



Assemblée générale

Distr. générale
18 mai 2021
Français
Original : anglais

Soixante-seizième session
Point 140 de la liste préliminaire*
Projet de budget-programme pour 2022

Projet de budget-programme pour 2022

Chapitre 3 des recettes Services à l'intention du public

Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble	2
A. Programme de travail	7
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies	7
2. Vente des publications des Nations Unies	10
3. Services destinés aux visiteurs	13
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales	19
5. Ventes d'articles-cadeaux	21
6. Exploitation des garages	21
7. Services de restauration	23
8. Autres activités commerciales	25
B. Appui au programme	27
Groupe de la comptabilité des recettes	27
Annexe	
État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle	28

* [A/76/50](#).



Vue d'ensemble

Tableau IS3.1

Prévisions de recettes et de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

Projet du Secrétaire général pour 2022	
Montant brut des recettes	17 384 500
Montant brut des dépenses (après actualisation des coûts)	20 302 800
Montant net des recettes (du déficit)	(2 918 300)
Prévisions approuvées pour 2021	
Montant brut des recettes	19 239 500
Montant brut des dépenses (après actualisation des coûts)	19 419 900
Montant net des recettes (du déficit)	(180 400)

Tableau IS3.2

Vue d'ensemble : postes proposés et changements relatifs aux postes pour 2022

	Nombre	Informations sur les postes
<i>Budget ordinaire</i>		
Postes proposés pour 2022	64	2 P-5, 4 P-4, 4 P-3, 3 P-2/1, 7 G(1°C), 42 G(AC), 2 ASS
Suppressions	(1)	1 G(AC) à l'Administration postale de l'ONU
Postes approuvés pour 2021	65	2 P-5, 4 P-4, 4 P-3, 3 P-2/1, 7 G(1°C), 43 G(AC), 2 ASS

- IS3.1 Les unités administratives ci-après coordonnent et dirigent les diverses activités exécutées au titre du présent chapitre à New York, Genève, Vienne, Nairobi, Addis-Abeba et Bangkok : a) Département de la communication globale ; b) Département des affaires économiques et sociales ; c) Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité ; d) Département de l'appui opérationnel ; e) Office des Nations Unies à Genève ; f) Office des Nations Unies à Vienne ; g) Office des Nations Unies à Nairobi ; h) Commission économique pour l'Afrique (CEA) ; i) Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP).
- IS3.2 Le montant net du déficit prévu pour 2022 au titre des services destinés au public (2 918 300 dollars) fait apparaître une augmentation du déficit de 2 737 900 dollars par rapport au montant net du déficit prévu pour 2021 (180 400 dollars) (voir tableau IS3.4). Cette variation s'explique en grande partie par la diminution prévue des recettes issues des services philatéliques, de la vente de publications, des services destinés aux visiteurs, de l'exploitation des garages et des services de restauration, qui devrait être en partie compensée par une augmentation des activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales, des ventes d'articles-cadeaux et des autres activités commerciales.
- IS3.3 On trouvera au tableau IS3.3 la répartition, en pourcentage, des recettes et des dépenses prévues pour 2022 (montants bruts) au titre des services à l'intention du public.

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux : G = agent(e) des services généraux ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; ASS = agent(e) des services de sécurité.

Tableau IS3.3
Répartition des ressources par composante

(En pourcentage)

	<i>Montant brut des recettes</i>	<i>Dépenses</i>
A. Programme de travail		
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies	21,2	19,8
2. Vente des publications des Nations Unies	32,5	28,1
3. Services destinés aux visiteurs	31,1	29,1
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales	4,3	3,4
5. Ventes d'articles-cadeaux	1,7	–
6. Exploitation des garages	6,8	6,2
7. Services de restauration	0,4	9,4
8. Autres activités commerciales	2,0	1,7
B. Appui au programme		
Groupe de la comptabilité des recettes	–	2,3
Total	100,0	100,0

Tableau IS3.4
Tableau récapitulatif par activité : prévisions de recettes (montants bruts et montants nets)
(après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2021 (prévisions approuvées)</i>	<i>2022 (prévisions)</i>	<i>2022 augmentation (diminution)</i>
A. Programme de travail			
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies			
Recettes brutes	3 378,0	3 687,2	309,2
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	4 124,9	4 017,3	(107,6)
Recettes nettes	(746,9)	(330,1)	416,8
2. Vente des publications des Nations Unies			
Recettes brutes	6 045,0	5 645,0	(400,0)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	5 866,2	5 697,1	(169,1)
Recettes nettes	178,8	(52,1)	(230,9)
3. Services destinés aux visiteurs			
Recettes brutes	6 477,4	5 408,9	(1 068,5)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	5 910,7	5 902,8	(7,9)
Recettes nettes	566,7	(493,9)	(1 060,6)
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales			
Recettes brutes	743,2	743,2	–

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	699,6	703,9	4,3
Recettes nettes	43,6	39,3	(4,3)
5. Ventes d'articles-cadeaux			
Recettes brutes	750,0	300,0	(450,0)
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	–	–	–
Recettes nettes	750,0	300,0	(450,0)
6. Exploitation des garages			
Recettes brutes	1 140,7	1 171,4	30,7
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	1 256,9	1 251,0	(5,9)
Recettes nettes	(116,2)	(79,6)	36,6
7. Services de restauration			
Recettes brutes	75,0	75,0	–
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	653,3	1 914,7	1 261,4
Recettes nettes	(578,3)	(1 839,7)	(1 261,4)
8. Autres activités commerciales			
Recettes brutes	630,2	353,8	(276,4)
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	440,5	340,7	(99,8)
Recettes nettes	189,7	13,1	(176,6)
B. Appui au programme			
Groupe de la comptabilité des recettes (dépenses imputées sur les recettes)	467,8	475,3	7,5
Montant total des recettes brutes	19 239,5	17 384,5	(1 855,0)
<i>À déduire</i> : total des dépenses imputées sur les recettes	19 419,9	20 302,8	882,9
Montant total des recettes nettes	(180,4)	(2 918,3)	(2 737,9)

Tableau IS3.5
Ressources nécessaires, par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)		2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage	Actualisation des coûts	Actualisation des coûts	
1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies	3 436,3	4 124,9	(175,6)	(4,3)	3 949,3	68,0	4 017,3
2. Vente des publications des Nations Unies	4 122,8	5 866,2	(272,2)	(4,6)	5 594,0	103,1	5 697,1
3. Services destinés aux visiteurs	4 957,4	5 910,7	(101,9)	(1,7)	5 808,8	94,0	5 902,8

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales	539,7	699,6	(9,4)	(1,3)	690,2	13,7	703,9
5. Exploitation des garages	904,5	1 256,9	(25,2)	(2,0)	1 231,7	19,3	1 251,0
6. Services de restauration	1 332,3	653,3	1 225,8	187,6	1 879,1	35,6	1 914,7
7. Autres activités commerciales	168,8	440,5	(105,5)	(24,0)	335,0	5,7	340,7
8. Groupe de la comptabilité des recettes	462,6	467,8	–	–	467,8	7,5	475,3
Total	15 924,4	19 419,9	536,0	(2,8)	19 955,9	346,9	20 302,8

Tableau IS3.6
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépense

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	8 713,5	9 232,9	(115,4)	(1,2)	9 117,5	142,8	9 260,3
Autres objets de dépense	7 210,9	10 187,0	651,4	6,4	10 838,4	204,1	11 042,5
Total	15 924,4	19 419,9	536,0	2,8	19 955,9	346,9	20 302,8

Tableau IS3.7
Vue d'ensemble : postes proposés, par catégorie et par classe

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-5	2	2	–	–	–	–	2	2
P-4	4	4	–	–	–	–	4	4
P-3	4	4	–	–	–	–	4	4
P-2	3	3	–	–	–	–	3	3
Total partiel	13	13	–	–	–	–	13	13
Agent(e)s des services généraux et des catégories apparentées								
G(1°C)	7	7	–	–	–	–	7	7

A/76/6 (Income sect. 3)

<i>Catégorie et classe</i>	<i>Postes permanents inscrits au budget ordinaire</i>		<i>Postes temporaires</i>				<i>Total</i>	
			<i>Budget ordinaire</i>		<i>Ressources extrabudgétaires</i>			
	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
G(AC)	43	42	–	–	–	–	43	42
ASS	2	2	–	–	–	–	2	2
Total partiel	52	51	–	–	–	–	52	51
Total	65	64	–	–	–	–	65	64

A. Programme de travail

1. Services de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies

Tableau IS3.8

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Ventes brutes	3 699,0	3 927,8	228,8
À déduire :			
a) Frais d'acheminement et d'oblitération du courrier	210,0	128,0	(82,0)
b) Remboursements, ajustements et commissions	111,0	112,6	1,6
Recettes brutes	3 378,0	3 687,2	309,2
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	4 124,9	4 017,3	(107,6)
Recettes nettes	(746,9)	(330,1)	416,8

Tableau IS3.9

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépense

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	2 490,5	2 610,1	(115,4)	(4,4)	2 494,7	41,4	2 536,1
Autres objets de dépense	945,8	1 514,8	(60,2)	(4,0)	1 454,6	26,6	1 481,2
Total	3 436,3	4 124,9	(175,6)	(4,3)	3 949,3	68,0	4 017,3

Tableau IS3.10

Postes nécessaires

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-5	1	1	–	–	–	–	1	1
Total partiel	1	1	–	–	–	–	1	1
Agent(e)s des services généraux et des catégories apparentées								
G(1°C)	4	4	–	–	–	–	4	4

Catégorie et classe	Postes temporaires									
	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Budget ordinaire				Ressources extrabudgétaires		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
G(AC)	14	13	–	–	–	–	14	13		
Total partiel	18	17	–	–	–	–	18	17		
Total	19	18	–	–	–	–	19	18		

- IS3.4 Le Service de la gestion des installations et des activités commerciales du Département de l'appui opérationnel gèrera et coordonnera les activités de l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies, laquelle continuera de faire connaître les travaux et les réalisations de l'Organisation et des institutions spécialisées des Nations Unies grâce à la vente d'articles philatéliques.
- IS3.5 Les services de l'Administration postale sont répartis entre son bureau de New York et son bureau européen, sis à Vienne, lesquels rendent compte au (à la) Chef de l'Administration postale et au (à la) Chef du Service de la gestion des installations et des activités commerciales (Division de l'administration) à New York. En outre, l'Administration postale dispose d'un guichet de vente au détail au Palais des Nations à Genève et d'un bureau de vente à Beijing.
- IS3.6 En 2022, l'Administration postale continuera d'innover, en s'inspirant du succès des nouveaux timbres-poste émis en 2020, qui ont reçu un accueil favorable. Elle élabore des timbres à but caritatif, sur le modèle des timbres portant le message de lutte contre la propagation de la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) « We are all in this together: help stop the spread of COVID-19 », dont le produit de la vente va, en partie, directement à l'Organisation mondiale de la Santé. Par ailleurs, elle développera ses gammes de timbres crypto ONU, qui sont des timbres assortis d'une contrepartie numérique établie sur la chaîne de blocs Ethereum, et des timbres en « réalité augmentée », et continuera d'émettre les séries de timbres « Nouvel An chinois », « Le sport au service de la paix », « Espèces menacées d'extinction » et « Patrimoine mondial », qui connaissent un franc succès.
- IS3.7 L'Administration postale continuera d'analyser ses activités en vue de les rationaliser pour améliorer les services aux clients et les délais de livraison sans augmenter ses dépenses. Elle lancera de nouvelles initiatives commerciales visant à élargir sa clientèle. À cet égard, elle est en train d'établir une nouvelle plateforme de vente qui lui donnera une capacité de commerce électronique lui permettant d'augmenter sa présence et ses ventes en ligne. Elle continuera d'améliorer son site Web multilingue afin d'attirer davantage de clients des quatre coins du monde. Elle prévoit également d'accroître sa présence sur les médias sociaux en mettant en valeur et en promouvant ses timbres sur des supports multimédias.
- IS3.8 L'Administration postale travaille en étroite collaboration avec d'autres administrations postales, des négociants et des distributeurs d'articles philatéliques pour promouvoir et distribuer les timbres de l'ONU dans le monde entier. Elle travaille régulièrement avec des organisations gouvernementales et des missions permanentes auprès de l'ONU pour émettre des timbres commémorant des événements mondiaux, des personnalités, des journées internationales et des anniversaires. Chaque année, elle s'entend avec d'autres administrations postales pour émettre des timbres conjointement, et continuera à le faire en 2022.
- IS3.9 L'Administration postale poursuivra sa mission de représentation aux expositions philatéliques dans le monde entier afin de mieux faire connaître ses articles philatéliques et de contribuer à ce que l'ONU atteigne ses objectifs de communication externe. Elle est un membre actif de l'Union postale universelle et participe fréquemment à ses conférences et réunions.

- IS3.10 L'Administration postale prévoit de maintenir ses dépenses au même niveau et d'augmenter ses recettes malgré les difficultés persistantes, notamment la crise économique mondiale provoquée par la pandémie de COVID-19 et l'augmentation de l'âge moyen de son cœur de clientèle, les abonnés.
- IS3.11 Le montant total des recettes devrait s'établir à 3 687 200 dollars en 2022. La projection à la hausse se fonde sur les ventes enregistrées en 2020, malgré les incidences de la pandémie de COVID-19 et la fermeture des guichets de vente au détail et l'annulation des expositions philatéliques qu'elle a entraînées. Le montant des recettes prévues pour 2022 est établi sur la base des hypothèses suivantes : a) tous les guichets reprennent leurs activités dans les conditions normales et le nombre de visiteurs reste stable ; b) les tarifs d'affranchissement du courrier aux États-Unis d'Amérique et en Europe sont en hausse en 2022 ; c) la collaboration commerciale avec les négociants et distributeurs existants se poursuit ; d) l'émission de timbres crypto ONU et de timbres à but caritatif se poursuit ; e) l'Administration postale continue de participer aux expositions philatéliques organisées aux États-Unis d'Amérique, en Europe et en Asie et d'y vendre ses produits.
- IS3.12 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour 2022, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau IS3.11

Produits retenus pour 2022, par catégorie et sous-catégorie*Catégorie et sous-catégorie***D. Activités de communication**

Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information : impression de bulletins et de divers supports philatéliques en allemand, anglais, français et italien ; timbres-poste et entiers postaux, choix du sujet et du motif et détermination du tirage pour une moyenne de 7 émissions par an.

Relations extérieures et relations avec les médias : coordination avec les administrations postales nationales en ce qui concerne les réglementations et pratiques philatéliques et postales ; participation à des salons philatéliques locaux et internationaux.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.13 Le montant demandé (3 949 300 dollars), qui fait apparaître une diminution de 175 600 dollars, permettra de financer les 18 postes indiqués au tableau IS3.10, dont 11 postes au Siège [1 P-5, 3 postes d'agent(e) des services généraux (1^{re} classe) et 7 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes)] et 7 postes à Vienne [1 poste d'agent(e) des services généraux (1^{re} classe) et 6 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes)], ainsi que les autres objets de dépenses nécessaires à l'exécution des activités prescrites. Un petit nombre d'agent(e)s des services généraux est affecté à des fonctions opérationnelles essentielles telles que la conception graphique, la commercialisation, les ventes, le traitement des commandes, la facturation, le service à la clientèle, le contrôle des stocks et la comptabilité. L'Administration postale s'appuie également sur une équipe de vacataires et de travailleurs temporaires externes pour faire face à ses besoins en matière de production et d'exécution des commandes. La diminution de 115 400 dollars au titre des postes est attribuable à la suppression proposée de 1 poste d'agent(e) des services généraux (Autres classes) à New York du fait de la rationalisation des services.
- IS3.14 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (1 454 600 dollars), qui fait apparaître une diminution de 60 200 dollars, servira à financer les autres dépenses de personnel, les dépenses de représentation, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires et le mobilier et matériel. La diminution s'explique par une réduction des besoins au titre : a) des voyages du personnel, en raison de la baisse du nombre de membres du personnel se rendant à des expositions philatéliques ; b) des services contractuels (artistes philatélistes) ; c) des frais généraux de fonctionnement (communications) ; d) des fournitures et accessoires (autres consommables).

2. Vente des publications des Nations Unies

Tableau IS3.12

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Siège			
Recettes brutes	3 745,0	3 645,0	(100,0)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	4 054,4	4 027,8	(26,6)
Recettes nettes	(309,4)	(382,8)	(73,4)
Librairie du Siège			
Recettes brutes	2 300,0	2 000,0	(300,0)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	1 811,8	1 669,3	(142,5)
Recettes nettes	488,2	330,7	(157,5)
Montant total des recettes brutes	6 045,0	5 645,0	(400,0)
À déduire : total des dépenses imputées sur les recettes	5 866,2	5 697,1	(169,1)
Montant total des recettes nettes	178,8	(52,1)	(230,9)

Tableau IS3.13

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépense

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	2 858,9	2 880,0	–	–	2 880,0	48,8	2 928,8
Autres objets de dépense	1 263,9	2 986,2	(272,2)	(9,1)	2 714,0	54,3	2 768,3
Total	4 122,8	5 866,2	(272,2)	(4,6)	5 594,0	103,1	5 697,1

Tableau IS3.14

Postes nécessaires

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2021	2022	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2021	2022
			2021	2022	2021	2022		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-5	1	1	–	–	–	–	1	1
P-4	2	2	–	–	–	–	2	2
P-3	1	1					1	1

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
P-2	1	1	–	–	–	–	1	1
Total partiel	5	5	–	–	–	–	5	5
Agent(e)s des services généraux et des catégories apparentées								
G(1°C)	2	2	–	–	–	–	2	2
G(AC)	14	14	–	–	–	–	14	14
Total partiel	16	16	–	–	–	–	16	16
Total	21	21	–	–	–	–	21	21

- IS3.15 Les activités prévues pour 2022 au titre des ventes de publications visent à mieux faire appréhender le rôle, les travaux et les sujets de préoccupation de l'ONU et à favoriser l'échange d'idées, d'informations et de connaissances concourant aux objectifs de l'Organisation. L'objectif est de mieux faire connaître les publications de l'ONU et d'en étendre le lectorat, sur quel que support que ce soit, par l'acquisition, la commercialisation, la vente, la diffusion et la publication ciblées de rapports, d'ouvrages, de périodiques, de documents, de bases de données, de livres numériques, d'applications mobiles et d'autres produits numériques, ainsi que par la concession de licences y relatives. Ces activités, notamment l'exploitation de la Librairie de l'ONU au Siège, incombent à la Section de la vente et de la commercialisation de la Division de la sensibilisation du public (Département de la communication globale). Il s'agit de dégager des recettes tout en assurant la plus large diffusion possible auprès du grand public d'informations concernant l'Organisation. Le Comité des publications, présidé par le (la) Directeur(trice) de la Division de la sensibilisation du public (Département de la communication globale), assure la gestion d'ensemble du programme de publications.
- IS3.16 En 2022, l'accent continuera d'être mis sur la consolidation du programme de publication électronique ainsi que sur la production et la vente d'un plus grand choix de publications destinées au grand public. On notera en particulier ce qui suit :
- a) Le programme de publication électronique a pour objet d'accroître la valeur ajoutée des publications en les regroupant et en offrant des services connexes. Il repose sur deux grandes plateformes :
 - i) La United Nations iLibrary, bibliothèque électronique de l'ONU, qui continue de s'étoffer. Cette plateforme donne accès, sur abonnement, à plus de 9 000 publications de l'Organisation et autres contenus numériques d'importance, tels que des données et des documents de travail ; de plus, elle facilite la publication de contenus multilingues et permet d'effectuer des recherches par objectif de développement durable ;
 - ii) Le site de vente en ligne (shop.un.org), qui met en avant les travaux de l'Organisation, permet au public d'acheter directement des publications sur papier ou en version électronique partout dans le monde. Le développement continu des fonctionnalités et du contenu du site permettra d'en généraliser l'utilisation et d'augmenter les ventes ;
 - b) La diffusion plus large de produits électroniques (livres numériques, données, etc.) par de nouveaux canaux demeurera une priorité ;

- c) Le réseau d'impression à la demande sera consolidé et sa portée géographique élargie, ce qui facilitera les travaux d'impression et la vente en ligne dans la mesure où les délais de production seront plus courts ; de plus, cette technique est plus écologique ;
- d) La production de publications sur papier attrayantes et destinées au grand public, notamment les jeunes et les enfants d'âge scolaire, constituera un aspect essentiel du programme ;
- e) S'agissant des contenus numériques, un nouvel accent sera mis sur l'octroi de droits de diffusion et la concession de licences concernant l'utilisation commerciale du logo et des icônes associés aux objectifs de développement durable à des institutions du monde entier, y compris à des agrégateurs de données, afin d'en favoriser la distribution.

IS3.17 La mutation du secteur de l'édition se poursuit, les publications numériques et les plateformes d'agrégation devenant le choix de prédilection des lecteurs et des chercheurs. Parallèlement, les ventes mondiales de livres stagnent, quel que soit l'éditeur, et les publications des Nations Unies ne font pas exception. Du fait du recul spectaculaire de l'achat de livres papier par les bibliothèques universitaires et d'autres clients institutionnels majeurs, l'édition électronique continue de prendre de l'ampleur : elle permet de mettre à la disposition du client des contenus multilingues, mais aussi, et surtout, de toucher un nouveau lectorat, de provoquer le débat et de stimuler la réflexion sur les questions d'intérêt mondial les plus cruciales. La plateforme United Nations iLibrary, plus rapide et adaptée aux téléphones mobiles, offre une meilleure expérience utilisateur et facilite les recherches, conditions indispensables au succès des publications des Nations Unies sur le marché.

IS3.18 Il apparaît donc que la publication d'ouvrages sur support électronique est capitale, non seulement pour ce qui est d'offrir des contenus, mais aussi pour étendre la portée des savoirs acquis par l'ONU. La Section de la vente et de la commercialisation continuera donc de tirer parti des possibilités actuelles et à venir, et elle s'emploiera notamment :

- a) à pénétrer des marchés et à obtenir des recettes au moyen, essentiellement, de nouveaux circuits de distribution des ouvrages papier et des contenus numériques, notamment par la concession à des tiers et à des agrégateurs de flux de licences concernant ces contenus afin d'en étendre la diffusion ;
- b) à rehausser la visibilité des contenus de l'ONU. Pour ce faire, la Section continuera de développer des systèmes qui faciliteront la gestion des métadonnées, des informations bibliographiques, des mots clés et d'autres balises afin que chercheurs, universitaires et étudiants puissent plus facilement trouver ces contenus en ligne.

IS3.19 La Section continuera d'axer ses travaux sur d'importantes activités d'appui et activités connexes : gestion des titres aux fins du catalogage de métadonnées bibliographiques et commerciales, ou encore gestion continue des opérations du site de vente en ligne (exécution des commandes de publications et de produits). Elle s'emploiera à optimiser et à étendre l'utilisation de systèmes tiers de gestion et de diffusion de contenus numériques, ainsi que la gestion du traitement des fichiers aux fins de l'impression de documents, de leur mise en ligne ou de leur publication sous forme d'ouvrage numérique répondant aux normes d'accessibilité ; elle veillera à ce que cette solution soit intégrée à plus grande échelle dans les différentes installations d'impression à la demande. Pour ce qui est des activités de promotion, elle continuera d'exploiter de nouveaux outils, notamment les médias sociaux, pour lancer des campagnes de commercialisation de premier ordre destinées à étendre la diffusion des publications de l'ONU.

IS3.20 On trouvera dans le tableau IS3.15 la liste de tous les produits retenus pour 2022, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 3.15
Produits retenus pour 2022, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

D. Activités de communication

Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information : vente et diffusion de publications, de périodiques, de données, d'ouvrages accessibles par abonnement et d'autres documents sur papier ou sous forme électronique dans toutes les langues officielles ; gestion de la Librairie de l'ONU à New York et à Genève, y compris organisation de rencontres avec des auteurs.

Relations extérieures et relations avec les médias : publicité, promotion, campagnes sur les réseaux sociaux, lettres d'information ou encore participation aux grands salons internationaux, directement ou par le truchement de dépositaires ; collaboration avec le secteur de l'édition aux fins de la promotion des objectifs de développement durable et d'autres priorités de l'Organisation.

Plateformes numériques et contenus multimédias : création et gestion de la United Nations iLibrary et de la plateforme de vente en ligne (shop.un.org) aux fins du regroupement et de la diffusion efficaces des publications de l'Organisation dans les six langues officielles.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.21 Le montant demandé (5 594 000 dollars), qui fait apparaître une diminution nette de 272 200 dollars, permettra de financer les 21 postes indiqués au tableau IS3.14 ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des activités prescrites.
- IS3.22 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (2 714 000 dollars), qui fait apparaître une diminution nette de 272 200 dollars, servira à financer les autres dépenses de personnel, les dépenses de représentation, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires et le mobilier et matériel. La diminution nette s'explique principalement par une réduction des besoins au titre : a) des voyages du personnel ; b) des services contractuels, du fait d'un moindre recours à l'externalisation de la gestion des commandes et à la publicité pour la vente de publications ; c) des frais généraux de fonctionnement, du fait de la baisse prévue du volume des ventes dans les Librairies de l'ONU en 2022 ; d) des fournitures et accessoires (fournitures destinées au traitement électronique des données, fournitures diverses et fournitures de bureau).

3. Services destinés aux visiteurs

Tableau IS3.16

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Siège			
Recettes brutes	4 545,6	3 731,2	(814,4)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	3 774,7	3 806,3	31,6
Recettes nettes	770,9	(75,1)	(846,0)
Genève			
Recettes brutes	1 311,0	1 140,0	(171,0)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	1 276,6	1 257,5	(19,1)
Recettes nettes	34,4	(117,5)	(151,9)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Vienne			
Recettes brutes	546,1	482,0	(64,1)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	629,0	604,3	(24,7)
Recettes nettes	(82,9)	(122,3)	(39,4)
Nairobi			
Recettes brutes	74,7	55,7	(19,0)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	230,4	234,7	4,3
Recettes nettes	(155,7)	(179,0)	(23,3)
Montant total des recettes brutes	6 477,4	5 408,9	(1 068,5)
À déduire : total des dépenses imputées sur les recettes	5 910,7	5 902,8	(7,9)
Montant total des recettes nettes	566,7	(493,9)	(1 060,6)

Tableau IS3.17

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépense

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	2 016,5	2 173,8	–	–	2 173,8	29,8	2 203,6
Autres objets de dépense	2 940,9	3 736,9	(101,9)	(2,7)	3 635,0	64,2	3 699,2
Total	4 957,4	5 910,7	(101,9)	(1,7)	5 808,8	94,0	5 902,8

Table IS3.18

Postes nécessaires

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2021	2022	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2021	2022
			2021	2022	2021	2022		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-3	3	3	–	–	–	–	3	3
P-2	2	2	–	–	–	–	2	2
Total partiel	5	5	–	–	–	–	5	5
Agent(e)s des services généraux et des catégories apparentées								
G(1°C)	1	1	–	–	–	–	1	1

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
			Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
G(AC)	9	9	–	–	–	–	9	9
Total partiel	10	10	–	–	–	–	10	10
Total	15	15	–	–	–	–	15	15

- IS3.23 Les activités relatives aux services destinés aux visiteurs, notamment les visites guidées et les séances d'information, relèvent du Département de la communication globale, auquel sont rattachées les Sections des visiteurs du Siège et des Offices des Nations Unies à Genève, à Vienne et à Nairobi. L'objectif est de faire connaître et comprendre les buts, le rôle et l'action de l'Organisation au plus grand nombre de personnes possible et de promouvoir la visite des locaux de l'ONU, aussi bien auprès du grand public que de certains groupes, notamment les groupes scolaires et étudiants de tous les États Membres. Conformément à la stratégie de communication globale établie par le Département en mars 2020, il s'agit avant tout de susciter l'émulation et l'engagement des individus aux fins de la réalisation et de la promotion des objectifs de l'Organisation, et en particulier des objectifs de développement durable.
- IS3.24 Les quatre Sections des visiteurs (New York, Genève, Vienne et Nairobi) ont beaucoup pâti de la pandémie de COVID-19, et les locaux de l'Organisation sont restés fermés dans le monde entier au début de 2021. Néanmoins, les Sections ont continué de s'employer à s'acquitter de leur mandat de sensibilisation et à générer des recettes tout au long de la pandémie, en proposant des visites virtuelles, des séances d'information en ligne et d'autres rencontres, ainsi que d'autres initiatives visant à faire en sorte que les activités en personne puissent reprendre dès que possible. Des frais ont été introduits dans les quatre centres de conférence pour les visites virtuelles et les séances d'information en ligne. Pour 2021, les quatre centres de conférence donnent la priorité à la multiplication des offres en ligne, à la simplification des campagnes de promotion et à l'augmentation de la capacité de générer des recettes (par exemple, au moyen d'un service de billetterie en ligne), ainsi qu'à l'actualisation et à l'amélioration des contenus des visites guidées et des activités des Sections dans leur ensemble, grâce à des investissements ciblés dans la formation et la technologie.
- IS3.25 Les prévisions quant au nombre de visiteurs reposent normalement sur les données des années précédentes, mais la nature inédite de la pandémie de COVID-19 a rendu cet exercice plus difficile. En 2022, le nombre de visiteurs dépendra probablement des restrictions qui subsisteront concernant les rassemblements et les activités publiques, ainsi que de la reprise progressive des voyages et des activités touristiques attendue dans le monde. Les quatre Sections des visiteurs continuent de suivre les directives locales en ce qui concerne la réouverture des locaux de l'Organisation, ainsi que les règles relatives au port du masque et à la distanciation physique. Selon des experts des voyages et du tourisme, les déplacements intérieurs et internationaux devraient reprendre une fois que les taux d'infection globaux auront diminué dans le monde et que les vaccins seront plus largement disponibles.
- IS3.26 Les Sections des visiteurs des quatre centres de conférence prévoient de faire les ajustements nécessaires pour les activités de visites guidées en 2021 (par exemple, la réduction de la taille des groupes ou l'aménagement des espaces, ainsi que l'introduction de technologies) en vue d'une reprise progressive des opérations au cours de l'année 2022, les modalités pouvant varier d'un centre à l'autre. Par ailleurs, une action commerciale coordonnée permettra aux visiteurs potentiels (y compris les visiteurs en ligne) d'envisager une visite des locaux de l'Organisation lorsqu'ils prévoiront de se rendre dans les sites de l'ONU. Il semble raisonnable de prévoir que le nombre de visiteurs représentera environ 80 % du nombre total enregistré pour la dernière année complète d'activité (de 2019 à début 2020). Le projet de budget repose sur cette hypothèse.

Tableau IS3.19
Nombre de participants aux visites guidées (chiffres effectifs et prévisions)

	<i>Siège</i>	<i>Genève</i>	<i>Vienne</i>	<i>Nairobi</i>
1993	415 641	122 633	61 735	–
1994	389 610	114 594	59 334	–
1995	415 247	149 784	51 125	–
1996	420 370	111 979	50 371	–
1997	415 681	119 101	49 089	–
1998	431 241	120 394	47 816	–
1999	437 062	91 375	45 646	–
2000	388 421	82 217	40 231	–
2001	344 971	82 798	39 764	–
2002	284 508	80 943	45 311	–
2003	323 188	74 120	48 435	–
2004	360 175	78 405	50 136	–
2005	412 042	80 703	47 303	–
2006	436 755	92 987	49 090	–
2007	444 566	93 676	48 052	–
2008	306 561	100 000	50 941	–
2009	236 479	95 000	51 000	–
2010	257 660	95 000	48 106	–
2011	255 178	97 069	51 000	–
2012	266 835	100 703	48 052	–
2013	160 501	103 868	50 640	2 602
2014	112 090	108 000	55 568	4 002
2015	198 450	114 753	58 304	4 962
2016	229 893	111 072	57 272	6 357
2017	242 899	115 895	56 569	6 551
2018	249 627	109 148	55 715	7 124
2019	257 004	118 141	54 186	7 604
2020 (résultat effectif) ^a	41 354	13 532	9 079	1 895
2021 (prévisions) ^b	102 801	47 256	21 699	3 042
2022 (prévisions) ^c	235 103	94 513	50 000	6 083

^a Visites en personne (1^{er} janvier-31 mars) et visites en ligne (1^{er} avril-31 décembre).

^b 40 % du total de 2019, pour une réouverture prévue au deuxième ou troisième trimestre de 2021 (visites en personne et visites en ligne).

^c 80 % du total de 2019. Pour Vienne, 80 % de la prévision initiale pour 2020, année d'instauration du modèle d'activité normal de cinq jours par semaine.

Siège

IS3.27 La Section des visiteurs organise des visites guidées, ainsi que des séances d'information et des conférences en dehors de l'ONU, dans le cadre desquelles des fonctionnaires de l'Organisation prennent la parole devant des groupes d'élèves, des représentants et représentantes d'organisation non gouvernementale (ONG) ou d'autres publics sur toute une série de questions liées à l'ONU. En raison de la fermeture du Siège pendant la pandémie de COVID-19, toutes les activités ont été mises en ligne au printemps 2020, et des visites virtuelles, des séances d'information en ligne et d'autres

événements (par exemple, des webinaires et des conférences) ont été organisés jusqu'en 2021. Les réactions des visiteurs ont été très positives, et la Section prévoit de maintenir et même de multiplier ces offres en ligne en 2022, même quand les visites en personne pourront reprendre. Comme ces services sont en ligne, ils peuvent atteindre un public beaucoup plus large, à l'échelle du monde, et être proposés sans qu'il faille tenir compte de contraintes telles que l'espace disponible ou les restrictions d'accès.

- IS3.28 En 2022, la Section des visiteurs continuera de mener des campagnes de promotion et d'information dynamiques afin que l'ONU devienne une destination touristique et éducative, non seulement à New York, mais aussi dans le reste du monde, compte tenu de la portée de ses offres en ligne. Par ailleurs, elle mettra en valeur certains types de visites spécialisées et d'autres activités introduites les années précédentes, telles que les visites thématiques, les visites de jardins, les visites VIP, les webinaires spéciaux et d'autres activités destinées aux éducateurs. Cette ambition non seulement est conforme à la stratégie de communication globale, mais aussi répond à la demande du public et offre la possibilité de générer des recettes supplémentaires.
- IS3.29 La Section des visiteurs s'appuie sur une petite équipe de guides touristiques à temps plein en contrat de durée déterminée qui mènent des visites dans plus d'une dizaine de langues et proposent des visites thématiques sur un éventail de sujets. Afin de préserver un maximum de souplesse dans un environnement encore incertain, la Section continuera de recruter du personnel temporaire, en particulier pendant les périodes d'affluence, et de développer les activités en ligne. Les prix des billets (y compris pour les services en ligne) resteront inchangés par rapport à 2021. Des tarifs réduits seront offerts à différents groupes et à l'occasion de promotions spéciales. Parallèlement, la Section proposera différents circuits spéciaux à des prix légèrement plus élevés, mais comparables aux tarifs pratiqués à New York pour des attractions touristiques comparables.
- IS3.30 En améliorant son système tarifaire, en renouvelant son offre, notamment en développant les activités en ligne, et en recrutant davantage de personnel saisonnier, la Section estime que le nombre de visiteurs susceptibles de participer à une visite en 2022 devrait être d'environ 80 % de celui de 2019 (dernière année complète d'activité avant la pandémie de COVID-19), y compris les visiteurs en ligne, et compte étant tenu d'éventuelles restrictions résiduelles liées à la pandémie.

Genève

- IS3.31 À l'Office des Nations Unies à Genève, la Section des visiteurs continue de proposer des visites guidées en 12 langues, en ciblant particulièrement les étudiants et les écoliers dans le cadre de ses visites de groupe. Les mesures instaurées par la Section au cours des dernières années, telles que la coopération avec l'office du tourisme local, la mise en place de circuits thématiques et des efforts promotionnels dynamiques, ont permis une hausse régulière du nombre de visiteurs jusqu'au début de la crise de la COVID-19 en mars 2020. En 2021, la Section a diversifié son offre en mettant en place des visites en ligne, notamment une s'adressant spécialement aux jeunes. Cette offre en ligne devrait se poursuivre en 2022, parallèlement aux visites sur place du Palais des Nations. La Section continuera également d'adapter le contenu des visites guidées pendant les travaux liés au Plan stratégique patrimonial en prévoyant des itinéraires de visite modifiés et des produits d'information nouveaux dans différents formats. Des supports adaptés sont également proposés aux visiteurs malvoyants et malentendants, et des améliorations sont apportées pour répondre aux besoins des familles.
- IS3.32 En 2022, la mise en ligne des services de vente de la Section des visiteurs effectuée en 2021 permettra de continuer à améliorer le service aux clients. Le prix du billet en 2022 restera au niveau de 2020 pour les enfants, les étudiants et les personnes âgées (10 francs suisses pour les enfants et 13 francs suisses pour les étudiants et les personnes âgées) et augmentera de 3 francs suisses pour les adultes et les groupes d'adultes (18 francs suisses pour un adulte et 16 francs suisses par adulte faisant partie d'un groupe). Cette augmentation est rendue possible par une amélioration de la qualité des services de vente et une expérience globalement plus fluide. En proposant des visites certains samedis, ainsi que de nouveaux produits, la Section estime que le nombre de visites guidées devrait atteindre 94 513 en 2022, soit 80 % du nombre total de visites effectuées en 2019.

Vienne

IS3.33 À l'Office des Nations Unies à Vienne, la Section des visiteurs continue de proposer des programmes dans plus d'une dizaine de langues en ciblant particulièrement les enfants et les jeunes, actuellement sous la forme de visites et de conférences virtuelles, ainsi que des vidéos en ligne présentées par des guides, par exemple sur les objectifs de développement durable. Les visites virtuelles ont permis de toucher de nouveaux publics, outre les publics traditionnels, et les réactions des visiteurs en ligne ont été excellentes. La Section prévoit donc de continuer à compléter ses programmes habituels par des visites virtuelles, même lorsque les activités reprendront sur place. Avant la suspension des visites guidées sur place dans le cadre des mesures de prévention de la COVID-19, en mars 2020, la demande relative aux visites guidées, aux conférences et aux visites interactives pour les groupes scolaires sur les objectifs de développement durable était élevée et la Section était sur le point d'atteindre ses objectifs en matière de recettes en tablant sur l'augmentation du nombre de visiteurs, la qualité de l'offre tarifaire et l'optimisation de ses activités. La stratégie commerciale de la Section demeure axée sur l'augmentation des recettes, notamment par la mise en place d'une nouvelle plateforme de réservation en ligne en janvier 2021, qui a élargi les options de paiement et est essentielle au développement des visites virtuelles. Des activités promotionnelles débiteront en 2021, l'objectif étant de renouer avec les tendances d'avant la pandémie dès que les conditions se stabiliseront. Les prix des billets pour les adultes et les étudiants resteront aux niveaux de 2021.

Nairobi

IS3.34 Pour la Section des visiteurs de Nairobi, 2020 a commencé sur une note prometteuse, puisque 1 575 personnes ont visité le complexe des Nations Unies entre le 1^{er} janvier et la fermeture de l'Office, le 13 mars. En réponse à l'arrêt des activités sur place, la Section a commencé à proposer des séances d'information en ligne à partir d'octobre 2020. Au total, 320 visiteurs ont assisté aux séances d'information, qui étaient gratuites jusqu'à la fin de l'année. Ce mode opératoire s'est maintenu en 2021, avec l'introduction d'un tarif de groupe de 50 à 60 dollars par séance d'information en ligne. Grâce à la mise en place de modes de règlement par téléphone mobile et à la transition vers un système de billetterie et de paiement en ligne, la Section est davantage en mesure d'accepter d'autres moyens de paiements que les espèces.

IS3.35 La Section des visiteurs espère pouvoir reprendre les visites sur place dans le courant de l'année 2021 et compte que les modalités d'accès au complexe des Nations Unies reviendront à la normale avant 2022. Il est peu probable qu'on renouera avec les tendances à la hausse observées dans les années qui ont précédé la fermeture. Cela s'explique non seulement par l'interruption des services causée par la pandémie de COVID-19, mais aussi par la situation économique au Kenya et dans le monde (par exemple, écoles fermées ou en difficulté financière, baisse du nombre de touristes internationaux et morosité générale de la conjoncture économique). Pour 2022, la Section prévoit une double approche conjuguant des visites en personne du complexe des Nations Unies avec la poursuite des séances d'information en ligne, qui permettent de toucher un public international plus large. Afin de relancer la demande, en mettant l'accent sur les visites du complexe en personne, la Section investira dans les activités promotionnelles et de communication auprès de nouveaux groupes cibles et des groupes cibles établis.

IS3.36 On trouvera dans le tableau IS3.20 la liste de tous les produits retenus pour 2022, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau IS3.20

Produits retenus pour 2022, par catégorie et sous-catégorie*Catégorie et sous-catégorie***D. Activités de communication**

Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information : visites guidées, notamment différentes formules pour le grand public, en particulier les jeunes et les enfants, et visites privées pour les hauts responsables et les ambassadeurs de bonne volonté proposées dans une vingtaine de langues au

Catégorie et sous-catégorie

Siège et aux Offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi ; organisation d'expositions et production de supports interactifs dans plusieurs langues pour les visites dans les quatre lieux d'affectation ; séances d'information au Siège et dans les Offices, et conférences en dehors de l'ONU données par des représentants du Secrétariat sur différents sujets à la demande d'établissements d'enseignement, d'ONG et d'autres groupes ; mise en relation, par visioconférence, de divers groupes avec des représentants du Secrétariat ou de missions ; échanges avec les visiteurs à des fins promotionnelles, ceux-ci pouvant se faire l'écho des priorités de l'ONU, notamment sur les médias sociaux et dans le cadre de partenariats avec des acteurs locaux dans les secteurs de l'éducation et du tourisme à New York, Genève, Vienne et Nairobi.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.37 Le montant demandé (5 808 800 dollars), qui fait apparaître une diminution nette de 101 900 dollars, permettra de financer 15 postes au Département de la communication globale (voir tableau IS3.18), dont les titulaires assurent des services à l'intention du public (Siège : 2 P-3, 1 poste d'agent(e) des services généraux (1^{re} classe) et 7 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes) ; Genève : 1 P-3 et 2 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes) ; Vienne : 1 P-2 ; Nairobi : 1 P-2), ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des activités prescrites.
- IS3.38 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (3 635 000 dollars), qui fait apparaître une diminution nette de 101 900 dollars, servira à financer les autres dépenses de personnel, les dépenses de représentation, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires et le mobilier et matériel. La diminution s'explique principalement par la baisse prévue des besoins au titre : a) du personnel temporaire (autre que pour les réunions), sur la base des tendances observées précédemment à Vienne ; b) des frais généraux de fonctionnement (équipements audiovisuels) ; c) des fournitures et accessoires (achat de nouveaux uniformes et de fournitures de bureau) ; d) du mobilier et matériel (traitement des données et matériel d'information).

4. Activités productrices de recettes du Département des affaires économiques et sociales

Tableau IS3.21

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Statistiques			
Recettes brutes	743,2	743,2	-
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	699,6	703,9	4,3
Montant total des recettes nettes	43,6	39,3	(4,3)

Tableau IS3.22

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)		2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage	Actualisation des coûts	Actualisation des coûts	
Objets de dépense autres que les postes	539,7	699,6	(9,4)	(1,3)	690,2	13,7	703,9
Total	539,7	699,6	(9,4)	(1,3)	690,2	13,7	703,9

IS3.39 En 2022, les activités commerciales du Département des affaires économiques et sociales au titre du présent chapitre viendront compléter le travail de la Division de statistique. Elles ont pour objectif général d'assurer la qualité des bases de données de la Division, y compris des métadonnées. Il s'agit notamment de la base de données statistiques sur le commerce des marchandises (Comtrade), de la base de données statistiques sur les entreprises, de la base de données statistiques sur les comptes nationaux des classifications et des registres mondiaux de groupes d'entreprises. Les activités portent également sur la facilitation de l'échange de données entre les organismes internationaux et les pays, ainsi que sur la formation au système d'Échange de données et de métadonnées statistiques et son utilisation. Dans le cadre de cet objectif, il s'agit également d'aider les pays en développement à améliorer la qualité, la disponibilité et la diffusion des statistiques officielles afin que celles-ci puissent être versées dans les bases de données de la Division : ces bases continueraient ainsi à revêtir de la valeur pour les clients.

IS3.40 La base de données Comtrade devrait continuer de susciter l'intérêt de gros utilisateurs de données, déjà clients ou non, grâce à des services et produits supplémentaires tels que le Trade Data Lake et à l'accès à un éventail élargi de données. L'engagement ayant été pris de rendre les données plus accessibles, la base de données est en accès libre, de manière à satisfaire les besoins des utilisateurs occasionnels.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

IS3.41 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (690 200 dollars), qui fait apparaître une diminution nette de 9 400 dollars, permettra de financer les autres dépenses de personnel, les voyages du personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires, le mobilier et matériel et les subventions et contributions nécessaires à l'exécution des activités prescrites. La diminution nette s'explique par une réduction des besoins au titre des voyages du personnel et des subventions et contributions, du fait d'un recours accru aux réunions et ateliers en ligne, contrebalancée en partie par l'augmentation des ressources demandées au titre des services contractuels, qui serviront à financer la poursuite de la mise au point de nouveaux outils de collecte de données pour le commerce international et les statistiques économiques connexes qui seront hébergés sur la Plateforme mondiale des Nations Unies.

5. Ventes d'articles-cadeaux

Tableau IS3.23

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Boutique-cadeaux du Siège			
Recettes brutes	750,0	300,0	(450,0)
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	–	–	–
Montant total des recettes nettes	750,0	300,0	(450,0)

IS3.42 La boutique-cadeaux du Siège propose aux fonctionnaires, aux membres des délégations et aux visiteurs des souvenirs de l'ONU ainsi que des produits d'artisanat et d'autres articles provenant du monde entier. Elle est gérée par un concessionnaire, qui verse à l'Organisation un pourcentage de son chiffre d'affaires brut et une somme destinée au paiement des services collectifs de distribution dont il bénéficie.

IS3.43 La boutique-cadeaux est fermée depuis le 12 mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. Étant donné que les ventes étaient amenées à baisser considérablement du fait de la fermeture du Siège aux visiteurs et des restrictions prolongées liées à la pandémie, un avenant prévoyant une réduction de la commission de plus de la moitié de son niveau d'avant la pandémie a été signé en octobre 2020, applicable à partir du moment où la boutique-cadeaux serait autorisée à rouvrir. Les prévisions de recettes pour 2022 ont été établies sur la base des nouveaux taux de commission et de l'hypothèse que le nombre de visiteurs reviendra aux niveaux antérieurs à la pandémie de COVID-19. Cependant, compte tenu des incertitudes quant à la « nouvelle normalité » et aux habitudes de voyage après la pandémie, des écarts importants pourront être constatés par rapport à ces prévisions.

6. Exploitation des garages

Tableau IS3.24

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Siège			
Recettes brutes	769,0	769,0	–
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	787,8	781,0	(6,8)
Recettes nettes	(18,8)	(12,0)	6,8
Genève			
Recettes brutes	281,7	317,6	35,9
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	381,0	383,8	2,8
Recettes nettes	(99,3)	(66,2)	33,1
Bangkok			
Recettes brutes	90,0	84,8	(5,2)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
<i>À déduire</i> : dépenses imputées sur les recettes	88,1	86,2	(1,9)
Recettes nettes	1,9	(1,4)	(3,3)
Montant total des recettes brutes	1 140,7	1 171,4	30,7
<i>À déduire</i> : total des dépenses imputées sur les recettes	1 256,9	1 251,0	(5,9)
Montant total des recettes nettes	(116,2)	(79,6)	36,6

Tableau IS3.25

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)		2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage	Actualisation des coûts	Actualisation des coûts	
Postes	669,3	864,2	–	–	864,2	12,2	876,4
Autres objets de dépense	235,2	392,7	(25,2)	(6,4)	367,5	7,1	374,6
Total	904,5	1 256,9	(25,2)	(2,0)	1 231,7	19,3	1 251,0

Tableau IS3.26

Postes nécessaires

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2021	2022	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2021	2022
			2021	2022	2021	2022		
Agent(e)s des services généraux et des catégories apparentées								
G(AC)	4	4	–	–	–	–	4	4
ASS	2	2	–	–	–	–	2	2
Total	6	6	–	–	–	–	6	6

IS3.44 Les garages du Siège de l'ONU à New York et ceux de l'Office des Nations Unies à Genève et de la CESAP à Bangkok sont ouverts aux représentants et aux fonctionnaires aux conditions et aux tarifs fixés par l'Organisation.

IS3.45 Au Siège, les prévisions de recettes pour 2022 reposent sur l'hypothèse que les activités d'exploitation des garages reviendront en grande partie aux niveaux antérieurs à la pandémie de COVID-19 avant 2022. Cependant, compte tenu des incertitudes quant à l'évolution de la pandémie et des changements que le recours accru aux modalités de travail aménagées par le personnel du Siège pourrait entraîner, notamment en ce qui concerne l'utilisation des garages, des écarts importants pourront être constatés par rapport à ces prévisions.

IS3.46 Le Secrétaire général a déterminé les tarifs applicables au personnel tandis que l'Assemblée générale a fixé ceux applicables aux membres des missions permanentes. À cet égard, il convient de noter

que les tarifs pour ces derniers (stationnement de nuit : 2,50 dollars ; stationnement 24 heures sur 24 : 75 dollars par mois) sont inchangés depuis janvier 1984. L'Assemblée générale les a approuvés dans sa résolution 38/236, à la suite de l'examen du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 1984-1985 et du rapport correspondant du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires [A/38/7 (Supp)]. Elle souhaitera peut-être réévaluer les tarifs applicables aux représentants et représentantes, compte tenu de l'augmentation du coût de la vie à New York, comme cela a été fait pour le personnel en juillet 2018.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.47 Le montant demandé (1 231 700 dollars), qui fait apparaître une diminution de 25 200 dollars, permettra de financer six postes, comme indiqué dans le tableau IS3.26 [Siège : 2 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes) et 2 postes d'agent(e) des services de sécurité ; Genève : 2 postes d'agent(e) des services généraux (1^{re} classe)], ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des activités prescrites.
- IS3.48 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (367 500 dollars), qui fait apparaître une diminution de 25 200 dollars, servira à financer les autres dépenses de personnel, les services de consultants, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement et les fournitures et accessoires. La diminution est due à la réduction des besoins au titre : a) des frais généraux de fonctionnement des bureaux de l'Administration du garage ; b) des fournitures et accessoires (matériel de stationnement à Bangkok).

7. Services de restauration

Tableau IS3.27

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Services de restauration (Siège)			
Recettes brutes	–	–	–
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	578,1	1 840,3	1 262,2
Recettes nettes	(578,1)	(1 840,3)	(1 262,2)
Cafétéria (CESAP)			
Recettes brutes	75,0	75,0	–
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	75,2	74,4	(0,8)
Recettes nettes	(0,2)	0,6	0,8
Montant total des recettes brutes	75,0	75,0	–
À déduire : total des dépenses imputées sur les recettes	653,3	1 914,7	1 261,4
Montant total des recettes nettes	(578,3)	(1 839,7)	(1 261,4)

Tableau IS3.28
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	221,5	237,0	–	–	237,0	3,1	240,1
Autres objets de dépense	1 110,8	416,3	1 225,8	294,5	1 642,1	32,5	1 674,6
Total	1 332,3	653,3	1 225,8	187,6	1 879,1	35,6	1 914,7

Tableau IS3.29
Postes nécessaires

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2021	2022	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2021	2022
			2021	2022	2021	2022		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-4	1	1	–	–	–	–	1	1
Total	1	1	–	–	–	–	1	1

- IS3.49 Le contrat de restauration relatif au Siège, qui a été signé le 31 décembre 2015, court jusqu'au 31 décembre 2022. L'ONU aurait dû recevoir une commission sur le chiffre d'affaires du concessionnaire qui assure les services de restauration. Selon les dispositions du contrat initial, les recettes devaient correspondre soit à un montant annuel garanti, soit à un pourcentage du chiffre d'affaires annuel, le plus élevé de ces deux montants étant retenu. Cependant, les mesures d'atténuation prises au Siège pour endiguer la pandémie de COVID-19 ont entraîné des pertes importantes pour le concessionnaire. Les huit cafétérias et les services de restauration du Siège ont dû être brusquement fermés en mars 2020, quand le Secrétaire général a demandé à tous les travailleurs non essentiels de télétravailler. Le Lobby Café est le seul café qui a rouvert, en octobre 2020, pour satisfaire une demande limitée dans le cadre de la phase 2 du plan de réouverture.
- IS3.50 Du fait du faible volume des ventes de services alimentaires que laissaient prévoir l'obligation de télétravailler et le maintien des normes de distanciation physique imposées par la pandémie de COVID-19, il a fallu renégocier le contrat avec le concessionnaire en 2020. Un avenant prévoyant que les services alimentaires soient subventionnés jusqu'à la fin du contrat en 2022 a été signé en octobre 2020 afin de garantir la prestation de services alimentaires au personnel et aux représentants à leur retour au bureau. L'Organisation ne prévoit donc aucune rentrée d'argent pour 2022.
- IS3.51 La rentabilité des services de restauration du Siège a toujours été tributaire des activités de traiteur, les cafétérias étant déficitaires du fait que les marges sont faibles et que les prix pratiqués ne peuvent augmenter plus que ce qui est prévu par le contrat chaque année. En raison de la baisse de la demande de services de traiteur au Siège, et pour atténuer les éventuelles pertes en 2022, et donc le niveau des subventions permettant de compenser ces pertes, il est prévu que seules quelques cafétérias rouvrent en 2022. Le restaurant des délégués et la cafétéria Riverview ont été exclus des prévisions, car leurs coûts de fonctionnement sont trop élevés.

IS3.52 Les services de restauration de la CESAP, destinés aux fonctionnaires, ainsi qu'aux membres des délégations et aux participants aux réunions et conférences qui se tiennent dans les locaux de la Commission, sont autofinancés. Les recettes sont minimes et sont estimées à 75 000 dollars pour 2022 à Bangkok.

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

IS3.53 Le montant demandé (1 879 100 dollars), qui fait apparaître une augmentation nette de 1 225 800 dollars, permettra de financer un poste (P-4) à la Division de l'administration, au Siège, ainsi que les autres objets de dépense nécessaires à l'exécution des activités prescrites au Siège et à Bangkok.

IS3.54 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (1 642 100 dollars), qui fait apparaître une augmentation nette de 1 225 800 dollars, servira à financer les autres dépenses de personnel, les services contractuels, les frais généraux de fonctionnement, les fournitures et accessoires et le mobilier et matériel. L'augmentation nette s'explique par la hausse des dépenses au titre des services contractuels, lesquelles serviront à financer les subventions destinées à couvrir les pertes et les frais de gestion du prestataire de services de restauration du Siège, ainsi que du mobilier et matériel, de façon à pouvoir fournir un appui à la tenue du débat de haut niveau de l'Assemblée générale et financer le remplacement de matériel de restauration obsolète et la réparation et l'entretien des installations au Siège. Cette hausse est compensée en partie par la réduction des besoins au titre des frais généraux de fonctionnement, du fait de la baisse des coûts d'entretien des structures de restauration au Siège et à Bangkok.

8. Autres activités commerciales

Tableau IS3.30

Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) (après actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021 (prévisions approuvées)	2022 (prévisions)	2022 augmentation (diminution)
Activités commerciales (Vienne)			
Recettes brutes	25,9	10,8	(15,1)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	33,7	34,3	0,6
Recettes nettes	(7,8)	(23,5)	(15,7)
Centre de conférence (CESAP)			
Recettes brutes	401,7	301,3	(100,4)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	406,8	306,4	(100,4)
Recettes nettes	(5,1)	(5,1)	–
Centre de conférence (CEA)			
Recettes brutes	202,6	41,7	(160,9)
À déduire : dépenses imputées sur les recettes	–	–	–
Recettes nettes	202,6	41,7	(160,9)
Montant total des recettes brutes	630,2	353,8	(276,4)
À déduire : total des dépenses imputées sur les recettes	440,5	340,7	(99,8)
Montant total des recettes nettes	189,7	13,1	(176,6)

Tableau IS3.31
Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)		2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage	Actualisation des coûts	Actualisation des coûts	
Objets de dépense autres que les postes	168,8	440,5	(105,5)	(24,0)	335,0	5,7	340,7
Total	168,8	440,5	(105,5)	(24,0)	335,0	5,7	340,7

- IS3.55 L'entrée principale du Centre des visiteurs du Centre international de Vienne est en travaux dans le cadre de sa rénovation. Un café devrait ouvrir mi-2022. Il devrait générer des recettes brutes estimées à 10 800 dollars, tandis que le salon de coiffure ne pourrait rouvrir qu'en 2023. La diminution des recettes de 15 100 dollars est liée aux travaux en cours.
- IS3.56 Le second élément a trait aux centres de conférence de la CESAP et de la CEA. Pour 2022, le montant brut des recettes du Centre de conférence de la CESAP, produit de la location des installations à divers organismes, est estimé à 301 300 dollars. La pandémie de COVID-19 pourrait continuer à avoir des incidences négatives sur les réunions en présentiel au cours du premier semestre de 2022. Bien que la CESAP cherche à proposer des forfaits de réunions virtuelles/hybrides pour pallier ce problème et générer davantage de recettes, il est prévu que la demande de réunions en présentiel diminue, ce qui explique la baisse des recettes prévues pour 2022.
- IS3.57 Le Centre de conférence de la CEA loue ses salles de conférence et d'exposition à des organismes des Nations Unies, des organisations non gouvernementales, des organisations intergouvernementales, des organismes gouvernementaux et d'autres entités. Toutefois, le Centre de conférences est fermé depuis mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. Par conséquent, la majorité des réunions et conférences prévues ont été organisées en ligne, et les recettes provenant de la location des salles de conférence ont chuté de façon spectaculaire. La pandémie de COVID-19 a conduit à déplacer des activités en présentiel vers la plateforme en ligne, où un nombre important de réunions et de conférences mondiales se sont tenues au format virtuel, ce qui s'est accompagné de certains avantages, notamment une réduction des émissions de carbone et une augmentation de la participation aux réunions et conférences. Compte tenu des incertitudes quant à la reprise des activités normales du Centre de conférence, les recettes brutes provenant de la location du Centre de conférence sont estimées à 41 700 dollars pour 2022. Les dépenses d'entretien courant sont inscrites au chapitre 18 (Développement économique et social en Afrique).

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

- IS3.58 Le montant demandé au titre des objets de dépense autres que les postes (335 000 dollars), qui fait apparaître une diminution de 105 500 dollars, permettra de financer les dépenses relatives aux autres dépenses de personnel, aux consultants, aux voyages du personnel, aux services contractuels, aux frais généraux de fonctionnement, aux fournitures et accessoires et au mobilier et matériel nécessaires à l'exécution des activités prescrites. La diminution des ressources demandées au titre des services contractuels, des frais généraux de fonctionnement, des fournitures et accessoires, et du mobilier et matériel s'explique principalement par la réduction des activités de location prévues pour les services du Centre de conférences de la CESAP en 2022.

B. Appui au programme

Groupe de la comptabilité des recettes

Tableau IS3.32

Récapitulatif des ressources nécessaires, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

Postes	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Augmentation (diminution)		2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2022 (prévisions)
			Montant	Pourcentage			
Postes	484,0	461,6	–	–	461,6	11,1	472,7
Total	484,0	461,6	–	–	461,6	11,1	472,7

Tableau IS3.33

Postes nécessaires

Catégorie et classe	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Total	
	2021	2022	Budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires		2021	2022
			2021	2022	2021	2022		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
P-4	1	1	–	–	–	–	1	1
Agent(e)s des services généraux et des catégories apparentées								
G(AC)	2	2	–	–	–	–	2	2
Total	3	3	–	–	–	–	3	3

Ressources nécessaires (avant actualisation des coûts)

IS3.59 Le montant demandé (461 600 dollars) permettra de reconduire trois postes [1 P-4 et 2 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes)] à la Division des finances du Bureau de la planification des programmes, des finances et du budget, dont les titulaires sont chargés de comptabiliser les recettes et d'en rendre compte.

Annexe

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

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

[A/75/7](#)

Le Comité consultatif encourage l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies à renforcer ses capacités productrices de recettes et à réaliser davantage d'économies dans ses activités en faisant preuve d'innovation et de créativité. Il recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général d'examiner dans quelle mesure les services de l'Administration postale pourraient générer des recettes et de lui faire rapport sur la question dans son prochain projet de budget (par. IS3.12).

Le Comité consultatif dit à nouveau compter que le Secrétaire général fera le point dans son prochain projet de budget sur l'état d'avancement de la mise en ligne du nouveau portail philatélique et sur les avantages procurés, ainsi que sur la mise hors service du système MegaStamp (par. IS3.13).

Dans le contexte du déclin général du marché philatélique et de la récession économique causée par la pandémie de COVID-19, l'Administration postale de l'Organisation des Nations Unies a fait une analyse de ses activités et de sa capacité de générer des revenus. La possibilité d'engager un(e) consultant(e) externe a été envisagée, mais compte tenu du coût et des contraintes budgétaires, cette option n'a pas été jugée viable pour le moment. Il a également été envisagé de demander au Bureau des services de contrôle interne d'examiner la situation, mais il aurait fallu dans ce cas solliciter les compétences d'experts philatélistes, notamment concernant les marchés et les tendances.

L'Administration postale continue donc de faire elle-même l'analyse de ses recettes actuelles et ses recherches sur les tendances du secteur et l'évolution du marché. Elle collabore activement et participe à des études et des recherches menées par l'Union postale universelle. Elle collabore également régulièrement avec d'autres administrations postales pour dégager les tendances du marché, élaborer de nouveaux produits philatéliques et promouvoir ensemble les nouvelles émissions de timbres-poste.

Les innovations et les nouvelles initiatives commerciales mentionnées aux paragraphes IS3.6 et IS3.7 résultent de travaux d'analyse et de recherche menés en interne par l'Administration postale. Celle-ci continuera d'innover et de mettre en circulation de nouveaux types de timbres de l'ONU afin de renforcer ses capacités productrices de recettes.

L'Administration postale a obtenu des licences pour Microsoft Dynamics 365 Commerce afin de remplacer l'ancien système MegaStamp. Cette nouvelle application est un système intégré de vente et de commerce électronique en nuage auquel les utilisateurs et les clients peuvent accéder depuis n'importe où dans le monde.

Le projet a été approuvé par le Comité d'étude de l'architecture du Bureau de l'informatique et des

Le Comité consultatif compte que le Secrétaire général fera figurer dans son prochain projet de budget des précisions sur les progrès réalisés dans les domaines susmentionnés (ibid., par. IS3.11) (par. IS3.15).

Le Comité consultatif souligne à nouveau que les visites guidées sont un aspect important des activités de sensibilisation de l'Organisation auprès du grand public. Il recommande à nouveau à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général de procéder à un examen des services actuellement fournis aux visiteurs et des tableaux d'effectifs dans les quatre centres de conférence, ainsi que de la possibilité d'organiser des visites le week-end, en tenant compte des réactions des visiteurs et des autres parties prenantes concernées, et de lui rendre compte de ses constatations, y compris en ce qui concerne les incidences de la pandémie de COVID-19, dans son prochain projet de budget (ibid., par. IS3.16) (par. IS3.17).

communications le 10 février 2021, et le nouveau système devrait être mis en service au cours du second semestre de 2021.

Des progrès ont été réalisés dans les domaines mis en évidence par le Comité consultatif en ce qui concerne la vente et la commercialisation des publications. La consolidation du programme de publication électronique s'est traduite par l'agrégation d'une plus grande variété de contenus (documents de travail et bases de données) dans un plus grand nombre de langues et sur de nouveaux sujets, comme la COVID-19 ; la rationalisation des flux et la poursuite de l'élaboration de plateformes à la pointe de la technologie capables d'héberger davantage de contenus ; l'agrégation de contenus provenant d'un plus grand nombre de départements de l'ONU et organismes, fonds et programmes des Nations Unies, ce qui a renforcé la valeur ajoutée de l'offre proposée par les publications de l'ONU. Davantage de publications destinées au grand public ont été créées et vendues en 2021, notamment un livre pour enfants sur la COVID-19 et une édition en français du guide de l'ONU pour les Simul'ONU. Les produits électroniques sont plus largement diffusés grâce à de nouveaux distributeurs et au nombre accru de titres publiés sous format électronique, y compris des livres électroniques répondant aux normes d'accessibilité pour permettre aux personnes handicapées d'accéder aux publications des Nations Unies. Le développement des capacités d'impression à la demande s'est poursuivi avec la création de nouveaux sites dans le monde entier pour se rapprocher du client final.

Les quatre centres de conférence considèrent que l'offre de visites guidées le week-end, du moins dans une certaine mesure (par exemple, uniquement le samedi ou uniquement pendant les mois d'été), pourrait compléter avantageusement l'offre de visites régulières proposée en semaine. Il ressort d'études de marché locales que la demande pour ce type d'offres existe à Genève (où des visites sont déjà proposées le samedi pendant les mois d'été), ainsi qu'à New York et à Nairobi. Dans le contexte du relèvement après la pandémie de COVID-19, le fait de proposer des jours d'ouverture supplémentaires aurait également des incidences positives sur le montant total des recettes. D'un autre côté, une modification des horaires d'ouverture aurait également des incidences financières, dans la mesure où il faudrait davantage de guides et de personnel d'appui pour assurer le service les jours supplémentaires. En outre, le Département de

Compte tenu de l'augmentation des ressources demandées au titre des services de restauration au Siège, le Comité consultatif recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de procéder à une évaluation complète et indépendante des activités de restauration, y compris des services fournis, des subventions versées et de ce qu'en retirent les membres des délégations et du personnel. Il estime qu'une telle évaluation devrait reposer sur des enquêtes approfondies de satisfaction de la clientèle et des études de marché permettant de recueillir les vues des membres des délégations et du personnel qui utilisent la cafétéria, ainsi que celles du public, l'objectif étant de pouvoir analyser toutes les options en présence pour mieux répondre aux attentes de la clientèle des services de restauration sur les plans de la qualité, du service et des prix (par. IS3.24).

Le Comité consultatif constate que le contrat relatif aux services de restauration au Siège expirera le 31 décembre 2022. Il compte que le marché sera ouvert à tous les fournisseurs, que l'attribution du nouveau contrat se fera dans le respect des politiques, directives et procédures de l'Organisation des Nations Unies en matière d'achats et qu'il y aura une concurrence équitable entre tous les fournisseurs potentiels (voir également A/74/7, par. IS3.24) (par. IS3.35).

la sûreté et de la sécurité a indiqué que l'ouverture le week-end entraînerait des dépenses supplémentaires pour que ses services soient assurés le week-end. Une analyse a permis de déterminer que les coûts globaux (personnel, marketing et sécurité) à New York et à Nairobi seraient supérieurs aux recettes supplémentaires générées, ce qui rend la proposition non viable financièrement. La Section des visiteurs continuera de travailler avec les entités concernées pour étudier les moyens de proposer une solution qui soit au moins sans effet sur les coûts pour les visites du week-end.

En attendant d'avoir une meilleure vue d'ensemble de ce que sera la « nouvelle normalité », après la pandémie de COVID-19, une enquête a été menée du 1^{er} au 28 février 2020 pour évaluer uniquement les services et produits du Lobby Café, qui a rouvert ses portes en octobre 2020. La majorité des personnes qui ont répondu à l'enquête étaient satisfaites des produits et services disponibles au Lobby Café.

Afin de positionner l'appel d'offres à venir en 2022, un consultant externe a été chargé de mener une étude indépendante complète des services de restauration en 2021.

L'appel d'offres et l'attribution du contrat de services de restauration se feront dans le plein respect des politiques, directives et procédures de l'ONU en matière d'achats.