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

Assemblée générale

Distr. générale
7 avril 2020
Français
Original : anglais

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

Projet de budget-programme pour 2021

Planification des programmes

Projet de budget-programme pour 2021

Titre VIII
Services communs d'appui

Chapitre 29G
Administration (Nairobi)

Programme 25
Services de gestion et 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*** 24

Annexes

I. Organigramme et répartition des postes pour 2021 37

II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle 38

* 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.

20-04923 (F) 290420 070520

Merci de recycler

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

Orientations générales

Mandats et considérations générales

29G.1 L'Office des Nations Unies à Nairobi a été créé par le Secrétaire général le 1er janvier 1996 pour assurer les fonctions dont s'acquittaient auparavant le groupe chargé des services communs des Nations Unies à Nairobi et les divisions administratives respectives du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) et du Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat). Dans sa résolution 53/242, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de renforcer l'Office et encouragé son Directeur général à prendre des dispositions pour en accroître le niveau d'utilisation. L'Office a été créé dans l'objectif de renforcer la présence des Nations Unies à Nairobi et de réaliser des économies d'échelle. Il fournit au PNUE et à ONU-Habitat une gamme complète de services d'appui administratifs et autres en vertu d'un mémorandum d'accord et d'autres accords de services. Il prête également des services communs d'appui aux bureaux d'autres organismes des Nations Unies établis à Nairobi, conformément à divers accords conclus avec ces derniers.

Stratégie et facteurs externes pour 2021

29G.2 Le centre de conférence de Nairobi est unique en son genre. En effet, il accueille un ensemble très varié de bureaux et d'organismes du système des Nations Unies : le siège mondial de deux programmes des Nations Unies (le PNUE et ONU-Habitat) ; un grand nombre de bureaux régionaux et de bureaux de pays ; un coordonnateur résident et une équipe de pays ; un grand prestataire de services communs interorganisations (l'Office des Nations Unies à Nairobi) ; des missions politiques spéciales et des opérations de soutien au maintien de la paix. Considérées dans leur ensemble, les activités de ces entités des Nations Unies établies à Nairobi contribuent largement à la promotion des objectifs et des valeurs de l'Organisation au Kenya, dans la région et à travers le monde. L'Office demeure le seul et unique centre de conférence des Nations Unies en Afrique et, plus largement, dans les pays du Sud.

29G.3 La stratégie de l'Office pour 2021 repose sur l'innovation, l'efficacité, la collaboration interinstitutions et les services communs, notamment le partage de locaux et la mise en commun de services d'appui. L'Office collaborera avec ses clients à tous les niveaux pour les aider à appliquer les directives relatives aux programmes et contribuer à la bonne exécution des réformes menées par l'Organisation. Toutes les entités du Secrétariat et du système des Nations Unies qui choisissent de faire appel à ses services sont encouragées à signer un accord de prestation de services établissant les responsabilités de l'Office et la mesure des résultats au regard d'une liste détaillée de services dont le prix unitaire est spécifié. L'Office s'engage à communiquer à ses clients des mises à jour trimestrielles sur le volume de services fournis et les coûts correspondants. En 2021, il continuera à améliorer les critères de mesure des résultats, en particulier les indicateurs de résultats, et collaborera avec ses clients et le Département de l'appui opérationnel à l'amélioration des processus métier et au renforcement de l'efficacité.

29G.4 En 2020, l'Office a prêté son concours à l'intégration au sein du Secrétariat du mandat spécial, impartial, autonome et axé sur le développement durable confié au coordonnateur résident du système des Nations Unies pour le développement, conformément à la résolution 72/279 de l'Assemblée générale. La réaffectation de ce rôle au Secrétariat suppose que l'Office fournisse des services administratifs et autres à l'appui du mandat du coordonnateur résident et prenne notamment des mesures pour promouvoir le partage des locaux et la mise en commun des opérations commerciales et des services d'appui à l'échelle de l'Organisation, afin de permettre le travail

commun et d'accroître l'efficacité, de créer des effets de synergies et de renforcer la cohérence, conformément à la résolution 71/243 de l'Assemblée.

29G.5 L'Office mettra également en œuvre une stratégie de communication facilitant les retours d'information des clients actuels et potentiels et permettant ainsi de continuer à affiner la haute qualité des services offerts. Dans ce cadre seront notamment organisées des réunions avec les parties prenantes afin de déterminer les effectifs des clients à prévoir dans le contexte de la mise à disposition d'espaces de bureau dans les années à venir.

29G.6 En 2021, l'Office entend poursuivre la modernisation de ses installations, notamment le remplacement des bâtiments A à J et le lancement de la modernisation des installations de conférence, avec le concours du Gouvernement hôte et à la faveur des enseignements tirés et des bonnes pratiques dégagées dans le cadre de projets similaires, ainsi que la mise en place d'une signalisation intelligente, le recours accru à l'informatique, la conception d'une architecture paysagère durable et l'application de stratégies de gestion souple de l'espace de travail (intérieur et extérieur). Il continuera également de développer ses installations de traitement et de recyclage des eaux et de tri et de recyclage des déchets. Il continuera à interdire la vente et l'utilisation de plastiques à usage unique dans le complexe des Nations Unies et compte obtenir la certification ISO 14001.

29G.7 En ce qui concerne les facteurs externes, les hypothèses ci-après ont été retenues lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2021 :

a) Les autres organisations du système des Nations Unies implantées à Nairobi restent déterminées à collaborer avec le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies dans le cadre des activités en cours ;

b) La situation des entités clientes en matière de financement extrabudgétaire n'empêche pas l'Office de planifier et d'exécuter ses activités.

29G.8 L'Office prend en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Il mettra fortement l'accent sur la communication et les mécanismes de consultation entre le personnel et l'administration et s'emploiera à maintenir la parité des sexes atteinte en 2018.

29G.9 En ce qui concerne la représentation géographique, l'Office continue de veiller à ce que les recrutements d'administrateurs et de fonctionnaires de rang supérieur soient examinés au regard de leur incidence sur la représentation géographique. Les responsables des postes à prévoir et les responsables des ressources humaines dans les divisions et les services sont également tenus informés de l'effet des décisions de recrutement au moyen de consultations et de réunions d'information. L'Office participe à des manifestations de sensibilisation et à des salons de recrutement pour promouvoir les possibilités de carrière auprès d'un éventail de candidats éventuels aussi large que possible et ainsi améliorer la représentation géographique et l'équilibre entre les sexes. En 2021, il s'efforcera d'accroître la diversité géographique de ses effectifs.

29G.10 Conformément à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, l'Office examinera et étudiera spécifiquement la stratégie de l'Organisation en matière de handicap en vue de faire progresser l'inclusion des personnes handicapées et mettra en œuvre des mesures d'atténuation pour remédier aux obstacles tout en faisant de l'inclusion des personnes handicapées une réalité. La stratégie portera sur l'accessibilité des installations, la gestion des installations, la sécurité, la modernisation des outils audiovisuels dans les salles de conférence, ainsi que l'adaptation des bureaux, des installations, du mobilier et des équipements aux besoins des personnes handicapées.

29G.11 En ce qui concerne la coopération avec d'autres entités, l'Office continuera de collaborer avec les organismes des Nations Unies opérant à Nairobi ou à partir de ce pays, notamment grâce à la structure locale de gouvernance des services communs. Son souci sera d'encourager le partage des locaux et la mise en commun des opérations commerciales et des services d'appui à l'échelle de l'Organisation. L'Office s'emploiera à mettre à profit les bonnes pratiques, à éliminer les doubles emplois et les chevauchements, à accroître l'efficacité, à créer des effets de synergies et à renforcer

la cohérence en vue d'élargir la base de services et de garantir l'efficacité et l'efficience du soutien et des services fournis.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29G.12 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

52/12 A et B	Rénover l'Organisation des Nations Unies : un programme de réformes	71/243	Examen quadriennal complet des activités opérationnelles de développement du système des Nations Unies
53/242	Rapport du Secrétaire général sur l'environnement et les établissements humains		

Produits

29G.13 On trouvera dans le tableau 29G.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 29G.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

29G.14 En 2021, l'Office prévoit de procéder à une autoévaluation de son approche de gestion de la relation client, notamment les systèmes et la configuration des effectifs, compte tenu de la croissance et de la dispersion mondiale des entités clientes.

Programme de travail

Sous-programme 1
Planification des programmes, finances et budget

Objectif

29G.15 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de permettre aux entités clientes de bien gérer leurs ressources financières et à rendre compte de cette gestion.

Stratégie

29G.16 Pour contribuer à permettre aux entités clientes de bien gérer leurs ressources financières, le sous-programme continuera à renforcer la gestion financière et le contrôle interne du budget ordinaire et des fonds extrabudgétaires de ses clients, et à améliorer la communication financière destinée aux donateurs et la gestion des accords de financement avec les partenaires d'exécution en renforçant les contrôles financiers internes et en rationalisant les procédures financières et les modes de travail dans un souci d'efficacité et de strict respect du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation. Le travail qui sera effectué devrait avoir pour résultat d'améliorer la gestion des fonds alloués par les donateurs, de renforcer l'efficacité opérationnelle et d'accroître la responsabilité et la transparence. Parmi les résultats déjà obtenus, citons l'amélioration de la satisfaction des clients, la publication dans les délais des rapports destinés aux donateurs et la clôture financière des subventions arrivées à expiration, la rationalisation des procédures financières, l'amélioration des outils de communication de l'information (tableaux de bord, notamment) qui répondent aux besoins des clients, en particulier dans les domaines de la comptabilité financière et de la gestion des fonds d'affectation.

29G.17 Le sous-programme continuera à tenir les comptes financiers de ses clients, à améliorer l'intégrité financière des données, à établir les états financiers en conformité avec les Normes comptables internationales pour le secteur public et à appuyer les procédures d'audit interne et externe, en fournissant des assurances sur la gestion des ressources de l'Organisation des Nations Unies, ce qui devrait permettre au Comité des commissaires aux comptes d'émettre une opinion sans réserve sur les états financiers du PNUE et d'ONU-Habitat, sans qu'aucune constatation défavorable majeure n'ait été faite, et aux États Membres de prendre de meilleures décisions. Parmi les résultats déjà obtenus, citons l'établissement et la présentation dans les délais de deux volumes d'états financiers et la formulation d'une opinion sans réserve par le Comité des commissaires aux comptes.

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

29G.18 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de la gestion globale des crédits ouverts au budget-programme et des fonds extrabudgétaires (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre l'écart en pourcentage entre le montant des crédits ouverts et celui des dépenses, qui s'élève à 1 % par rapport à l'objectif de 10 % pour l'exercice biennal 2018-2019 et qui résulte de l'amélioration de la planification et du contrôle budgétaires.

Exécution du programme en 2019 : réduction des éléments comptables ouverts à la fin de l'année pour l'Office des Nations Unies à Nairobi et ses clients

29G.19 Le sous-programme fournit des services financiers à des clients géographiquement dispersés dans plus de 70 pays et soutient la mise en œuvre des mandats confiés au PNUE et à ONU-Habitat. Pendant longtemps, il a utilisé divers canaux de communication avec ses clients, notamment des portails mis au point dans le cadre de systèmes existants. Les clients ont déclaré avoir du mal à savoir à qui adresser leurs demandes de services, difficulté qui entraîne parfois des retards dans la prestation des services.

29G.20 Le sous-programme a mis en place un centre de services aux clients, qui offre un guichet unique centralisant toutes les demandes de services reçues et les suites données aux clients. Les principales fonctions du centre ont été définies, l'équipe technique a été désignée, une structure et une procédure solides permettant de répondre aux demandes des clients ont été mises en place et ont fait l'objet d'une communication, avec à la clé une plus grande cohérence, et les performances ont été continuellement contrôlées et mesurées en vue de garantir une meilleure satisfaction des clients.

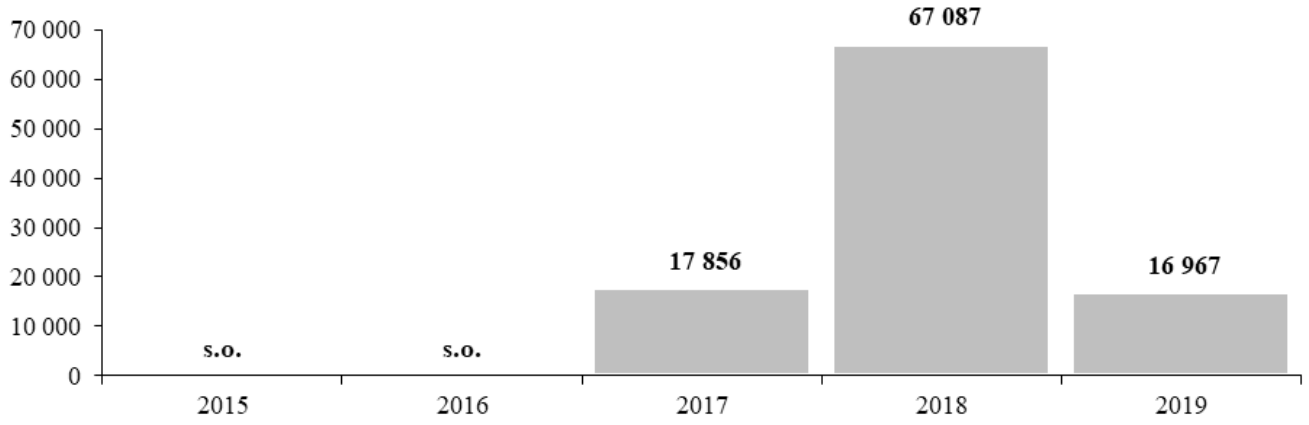
Toutes les demandes de services ont été suivies au moyen du progiciel d'assistance iNeed et classées par ordre de priorité selon des indicateurs clés de performance convenus.

29G.21 Le sous-programme a également amélioré l'accessibilité des informations financières destinées aux clients et poursuivi ses efforts pour renforcer leurs capacités de gestion financière grâce à l'organisation de sessions de formation et à la mise au point de multiples rapports, tableaux de bord et outils financiers, l'accent étant mis sur l'amélioration de l'intégrité financière des données et l'appui à la gestion des éléments comptables ouverts, à l'établissement des rapports à l'usage des clients et la clôture financière des subventions afin de mieux gérer les fonds alloués par les donateurs.

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

29G.22 Le travail effectué a contribué à permettre aux entités clientes de bien gérer leurs ressources financières, comme le montre la nette réduction du nombre d'éléments comptables ouverts, qui est passé de 67 087 en 2018 à 16 967 en 2019, notamment dans les domaines de la paie, de la gestion de la trésorerie, des voyages, du traitement des informations relatives aux éléments traités par le PNUD et des créances de fournisseurs, et ce, malgré un accroissement du volume de transactions.

Figure 29G.I
Exécution du programme en 2019 : nombre d'éléments comptables ouverts à la fin de l'année pour l'Office des Nations Unies à Nairobi et ses clients



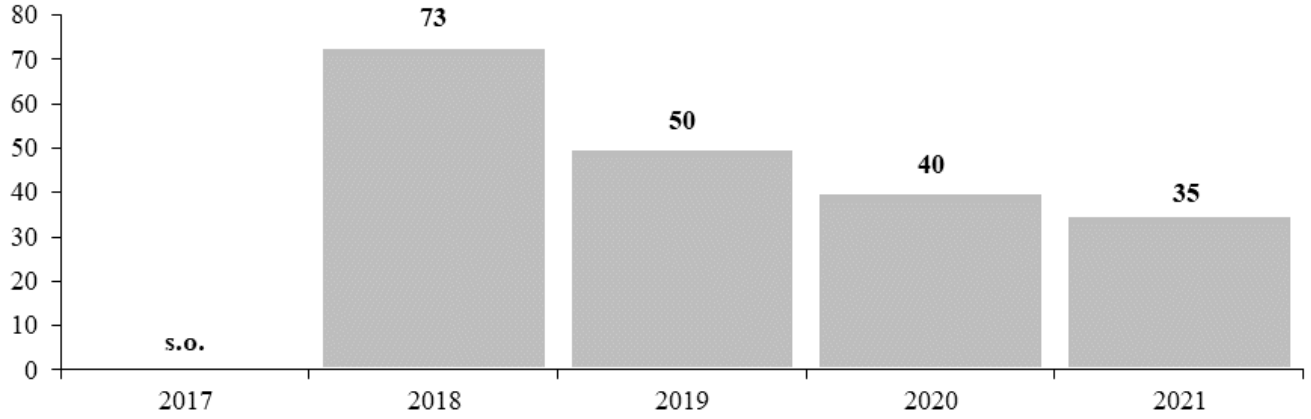
Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : amélioration des rapports relatifs aux subventions et clôture des subventions arrivées à expiration (résultat déjà défini en 2020)

29G.23 Le sous-programme poursuivra les travaux visant à renforcer la qualité de l'information communiquée et à assurer la clôture dans les délais des subventions arrivées à expiration, conformément à son mandat, et aidera ses clients à renforcer leurs capacités de gestion financière, en mettant l'accent sur l'établissement des rapports destinés aux donateurs et sur la clôture financière des subventions arrivées à expiration en vue d'améliorer la gestion des fonds alloués par les donateurs, 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 29G.II
Mesure des résultats : subventions de donateurs arrivées à expiration en attente de clôture financière
(Pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : renforcement du suivi et de la responsabilité dans les accords avec les partenaires d'exécution en vue d'une meilleure exécution des programmes (nouveau résultat)

29G.24 En 2019, le sous-programme a mis en service le module de gestion des concédants d'Umoja pour soutenir ses clients, lequel est entièrement intégré aux solutions financières. L'objectif était d'améliorer les contrôles internes et de renforcer la responsabilité en rationalisant toutes les phases des accords de partenariat, du lancement (décisions relatives à l'engagement des partenaires, aux candidatures et à la sélection) à la clôture des accords, en passant par la mise en œuvre et le suivi des accords ainsi que l'établissement des rapports correspondants.

29G.25 Conformément à la résolution 70/224 de l'Assemblée générale, intitulée « Vers des partenariats mondiaux : démarche fondée sur des principes pour le renforcement de la coopération entre l'Organisation des Nations Unies et tous les partenaires intéressés », les entités clientes du sous-programme (le PNUE et ONU-Habitat) collaborent avec les organismes des Nations Unies, les organismes gouvernementaux et les organisations non gouvernementales à la mise en œuvre de leurs programmes et projets. Dans le cadre de ces partenariats, les organisations transfèrent généralement des ressources financières aux partenaires afin de tirer parti des capacités de ces derniers à mettre en œuvre les activités prévues par leur mandat.

29G.26 Les clients rencontrent, dans la gestion des accords de partenariat, de nombreuses difficultés, qui peuvent tenir aux carences et insuffisances dans les domaines de la réglementation, de la recherche et de la sélection des partenaires, du suivi et des rapports, de la gestion financière et de l'informatique.

Situation interne et réponse

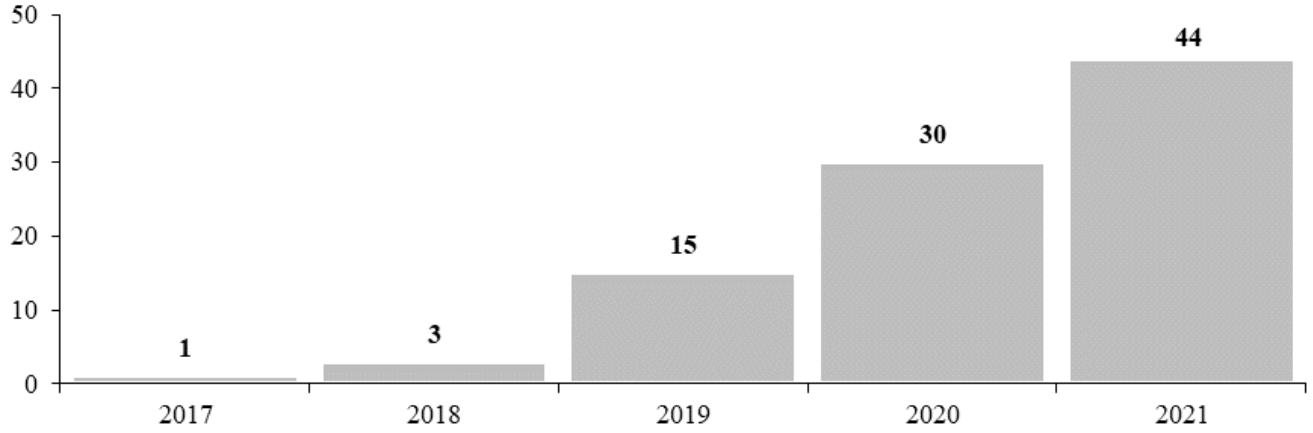
29G.27 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : renforcer la responsabilité en matière de gestion et de contrôle financiers dans les accords avec les partenaires d'exécution en vue d'améliorer la rapidité de la clôture financière des accords, ainsi que la responsabilité des clients vis-à-vis des donateurs. En réponse, le sous-programme aidera les clients à revoir et à mettre à jour les règles et procédures applicables aux partenariats dans le souci de renforcer les contrôles internes et d'atténuer les risques, de mettre au point des indicateurs clés de résultats pour la gestion des accords de partenariat, de mettre au point des systèmes d'alerte, rapports et tableaux de bord innovants pour le suivi des résultats des partenaires d'exécution, et d'encourager en permanence les clients à assurer un suivi plus rigoureux et une communication des informations plus rapide dans le but d'améliorer la responsabilité envers les donateurs.

29G.28 Le sous-programme poursuivra également l'examen systématique des avances non remboursées depuis longtemps octroyées aux partenaires d'exécution, en particulier pour ce qui concerne les accords de financement arrivés à expiration. Il s'agira notamment d'analyser les causes profondes des retards importants dans la communication d'informations par les partenaires et de prendre des mesures d'atténuation visant à renforcer la responsabilité, par exemple en veillant à ce que les partenaires d'exécution rendent compte des avances antérieures avant l'octroi de nouvelles avances. Par ailleurs, le sous-programme continuera à recommander l'établissement d'une liste noire des partenaires ne respectant pas les règles dans le dessein d'inciter les partenaires à mieux respecter les règles et procédures relatives aux partenariats.

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

29G.29 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à permettre aux entités clientes de bien gérer leurs ressources financières, comme devrait le montrer l'augmentation de la part des subventions financièrement clôturées pour les accords de partenariat arrivés à expiration, laquelle passerait de 30 % en 2020 à 44 % en 2021.

Figure 29G.III
Mesure des résultats : accords de partenariat arrivés à expiration financièrement clôturés
(Pourcentage)



Textes des organes délibérants définissant les mandats

29G.30 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
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

29G.31 On trouvera dans le tableau 29G.2 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 29G.2
Sous-programme 1 : 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)				
Activités de formation sur des thématiques financières	25	25	20	20
Publications (nombre de publications)				
Publications sur les volumes d'états financiers du PNUE et d'ONU-Habitat	2	2	2	2
D. Activités de communication				
Plateformes numériques et contenus multimédias				
Bulletin trimestriel de la Section de la planification des programmes, des finances et du budget				
E. Activités d'appui				
Administration : gestion financière, y compris gestion des risques et contrôle interne, établissement et exécution des budgets et autres demandes de ressources ; gestion des postes (création, reconduction, suppression, financement) ; comptabilité et information financière ; gestion de la trésorerie et des recettes ; services de comptabilité, y compris traitement du recouvrement des coûts ; paiements, traitements de plus de 3 100 membres du personnel, décaissements ; orientations et conseils en matière financière ; gestion des demandes de remboursement de l'assurance maladie après la cessation de service ; gestion de 14 103 subventions.				

Sous-programme 2
Gestion des ressources humaines

Objectif

29G.32 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de favoriser le recrutement, le perfectionnement et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter, en bonne santé et dotée des plus hautes qualités de travail et d'intégrité.

Stratégie

29G.33 Pour contribuer au recrutement, au perfectionnement et à la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, le sous-programme continuera à assurer le perfectionnement des membres du personnel grâce à divers programmes de formation (coaching, mentorat, organisation des carrières), ce qui devrait avoir pour résultat d'accroître les connaissances et les compétences des membres du personnel. Parmi les résultats déjà obtenus, citons le taux élevé d'achèvement des formations obligatoires de l'Organisation des Nations Unies, le renforcement de l'amélioration des compétences spécialisées et techniques des membres du personnel et la promotion du multilinguisme.

29G.34 Pour contribuer au recrutement, au perfectionnement et à la rétention d'une main-d'œuvre diversifiée, le sous-programme continuera à promouvoir la parité des sexes et la représentation géographique grâce à une communication et à des orientations stratégiques visant à susciter chez les femmes un plus grand intérêt pour les offres d'emploi à Nairobi et un nombre accru de candidats provenant de pays sous-représentés, ce qui devrait avoir pour résultat une diversification de la main-d'œuvre. Parmi les résultats déjà obtenus, citons les activités de communication et le maintien de la parité des sexes dans une fourchette acceptable et l'augmentation du nombre de membres du personnel originaires de pays sous-représentés.

29G.35 Pour contribuer au recrutement, au perfectionnement et à la rétention d'une main-d'œuvre sachant s'adapter, le sous-programme aidera les clients en facilitant les recrutements, ce qui devrait avoir pour résultat de doter les entités clientes du savoir-faire nécessaire pour répondre à l'évolution de leurs priorités. Parmi les résultats déjà obtenus, citons l'amélioration de l'efficience et de l'efficacité de la gestion des contrats des consultants et des vacataires.

29G.36 Pour contribuer au recrutement, au perfectionnement et à la rétention d'une main-d'œuvre en bonne santé, le sous-programme continuera de mettre en œuvre un programme complet de santé et de bien-être, ce qui devrait avoir pour résultat d'améliorer la productivité au travail. Ce programme comprendra la promotion de la santé mentale et du bien-être physique des membres du personnel et la sensibilisation dans ce domaine, ainsi que des évaluations et des conseils en matière de santé. Parmi les résultats déjà obtenus, citons le lancement d'un programme de bien-être en 2018, la plus grande sensibilisation à la santé du personnel et la participation à des activités de prévention en matière de santé. En 2019, le programme de santé et de bien-être a continué de voir sa portée et son étendue s'élargir et 77 % des évaluations de l'aptitude à l'emploi ont été effectuées dans les temps (contre 65 % en 2018).

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

29G.37 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de la qualité des services de santé de l'Organisation des Nations Unies (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre le taux de satisfaction (97 %) ressortant des observations des clients (contre un objectif de 96 %). Pour déterminer le degré de satisfaction, le service médical évalue les observations formulées par les clients et les réponses données aux questionnaires. Le délai d'attente entre l'enregistrement du patient et la prise en charge par le personnel médical sert également à mesurer l'efficacité.

Exécution du programme en 2019 : amélioration du traitement des contrats des consultants et des vacataires

29G.38 Le sous-programme s'est employé à proposer un programme complet de ressources humaines au PNUE et à ONU-Habitat grâce à un dispositif de prestation de services communs, en particulier pour améliorer le traitement des contrats des consultants et des vacataires.

29G.39 Les entités clientes font appel à un ensemble d'experts fonctionnels et de vacataires engagés pour des missions ciblées afin de veiller à ce que tels ou tels projets ou programmes atteignent leurs objectifs. Le sous-programme a été l'un des prestataires de services à avoir établi des contrats de consultants et de vacataires pour le compte de ses clients. En 2019, le nombre de contrats de ce type demandés par les clients a considérablement augmenté. Cette situation tient principalement au fait que les clients ont transféré à l'Office des Nations Unies à Nairobi le traitement des contrats des consultants et des vacataires, tâche qui était auparavant assurée par d'autres prestataires de services. En réponse, le sous-programme a mis en œuvre une solution en ligne exploitant le portail Unite Self Service afin de rationaliser la présentation et le traitement des demandes de contrats de consultants et des vacataires.

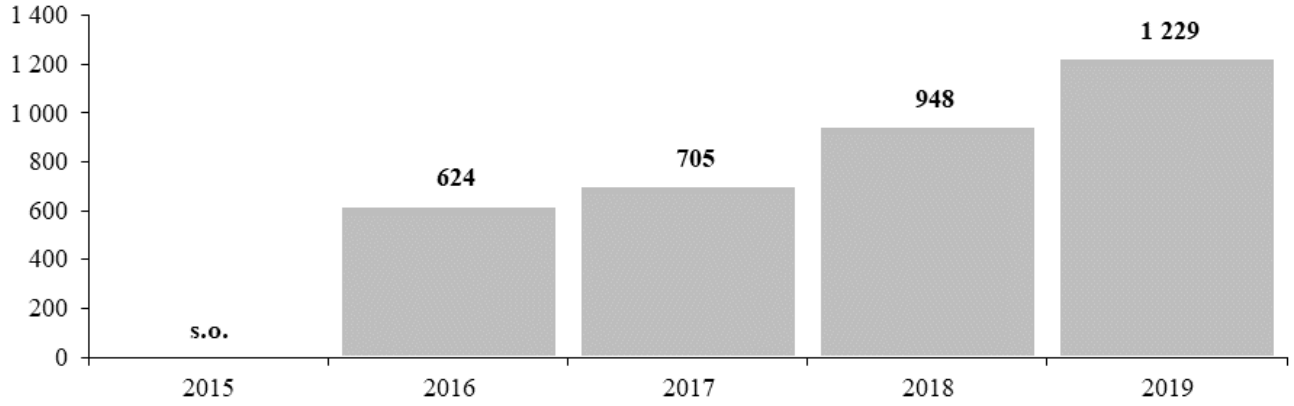
29G.40 La mise en œuvre du système de suivi en ligne sur le portail Unite Self Service a permis de remédier à plusieurs problèmes liés au suivi des demandes de contrats et à la fourniture de données et de statistiques fréquemment demandées par les services clients et par les auditeurs internes et externes. En outre, le sous-programme a formé 250 membres du personnel des services clients au traitement des demandes de contrats de consultants et de vacataires et a élaboré des documents d'orientation pour renforcer les capacités et améliorer la qualité de la présentation de ces demandes afin de réduire le temps de traitement des contrats. Avant la mise en place du système de suivi sur la plateforme Unite Self Service, il n'existait pas de données facilement accessibles sur les consultants et les vacataires. Le nouveau système recueille des données sur la durée des contrats ainsi que sur la nationalité, le sexe, la rémunération, le lieu de travail et les années d'expérience pour chaque contrat,

ce qui améliore la planification des effectifs et le respect des règles et règlements. Les clients sont également en mesure de suivre leurs demandes (présentation, attribution et traitement). Enfin, des rapports fournissant des informations sur le sexe, la nationalité et le lieu d'affectation des consultants et des vacataires sont produits.

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

29G.41 Le travail effectué a contribué au recrutement, au perfectionnement et à la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter, en bonne santé et dotée des plus hautes qualités de travail et d'intégrité, comme le montre l'augmentation du nombre de contrats de consultants et de vacataires traités, qui est passé de 948 en 2018 à 1 229 en 2019.

Figure 29G.IV
Mesure des résultats : nombre de contrats de consultants et de vacataires traités pour le compte du PNUE et d'ONU-Habitat



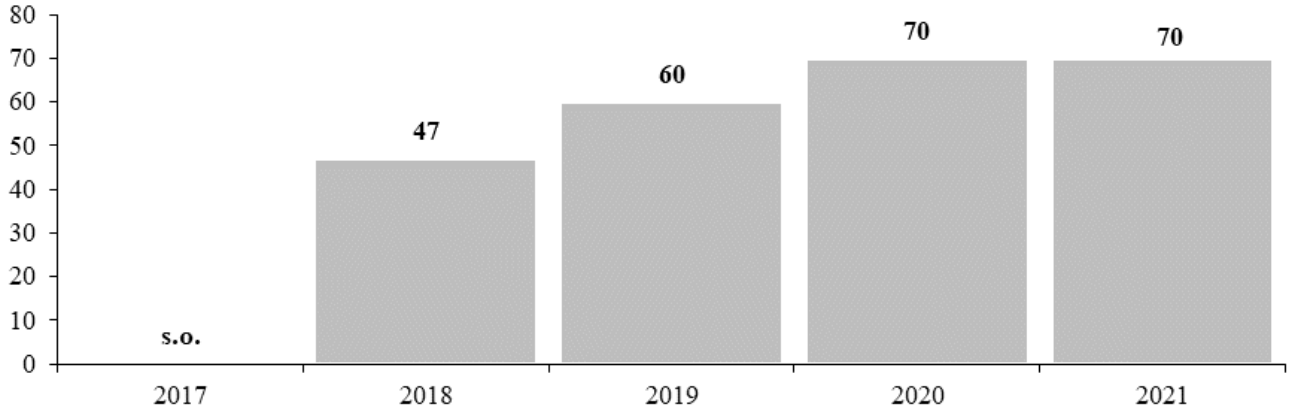
Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : recrutement rapide de consultants et de vacataires aux fins de l'exécution des programmes (résultat déjà défini pour 2020)

29G.42 Le sous-programme poursuivra les travaux relatifs au recrutement de consultants et de vacataires, conformément à son mandat, et aidera les clients en renforçant leurs capacités et en mettant au point des outils adaptés visant à réduire les délais de recrutement des consultants et des vacataires, 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 29G.V
Mesure des résultats : postes vacants dans les entités clientes pourvus dans les délais (consultants et vacataires)
(Pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : renforcement de l'efficacité institutionnelle grâce à l'amélioration de la procédure d'intégration (nouveau résultat)

29G.43 Le sous-programme s'emploiera à renforcer l'efficacité institutionnelle grâce à la révision et à la refonte des règles générales relatives à l'intégration des nouveaux membres du personnel. Il s'agira de rationaliser la procédure, en commençant plus tôt les activités d'intégration, afin de permettre aux nouveaux membres du personnel de prendre leurs fonctions rapidement. Cette initiative se concentre sur les nouvelles recrues.

Situation interne et réponse

29G.44 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : répondre aux attentes des services clients et de leur personnel pendant la procédure d'intégration, principalement en ce qui concerne : a) la complexité de la procédure, qui fait intervenir une multitude d'unités fonctionnelles administratives à chaque étape (services des ressources humaines, services clients, services de sûreté et de sécurité, services médicaux, services informatiques, services relatifs aux relations avec le pays d'accueil, services des voyages et expéditions) ; b) l'effet sur la productivité des retards dans l'accès des utilisateurs au progiciel des clients et de l'insuffisance de l'appui en matière d'administration et de ressources humaines dans les bureaux extérieurs. Un groupe de travail sur les innovations en matière de communication a été chargé de passer en revue la procédure, de dresser l'inventaire des problèmes et de faire des recommandations.

29G.45 En réponse, le sous-programme prendra des mesures pour améliorer la procédure d'intégration des nouvelles recrues et ainsi permettre à ces dernières de devenir opérationnelles rapidement après leur entrée en fonction. Dans ce cadre sera notamment mis en place un programme d'orientation des nouvelles recrues complet en trois étapes (avant l'arrivée, à l'arrivée et après l'arrivée), associant toutes les unités fonctionnelles administratives. À chacune de ces étapes, les nouvelles recrues seront guidées dans l'accomplissement des formalités nécessaires à leur entrée en fonction. Le programme renforcera également la communication avec les bureaux extérieurs en organisant des séances de sensibilisation ciblées.

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

29G.46 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à favoriser le recrutement, le perfectionnement et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter, en bonne santé et dotée des plus hautes qualités de travail et d'intégrité, comme le montrerait une augmentation du taux de

satisfaction (85 %) de la part des services clients, mesuré par des enquêtes de satisfaction réalisées après chaque procédure d'intégration. La collecte de données à partir de début 2020 servira de référence pour démontrer les progrès réalisés, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Tableau 29G.3
Mesure des résultats

2017	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
s.o.	s.o.	Détermination de la nécessité d'améliorer la procédure d'intégration des nouveaux membres du personnel et d'en renforcer l'efficacité. Mise en place d'un groupe de travail sur les innovations en matière de communication chargé de passer en revue la procédure, de dresser l'inventaire des problèmes et de faire des recommandations	Mise en œuvre des recommandations faites par le groupe de travail sur les innovations en matière de communication ; définition et suivi d'indicateurs clés de résultats relatifs à la procédure d'intégration	Taux de satisfaction des clients envers la procédure d'intégration : 85 %

Abréviation : s.o. = sans objet.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29G.47 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

58/144	Amélioration de la situation des femmes dans les organismes des Nations Unies
63/271	Modifications apportées au Statut du personnel
72/254	Gestion des ressources humaines
72/255	Régime commun des Nations Unies
73/276	Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies
73/281	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies

Produits

29G.48 On trouvera dans le tableau 29G.4 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29G.4
Sous-programme 2 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
E. Activités d'appui
Administration : examen de premier niveau du système (formel et informel) d'administration de la justice ; activités de sensibilisation (bulletins d'information sur diverses questions relatives aux ressources humaines, journées portes ouvertes sur les ressources humaines) ; formation aux compétences, aptitudes spécialisées et techniques, programmes de langues et de communication, organisation des carrières ; gestion de la performance ; coordination interinstitutions sur l'apprentissage à l'appui des entités des Nations Unies implantées à Nairobi ; administration d'examens ; campagnes de santé (y compris en lien avec la stratégie pour la santé mentale) ; recrutement de talents (316 recrutements de membres du personnel et 2 177 recrutements de consultants) ; classement des postes et diffusion des avis de vacance de poste ; conseils et avis d'experts sur les procédures de sélection du personnel, recrutement des fonctionnaires et non-fonctionnaires ; gestion de l'offre, y compris le personnel engagé en contrat-cadre ; réalisation d'enquêtes auprès du personnel sur le coût de la vie, les loyers maximaux et sur les conditions d'emploi locales ; services de paie et d'avantages sociaux ; conseils et avis d'experts sur les politiques de gestion des ressources humaines (notamment sur l'administration et la mise en œuvre du Statut et du Règlement du personnel), les prestations et les avantages (y compris les services liés à la paie) ; administration du personnel, de l'intégration des nouveaux membres du personnel à la cessation de service, en passant par la gestion des contrats, des prestations et des avantages ; consultations médicales, conseils et programmes de sensibilisation (y compris sur la santé mentale, les situations d'urgence et la préparation, le VIH/sida, soutien aux fonctionnaires pendant la grossesse et l'allaitement, les voyages) ; services de soutien psychosocial.

Sous-programme 3
Services d'appui

Objectif

29G.49 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer le bon fonctionnement de l'Office des Nations Unies à Nairobi, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne les activités suivantes : gestion des conférences et des installations, services relatifs aux relations avec le pays hôte, gestion des avoirs, voyages et transports, courrier et valise diplomatique, activités commerciales et services d'achat, gestion des archives et des dossiers.

Stratégie

29G.50 Pour contribuer à assurer le bon fonctionnement des entités clientes, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne la gestion des conférences et des installations, le sous-programme continuera à s'orienter vers la fourniture de solutions durables et efficaces en mettant l'accent sur la gestion des déchets, de l'énergie, de l'eau et des eaux usées, la mise en œuvre d'un système de gestion de l'environnement, l'amélioration notable de la sensibilisation du personnel grâce à une formation à la durabilité environnementale et aux bonnes pratiques, ainsi que le suivi et l'audit dans le cadre du système de gestion de l'environnement, ce qui devrait déboucher sur la certification ISO 14001. Parmi les résultats déjà obtenus, citons le renforcement du respect de l'environnement dans les installations, obtenues en partie grâce à l'élimination en 2018 du plastique à usage unique, la nette amélioration du recyclage des déchets de bureau entre 2015 et 2019, rendue possible par la mise en place de stations centrales de tri dans chaque immeuble de bureaux afin de permettre le tri des déchets de bureau à la source, et la conclusion d'accords contractuels avec l'entreprise de nettoyage et l'entreprise de collecte des déchets pour garantir que toutes les catégories de déchets triés (verre, plastique, aluminium, matière organique) sont pesées et éliminées au moyen de filières de recyclage certifiables.

29G.51 Pour contribuer à assurer le bon fonctionnement des entités clientes, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne la gestion des installations, des archives et des dossiers, le sous-programme continuera à fournir une assistance aux clients dont les besoins en

matière d'espace de travail évoluent dans un espace de bureau limité, et à passer de l'archivage traditionnel à des solutions de classement et des solutions informatiques plus efficaces. Il compte également travailler avec les services clients à la révision des normes relatives aux espaces de bureau, ce qui devrait avoir pour résultat un espace de travail juste et équitablement réparti. Parmi les résultats déjà obtenus, citons l'amélioration continue de l'utilisation des espaces de bureau existants, par la satisfaction des besoins actuels des locataires et, dans certains cas, celle des besoins d'espace supplémentaires grâce à une meilleure utilisation de l'espace, des solutions de mobilier et des aménagements en bureaux paysagers. À mesure que l'Office passera un système de gestion souple de l'espace de travail, tous les espaces de bureaux disponibles seront réaménagés pour en maximiser l'utilisation tout en optimisant les conditions de travail et en répondant aux besoins opérationnels de chaque locataire.

29G.52 Pour contribuer à assurer le bon fonctionnement des entités clientes, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne les voyages et les transports, le sous-programme se concentrera sur l'élargissement des solutions de transport numérique grâce à une plateforme intégrée visant à une meilleure utilisation des ressources de transport, et une répartition efficace entre les prestataires de services de transport internes et externes, ce qui devrait avoir pour résultat une plus grande commodité pour les clients (véhicules plus petits, itinéraires plus directs) et une réduction globale des coûts. Parmi les résultats déjà obtenus, citons la mise en place de services de taxis numériques et de navettes en dehors des heures d'ouverture en 2018 et 2019, ce qui a permis des gains d'efficacité considérables pour les clients, de réduire la configuration des véhicules et de raccourcir les temps de trajet sur les itinéraires communs, grâce à l'introduction d'applications mobiles permettant de réserver et d'organiser des services de transport facilement. Pour contribuer à la bonne gestion des voyages pour ses services clients, le sous-programme continuera d'apporter aide et conseil et de dispenser des formations régulières. Le sous-programme a également poursuivi ses activités de sensibilisation grâce à des journées portes ouvertes dans les compagnies aériennes et les hôtels pour informer les clients des services de voyage offerts. En outre, il assure des services de voyage immédiats et efficaces, en particulier avant les grandes réunions inscrites au calendrier, en détachant des membres du personnel chargé des voyages dans les entités clientes afin d'y établir un pôle voyages, ce qui devrait avoir pour résultat une meilleure gestion des ressources des clients allouées aux voyages. Parmi les résultats déjà obtenus, citons l'appui apporté aux clients lors de manifestations majeures comme, par exemple, la quatrième session de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement tenue en mars 2019 (au cours de laquelle 250 demandes de voyage supplémentaires ont été traitées dans des délais serrés), l'Assemblée d'ONU-Habitat tenue en mai 2019 et le Forum urbain mondial (au cours duquel un appui en matière de voyages a été apporté à plus de 600 participants).

29G.53 Pour contribuer à assurer le bon fonctionnement des entités clientes, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne les services d'achat, le sous-programme veillera à acquérir des biens et services qui répondent aux besoins des clients de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible, grâce à des solutions d'achat rentables et innovantes exploitant les économies d'échelle, à des « appels d'offres secondaires », à des tarifications incitatives et à des modèles d'évaluation soutenus par des processus et technologies rationalisés, ce qui devrait avoir pour résultat de réduire les coûts et de raccourcir les délais de traitement des transactions, un renforcement de la concurrence et un meilleur rapport qualité-prix. Parmi les résultats déjà obtenus, citons, au cours des deux dernières années, en particulier en 2019, un meilleur rapport qualité-prix pour les clients (autrement dit, un coût moindre pour une qualité supérieure) et une réactivité accrue permettant de répondre aux besoins des clients rapidement.

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

29G.54 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir la gestion, l'entretien et l'exploitation efficaces et rationnels des installations (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montre la proportion de services fournis dans les délais (99 %, contre un taux prévu de 100 %).

Exécution du programme en 2019 : recyclage des déchets et réduction des émissions dans le complexe des Nations Unies à Nairobi

29G.55 Le sous-programme a mis en œuvre en 2019 une stratégie de gestion des déchets qui avait été proposée en 2017 et expérimentée en 2018. En mars 2018, il a mis en place une station de gestion et de transfert des déchets pour mesurer et trier les déchets et les acheminer vers des installations de recyclage. Une mise en œuvre par étapes de la séparation des déchets à la source a débuté en 2018, avec un projet pilote mis en œuvre en partenariat avec plusieurs grands clients du sous-programme, notamment le PNUE, le Programme alimentaire mondial et ONU-Habitat. La séparation des déchets à la source a été entièrement généralisée à tous les services clients et à toutes les zones extérieures dans les locaux des Nations Unies à Nairobi en 2019, ce qui a permis de mener à bien la gestion, la séparation et le recyclage efficaces des déchets collectés dans tous les services clients et toutes les zones extérieures. Ce résultat a été rendu possible par la construction d'une station de tri des déchets, l'installation de poubelles de tri sélectif, l'engagement d'une entreprise innovante de gestion des déchets et l'organisation d'une campagne de sensibilisation du personnel qui s'est traduite par une augmentation considérable du taux de recyclage.

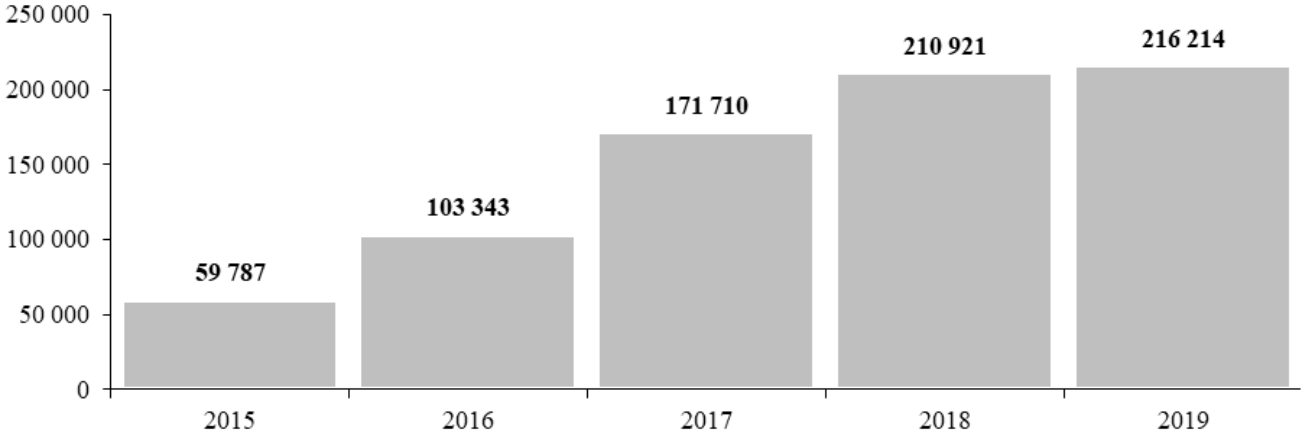
29G.56 Le sous-programme met également en œuvre un système de gestion de l'environnement, dont un jalon a été franchi, à savoir améliorer nettement la sensibilisation du personnel, grâce à la formation de l'ensemble du personnel, à la formation de l'équipe cadre de points focaux et à la formation à l'audit interne des membres du personnel appelés à exercer des responsabilités en matière de conformité et de contrôle du système.

29G.57 En outre, le sous-programme a achevé la remise en état des étangs d'oxydation vieux de 40 ans. Les étangs ont été remodelés et redimensionnés pour augmenter leur efficacité de traitement et le volume d'eaux usées pouvant être traitées a été porté à 5 000 personnes par jour. Les eaux usées traitées servent actuellement à irriguer une zone du complexe. La qualité des eaux usées fait l'objet d'un contrôle trimestriel et le sous-programme prévoit d'étendre encore ce domaine en 2020 et 2021.

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

29G.58 Le travail effectué a contribué à assurer le bon fonctionnement des entités clientes, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, comme le montre le volume de déchets recyclés par personne, qui est passé de 210 921 kilogrammes en 2018 à 216 214 kilogrammes en 2019.

Figure 29G.VI
Mesure des résultats : déchets recyclés par an
(Kilogrammes par personne)



Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : architecture/installations durables (résultat déjà défini en 2020)

29G.59 Le sous-programme poursuivra les travaux relatifs aux installations durables, conformément à son mandat, et engagera des initiatives visant à améliorer la gestion de l'énergie, de l'eau et des eaux usées pour parvenir à des installations durables dont l'incidence négative sur l'environnement est minimale, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-dessous 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 29G.5
Mesure des résultats

2017	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
• s.o.	• Augmentation de 80 % de déchets de bureau recyclés • Réalisation de la neutralité climatique par l'augmentation des compensations des émissions de CO^2 (1 707 tonnes) (données de 2017)	• Réduction des émissions à hauteur de 500 tonnes de CO^2, neutralité climatique (données de 2018)	• Augmentation de 10 % des compensations des émissions de CO^2 • Réduction de 2 % de la consommation d'énergie par personne • Réduction de 2 % de la consommation d'eau par personne • Augmentation du traitement des eaux usées (de 95 à 150 m^3 par jour)	• Réduction de 5 % des émissions de dioxyde de carbone • Réduction de 8 % de la consommation d'énergie par personne • Réduction de 2 % de la consommation d'eau par personne • 150 m^3 d'eaux traitées par jour en moyenne

Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : gestion efficace des déchets électroniques et des déchets de construction (nouveau résultat)

29G.60 Le sous-programme continuera à s'orienter vers la fourniture de solutions durables et efficientes en mettant spécialement l'accent sur la gestion des déchets, de l'énergie, de l'eau et des eaux usées. Après la mise en place du tri, de la séparation et du recyclage des déchets collectés dans toutes les entités clientes et dans toutes les zones extérieures en 2019 et l'extension de ces mesures aux zones de restauration en 2020, l'accent en 2021 sera mis sur la gestion durable des déchets électroniques et des déchets de construction. Le système de gestion de l'environnement et la conformité avec la norme ISO garantiront un contrôle continu et l'amélioration des bonnes pratiques durables dans l'ensemble des locaux des Nations Unies à Nairobi. Fort de la certification ISO 14001, qui devrait être obtenue avant la fin 2020, le sous-programme, en collaboration avec les auditeurs, dressera l'inventaire des lacunes et des écarts et y remédiera. Dans le cadre de la modernisation du système de traitement des eaux usées, de nouvelles fosses septiques centralisées collecteront et traiteront les eaux usées des zones centrales et du nouveau bâtiment à usage de bureaux avant de les pomper vers les étangs d'oxydation, tandis que la station d'épuration du nouveau bâtiment sera mise à l'arrêt pour servir de système de secours, ce qui se traduira par des gains d'efficacité liés à l'arrêt des pompes électriques alimentant la station. Le sous-programme prévoit également de remplacer environ 4 000 lampes fluorescentes existantes par de nouvelles lampes à diodes électroluminescentes. En moyenne,

chacune de ces lampes dure trois fois plus longtemps qu'une lampe fluorescente. On estime ainsi réaliser une réduction de la consommation de 1 200 kilowattheures par jour. Enfin, cette mesure permettra de réduire les déchets dangereux, les tubes et ampoules fluorescents contenant du mercure.

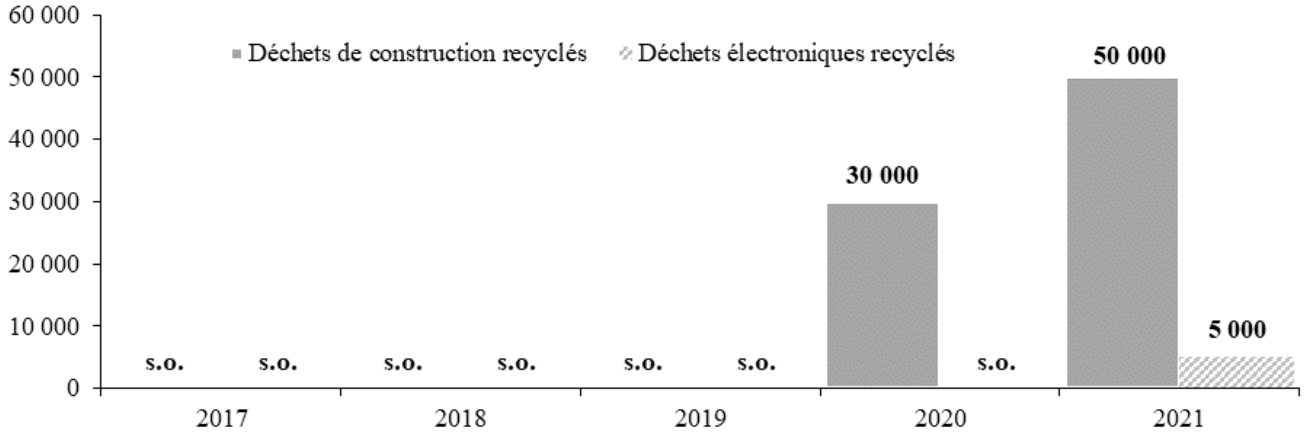
Situation interne et réponse

29G.61 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : améliorer la sensibilisation du personnel aux questions environnementales et aux pratiques de travail durables et efficaces en matière de gestion des déchets, de l'énergie, de l'eau et des eaux usées. En réponse, le sous-programme mettra en œuvre une campagne ciblée de sensibilisation et de formation du personnel, et passera au tri et à la séparation des déchets à la source, ce qui permettra d'atteindre un pourcentage de recyclage beaucoup plus élevé pour tous les déchets collectés dans les services clients et les zones extérieures.

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

29G.62 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à assurer le bon fonctionnement des entités clientes, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, comme devrait le montrer l'augmentation du volume de déchets recyclés dans le complexe des Nations Unies à Nairobi, en particulier dans les domaines des déchets de restauration, des déchets de construction et des déchets électroniques, l'objectif à atteindre étant le zéro déchet.

Figure 29G.VII
Mesure des résultats : volume annuel de déchets de construction (gris foncé) et de déchets électroniques (gris clair) recyclés
(Kilogrammes)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29G.63 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
58/272	Sujets particuliers relatifs au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005, section I, stratégie en matière de technologies de l'information et des communications
58/276	Pratiques en matière d'externalisation
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
62/269	Réforme des achats
69/273	Achats

Produits

29G.64 On trouvera dans le tableau 29G.6 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29G.6
Sous-programme 3 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
E. Activités d'appui
Logistique : expédition de biens de l'Organisation, envois groupés pour les conférences, déménagement d'effets personnels et souscription des polices d'assurance correspondantes ; services de courrier, de valise diplomatique, de distribution, d'enregistrement et d'archivage ; gestion et entretien des terrains, locaux et bâtiments appartenant à l'Organisation des Nations Unies (140 acres) : bureaux, salles de conférence, terrains, autres bâtiments et infrastructures ; gestion des espaces de bureau, réagencement et réorganisation de la disposition des bureaux en fonction des besoins des bureaux des Nations Unies, des autres départements du Secrétariat et des bureaux d'autres entités des Nations Unies à Nairobi ; gestion des actifs, notamment leur inventaire physique et le suivi de la comptabilité matières, des immobilisations corporelles et des stocks avec ou sans valeur marchande, entreposage et élimination ; appui en matière de planification et de recherche de fournisseurs pour l'achat de biens et de services ; passation des commandes de biens et de services ; réception et inspection ; délivrance de laissez-passer et autres documents de voyage, organisation des voyages pour le personnel et les participants aux réunions (14 663 demandes de voyage et de transport) ; traitement de tous les privilèges et immunités des fonctionnaires habilités des entités des Nations Unies souscrivant aux services relatifs aux relations avec le pays hôte fournis par l'Office des Nations Unies à Nairobi pour le compte du Gouvernement du Kenya.

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

Objectif

29G.65 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faire progresser la mise en œuvre efficiente et efficace des programmes de fond des entités clientes grâce à la mise en œuvre de solutions technologiques innovantes tout en maintenant une dorsale de services et d'infrastructures technologiques sûre, cohérente et résiliente.

Stratégie

29G.66 Pour contribuer à faire progresser la mise en œuvre efficiente et efficace des programmes de fond des entités clientes grâce à la mise au point de solutions technologiques innovantes tout en maintenant une dorsale de services et d'infrastructures technologiques sûre, cohérente et résiliente, le sous-programme proposera ces solutions après consultation avec les entités clientes pour veiller à ce que les objectifs des programmes et les besoins des organisations soient au cœur des décisions relatives à l'offre de services de communication et de services informatiques et à la mise en service de nouvelles technologies, ce qui devrait avoir pour résultat de favoriser les décisions des entités clientes, de satisfaire leurs besoins efficacement et rapidement et de mieux intégrer les activités de planification et de définition des priorités liées au renforcement des capacités en matière d'information et de communication et à l'utilisation des ressources. Parmi les résultats déjà obtenus, citons les progrès réalisés en 2019 dans la migration vers le nuage (espace de travail Unite) des contenus des clients anciennement accessibles en local, offrant ainsi à ces derniers la possibilité d'accéder à leurs contenus n'importe où et n'importe quand tout en réduisant leur empreinte carbone.

29G.67 Le sous-programme continuera de développer et de mettre en œuvre une démarche d'innovation permettant d'expérimenter les nouvelles technologies et solutions afin d'en déterminer les avantages et

la faisabilité, ce qui devrait permettre d'assurer une mise en service souple de technologies nouvelles et innovantes et de permettre ainsi aux entités clientes de remplir leurs besoins. Compte tenu des tendances actuelles du secteur, il est indispensable de pouvoir explorer et adopter les nouvelles technologiques susceptibles d'apporter des avantages, et ce, de manière fiable, cohérente et durable. Parmi les résultats déjà obtenus, citons la mise en place initiale de l'espace de travail Unite, une solution innovante qui permet le stockage des fichiers non plus en local mais dans le nuage, ce qui les rend accessibles partout et à tout moment dans le monde entier et offre ainsi aux clients une grande mobilité.

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

29G.68 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 une meilleure disponibilité des services de téléphonie et de transmission de données (99,9 % contre un objectif de 99 % pour l'exercice biennal 2018-2019).

Exécution du programme en 2019 : solutions informatiques conçues pour le nuage

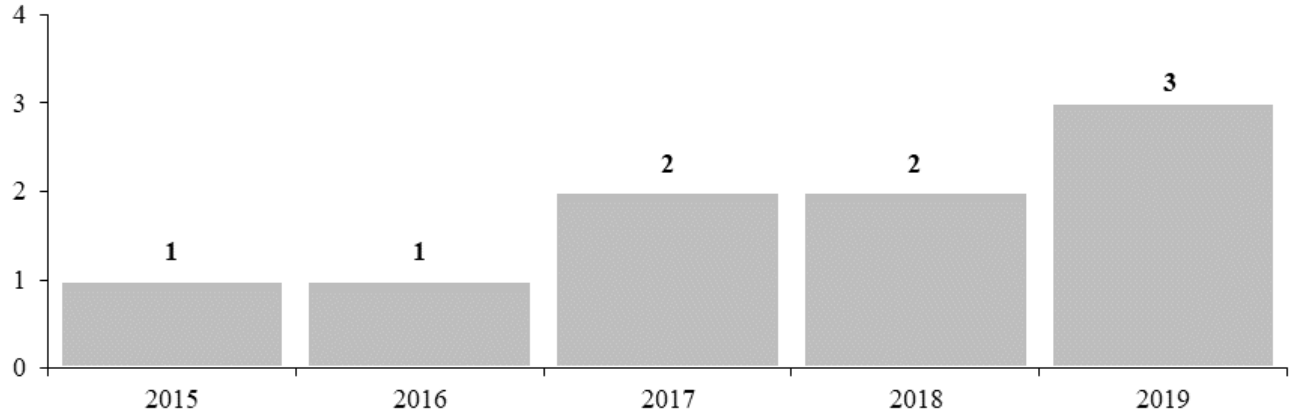
29G.69 Tirant parti des connaissances acquises en 2018, le sous-programme a répondu à une demande sans cesse croissante de services et de solutions informatiques de la part de clients existants et nouveaux, notamment en contribuant à l'intégration du personnel du système des coordonnateurs résidents grâce à un portail de ressources humaines, mais aussi en aidant le PNUE et ONU-Habitat à transférer les solutions institutionnelles dans le nuage de l'Organisation des Nations Unies.

29G.70 Le sous-programme a également répondu aux besoins de ses clients en matière informatique en réorganisant ses ressources et ses modes de fonctionnement et a accéléré le perfectionnement des compétences et des capacités du personnel pour aider ses clients dans le passage à l'informatique en nuage. À cet égard, le sous-programme a formé le personnel à Cloud Foundation et les administrateurs systèmes aux techniques avancées d'administration et de migration dans le nuage. En outre, il a mis en place son abonnement à l'offre d'informatique en nuage du Secrétariat des Nations Unies et a réussi la migration de sa première application vers le nuage.

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

29G.71 Le travail effectué a contribué à faire progresser la mise en œuvre efficiente et efficace des programmes de fond des entités clientes grâce à la mise au point de solutions technologiques innovantes tout en maintenant une dorsale de services et d'infrastructures technologiques sûre, cohérente et résiliente, comme le montre l'adoption de trois nouvelles solutions en nuage en 2019.

Figure 29G.VIII
Mesure des résultats : nombre de solutions en nuage supplémentaires par an

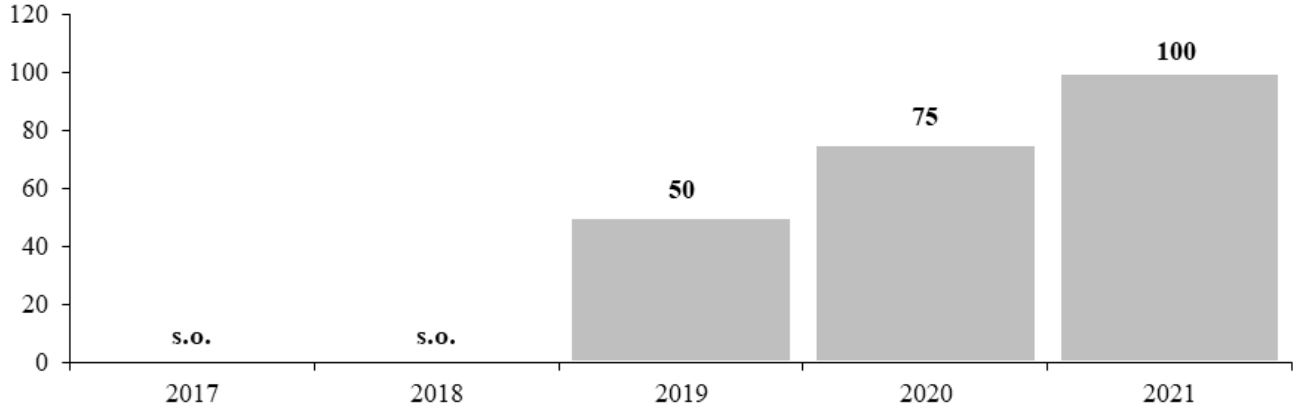


Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : bureau connecté : l'Office des Nations Unies à Nairobi offre au personnel du PNUE et d'ONU-Habitat la possibilité de travailler en tout lieu, à tout moment et en toute sécurité (résultat déjà défini en 2020)

29G.72 Le sous-programme poursuivra les travaux relatifs aux solutions informatiques qui donnent davantage de souplesse aux clients, conformément à son mandat, et fournira un environnement intelligent et sécurisé en nuage, offrant des solutions fondées sur une approche axée sur les résultats et des services axés sur le client, pour un meilleur accès des clients à des contenus partagés et une collaboration accrue entre les clients au niveau mondial, y compris avec leurs partenaires externes, 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 29G.IX
Mesure des résultats : part des contenus produits par le PNUE et ONU-Habitat disponibles en nuage
(Pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : augmentation du nombre de solutions innovantes (nouveau résultat)

29G.73 Tirant parti des connaissances acquises en 2018, le sous-programme a répondu à une demande sans cesse croissante de services et de solutions informatiques de la part de clients existants et nouveaux, notamment en contribuant à l'intégration du personnel du système des coordonnateurs résidents grâce à un portail de ressources humaines, mais aussi en aidant le PNUE et ONU-Habitat à assurer la migration des solutions institutionnelles vers le nuage de l'Organisation des Nations Unies.

29G.74 Le sous-programme a également répondu aux besoins des clients en matière informatique en réorganisant ses ressources et ses processus et a accéléré le perfectionnement des compétences et des capacités du personnel pour aider ses clients dans le passage à l'informatique en nuage.

Situation interne et réponse

29G.75 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : répondre à la nouvelle demande des clients désireux de recevoir un appui dans le cadre du passage de prestataires d'hébergement extérieurs privés à l'environnement d'hébergement en nuage, ainsi qu'à la demande de solutions mobiles sur mesure.

29G.76 En réponse, en 2021, le sous-programme renforcera sa capacité à fournir des solutions d'hébergement en nuage, en coopération avec le Bureau de l'informatique et des communications au

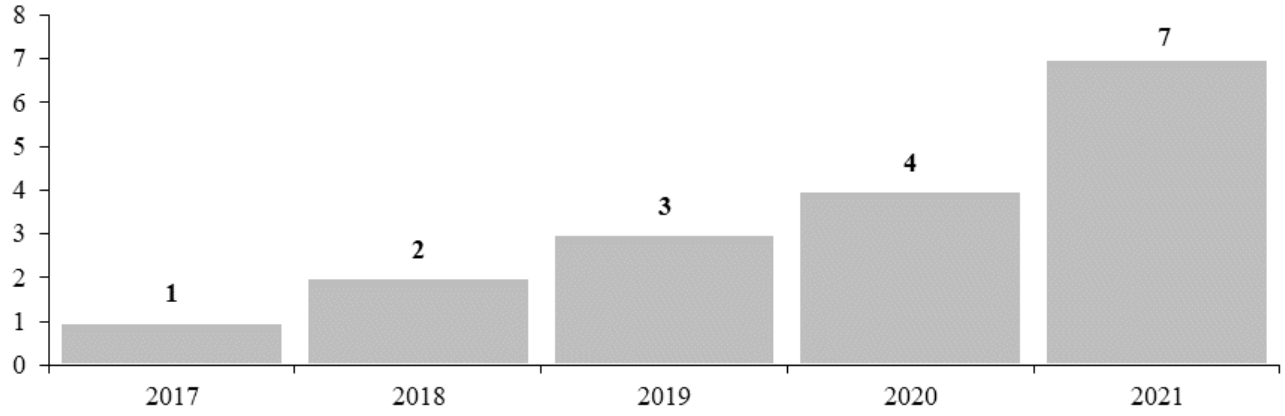
Siège. Il s'appuiera sur les technologies d'hébergement en nuage pour répondre à la demande de ses clients en matière de services en nuage, assurer la migration des services de l'Office des Nations Unies à Nairobi vers le nuage et réduire l'empreinte carbone du centre de données de l'Office. En outre, une fois constitué en centre d'excellence pour les services en nuage, le sous-programme sera à même de mettre en place un dispositif souple de mise au point, d'expérimentation et de mise en service de solutions technologiques innovantes pour ses clients.

29G.77 Le service a déjà été sollicité par ses clients pour aider à assurer la migration des contenus hébergés dans leurs centres de données (tant au Kenya que dans la région). La réorganisation du sous-programme en 2019 est alignée sur la structure du centre d'excellence en nuage du Bureau de l'informatique et des communications et tirera parti de la gestion unifiée des services informatiques et du référentiel Information Technology Infrastructure Library pour continuer à fournir aux clients des solutions et des services ciblés, souples et innovants.

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

29G.78 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à faire progresser la mise en œuvre efficiente et efficace des programmes de fond des entités clientes grâce à la mise au point de solutions technologiques innovantes tout en maintenant une dorsale de services et d'infrastructures technologiques sûre, cohérente et résiliente, comme devrait le montrer la mise en place en 2021 de quatre solutions innovantes supplémentaires à l'usage des services organiques, portant à sept le nombre total de solutions disponibles. Parmi les exemples de ces solutions, citons l'espace de travail Unite, le système Active Directory et la gestion des bureaux virtuels.

Figure 29G.X
Mesure des résultats : nombre total de solutions innovantes mises à la disposition des entités clientes



Textes des organes délibérants définissant les mandats

29G.79 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
58/272	Sujets particuliers relatifs au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005, section I, stratégie en matière de technologies de l'information et des communications
63/262	Technologies de l'information et des communications ; progiciel de gestion intégré ; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations
63/269	Informatique et télématique, continuité des opérations et reprise après sinistre : arrangements concernant le centre informatique secondaire du Siège

Produits

29G.80 On trouvera dans le tableau 29G.7 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 29G.7
Sous-programme 4 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie
E. Activités d'appui
Technologies de l'information et des communications : sécurisation des systèmes et des données informatiques pour les utilisateurs finaux ; services de connexion ; services d'hébergement ; services de téléphonie, de visioconférence et de transmission de données ; administration et entretien des systèmes d'application existants et nouveaux dans un environnement sécurisé ; soutien technique aux utilisateurs finaux (entretien de 2 300 appareils informatiques).

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021

Vue d'ensemble

29G.81 On trouvera dans les tableaux 29G.8 à 29G.10 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 29G.8
Ressources financières, par objet de dépense
(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*	*Total avant actualisation des coûts*	*Actualisation des coûts*	*2021 (prévisions après actualisation des coûts)*
Postes	10 857,5	10 742,2	–	–	–	–	–	10 742,2	721,2	11 463,4
Autres dépenses de personnel	920,7	381,1	–	–	–	–	–	381,1	16,8	397,9
Consultants	18,7	84,0	(84,0)	–	–	(84,0)	(100,0)	–	–	–
Voyages du personnel	2,9	10,4	–	–	(10,4)	(10,4)	(100,0)	–	–	–
Services contractuels	684,0	796,0	(386,0)	–	46,3	(339,7)	(42,7)	456,3	20,0	476,3
Frais généraux de fonctionnement	3 568,4	4 744,2	–	–	29,8	29,8	0,6	4 774,0	212,2	4 986,2
Dépenses de représentation	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Fournitures et accessoires	89,3	135,9	–	–	(29,1)	(29,1)	(21,4)	106,8	4,6	111,4
Mobilier et matériel	–	59,6	–	–	(36,6)	(36,6)	(61,4)	23,0	1,0	24,0
Bourses, subventions et contributions	106,1	1 095,4	(1 095,4)	–	–	(1 095,4)	(100,0)	–	–	–
Total	**16 247,6**	**18 048,8**	**(1 565,4)**	**–**	**–**	**(1 565,4)**	**(8,7)**	**16 483,4**	**975,8**	**17 459,2**

Tableau 29G.9
Changements relatifs aux postes[a]

	Nombre	*Classe*
Effectif approuvé pour 2020	112	1 D-2, 4 D-1, 7 P-5, 9 P-4, 17 P-3, 7 P-2/1, 1 AN, 66 AL
Effectif proposé pour 2021	112	1 D-2, 4 D-1, 7 P-5, 9 P-4, 17 P-3, 7 P-2/1, 1 AN, 66 AL

[a] Aucun changement n'est proposé pour 2021.

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et figures : AL = agent(e) local(e) ; AN = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national.

Tableau 29G.10
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	7	–	–	–	–	7
P-4	9	–	–	–	–	9
P-3	17	–	–	–	–	17
P-2/1	7	–	–		–	7
Total partiel	**45**	**–**	**–**	**–**	**–**	**45**
Autres catégories de personnel						
Administrateurs recrutés sur le plan national	1	–	–	–	–	1
Agents locaux	66	–	–	–	–	66
Total partiel	**67**	**–**	**–**	**–**	**–**	**67**
Total	**112**	**–**	**–**	**–**	**–**	**112**

29G.82 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 29G.11 à 29G.13 et dans la figure 29G.XI.

29G.83 Comme le montrent les tableaux 29G.11 1) et 29G.12 1), les ressources proposées pour 2021 s'élèvent globalement à 16 483 400 dollars avant actualisation des coûts, soit une diminution nette de 1 565 400 dollars (8,7 %) par rapport aux crédits ouverts pour 2020. La variation des ressources demandées découle du non-renouvellement de crédits prévus pour 2020. Les ressources demandées permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

Tableau 29G.11
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*			
B. Direction exécutive et administration	770,5	936,1	–	–	(12,0)	(12,0)	(1,3)	924,1	52,1	976,2
C. Programme de travail										
1. Planification des programmes, finances et budget	2 870,7	3 101,6	–	–	(11,0)	(11,0)	(0,4)	3 090,6	203,7	3 294,3
2. Gestion des ressources humaines	2 865,6	2 811,4	–	–	(6,5)	(6,5)	(0,2)	2 804,9	184,1	2 989,0
3. Services d'appui	8 003,3	9 430,6	(1 565,4)	–	33,0	(1 532,4)	(16,2)	7 898,2	419,2	8 317,4
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	1 737,5	1 769,1	–	–	(3,5)	(3,5)	(0,2)	1 765,6	116,7	1 882,3
Total partiel (C)	**15 477,1**	**17 112,7**	**(1 565,4)**	**–**	**12,0**	**(1 553,4)**	**(9,1)**	**15 559,3**	**923,7**	**16 483,0**
Total partiel (1)	**16 247,6**	**18 048,8**	**(1 565,4)**	**–**	**–**	**(1 565,4)**	**(8,7)**	**16 483,4**	**975,8**	**17 459,2**

2) *Ressources extrabudgétaires*

	2019 (dépenses effectives)	*2020 estimations)*	*2021 (prévisions)*
B. Direction exécutive et administration	262,6	746,9	764,2
C. Programme de travail			
1. Planification des programmes, finances et budget	4 540,1	3 618,2	3 719,2
2. Gestion des ressources humaines	3 333,9	4 328,5	4 433,7
3. Services d'appui	5 957,8	6 919,6	7 067,6
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	3 499,4	5 349,6	5 458,3
Total partiel (C)	**17 331,2**	**20 215,9**	**20 678,8**
Total partiel (2)	**17 593,8**	**20 962,8**	**21 443,0**
Total	**33 841,4**	**39 011,6**	**38 902,2**

Tableau 29G.12
Évolution des postes, par composante et sous-programme

1) *Budget ordinaire*

	Effectif approuvé pour 2020	*Changements*				*Effectif proposé pour 2021*
		Ajustements techniques	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	
B. Direction exécutive et administration	3	–	–	–	–	3
C. Programme de travail						
1. Planification des programmes, finances et budget	31	–	–	–	–	31
2. Gestion des ressources humaines	23	–	–	–	–	23
3. Services d'appui	43	–	–	–	–	43
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	12	–	–	–	–	12
Total partiel (C)	**109**	**–**	**–**	**–**	**–**	**109**
Total partiel (1)	**112**	**–**	**–**	**–**	**–**	**112**

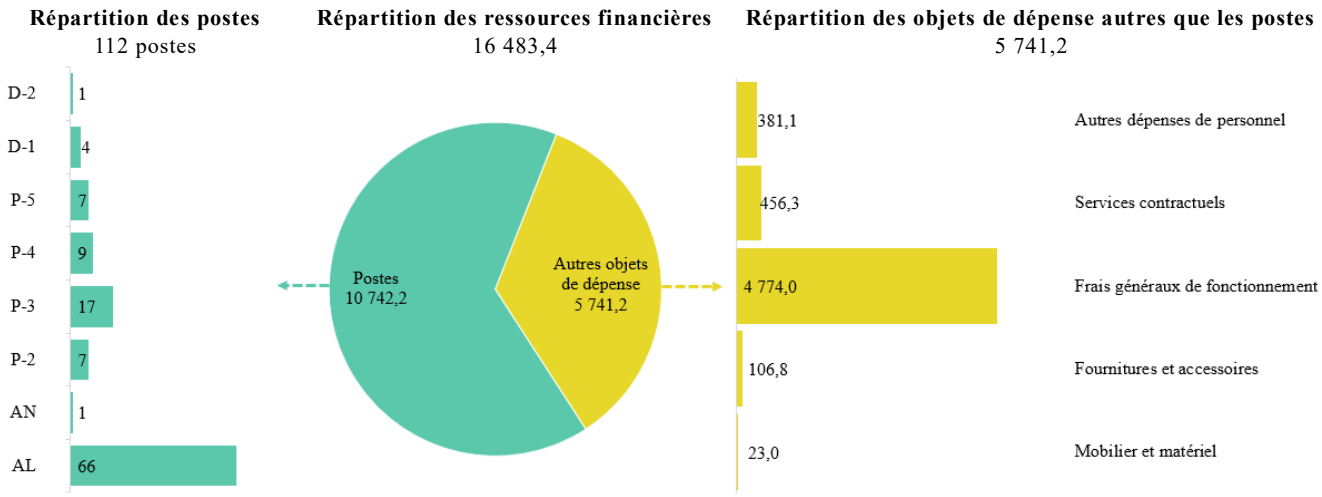
2) *Ressources extrabudgétaires*

	2020 (estimations)	*2021 (prévisions)*
B. Direction exécutive et administration	5	6
C. Programme de travail		
1. Planification des programmes, finances et budget	63	66
2. Gestion des ressources humaines	49	49
3. Services d'appui	75	78
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	32	33
Total partiel (C)	**219**	**226**
Total partiel (2)	**224**	**232**
Total	**336**	**344**

Tableau 29G.13
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	10 857,5	10 742,2	–	–	–	–	–	10 742,2
Autres objets de dépense	5 390,2	7 306,6	(1 565,4)	–	–	(1 565,4)	(21,4)	5 741,2
Total	**16 247,6**	**18 048,8**	**(1 565,4)**	**–**	**–**	**(1 565,4)**	**(8,7)**	**16 483,4**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		45	–	–	–	–	–	45
Agents locaux et catégories apparentées		67	–	–	–	–	–	67
Total		**112**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**112**

Figure 29G.XI
Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Analyse des variations par composante et sous-programme

Récapitulatif des changements relatifs aux ressources

Ajustements techniques

29G.84 Comme le montrent les tableaux 29G.11 1) et 29G.12 1), les changements entraînent une diminution de 1 565 400 dollars au titre du sous-programme 3 (Services d'appui) pour ce qui est des objets de dépense autres que les postes du fait du non-renouvellement de crédits qui avaient été approuvés pour 2020 par l'Assemblée générale dans sa résolution 74/263 pour les fins suivantes : a) le chantier

relatif au remplacement des bâtiments A à J à l'Office des Nations Unies à Nairobi (1 095 400 dollars) ; b) la rénovation des installations de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi et le renforcement des capacités dont elles sont dotées (470 000 dollars).

Autres changements

29G.85 Comme le montrent les tableaux 29G.11 1) et 29G.12 1), les changements tiennent à la redistribution des ressources à l'intérieur du chapitre, sans changement du montant global, compte tenu des besoins opérationnels décrits ci-après :

a) **direction exécutive et administration**. La diminution de 12 000 dollars s'explique par la baisse des ressources nécessaires pour les voyages (10 400 dollars), rendue possible par le recours aux outils de visioconférence, et par une réduction des ressources nécessaires pour le remplacement de mobilier et de matériel (1 600 dollars) ;

b) **sous-programme 1 (Planification des programmes, finances et budget)**. La diminution de 11 000 dollars tient à une réduction des ressources nécessaires pour le remplacement de mobilier et de matériel ;

c) **sous-programme 2 (Gestion des ressources humaines)**. La diminution de 6 500 dollars tient à une réduction des ressources nécessaires pour le remplacement de mobilier et de matériel ;

d) **sous-programme 3 (Services d'appui)**. L'augmentation nette de 33 000 dollars s'explique par une augmentation au titre des services contractuels (46 300 dollars) et des frais généraux de fonctionnement (29 800 dollars), sur la base des accords contractuels et de la tendance suivie actuellement par les dépenses, et est compensée en partie par la réduction des besoins au titre des fournitures et accessoires (29 100 dollars) et du remplacement de mobilier et de matériel (14 000 dollars) ;

e) **sous-programme 4 (Aspects opérationnels de l'informatique et des communications)**. La diminution de 3 500 dollars tient à une réduction des ressources nécessaires pour le remplacement de mobilier et de matériel.

Quotes-parts hors budget ordinaire et ressources extrabudgétaires

29G.86 Comme le montrent les tableaux 29G.11 2) et 29G.12 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 ressources extrabudgétaires d'un montant de 21 443 000 dollars, dont 232 postes, à l'appui de diverses activités, telles que l'appui administratif et les services communs fournis au PNUE, à ONU-Habitat et aux coordonnateurs résidents, ainsi que les services communs dont bénéficient les organismes, fonds et programmes des Nations Unies situés à Nairobi. Ces ressources représentent 55,1 % des ressources totales du programme. L'augmentation du montant des ressources extrabudgétaires qu'il est prévu de recevoir est principalement liée à la progression de la demande touchant les services locaux et les services communs offerts par l'Office ainsi qu'à l'appui apporté au système des coordonnateurs résidents.

29G.87 D'une valeur estimée à 12 039 076 dollars, les contributions en nature prennent la forme de locaux mis gracieusement à la disposition de l'Office par l'État.

Direction exécutive et administration

29G.88 Le Directeur de l'administration dirige, supervise et gère l'ensemble des services administratifs et des services d'appui connexes que l'Office des Nations Unies à Nairobi fournit à ses organisations clientes.

29G.89 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier par la cible 12.6 des objectifs de développement durable, dans laquelle les organismes sont encouragés à intégrer des informations sur le développement durable dans leurs rapports périodiques, et

conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution 72/219, l'Office incorpore des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités. En 2019, l'accent a été mis sur les pratiques optimales concernant la durabilité environnementale et sur une formation à la gestion environnementale dans l'ensemble du complexe pour aider l'Office à obtenir la certification ISO en 2020. En 2021, l'Office ira plus loin dans la gestion et le recyclage des déchets et continuera d'interdire la vente et l'utilisation des produits en plastique à usage unique dans ses locaux.

29G.90 On trouvera dans le tableau 29G.14 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. Parmi les mesures prises par l'Office pour améliorer encore le respect des délais d'achat des billets figure la promulgation d'une directive en 2020, qui a pour objet de sensibiliser le personnel au fait que le respect des délais est obligatoire. Les gestionnaires sont invités à prendre des mesures préventives et à surveiller l'application des mesures correctives. Le respect des délais fait l'objet d'un suivi et les statistiques et tendances sont portées à la connaissance des gestionnaires tous les trois mois.

Tableau 29G.14
Respect des délais
(En pourcentage)

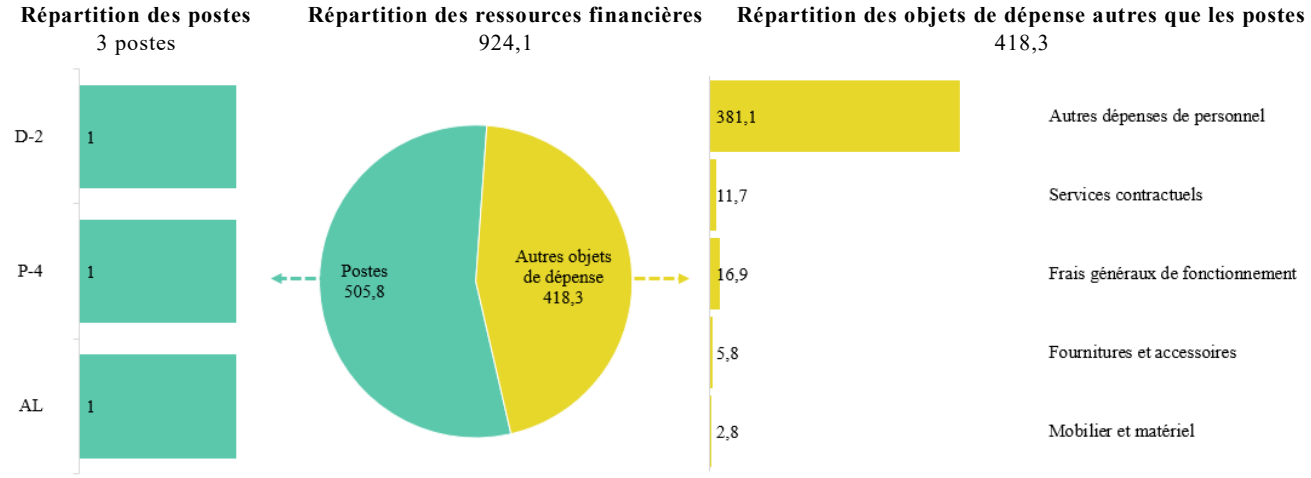
	2019 (taux prévu)	*2019 (taux effectif)*	*2020 (taux prévu)*	*2021 (taux prévu)*
Soumission de la documentation dans les délais	100	100	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	100	52	100	100

29G.91 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 924 100 dollars et font apparaître une diminution de 12 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020, qui est expliquée au paragraphe 29G.85 a). On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29G.15 et la figure 29G.XII.

Tableau 29G.15
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	487,6	505,8	–	–	–	–	–	505,8
Autres objets de dépense	282,8	430,3	–	–	(12,0)	(12,0)	(2,8)	418,3
Total	**770,5**	**936,1**	**–**	**–**	**(12,0)**	**(12,0)**	**(1,3)**	**924,1**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		2	–	–	–	–	–	2
Agents locaux		1	–	–	–	–	–	1
Total		**3**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**3**

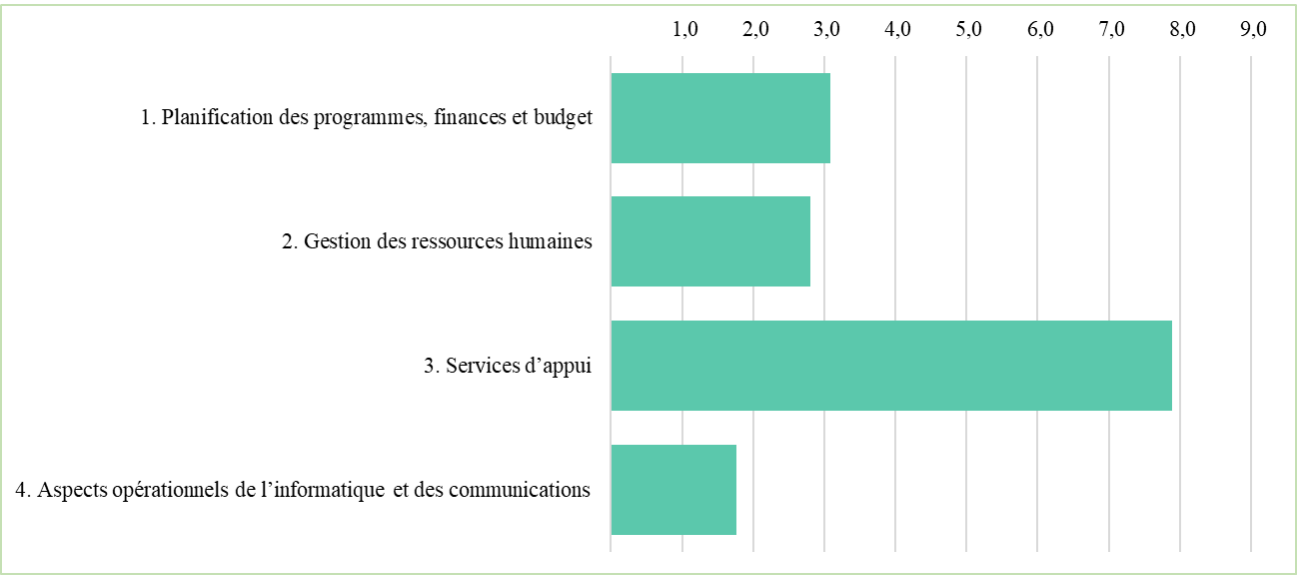
Figure 29G.XII
Direction exécutive et administration : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes



Programme de travail

29G.92 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 15 559 300 dollars et font apparaître une augmentation nette de 12 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020, qui est expliquée aux paragraphes 29G.85 b), c), d) et e). On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources par sous-programme dans la figure 29G.XIII.

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



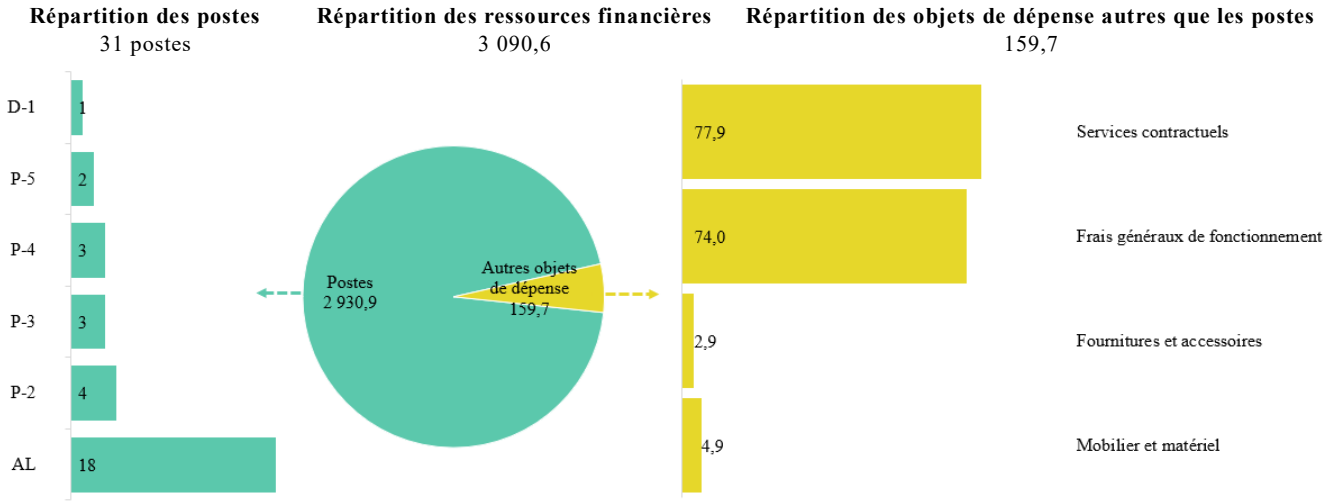
Sous-programme 1
Planification des programmes, finances et budget

29G.93 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 3 090 600 dollars et font apparaître une diminution nette de 11 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29G.16 et la figure 29G.XIV. On trouvera au paragraphe 29G.85 b) des explications sur la réduction de 11 000 dollars qui est proposée.

Tableau 29G.16
Sous-programme 1 : évolution des ressources financières et des postes
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	*2020 (crédits ouverts)*	*Changements*					*2021 (prévisions avant actualisation des coûts)*
			Ajustements techniques	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	*Pourcentage*	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	2 870,7	2 930,9	–	–	–	–	–	2 930,9
Autres objets de dépense	–	170,7	–	–	(11,0)	(11,0)	(6,4)	159,7
Total	**2 870,7**	**3 101,6**	**–**	**–**	**(11,0)**	**(11,0)**	**(0,4)**	**3 090,6**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		13	–	–	–	–	–	13
Agents locaux		18	–	–	–	–	–	18
Total		**31**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**31**

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



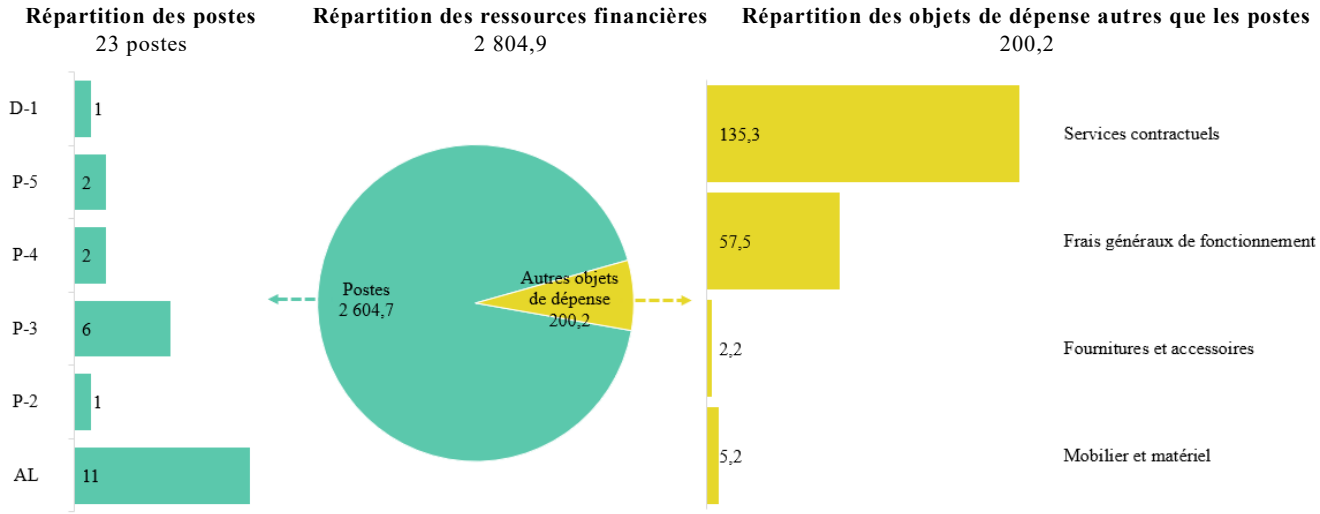
Sous-programme 2
Gestion des ressources humaines

29G.94 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 2 804 900 dollars et font apparaître une diminution nette de 6 500 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29G.17 et la figure 29G.XV. On trouvera au paragraphe 29G.85 c) des explications sur la réduction de 6 500 dollars qui est proposée.

Tableau 29G.17
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	2 710,9	2 604,7	–	–	–	–	–	2 604,7
Autres objets de dépense	154,7	206,7	–	–	(6,5)	(6,5)	(3,1)	200,2
Total	**2 865,6**	**2 811,4**	**–**	**–**	**(6,5)**	**(6,5)**	**(0,2)**	**2 804,9**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		12	–	–	–	–	–	12
Agents locaux		11	–	–	–	–	–	11
Total		**23**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**23**

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



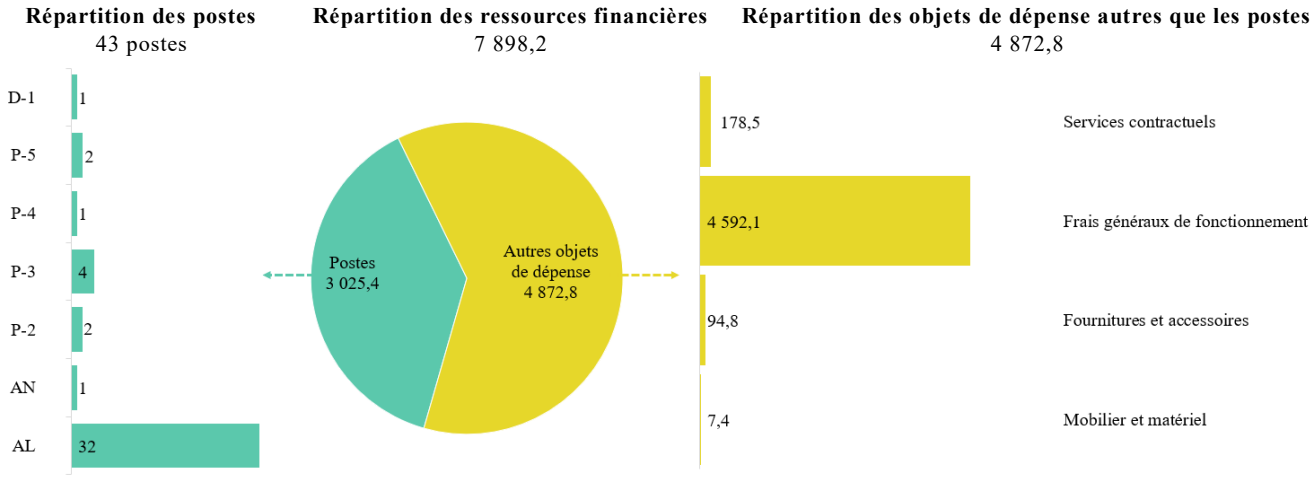
Sous-programme 3
Services d'appui

29G.95 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 7 898 200 dollars et font apparaître une diminution nette de 1 532 400 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29G.18 et la figure 29G.XVI. On trouvera aux paragraphes 29G.84 et 29G.85 d) des explications sur la réduction de 1 532 400 dollars qui est proposée.

Tableau 29G.18
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	3 050,7	3 025,4	–	–	–	–	–	3 025,4
Autres objets de dépense	4 952,6	6 405,2	(1 565,4)	–	33,0	(1 532,4)	(23,9)	4 872,8
Total	**8 003,3**	**9 430,6**	**(1 565,4)**	**–**	**33,0**	**(1 532,4)**	**(16,2)**	**7 898,2**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		10	–	–	–	–	–	10
Administrateurs recrutés sur le plan national		1	–	–	–	–	–	1
Agents des services généraux et des catégories apparentées		32	–	–	–	–	–	32
Total		**43**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**43**

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



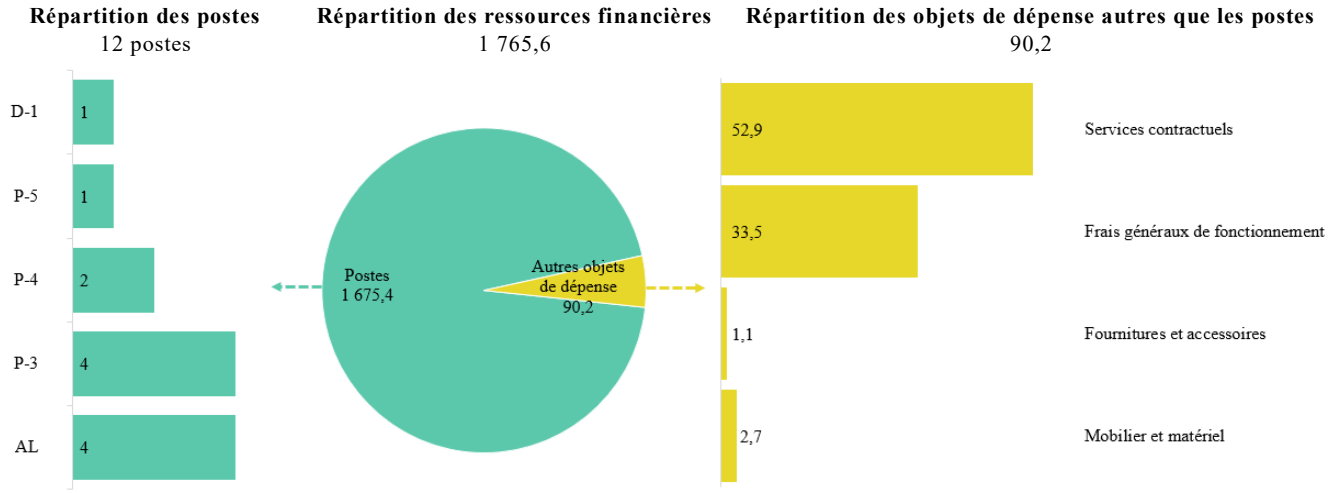
Sous-programme 4
Aspects opérationnels de l'informatique et des communications

29G.96 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 1 765 600 dollars et font apparaître une diminution nette de 3 500 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29G.19 et la figure 29G.XVII. On trouvera au paragraphe 29G.85 e) des explications sur la réduction de 3 500 dollars qui est proposée.

Tableau 29G.19
Sous-programme 4 : évolution des ressources financières et des postes
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

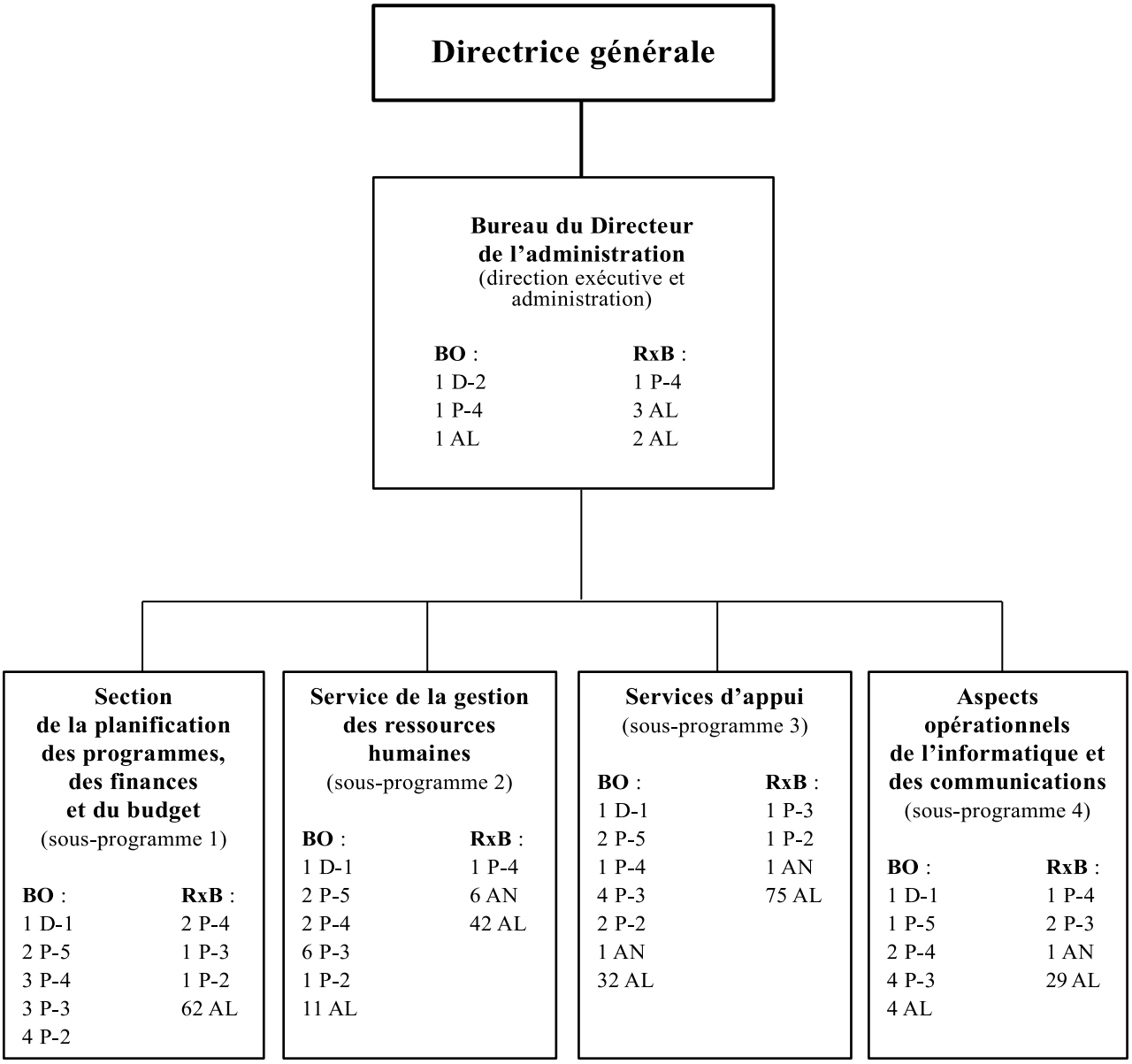
	2019 (dépenses effectives)	*2020 (crédits ouverts)*	*Changements*					*2021 (prévisions avant actualisation des coûts)*
			Ajustements techniques	*Nouveaux mandats et mandats élargis*	*Autres changements*	*Total*	*Pourcentage*	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	1 737,5	1 675,4	–	–	–	–	–	1 675,4
Autres objets de dépense	–	93,7	–	–	(3,5)	(3,5)	(3,7)	90,2
Total	**1 737,5**	**1 769,1**	**–**	**–**	**(3,5)**	**(3,5)**	**(0,2)**	**1 765,6**
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		8	–	–	–	–	–	8
Agents locaux		4	–	–	–	–	–	4
Total		**12**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**12**

Figure 29G.XVII
Sous-programme 4 : 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 : AL = agent(e) local(e) ; AN = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national ; BO = budget ordinaire ; RxB = ressources extrabudgétaires.

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*
Rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (**A/74/7**) Par. VIII.102 : *application des directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion* Constatant qu'en 2018, seuls 42 % des billets d'avion avaient été achetés au moins deux semaines avant le début du voyage et qu'un taux de conformité de 100 % était prévu pour 2019 et 2020, le Comité consultatif a pris note des objectifs ambitieux que l'Office des Nations Unies à Nairobi avait fixés, estimé qu'il convenait d'élaborer également des stratégies et des plans concrets permettant de les atteindre et prié le Secrétaire général d'incorporer des informations à ce sujet dans son prochain projet de budget.	Parmi les mesures prises par l'Office pour améliorer encore le respect des délais relatifs aux délais d'achat des billets d'avion figure la promulgation d'une directive en 2020, qui a pour objet de sensibiliser le personnel au fait que le respect des délais est obligatoire. Les gestionnaires sont invités à prendre des mesures préventives et à surveiller l'application des mesures correctives. Le respect des délais fait l'objet d'un suivi et les statistiques et tendances sont portées à la connaissance des gestionnaires tous les trois mois.
Paragraphe VIII.103 : *recouvrement des coûts* Le Comité consultatif était 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 a souligné une fois de plus la nécessité de disposer d'informations transparentes en ce qui concerne le recouvrement des coûts et recommandé 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 par chaque office, 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.	L'Office a mis en place un système de facturation fondé sur les transactions (grille de tarifs) afin de faire toute la lumière sur les principales mesures de résultats et les statistiques relatives à la charge de travail tout en assurant une répartition des coûts équitable, ce qui a eu pour effet d'éliminer tout financement croisé et de permettre à ses clients de faire des économies puisque les opérations étaient devenues plus efficaces. Des mesures de résultats clés ont été ajoutées à la grille de tarifs pour tous les services administratifs et services d'appui fournis par l'Office à ses principaux clients, le PNUE et ONU-Habitat. Il s'agissait de mettre en place un catalogue de services plus prévisible axé sur la fourniture aux clients d'un appui plus souple, plus équitable et plus réactif et propre à faciliter le recouvrement des coûts financés au moyen de ressources extrabudgétaires.
Paragraphe VIII.105 : *initiatives environnementales* Le Comité a recommandé que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de faire figurer dans son prochain projet de budget des informations sur les économies liées aux initiatives environnementales.	Il est difficile de quantifier les économies découlant de la mise en place d'initiatives environnementales. Cependant, l'Office mesure et contrôle la quantité de déchets qui ont été recyclés et la quantité d'émissions qui ont été évitées.