	1
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	2						2
Total	**–**	**3**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**3**

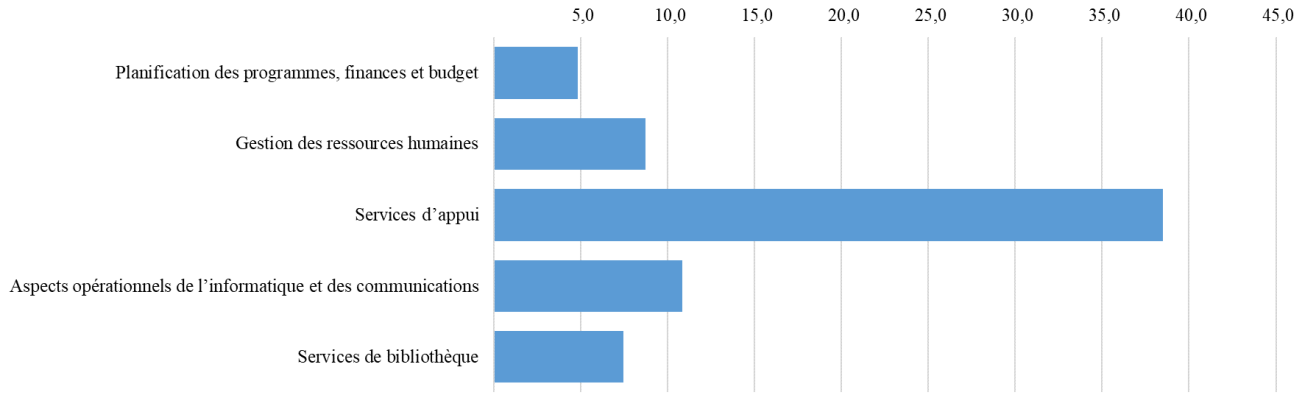
Figure 29E.XIII
Direction exécutive et administration : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Programme de travail

29E.99 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 70 345 800 dollars et font apparaître une augmentation nette de 1 553 100 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera aux paragraphes 29E.89 a) et b), 29E.90 et 29E.91 des explications sur l'augmentation de 1 553 100 dollars qui est proposée. La répartition des ressources par sous-programme est indiquée dans la figure 29E.XIV.

Figure 29E.XIV
Répartition des ressources proposées pour 2021, par sous-programme
(En millions de dollars des États-Unis)



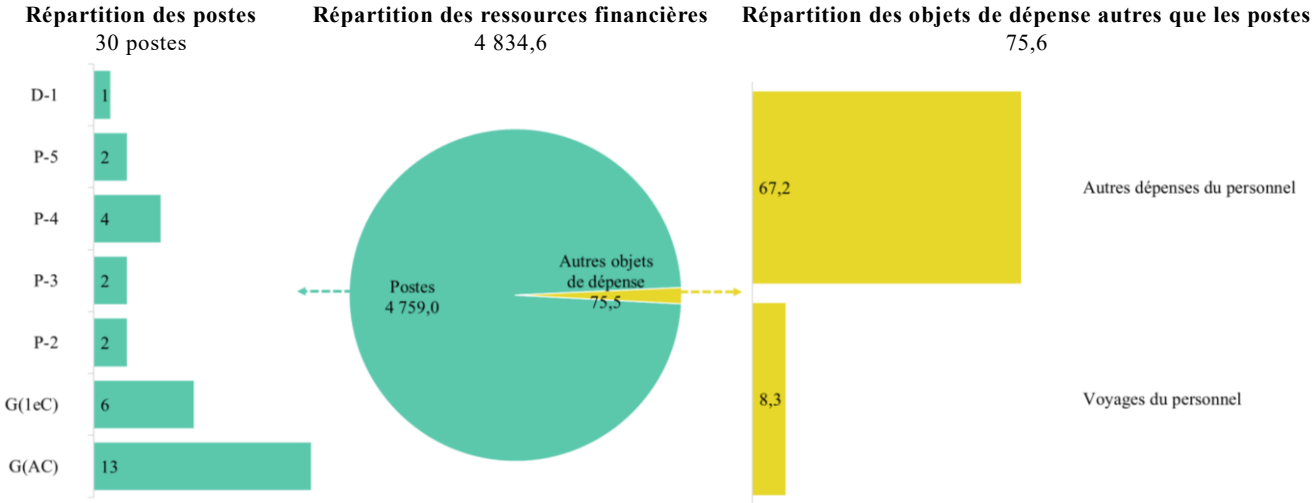
Sous-programme 1
Planification des programmes, finances et budget

29E.100 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 4 834 600 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.19 et la figure 29E.XV.

Tableau 29E.19
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	4 992,9	4 759,0	–	–				4 759,0
Autres objets de dépense	154,5	75,6	–	–				75,6
Total	**5 147,4**	**4 834,6**	**–**	**–**				**4 834,6**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	11	–	–	–	–	–	11
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	19	–	–	–	–	–	19
Total	**–**	**30**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**30**

Figure 29E.XV
Sous-programme 1 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



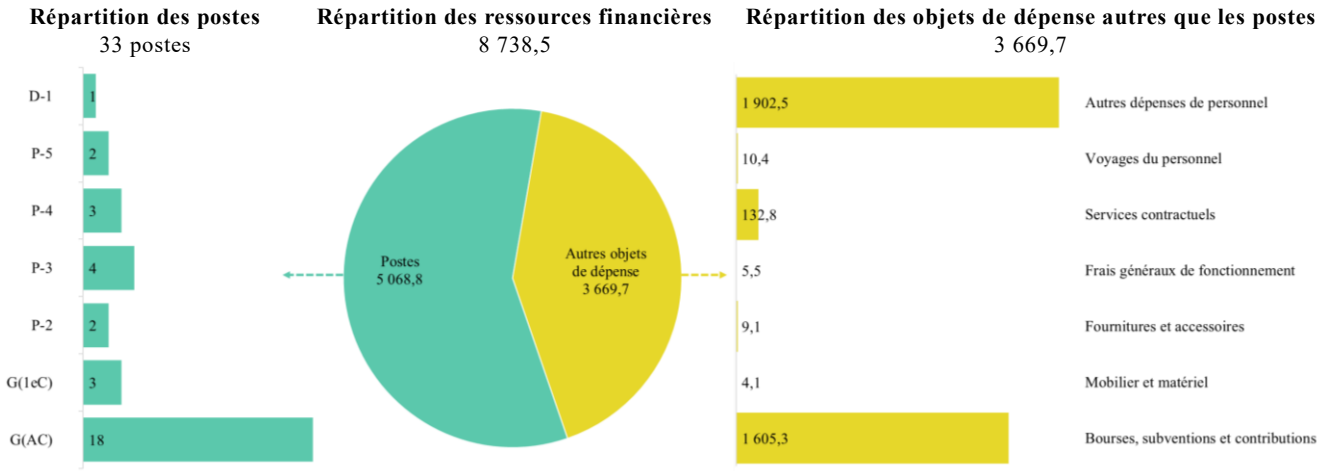
Sous-programme 2
Gestion des ressources humaines

29E.101 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 8 738 500 dollars et font apparaître une diminution nette de 12 100 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.20 et la figure 29E.XVI. Des explications sur la réduction de 12 100 dollars sont données au paragraphe 29E.89 a).

Tableau 29E.20
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	4 964,7	5 068,8	–	–	–	–	–	5 068,8
Autres objets de dépense	4 365,9	3 681,8	(12,1)	–	–	(12,1)	(0,3)	3 669,7
Total	**9 330,6**	**8 750,6**	**(12,1)**	**–**	**–**	**(12,1)**	**(0,1)**	**8 738,5**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	12	–	–	–	–	–	12
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	21	–	–	–	–	–	21
Total	**–**	**33**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**33**

Figure 29E.XVI
Sous-programme 2 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



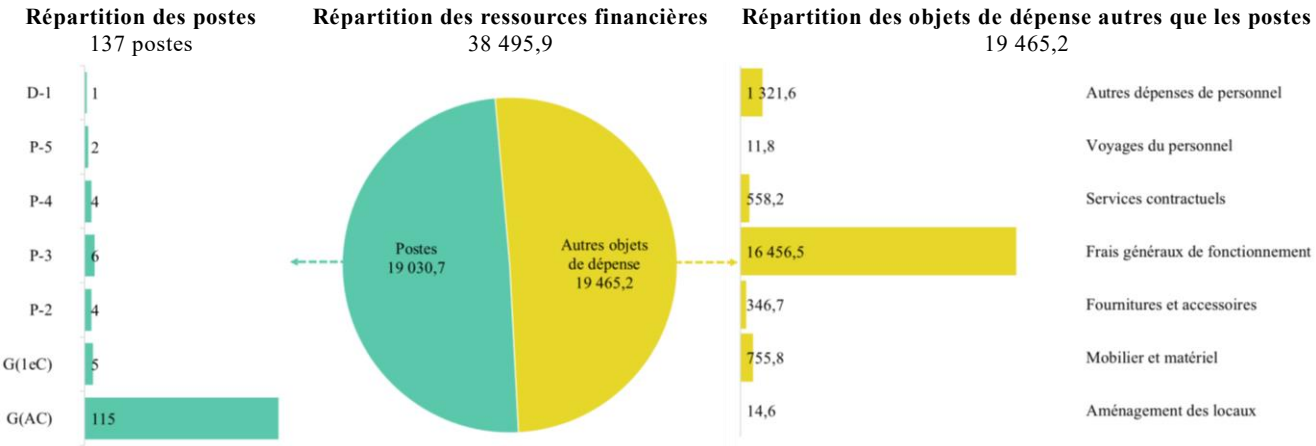
Sous-programme 3
Services d'appui

29E.102 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 38 495 900 dollars et font apparaître une augmentation nette de 65 500 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.21 et la figure 29E.XVII. Des explications sur l'augmentation de 65 500 dollars qui est proposée sont données aux paragraphes 29E.89 b) et 29E.90.

Tableau 29E.21
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	19 424,8	18 953,7	77,0	-	-	77,0	0,4	19 030,7
Autres objets de dépense	17 740,4	19 476,7	(20,7)	9,2	-	(11,5)	(0,1)	19 465,2
Total	**37 165,2**	**38 430,4**	**56,3**	**9,2**	**-**	**65,5**	**0,2**	**38 495,9**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	17	–	–	–	–	–	17
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	120	–	–	–	–	–	120
Total	**–**	**137**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**137**

Figure 29E.XVII
Sous-programme 3 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



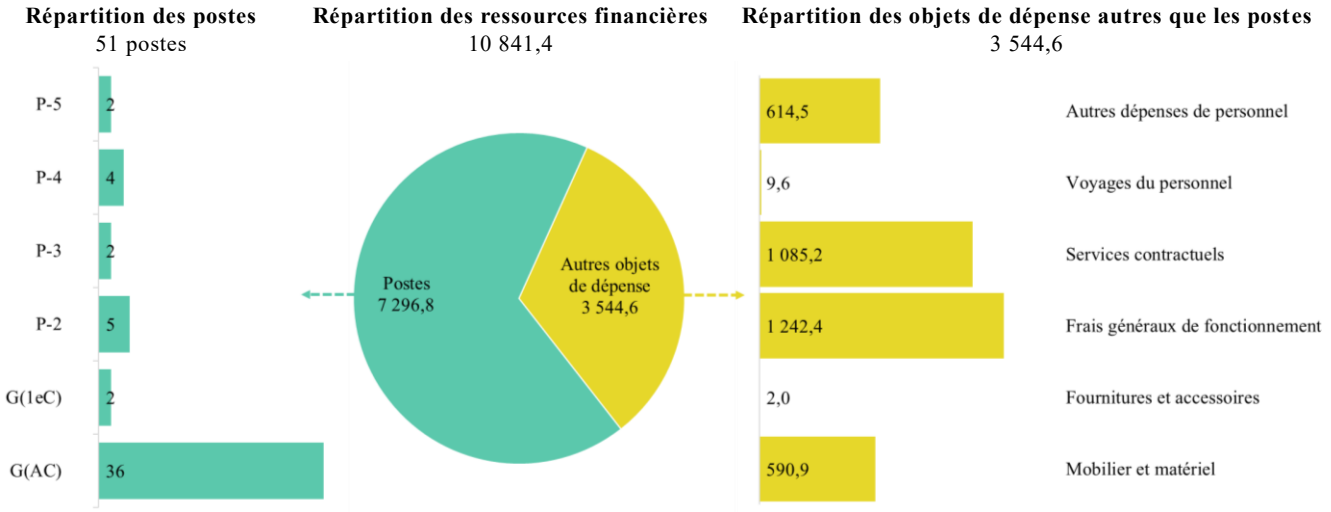
Sous-programme 4
Aspects opérationnels de l'informatique et des communications

29E.103 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 10 841 400 dollars et font apparaître une augmentation nette de 1 499 700 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.22 et la figure 29E.XVIII. Des explications sur l'augmentation de 1 499 700 dollars qui est proposée sont données au paragraphe 29E.91.

Tableau 29E.22
Sous-programme 4 : 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	6 588,7	5 813,5	–	–	1 483,3	1 483,3	25.5	7 296,8
Autres objets de dépense	4 007,1	3 528,1	–	–	16,4	16,4	0,5	3 544,5
Total	**10 595,8**	**9 341,6**	**–**	**–**	**1 499,7**	**1 499,7**	16,1	**10 841,3**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	12	–	–	1	1	8 ;3	13
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	28	–	–	10	10	35,7	38
Total	**–**	**40**	**–**	**–**	**11**	**11**	**27,5**	**51**

Figure 29E.XVIII
Sous-programme 4 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



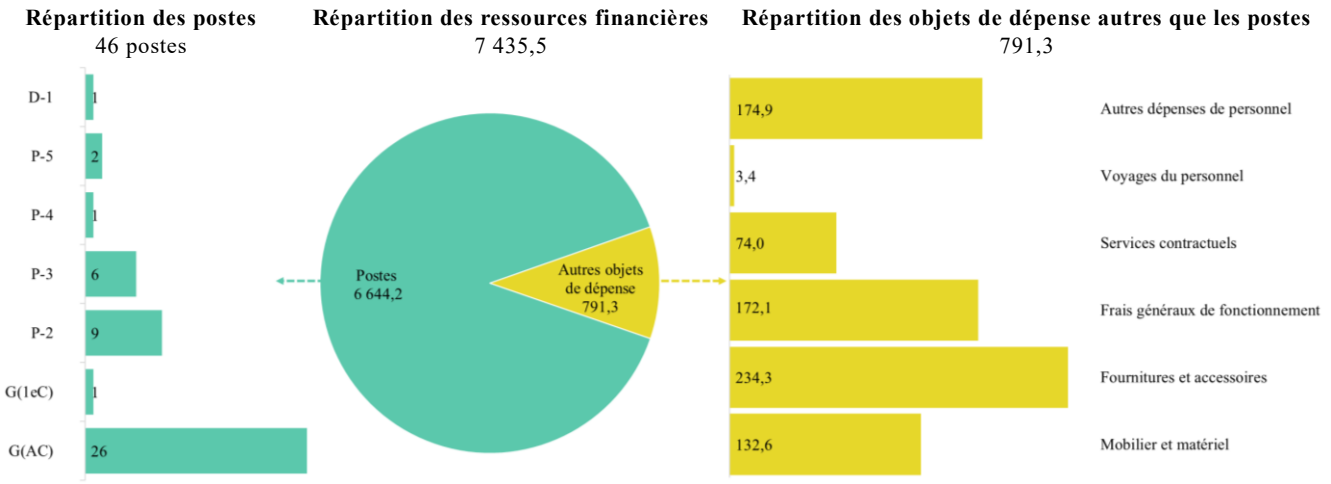
Sous-programme 5
Services de bibliothèque

29E.104 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 7 435 500 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.23 et la figure 29E.XIX.

Tableau 29E.23
Sous-programme 5 : évolution des ressources financières et des postes
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

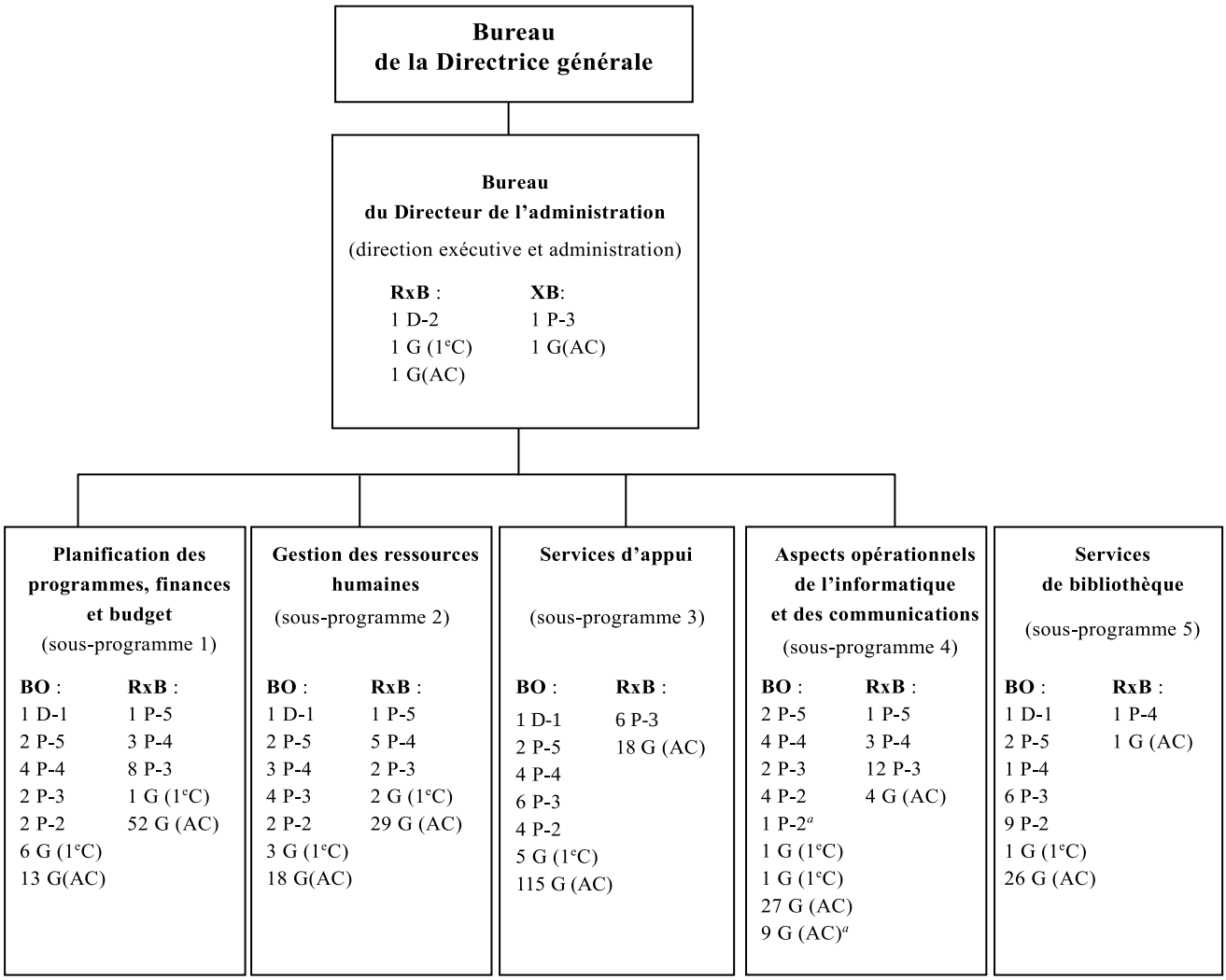
	2019 (dépenses effectives)	*2020 (crédits ouverts)*	*Changements*					*2021 (prévisions avant actualisation des coûts)*
			Ajustements techniques	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	*Pourcentage*	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	7 362,4	6 644,2	–	–	–	–	–	6 644,2
Autres objets de dépense	853,9	791,3	–	–	–	–	–	791,3
Total	**8 216,3**	**7 435,5**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**7 435,5**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	–	19	–	–	–	–	–	19
Agents des services généraux et des catégories apparentées	–	27	–	–	–	–	–	27
Total	**–**	**46**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**46**

Figure 29E.XIX
Sous-programme 5 : 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 : BO = budget ordinaire ; G(1eC) = agent(e) des services généraux (1re classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; RxB = ressources extrabudgétaires.

[a] Gain de postes par transfert.

Annexe II

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

Résumé de la recommandation	*Suite donnée à la recommandation*
Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/74/7)	
Le Comité consultatif rappelle qu'à plusieurs occasions, l'Assemblée générale s'est déclarée préoccupée par le fait que les directives étaient peu appliquées. Le Comité réaffirme qu'il faut redoubler d'efforts à cet égard, en particulier dans les domaines où les voyages peuvent être mieux planifiés (voir aussi A/73/779, par. 16). Tout en notant que l'Office des Nations Unies à Genève s'était fixé des objectifs ambitieux pour 2019 et 2020, il est d'avis que des stratégies et plans concrets devraient également être élaborés pour aider à les atteindre et compte que le Secrétaire général fournira des informations sur ces plans dans son prochain projet de budget (par. VIII.76).	L'Office des Nations Unies à Genève continue de faire tout son possible pour se conformer pleinement aux directives relatives aux délais d'achat des billets d'avion et a pris des mesures pour que les délais soient mieux respectés. Il a notamment envoyé des mémorandums pour rappeler leurs responsabilités aux membres du personnel et aux agents certificateurs et demander à ces derniers de consigner les motifs pour lesquels les demandes sont certifiées tardivement ou présentées très tard par les voyageurs. Plus récemment, il a décidé que les demandes qui ne respectaient pas le délai de 16 jours seraient transmises au Directeur de l'administration pour examen et approbation. Il y a néanmoins des situations qui expliquent que le délai de 16 jours ne puisse pas toujours être respecté.
Le Comité consultatif est toujours d'avis que les coûts des services administratifs et des services d'appui fournis par l'Office devraient, en principe, être imputés aux entités bénéficiaires et être recouvrés de la même manière. Il souligne une fois de plus la nécessité de disposer d'informations transparentes en ce qui concerne le recouvrement des coûts et recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de faire figurer dans son prochain projet de budget des informations sur le nombre et le type de services fournis, ainsi que sur les postes et autres objets de dépense, sur la méthode de recouvrement des coûts appliquée et sur les recettes provenant du recouvrement des coûts (voir également A/72/7, par. 118) (par. VIII.78).	Un groupe de travail a été chargé en septembre 2019 d'élaborer une méthode commune de calcul des coûts des services d'appui administratif. Il se compose des principaux prestataires de services du Secrétariat. La phase initiale du projet porte sur les services financiers et les services liés aux ressources humaines et devrait être achevée d'ici à la fin de 2020. Cela sera un premier pas vers l'harmonisation des procédures de recouvrement des coûts au Secrétariat.

Annexe III

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

	Postes	*Classe*	*Description*	*Justification*
Sous-programme 4 (Aspects opérationnels de l'informatique et des communications)	1 1 9	P-2 G(1re C) G(AC)	**Transfert** de 1 poste de spécialiste des systèmes informatiques (adjoint(e) de 1re classe) **Transfert** de 1 poste d'assistant(e) principal(e) aux systèmes d'information **Transfert** de 7 postes d'assistant(e) aux systèmes d'information **Transfert** de 1 poste d'assistant(e) de secrétariat **Transfert** de 1 poste d'assistant(e) informaticien(ne)	Officialisation de la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications avec le transfert de 11 postes provenant du chapitre 2 (Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences) dont les titulaires assurent des services liés à l'assistance et aux infrastructures pour le compte de la Section des technologies de l'information de la Division de la gestion des conférences à Genève. Les 11 postes relèvent du Service des technologies de l'information et de la communication, qui centralise les services informatiques et les services de communications pour l'Office.

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