



Assemblée générale

Distr. générale
20 avril 2021
Français
Original : anglais

Soixante-seizième session

Points 140 et 141 de la liste préliminaire*

Projet de budget-programme pour 2022

Planification des programmes

Projet de budget-programme pour 2022

Titre VIII Services communs d'appui

Chapitre 29C Bureau de l'informatique et des communications

Programme 25 Services de gestion et d'appui

Table des matières

	<i>Page</i>
Avant-propos	3
A. Projet de plan-programme pour 2022 et exécution du programme en 2020**	4
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2022***	27
Annexes	
I. Organigramme et répartition des postes pour 2022	42
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle	43
III. Récapitulatif, par composante et sous-programme, des changements qu'il est proposé d'apporter aux postes	44

* A/76/50.

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

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



Avant-propos

La pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) a montré de manière flagrante que l'informatique et les communications jouent un rôle absolument essentiel. Il est apparu que la disponibilité de réseaux, de systèmes et d'applications résilients et sécurisés à l'échelle mondiale était indispensable à l'exécution des mandats de l'Organisation des Nations Unies dans le monde entier et à la continuité des activités des organismes intergouvernementaux.

La pandémie a constitué une épreuve de vérité pour la nouvelle approche intégrée dans les domaines de l'informatique et des communications, dans le cadre de laquelle le Bureau de l'informatique et des communications a été restructuré en 2019. Bien qu'il y ait eu certaines difficultés en 2020, les avantages de cette réforme ont été visibles puisque l'Organisation a pu passer sans heurt au télétravail dans de nombreux lieux d'affectation. Les décisions stratégiques prises par le Secrétariat, notamment le passage à l'informatique en nuage, le choix de telle ou telle plateforme et le renforcement de la capacité d'exécuter des projets institutionnels à l'échelle mondiale, ont largement contribué à assurer la continuité des activités à partir de mars 2020. En 2022, le Bureau continuera de mettre en œuvre des programmes destinés à servir un objectif stratégique, à savoir améliorer l'interopérabilité, de façon à garantir la circulation efficace de l'information dans toute l'Organisation et à faciliter ainsi l'exécution cohérente et intégrée des mandats, en faisant de l'informatique et des communications un ressort opérationnel et stratégique essentiel des activités de l'Organisation et en donnant à cette dernière les moyens de lutter efficacement contre les menaces en matière de cybersécurité, qui prennent rapidement de l'ampleur.

La cohérence des activités informatiques menées dans les différents services du Secrétariat est assurée par un dispositif de gouvernance et de politique générale renforcé qui tient compte des besoins opérationnels des diverses entités et opérations sur le terrain. Le Bureau consolidera sa fonction de contrôle et de vérification de la conformité afin d'assurer le respect des politiques, des normes et de l'architecture liées aux technologies numériques, notamment dans le domaine vital de la sécurité de l'information, et l'exécution des mandats à l'échelle mondiale continuera d'être appuyée par un réseau mondial résilient et sécurisé, des systèmes et des plateformes informatiques et des solutions technologiques propres à répondre à des besoins institutionnels précis et à faciliter l'exécution des programmes.

L'ampleur et la complexité croissantes des cyberattaques, dont certaines visent directement l'Organisation, constituent toujours un risque considérable. En 2020, le Bureau est parvenu à contrer la grande majorité des cyberattaques qui faisaient intervenir courriels malveillants ou connexions à des sites Web dangereux. Il a lancé l'authentification multifacteur à l'échelle mondiale, ce qui a permis de réduire, au quatrième trimestre de 2020, le nombre de comptes compromis de 87 % par rapport à la moyenne des trois trimestres précédents. En 2022, il mettra en place des capacités proactives de chasse aux menaces destinées à remplacer les systèmes réactifs de détection des intrusions. Bien qu'il ne soit pas possible de prévenir toutes les intrusions, il est essentiel d'en réduire la fréquence et de les gérer de manière à en minimiser l'impact.

Le Bureau continuera d'appuyer la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données, qui vise à transformer l'ONU en une organisation axée sur les données, où les informations et les données éclairent mieux la prise de décision aux fins de l'exécution de l'ensemble des mandats. Tout en contribuant à de nombreux travaux connexes, il joue un rôle moteur dans la mise au point de solutions technologiques propres à favoriser cette évolution. L'appui à la mise en œuvre de la Stratégie demeurera l'une de ses grandes priorités en 2022.

Vecteur de progrès dans tous les domaines d'activité, l'innovation occupe une place fondamentale dans les travaux de l'Organisation. En 2022, le Bureau s'efforcera de recourir plus largement aux technologies d'avant-garde, telles que l'intelligence artificielle et la technologie de la chaîne de blocs, afin de concevoir des solutions innovantes permettant d'appuyer les activités de l'ONU et l'exécution des mandats à l'échelle mondiale. Il continuera de développer l'intelligence artificielle conversationnelle et d'en étendre l'utilisation en l'intégrant dans de nouveaux systèmes et solutions.

Les technologies numériques façonnent notre monde et font constamment évoluer la manière dont nous créons des liens, dont nous communiquons et dont nous collaborons. L'informatique et les communications revêtent une importance de plus en plus vitale pour l'ONU, car elles sont le ressort stratégique de l'exécution des mandats. Il demeure essentiel que l'Assemblée générale, qui soutient fermement ce domaine d'activité, continue à en promouvoir le financement durable.

Le Sous-Secrétaire général par intérim
(Signé) Patrick Carey

A. **Projet de plan-programme pour 2022 et exécution du programme en 2020**

Orientations générales

Mandat et considérations générales

- 29C.1 Le Bureau de l'informatique et des communications est chargé des activités relatives à l'informatique et aux communications. Son mandat découle des priorités arrêtées par l'Assemblée générale dans des résolutions, dont les résolutions [63/262](#) et [72/266](#) B. L'impact de la pandémie de coronavirus (COVID-19) a montré de manière flagrante combien l'informatique et les communications étaient essentielles à la continuité des opérations et à l'exécution des mandats, aussi bien au Secrétariat que dans les organismes intergouvernementaux.

Stratégie et facteurs externes pour 2022

- 29C.2 En 2022, le Bureau continuera de mettre en œuvre des programmes destinés à servir un objectif stratégique, à savoir créer un environnement caractérisé par l'interopérabilité qui favorise la circulation efficace de l'information dans toute l'Organisation de façon à faciliter l'exécution cohérente et intégrée des mandats, où l'informatique et les communications sont vues comme un ressort opérationnel et stratégique essentiel des activités de l'ONU et où cette dernière est protégée contre les menaces en matière de cybersécurité, qui prennent rapidement de l'ampleur.
- 29C.3 Le Bureau continuera de jouer un rôle de premier plan pour ce qui est de renforcer la gouvernance des activités informatiques et des activités de communication dans l'ensemble du Secrétariat. Supervisé par un comité directeur élargi, il consolidera notamment son cadre de politique générale et coopèrera de manière plus proactive avec la communauté mondiale du numérique. Il renforcera également sa fonction de contrôle et de vérification de la conformité afin d'assurer le respect, à l'échelon mondial, des politiques, des normes et de l'architecture établies dans ce domaine, notamment en ce qui concerne la sécurité de l'information.
- 29C.4 Le Bureau appuie et facilite l'exécution des mandats par les départements, les bureaux et les opérations sur le terrain dans le monde entier. À cette fin, il doit, dans un premier temps, mettre en place un réseau mondial résilient et sécurisé ainsi que des systèmes, des plateformes et des applications informatiques qui favorisent la collaboration et la communication au sein du Secrétariat et dans l'ensemble du système des Nations Unies. En 2022, il continuera d'entretenir l'infrastructure informatique, voire de la mettre à niveau si nécessaire, de façon à assurer la continuité des activités, en engageant les dépenses d'équipement voulues. Il appuiera également l'exécution des mandats des entités du Secrétariat en concevant et en déployant des services et des solutions technologiques et axés sur la gestion des données qui facilitent la mise en œuvre des programmes.
- 29C.5 Comme l'a montré le passage au télétravail pendant la pandémie de COVID-19, l'adoption de plateformes hébergées dans le cloud, qui permettent aux membres du personnel d'échanger et de collaborer où qu'ils se trouvent, a beaucoup aidé l'Organisation à s'adapter à un nouveau mode de fonctionnement. Le personnel dispose ainsi d'un espace unifié où se réunir, communiquer, partager des fichiers et collaborer, ce qui sert l'objectif d'une main-d'œuvre mobile et numérique. L'abandon progressif des anciennes applications au profit de plateformes institutionnelles se poursuivra, tout comme le passage stratégique aux services de type cloud, l'idée étant de créer un écosystème informatique plus homogène, cohérent et résilient.
- 29C.6 Bien que les capacités en la matière aient été renforcées, la priorité continuera d'être accordée à la sécurité de l'information ; en effet, l'Organisation a encore du mal à contrer efficacement les menaces liées à la cybersécurité, lesquelles ne cessent de gagner en ampleur et en complexité. En 2022, le Bureau mettra en place des capacités proactives de chasse aux menaces, qui viendront remplacer les systèmes réactifs de détection des intrusions. Au vu de l'évolution de l'environnement

numérique interne et des menaces venant de l'extérieur, cette transition aura pour effet de réduire la dépendance à l'égard des prestataires de services extérieurs et de renforcer les effectifs qui s'occupent exclusivement des opérations de l'ONU. Le Bureau continuera également à effectuer des évaluations de la cybersécurité pour les différentes entités du Secrétariat afin de recenser les risques et, le cas échéant, de recommander des mesures d'atténuation. Ces évaluations permettent aussi de cerner les problèmes systémiques qui nécessitent des mesures d'ordre plus général.

- 29C.7 Le Bureau soutiendra l'action menée pour faire de l'ONU une organisation qui tire plus efficacement parti des données et des informations disponibles en vue d'éclairer la prise de décision et l'élaboration des grandes orientations. Les travaux qu'il effectuera dans ce cadre seront conformes à la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données par tout le monde, partout, et serviront l'objectif stratégique consistant à renforcer l'interopérabilité. Tout en contribuant à de nombreux domaines de travail connexes, il jouera un rôle moteur dans la création de solutions technologiques propres à favoriser cette transformation. Il continuera également à mettre en place des solutions d'analyse et de gestion de données et à concevoir les normes et l'architecture associées de façon à adopter une approche cohérente des données. Il se concentrera plus avant sur l'élaboration d'outils d'analyse en libre-service et d'autres outils d'analyse évolués, et constituera, à l'échelle mondiale, un noyau de professionnels pouvant mettre au point, en fonction des besoins, des produits d'analyse propres à améliorer la transparence et à faciliter la prise de décision. Il lancera aussi d'autres initiatives axées sur les données à l'échelle mondiale. Il offrira un appui dans des domaines tels que l'élaboration de politiques et la gouvernance de la gestion de l'information. En outre, la poursuite du passage aux services de type cloud sera déterminante pour la mise en œuvre de la Stratégie d'exploitation des données.
- 29C.8 L'innovation restera au fondement des activités du Bureau, qui continuera de recenser les technologies d'avant-garde – intelligence artificielle et technologie de la chaîne de blocs, par exemple – utiles à la conception des solutions innovantes permettant d'appuyer les activités de l'ONU et l'exécution des mandats à l'échelle mondiale. Il continuera de développer l'intelligence artificielle conversationnelle et d'en étendre l'utilisation en l'intégrant aux différents systèmes et solutions.
- 29C.9 Pour établir les produits et activités prévus pour 2022, le Bureau a tenu compte des problèmes auxquels les États Membres continueront vraisemblablement de se heurter du fait de la COVID-19. Les produits et activités prévus consisteront notamment à maintenir l'appui fourni pour assurer la continuité des activités du Secrétariat et des organismes intergouvernementaux, en veillant à ce que les plateformes et les solutions soient compatibles avec des réunions ou des méthodes de travail virtuelles ou hybrides. On trouvera des exemples de produits et d'activités prévus dans la partie relative au sous-programme 2.
- 29C.10 En ce qui concerne l'interopérabilité et la coordination interinstitutions, le Bureau s'appuiera sur les importants progrès accomplis en 2020, grâce auxquels plus de 100 000 membres du personnel des organismes, fonds et programmes ont pu collaborer sur les plateformes du Secrétariat. Au niveau mondial, cette mesure a facilité la coopération entre les entités des Nations Unies et a favorisé la cohérence dans l'exécution des mandats.
- 29C.11 En ce qui concerne les facteurs externes, l'hypothèse ci-après a été retenue lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2022 : le coût des services contractuels ou des licences n'augmentera pas plus vite qu'une inflation considérée comme normale.
- 29C.12 En ce qui concerne la pandémie de COVID-19, le projet de plan-programme repose sur l'hypothèse qu'il sera possible de livrer les produits et de mener à bien les activités qui sont proposées pour 2022. Toutefois, si la pandémie devait continuer d'entraver l'exécution des produits et des activités prévus, il faudrait procéder à des aménagements en 2022, sans pour autant perdre de vue les objectifs d'ensemble, les stratégies et les mandats. Il sera alors fait part de ces aménagements au moment où il sera rendu compte de l'exécution du programme.
- 29C.13 Le Bureau prend en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Par exemple, dans le cadre du sous-programme 3, la plateforme

institutionnelle de gestion des aptitudes donne désormais aux responsables des postes à pourvoir, au moment de l'évaluation des candidats et candidates, des données d'analyse qui permettent de veiller à ce qu'il soit tenu compte de la parité des sexes à toutes les étapes du recrutement. En outre, le portail des carrières de l'ONU est actuellement remanié de façon à attirer un public varié, le but étant de constituer des effectifs qui reflètent la diversité des États Membres, notamment en favorisant la parité des sexes et la diversité géographique. Le Bureau a également poursuivi sa coopération avec l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes) et le Bureau des ressources humaines en vue de féminiser davantage ses propres effectifs et d'accroître le nombre de femmes exerçant des fonctions liées à l'informatique et aux communications dans l'ensemble du Secrétariat.

Exécution du programme en 2020

Conséquences de la COVID-19 sur l'exécution du sous-programme

- 29C.14 En 2020, la pandémie a entravé l'exécution des produits et des activités prévus pour le Bureau. Elle a montré de manière flagrante combien le fonctionnement de l'ONU était tributaire de l'informatique et des communications et a constitué une épreuve de vérité pour la nouvelle approche intégrée dans les domaines de l'informatique et des communications. Les décisions et les investissements stratégiques du Secrétariat, concernant notamment le passage à l'informatique en nuage et le choix de telle ou telle plateforme, ont largement contribué à maintenir la continuité des opérations, le renforcement de la capacité du Bureau à mettre en service divers progiciels dans l'ensemble du Secrétariat depuis le lancement de la réforme de la gestion ayant également joué un grand rôle à cet égard. C'est en grande partie grâce au déploiement, en septembre 2019, d'une nouvelle suite logicielle facilitant la productivité, la communication et la collaboration depuis n'importe quel lieu et remédiant à plusieurs problèmes complexes liés à l'interopérabilité et à la sécurité et à la gestion de l'information que l'Organisation a pu poursuivre ses activités sans interruption, y compris lorsque ces logiciels ont dû être utilisés par les nombreux membres du personnel qui ont été contraints de télétravailler à bref délai. Pour soutenir le Secrétariat, il a toutefois fallu accroître la capacité des applications informatiques, mettre au point de nouvelles plateformes, renforcer la cybersécurité et élaborer des orientations précisant la marche à suivre pour travailler dans ce nouvel environnement. Les organismes intergouvernementaux ont également eu besoin d'un appui supplémentaire pour pouvoir mener leurs activités de manière virtuelle, notamment pour tout ce qui concerne les services d'interprétation simultanée. En outre, la capacité de l'Organisation à tenir des réunions à l'échelle mondiale sous forme virtuelle a dû être renforcée, les moyens disponibles en mars 2020 n'étant pas suffisants. Grâce à ce travail, le débat de haut niveau de la soixante-quatrième session de l'Assemblée générale a pu se tenir largement sous forme virtuelle.
- 29C.15 Sachant qu'il faut privilégier l'amélioration continue et répondre à l'évolution des besoins des États Membres, on tirera parti de manière systématique des enseignements et des meilleures pratiques concernant les aménagements apportés au programme en raison de la pandémie. Pour prendre en compte les enseignements considérés comme prioritaires, on s'emploiera notamment à généraliser et à perfectionner les technologies utilisées de façon à favoriser la mise en place d'un dispositif souple et sécurisé qui intègre des modalités de travail à distance et hybrides. Il s'agira en particulier d'intégrer des outils de cybersécurité offrant une protection contre les cybermenaces et des capacités d'assistance à distance et de mise à jour des logiciels. On continuera de s'employer à remédier aux difficultés techniques qui empêchent de proposer une expérience comparable à tous les utilisateurs, où qu'ils se trouvent, ce qui nécessitera d'adapter les applications et de fournir au personnel le matériel dont il a besoin pour travailler sur place ou à distance. L'évaluation des risques en matière de sécurité, les normes d'hygiène et les mesures de distanciation sociale n'ayant cessé d'évoluer tout au long de 2020, de nombreux efforts ont été faits pour adapter et réaménager en continu l'infrastructure technique des salles de conférence du Siège de manière à faciliter la participation virtuelle ou hybride aux réunions. La pandémie a montré qu'il importait que l'infrastructure et les applications informatiques de l'Organisation puissent s'adapter à l'évolution des besoins et soient accessibles de partout, avec une intervention minimale des utilisateurs. La migration vers le cloud

se poursuivra en 2022, ce qui améliorera la performance, la disponibilité et la sécurité des applications et des données de l'Organisation, et facilitera l'adoption d'approches agiles et souples pour la fourniture de solutions aux utilisateurs finaux.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

29C.16 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

63/262	Technologies de l'information et des communications ; progiciel de gestion intégré ; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations	71/272 B, sect. III	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017 : État d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies
69/262, sect. II	Questions relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2014-2015 : Informatique et communications à l'Organisation des Nations Unies	72/262 C, sect. I	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019 : État d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies
70/248 A, sect. V	Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2016-2017 : Informatique et communications à l'Organisation des Nations Unies	72/266 B	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies

Produits

29C.17 On trouvera dans le tableau 29C.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 29C.1

Produits de portée générale retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2020	Produits livrés : 2020	Produits prévus : 2021	Produits prévus : 2022
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Documentation destinée aux organes délibérants (nombre de documents)	1	–	–	–
1. Rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications	1	–	–	–
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	3	3	3	3
2. Séances de la Cinquième Commission	1	1	1	1
3. Séances du Comité du programme et de la coordination	1	1	1	1
4. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	1	1	1	1

Activités d'évaluation

29C.18 L'auto-évaluation de la classification des données, qui a été menée à bien en 2020, a orienté l'établissement du plan-programme pour 2022.

29C.19 Il a été tenu compte des conclusions de l'auto-évaluation mentionnée ci-dessus lors de l'élaboration du plan-programme. En 2022, on s'emploiera à évaluer la conformité des systèmes et des services

informatiques avec l'architecture en place, étant entendu que l'examen des données et de leur classification est un préalable important à l'établissement de l'architecture, laquelle doit garantir que les systèmes et les services informatiques contribuent à répondre aux besoins de l'Organisation en matière de données et d'informations et appuient les activités des bureaux et départements du Secrétariat. En outre, l'architecture concourt aux aspects stratégiques des technologies numériques en améliorant la cohérence, ce qui facilite les efforts de cybersécurité et favorise l'interopérabilité.

- 29C.20 Il est prévu de procéder à une auto-évaluation de la conformité des systèmes et services informatiques avec l'architecture en 2022.

Programme de travail

Sous-programme 1 Stratégie et innovations technologiques

Objectif

- 29C.21 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faciliter la mise à la disposition de l'Organisation d'un espace numérique novateur, sécurisé et unifié.

Stratégie

- 29C.22 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, le sous-programme continuera de privilégier la mise en place de stratégies et de politiques et de modalités de gouvernance, ainsi que la prestation à l'Organisation de services consultatifs portant sur les technologies de l'information, l'innovation et la gestion de l'information, notamment des services de gestion de la cybersécurité. L'équipe du sous-programme travaille en étroite collaboration avec les clients de l'ONU afin de recenser leurs principales priorités ou difficultés en matière de données, d'informations et de technologies et de faciliter l'adoption de solutions adaptées à leurs besoins. L'étroite collaboration avec des partenaires internes et externes permet au sous-programme d'obtenir des résultats, c'est-à-dire d'assurer la conception et la mise en œuvre innovantes, intégrées et sécurisées de solutions technologiques. Le sous-programme étaye l'action de l'Organisation en exploitant des technologies innovantes émergentes, telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et les registres distribués, pour fournir des solutions stratégiques et des environnements favorables en partenariat avec les entités concernées de l'ONU. Les politiques et les autres aspects stratégiques de la gestion de l'information, de même que la mise en œuvre de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données, sont au cœur de ce sous-programme.
- 29C.23 L'utilisation de la technologie pour soutenir les activités essentielles est établie dans la résolution [69/262](#) de l'Assemblée générale, et l'innovation technologique est un pilier de la stratégie Informatique et communications. Le sous-programme apporte également un soutien aux entités des Nations Unies s'agissant de réduire le niveau de risque pour l'image, les ressources, les données, les opérations et la sécurité du personnel et des biens de l'Organisation. Il est prévu, dans le cadre du sous-programme, d'appuyer des campagnes de sécurité de l'information, d'encadrer et de mettre en œuvre des mesures de sécurité, de consolider les capacités de gestion proactive des menaces et de promouvoir l'utilisation de fonctions de sécurité de pointe. En parallèle, on aidera aussi les entités du Secrétariat à veiller à ce que les risques informatiques n'entravent pas l'exécution des mandats ni ne nuisent à l'aide apportée aux États Membres. On contribuera en outre à faciliter l'accès aux données dans l'ensemble de l'Organisation en tirant parti des technologies récentes, on renforcera l'aptitude à exploiter et traiter les données en copilotant la mise en œuvre de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données et on encadrera la gestion de l'information et des données. On continuera en outre d'étoffer et de renforcer les stratégies et les politiques de gestion de l'information et à promouvoir l'utilisation efficace des données.

29C.24 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir les résultats suivants :

- a) Une meilleure connaissance des techniques d'innovation et des nouvelles technologies, et une capacité accrue des entités du Secrétariat à s'acquitter de leurs mandats ;
- b) Une résilience renforcée de l'Organisation et une meilleure connaissance, de la part des utilisateurs finaux, des menaces existantes et futures, ainsi qu'une capacité et des moyens centraux solides pour aider l'ensemble du Secrétariat à protéger les données, les informations, les services, les solutions et les infrastructures de l'Organisation ;
- c) Une meilleure exploitation des informations et des données par les départements et les bureaux ;
- d) Un environnement technologique cohérent au sein du Secrétariat grâce au respect des politiques, des procédures et des lignes directrices ainsi que des normes, des stratégies et de l'architecture communes.

Exécution du programme en 2020

29C.25 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

Amélioration de la sécurité de l'environnement technologique et utilisation responsable et innovante des solutions technologiques d'information et de communication

29C.26 Compte tenu des nombreuses interconnexions entre les systèmes et les données de l'Organisation, toutes les entités du Secrétariat, y compris les missions, ont un rôle à jouer pour assurer la sécurité de l'écosystème. En plus d'être essentielle au bon fonctionnement des technologies de l'information et des communications, la cybersécurité est un élément clé permettant à l'Organisation de s'acquitter de ses mandats. Dans le cadre des efforts continus visant à améliorer la cyberrésilience de l'Organisation, des évaluations de la cybersécurité ont été menées en 2020 dans ces quatre missions : la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS), la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali (MINUSMA), le Bureau intégré des Nations Unies en Haïti (BINUH) et la Mission d'administration intérimaire des Nations Unies au Kosovo (MINUK). D'autres évaluations ont été suspendues en raison de la restriction des déplacements liée à la COVID-19, mais elles devraient reprendre dès que la situation le permettra. Ces évaluations ont porté sur les différents risques de cybersécurité auxquels chaque mission est exposée et ont tenté de déterminer les vecteurs d'attaque qui, s'ils étaient exploités par un adversaire, pourraient nuire à la capacité de la mission de fonctionner en toute sécurité ou permettre un accès non autorisé aux informations ou aux biens de la mission. Des activités de transfert des connaissances ont également été menées pour aider la mission à s'attaquer de manière proactive aux éventuels risques de cybersécurité.

29C.27 Le sous-programme a également permis d'appuyer l'exécution des mandats par les entités du Secrétariat grâce au développement de solutions logicielles destinées à être utilisées par les États Membres dans les activités relevant de leur compétence. Ces solutions aident notamment à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, à détecter les déplacements des terroristes et des grands criminels, à gérer le cadastre et à dispenser une éducation aux élèves des écoles primaires. À cet égard, dans le cadre du sous-programme, on a mis au point les principaux éléments techniques de la solution goTravel pour le Bureau de lutte contre le terrorisme, qui sert à faciliter la détection des terroristes et des grands criminels et de leurs déplacements, conformément aux résolutions 2178 (2014), 2396 (2017) et 2482 (2019) du Conseil de sécurité. Autre exemple de l'application fructueuse des technologies émergentes, la plateforme d'apprentissage UNILEARN, conçue en partenariat avec le Fonds des Nations Unies pour l'enfance, a fait l'objet d'essais pilotes auprès de 120 000 élèves de l'école primaire, parents et enseignants dans l'État du Rajasthan, en Inde. Le sous-programme a également permis de soutenir la mise en œuvre, par le Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat), d'une solution basée sur la

technologie de la chaîne de blocs afin d'améliorer la capacité de l'Afghanistan à gérer les registres du cadastre.

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

- 29C.28 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre le fait que les États Membres, en collaboration avec d'autres entités des Nations Unies, ont accès à des solutions technologiques innovantes de l'ONU, et que la situation de cybersécurité de l'Organisation s'est améliorée, permettant de détecter les vecteurs d'attaque potentiels avant qu'ils ne soient exploités (voir le tableau 29C.2).

Tableau 29.C.2

Mesure des résultats

<i>2018 (résultat effectif)</i>	<i>2019 (résultat effectif)</i>	<i>2020 (résultat effectif)</i>
La Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental et le Groupe d'observateurs militaires des Nations Unies dans l'Inde et au Pakistan sont davantage sensibilisés aux risques et aux mesures d'atténuation et en ont une connaissance pratique	Mise en place d'une solution de gestion des données sur les passagers pour faciliter la détection des déplacements des terroristes La Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan et le Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie/Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie ont accès à des évaluations actualisées de la cybersécurité, et les domaines dans lesquels il est possible d'améliorer la sécurité de l'environnement technologique ont été répertoriés	La Communauté des Caraïbes et le Botswana ont accès à goTravel dans le cadre de leur collaboration avec le Bureau de lutte contre le terrorisme L'Afghanistan a accès à la solution cadastrale dans le cadre du programme « City for All » (Des villes pour tous) d'ONU-Habitat et du Gouvernement afghan La MINUS, la MINUSMA, le BINUH et la MINUK ont accès à des évaluations actualisées de la cybersécurité et les missions ont commencé à prendre des mesures d'atténuation et d'amélioration

Conséquences de la COVID-19 sur l'exécution du sous-programme

- 29C.29 En 2020, en raison de la pandémie de COVID-19, le symposium sur les données qui était prévu dans le cadre du sous-programme a été annulé ; il a donc fallu consacrer plus d'efforts à la coordination de la sensibilisation et de l'information relatives aux données, ce qui a nui au dynamisme du dialogue avec les principales parties prenantes en matière d'informatique et de communications. Il a également fallu revoir l'approche du sous-programme concernant certains services consultatifs, tels que les services de gestion de l'information offerts sur place pour les entités des Nations Unies. Ce changement a entraîné une réduction de la marge de manœuvre s'agissant de la prestation de conseils en matière de gouvernance stratégique et du partage des meilleures pratiques. Les évaluations de la cybersécurité des missions ont été reportées jusqu'à ce que la restriction des déplacements soit levée. Le sous-programme a cependant pu soutenir les efforts visant à renforcer la sécurité informatique de l'Organisation, car de nouveaux risques et menaces sont apparus dans l'environnement de travail virtuel. On a constaté une augmentation significative de la demande à l'égard : a) de services d'architecture de sécurité qui facilitent le télétravail, y compris le développement de solutions pour la gestion à distance des ordinateurs, l'accès à distance aux applications internes et l'évaluation des plateformes d'interprétation simultanée à distance ; b) de nouvelles exigences en matière de surveillance des menaces et de mesures d'intervention en cas d'incident, du fait de l'augmentation des menaces liées à la cybersécurité. Cependant, ces demandes ont créé une pression trop forte sur les ressources existantes, qui subissaient déjà l'effet de la crise de liquidités. Ces changements ont eu des répercussions sur l'exécution du programme en 2020, comme indiqué ci-après pour les résultats 1 et 2.

Résultats escomptés pour 2022

29C.30 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

Résultat 1 : une meilleure information, une intensification de la mise en commun des données et une réduction des risques d'atteinte à la sécurité¹

Exécution du programme en 2020

29C.31 Dans le cadre du sous-programme, un cadre de gestion de l'information a été élaboré en consultation avec des entités du Secrétariat et d'autres organismes des Nations Unies. Une fois approuvé, ce cadre permettra à l'Organisation de se doter de principes, de politiques, de lignes directrices et de procédures normalisés et facilitera l'accès aux informations ainsi que leur partage tout en réduisant le risque de double emploi. On a également mis en place des stratégies de gouvernance de l'information à l'égard des solutions institutionnelles, telles que Unite Workspace, et continué de fournir des conseils et un soutien aux départements clients en vue de l'adoption de solutions technologiques. En outre, l'équipe du sous-programme dirige, en coordination avec le Cabinet du Secrétaire général, la mise en œuvre du catalyseur appelé « environnement technologique » décrit dans la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données en assurant la coordination et la supervision stratégiques de la technologie, de la gouvernance et des processus des Nations Unies.

29C.32 Le travail susmentionné a contribué à l'adoption, par les départements clients, de certaines politiques et procédures, telles que les procédures techniques de classement des données et de partage de l'information avec des parties externes, et à l'adoption, par les départements clients, de nouvelles solutions technologiques telles que Unite Workspace, qui n'ont pas entièrement atteint l'objectif prévu d'adoption par les départements clients de nouvelles politiques et procédures ou d'adoption, par les départements clients et les États Membres, de nouvelles solutions technologiques. L'objectif énoncé n'a pas été pleinement atteint car, en raison du problème de liquidités, les capacités et les ressources disponibles n'ont pas été suffisantes pour élaborer, au cours de l'année 2020, tous les documents d'orientation qui auraient permis de soutenir le cadre de gestion de l'information.

Projet de budget-programme pour 2022

29C.33 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Afin de contribuer à de nouveaux progrès vers l'objectif et en réponse aux évolutions récentes, le travail dans ce sous-programme évoluera pour inclure une coordination relative au catalyseur « environnement technologique » décrit dans la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données, la mise en œuvre du cadre de gestion de l'information, la création de politiques, de directives et de normes destinées à soutenir le cadre de gestion de l'information, et le développement d'une fonction de contrôle de la conformité. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats mise à jour (voir le tableau 29C.3).

Tableau 29C.3
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) ^a	2022 (résultat escompté)
• Examen par les départements clients des	• Choix par les départements clients de normes	• Adoption par les départements clients de certaines	• Adoption par les départements clients de	• Adoption par les départements clients du cadre de gestion

¹ Voir le projet de budget-programme pour 2020 [A/74/6 (Sect. 29C)].

Titre VIII Services communs d'appui

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) ^a	2022 (résultat escompté)
éléments devant être pris en considération dans le dispositif de gouvernance de la sécurité de l'information	s'appliquant aux outils analytiques, aux outils d'analyse décisionnelle et aux données connexes	politiques et procédures, telles que la procédure technique en matière d'informatique du Secrétariat sur le partage de l'information avec des parties externes et le guide pratique sur l'utilisation des signatures électroniques • Adoption par les services clients de nouvelles solutions technologiques, telles que Unite Workspace	l'utilisation de l'intelligence artificielle conversationnelle	de l'information et de deux politiques et lignes directrices connexes • Utilisation par les clients d'une fonction de contrôle de la conformité pour surveiller et évaluer l'efficacité des contrôles établis dans les politiques et procédures

^a Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris ici la cible définie pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2021 et retenu les estimations les plus fiables dont on disposait avant le début de la pandémie. Il sera rendu compte de l'exécution du programme pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2023.

Résultat 2 : généraliser l'utilisation de l'intelligence artificielle²

Exécution du programme en 2020

- 29C.34 Dans la cadre du sous-programme, on a lancé, à l'intention du personnel du Secrétariat, un dialogueur (*chatbot*) faisant appel à l'intelligence artificielle et présentant un certain nombre de fonctionnalités de base telles que la capacité de transmettre des informations sur la COVID-19, des renseignements de base sur les Nations Unies et ses hauts dirigeants, et des informations sur les objectifs de développement durable, et la gestion du courrier électronique et des calendriers. Grâce à son interface intuitive, le dialogueur permet aux utilisateurs d'obtenir rapidement les informations dont ils ont besoin à partir de sources multiples, de manière plus précise et plus informative. Il fournit également une assistance virtuelle personnalisée et sécurisée en effectuant des tâches personnelles liées à la gestion de la messagerie et du calendrier. On continuera d'étoffer les compétences du dialogueur et de promouvoir son utilisation dans les différents départements de l'Organisation. Au fil du temps, à mesure que le système évoluera, il sera en mesure de répondre aux besoins opérationnels spécifiques des départements.
- 29C.35 Dans le cadre du sous-programme, les départements et bureaux du Secrétariat disposeront de technologies d'avant-garde qu'ils pourront utiliser, conformément aux politiques, normes et architecture informatiques, pour appuyer l'exécution de leurs mandats. En outre, les efforts liés à l'établissement de partenariats dans l'ensemble du système des Nations Unies se poursuivront.
- 29C.36 Le travail susmentionné a contribué à ce que les utilisateurs aient accès à l'intelligence artificielle conversationnelle pour trouver des informations, ce qui a permis d'atteindre l'objectif prévu, à savoir la mise au point d'un prototype de dialogueur basé sur l'intelligence artificielle nommé « Alba », et

² Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29C)].

le renforcement des capacités de compréhension du langage naturel en fonction du contexte des Nations Unies, comme il en est question dans le projet de budget-programme pour 2021.

Projet de budget-programme pour 2022

29C.37 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer à se rapprocher de l'objectif et compte tenu de l'évolution de la situation, on apportera des aménagements au sous-programme et on fera en sorte que la plateforme d'intelligence artificielle conversationnelle soit mise en œuvre dans d'autres langues officielles de l'ONU, que les technologies de pointe et émergentes aillent dans le sens des priorités de l'Organisation et de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données et que l'intelligence artificielle conversationnelle soit intégrée aux applications institutionnelles, telles que celles liées aux politiques et aux processus. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats mise à jour (voir le tableau 29C.4).

Tableau 29C.4
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) ^a	2022 (résultat escompté)
<ul style="list-style-type: none"> Recherche et développement d'éléments de base pour le traitement du langage naturel 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement des capacités de compréhension du langage naturel dans le contexte de l'Organisation Développement d'un prototype de dialogueur, Alba, faisant appel à l'intelligence artificielle 	<ul style="list-style-type: none"> Les utilisateurs ont accès à l'intelligence artificielle conversationnelle pour trouver des informations Disponibilité de 9 compétences d'intelligence artificielle pour les bureaux et les départements 	<ul style="list-style-type: none"> Pleine exploitation des avantages de l'intelligence artificielle conversationnelle Possibilité d'intégrer des capacités d'intelligence artificielle conversationnelle dans les applications 	<ul style="list-style-type: none"> Accès à l'intelligence artificielle conversationnelle dans 3 des langues officielles de l'Organisation

^a Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris ici la cible définie pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2021 et retenu les estimations les plus fiables dont on disposait avant le début de la pandémie. Il sera rendu compte de l'exécution du programme pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2023.

Résultat 3 : facilitation de l'accès aux données des Nations Unies pour l'ensemble du personnel
Projet de budget-programme pour 2022

29C.38 L'Organisation doit être en mesure de répondre à des situations complexes de la manière la plus rationnelle et la mieux informée possible. Une réponse rapide et efficace faisant fi des frontières géographiques et disciplinaires exige la gestion intelligente de grandes quantités et d'une grande variété de données. Il faut aider les gestionnaires et les décideurs à trouver les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions rapides et éclairées. Le sous-programme a pour but de soutenir la prise de décision basée sur les données en faisant en sorte que les outils et les processus technologiques du Secrétariat concourent à donner au personnel des Nations Unies les moyens d'utiliser les données de manière optimale et de les exploiter avec efficacité et intégrité. Un projet pilote interne de catalogage des données a été mis en œuvre dans un premier temps, et des recherches ont été menées sur les plateformes d'échange de données et les meilleures pratiques en la matière.

Enseignements tirés et changements prévus

29C.39 L'enseignement tiré est le suivant : l'Organisation disposait d'infrastructures de données fragmentées qui entravaient l'interopérabilité des données et l'intégration des systèmes. Compte tenu de cet enseignement, dans le cadre du sous-programme, on élaborera un sous-ensemble de jeux de données faisant autorité et on évaluera la manière dont la plateforme d'échange de données peut être étendue de manière à accueillir toutes les sources de données, tout en examinant les possibilités d'harmonisation des infrastructures de données de l'Organisation. On mettra à la disposition du personnel des Nations Unies une plateforme d'échange de données qui servira de passerelle centrale vers des sources de données faisant autorité. Les utilisateurs y trouveront des informations essentielles sur les données et sur les modalités d'accès. Les principales activités consisteront à déterminer les sources de données et à créer des mécanismes de coordination avec les propriétaires de ces données afin de mettre en place une gouvernance appropriée et un programme de diffusion d'une culture des données. Une fonctionnalité de gouvernance sera intégrée à la plateforme de manière à favoriser la qualité des données et de contrôler la conformité aux politiques de gouvernance établies. On pourra atteindre l'objectif de l'accès universel aux données en mettant en œuvre un modèle d'allocation et de distribution des données à l'échelle de l'Organisation qui permette l'accès aux données à des utilisateurs spécifiques de manière bien gérée et sécurisée. On continuera de développer et d'étoffer les capacités de la plateforme d'échange de données en tenant compte des enseignements tirés du projet pilote. La plateforme d'échange de données s'appuiera sur l'apprentissage automatique et d'autres techniques d'intelligence artificielle pour accélérer et automatiser les processus de gestion et de gouvernance des données.

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

29C.40 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera le fait que les clients ont accès à des sources de données faisant autorité pour leur faciliter la prise de décisions (voir le tableau 29C.5).

Tableau 29C.5
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
—	—	—	Dans trois entités, les utilisateurs ont accès à des ensembles de données faisant autorité qui leur facilitent toute une gamme de processus décisionnels	Six entités supplémentaires ont accès à des ensembles de données faisant autorité qui facilitent aux utilisateurs toute une gamme de processus décisionnels

Produits

29C.41 On trouvera dans le tableau 29C.6 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29C.6

Sous-programme 1 : produits retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

E. Activités d'appui

Informatique et communications : formulation, mise à jour et institutionnalisation des politiques et normes relatives au numérique et à la gestion de l'information ; architecture intégrée et mécanisme de contrôle de la conformité ; directives en matière d'analyse et d'innovation pour le contrôle et l'application du principe de responsabilité ; solutions analytiques et technologiques de pointe accessibles aux entités du Secrétariat : solutions technologiques reproductibles et réalisation des avantages de l'intelligence artificielle conversationnelle ; conseils d'experts aux prestataires de services informatiques et de communications sur la gestion de l'information ; politiques et procédures relatives à la confidentialité des données et mécanismes de contrôle du respect des principes de confidentialité des données ; plan de reprise après sinistre pour les systèmes essentiels ; cadre de sécurité de l'information dans les entités du Secrétariat, comprenant un document cadre sur la sécurité de l'information et l'évaluation de la sécurité des systèmes et des entités.

**Sous-programme 2
Appui aux opérations**

Objectif

- 29C.42 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de parvenir à une infrastructure et à un environnement technologique optimisés pour toutes les entités, qui sert de support aux solutions, systèmes et applications technologiques mis à la disposition de l'Organisation de manière sûre et intuitive.

Stratégie

- 29C.43 Dans le cadre du sous-programme, on continuera de mettre en œuvre et de mettre à niveau les systèmes et l'infrastructure afin que le Secrétariat et les États Membres puissent obtenir les résultats prévus pour ce qui concerne les activités et résultats attendus. Par leur adoption rapide, les plateformes institutionnelles mondiales ont mis à la disposition des utilisateurs un lieu unifié où ils peuvent se réunir, communiquer, partager des fichiers et collaborer, et ainsi devenir membres d'une main-d'œuvre mobile et numérique. D'autres travaux sont prévus pour permettre une collaboration et un partage d'informations plus vastes au sein du système des Nations Unies, avec pour objectif permanent la simplification de l'infrastructure informatique et de communication sous-jacente.
- 29C.44 Ce sous-programme contribuera à la mise en œuvre de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données. La mise en œuvre d'outils d'analyse en libre-service et d'autres outils d'analyse évolués donnera à un plus grand nombre de professionnels, à l'échelle mondiale, les moyens de mettre au point, en fonction des besoins, des produits d'analyse propres à améliorer la transparence et à faciliter la prise de décision. D'autres initiatives axées sur les données, telles que la plateforme technologique d'appréciation de la situation Unite Aware et le système de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain Unite, continueront d'être déployées à l'échelle mondiale, afin de soutenir la prise de décision axée sur les données par les hauts responsables des opérations de paix.
- 29C.45 Dans le cadre du sous-programme, on poursuivra la mise en œuvre de l'hébergement hybride dans le cloud, qui transforme la manière dont l'Organisation héberge ses données et ses applications. La consolidation des données de l'Organisation, principalement dans un environnement de type cloud géré par l'ONU, facilitera la réalisation de l'objectif, énoncé dans la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données, consistant à simplifier l'accès aux données de l'Organisation.
- 29C.46 On continuera, dans le cadre du sous-programme, de faire progresser la prestation d'un appui et de services technologiques au moyen d'un cadre de gestion des services informatiques normalisé ; on

créera un service transversal d'assistance aux clients pour mener à bien les activités de gestion de la relation client au Secrétariat ; on fournira un appui 24 heures sur 24 aux grandes applications institutionnelles telles que Umoja, Inspira et Unite Mail ; on traitera plus rapidement les problèmes et les demandes de services ; et on tentera d'accroître la satisfaction des clients et la disponibilité des applications.

29C.47 Il est prévu que le sous-programme aidera les États Membres à faire face aux problèmes liés à la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) en continuant de faciliter la collaboration virtuelle au sein du système des Nations Unies, notamment en soutenant la tenue de réunions intergouvernementales de type hybride qui permettent aussi bien la participation en personne qu'à distance.

29C.48 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir les résultats suivants :

- a) La facilitation de l'exécution par les entités du Secrétariat de leurs mandats respectifs grâce à une infrastructure informatique mondiale moderne, résiliente et sécurisée ;
- b) Une collaboration accrue au sein du système des Nations Unies qui aide le Secrétariat à s'acquitter de ses mandats avec plus de souplesse ;
- c) Un environnement technologique moderne et sécurisé qui sert de base à la mise en œuvre de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données ;
- d) Des utilisateurs compétents, sachant utiliser les systèmes et les processus nécessaires pour pouvoir présenter aux décideurs, de manière optimale, les informations dont ils et elles ont besoin ;
- e) L'amélioration de la satisfaction des utilisateurs finaux à l'égard des services institutionnels relatifs aux TIC et renforcement du dialogue et de la communication avec les clients ;
- f) Des solutions à l'échelle institutionnelle pour apporter un soutien aux réunions intergouvernementales complexes ainsi qu'à la participation à distance, à la rédaction de procès-verbaux et à la traduction, à l'interprétation et à la radiodiffusion et à la diffusion sur le Web.

Exécution du programme en 2020

29C.49 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

La continuité des opérations dans le contexte de la COVID-19

29C.50 Ce sous-programme a soutenu les travaux du Secrétariat et des organes intergouvernementaux dès le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020, ce qui a nécessité le renforcement et l'augmentation de la capacité des infrastructures informatiques et des systèmes de radiodiffusion et de conférence, la mise en service de nouvelles technologies d'interprétation simultanée à distance et la publication de conseils sur la manière de travailler dans le nouvel environnement virtuel.

29C.51 La capacité de visioconférence des Nations Unies, qui était de 400 connexions simultanées au niveau mondial au 15 mars, a été portée à 1 000 connexions dès juin 2020. Cette mise à niveau était essentielle pour permettre le déroulement simultané de grandes réunions complexes d'organismes intergouvernementaux. Une nouvelle plateforme de réunion virtuelle a été introduite, permettant la participation simultanée de jusqu'à 1 000 personnes. Trois systèmes d'interprétation simultanée à distance ont été achetés et intégrés aux systèmes déjà en place dans les salles de conférence.

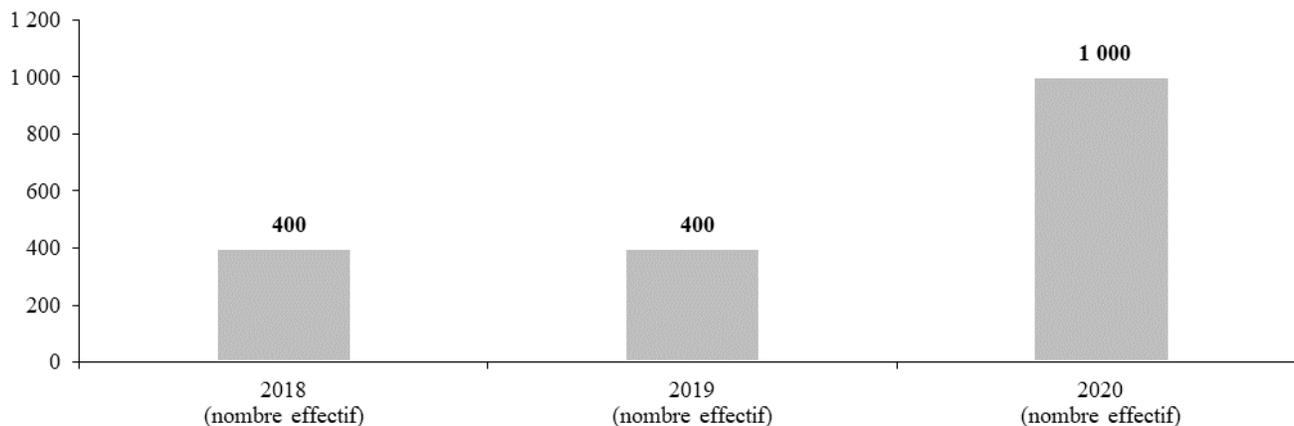
Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

29C.52 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre l'augmentation des capacités susmentionnée. Le sous-programme a permis de faire en sorte que le Secrétariat et les organes intergouvernementaux disposent des solutions techniques nécessaires pour assurer la

continuité des opérations et l'exécution des mandats, après le passage à un travail effectué essentiellement à distance en raison des restrictions imposées par la pandémie de COVID-19 (voir la figure 29C.I).

Figure 29C.I

Mesure des résultats : nombre de connexions simultanées aux services de visioconférence des Nations Unies dans le monde entier



Conséquences de la COVID-19 sur l'exécution du sous-programme

- 29C.53 En raison de l'impact de la COVID-19 au cours de l'année 2020, et du fait des restrictions frappant à la fois les déplacements des personnes et le transport des marchandises, on a reporté la mise en place prévue (à des fins de formation) de l'environnement de simulation d'un centre d'opérations du Centre de service régional d'Entebbe (Ouganda).
- 29C.54 Parallèlement à cela, dès le début de la pandémie, le sous-programme a pu soutenir les activités de l'Organisation et de son personnel en ce qui concerne le travail à distance en mettant à leur disposition les outils et les grands systèmes nécessaires et les moyens d'en généraliser l'usage. Cela a permis au personnel du Secrétariat, dans de nombreux lieux d'affectation, de passer efficacement en quelques semaines, en mars 2020, à un travail effectué essentiellement à distance. En facilitant la communication et la collaboration, le sous-programme a également permis à l'Organisation de continuer de s'acquitter de son mandat au niveau mondial. Afin de continuer à soutenir les réunions des organes intergouvernementaux, le sous-programme est passé à un nouveau modèle, facilitant les réunions complexes prévoyant à la fois une participation entièrement à distance et une participation hybride en personne et à distance.

Résultats escomptés pour 2022

- 29C.55 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

Résultat 1 : la technologie au service d'une Organisation des Nations Unies connectée³

Exécution du programme en 2020

- 29C.56 Au cours de l'année 2020, le sous-programme a fourni des infrastructures et des plateformes informatiques adaptées qui ont garanti à l'Organisation connectivité, collaboration et

³ Voir le projet de budget-programme pour 2020 [A/74/6 (Sect. 29C)].

communication. Le passage rapide au télétravail dans de nombreux lieux d'affectation du fait de la COVID-19 a mis en évidence l'importance cruciale des technologies de l'information et des communications pour le fonctionnement de l'Organisation. Les décisions stratégiques, notamment le passage au cloud et le déploiement mondial de la gamme d'outils de collaboration et de communication Unite Mail et Unite Workspace, achevé en septembre 2019, étaient essentielles pour permettre au Secrétariat de passer à un mode de travail numérique.

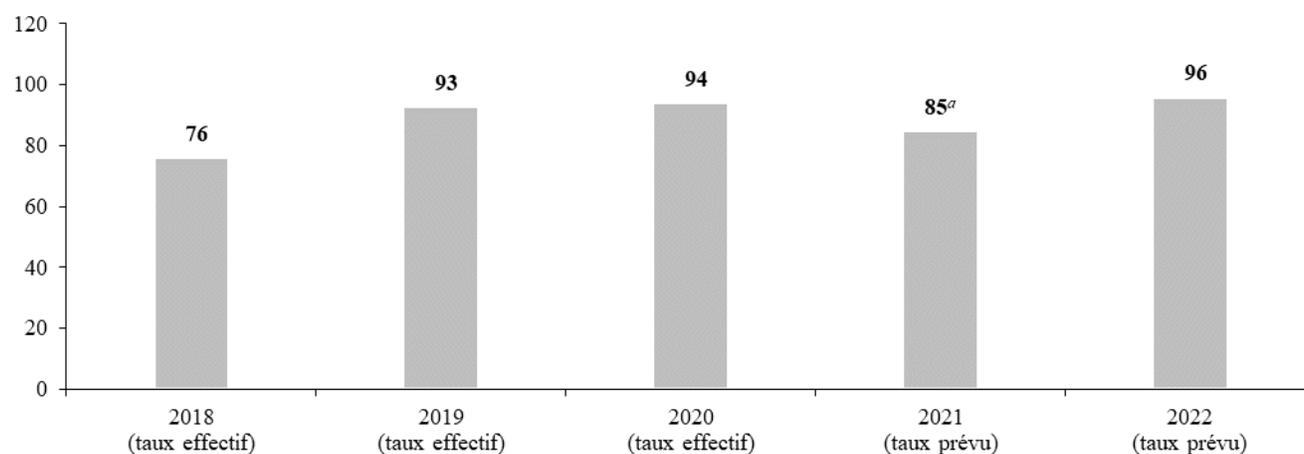
29C.57 Le travail susmentionné a contribué à accroître la satisfaction des clients à l'égard des services du Pôle d'assistance centralisée de Unite, ce qui s'est traduit par un taux de satisfaction des clients de 94 %, soit un taux supérieur à l'objectif prévu de 85 % dont il est question dans le projet de budget-programme pour 2020 ; dans la phase 2 du projet Unite Workspace, on a procédé à la migration d'un important volume de fichiers de l'ONU depuis l'infrastructure locale des lieux d'affectation vers des serveurs gérés de manière centralisée, ce qui a rendu possible l'accès à distance à ces fichiers.

Projet de budget-programme pour 2022

29C.58 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on poursuivra l'amélioration des plateformes de collaboration et de communication, telles que le partage transparent de fichiers complexes, la collaboration en temps réel et l'intégration avec le système de téléphonie, ce qui devrait se traduire par une satisfaction accrue des clients. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29C.II).

Figure 29C.II
Mesure des résultats : taux de satisfaction des clients

(En pourcentage)



^a Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris ici la cible définie pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2021 et retenu les estimations les plus fiables dont on disposait avant le début de la pandémie. Il sera rendu compte de l'exécution du programme pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2023.

Résultat 2 : une meilleure collaboration⁴

Exécution du programme en 2020

29C.59 La mise en œuvre de la phase 2 de Unite Workspace dans le cadre du sous-programme a permis de fournir un ensemble d'outils de collaboration à plus de 56 000 utilisateurs dans le monde, et de réaliser la migration des fichiers stockés localement vers le cloud afin qu'ils soient désormais accessibles à l'ensemble des utilisateurs finaux, y compris ceux utilisant des appareils mobiles. Le Pôle d'assistance centralisée de Unite a revu son catalogue de services de manière à offrir un soutien

⁴ Voir le projet de budget-programme pour 2021 [[A/75/6 \(Sect. 29C\)](#)].

relatif à toutes ces nouvelles solutions, partout dans le monde. En outre, dans le cadre du sous-programme, la mise à disposition de produits d'informatique décisionnelle s'est poursuivie, permettant au personnel de produire ses propres tableaux de bord et facilitant ainsi la prise de décision décentralisée et locale.

- 29C.60 Par suite du rattachement au Secrétariat du système des coordonnateurs résidents, on s'est employé, dans le cadre du sous-programme, à renforcer l'interopérabilité des systèmes du Secrétariat avec ceux des organismes, fonds et programmes des Nations Unies. On procède de manière progressive à la mise en œuvre de solutions techniques destinées à permettre la connectivité entre les entités, ce qui permet au personnel des organismes du système des Nations Unies d'accéder aux services d'information et aux plateformes de collaboration d'autres organismes du système. À ce jour, environ 105 000 membres du personnel des organismes du système des Nations Unies et d'organismes affiliés ont obtenu l'accès aux plateformes de collaboration et de partage de fichiers du Secrétariat. Cela a permis une large collaboration au sein du système des Nations Unies, qui a entraîné une augmentation de la satisfaction des clients à l'égard des services fournis dans le cadre du sous-programme.
- 29C.61 Le travail susmentionné a contribué à ce que les clients aient accès à des solutions en temps réel, notamment les nouveaux outils de collaboration, pour résoudre rapidement leurs propres problèmes, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2021.

Projet de budget-programme pour 2022

- 29C.62 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Tout en continuant de mettre des plateformes de collaboration et de communication et des outils d'analyse en libre-service à la disposition du personnel du Secrétariat, dans le cadre du sous-programme, on continuera progressivement de donner accès à ces plateformes et à ces outils à d'autres organismes du système des Nations Unies dans le cadre de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données (voir le tableau 29C.7).

Tableau 29C.7
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) ^a	2022 (résultat escompté) ^a
Le fait de continuer de mettre l'accent sur l'efficacité et l'automatisation a permis de réduire de 66 % le délai de résolution pour toutes les applications prises en charge ; pour Umoja, Inspira et Unite Mail, qui représentent 69 % des demandes, le temps de résolution moyen n'a été que de trois heures	Le Pôle d'assistance centralisée a regroupé d'autres pôles d'assistance de niveau 1 ; le temps de résolution des problèmes a diminué de plus de 50 % ; le Pôle d'assistance centralisée a atteint un taux moyen de satisfaction record, soit 93 %	Les clients ont accès à des solutions en temps réel, notamment les nouveaux outils de collaboration, pour résoudre les problèmes rapidement	Le déploiement continu de nouveaux logiciels et le développement de fonctionnalités supplémentaires dans le portail client amélioreront l'expérience client et réduiront le délai de résolution	Les clients bénéficieront d'un meilleur accès aux solutions et aux outils de collaboration en temps réel, y compris l'utilisation de l'intelligence artificielle et de méthodes d'apprentissage automatique

^a Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris ici la cible définie pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2021 et retenu les estimations les plus fiables dont on disposait avant le début de la pandémie. Il sera rendu compte de l'exécution du programme pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2023.

Résultat 3 : une meilleure appréciation de la situation pour les décideurs**Projet de budget-programme pour 2022**

29C.63 Les essais pilotes de Unite Aware dans le contexte de la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine (MINUSCA), achevés à la fin de 2019, ont été jugés concluants. Unite Aware est une plateforme technologique qui permet de dégager une conception cohérente et exhaustive de l'appréciation de la situation et de l'analyse des informations pour les opérations de paix des Nations Unies. Elle permet d'harmoniser les technologies utilisées pour collecter et gérer un large éventail de données et de sources d'information de manière sécurisée et de présenter ces informations aux décideurs, qu'ils fassent partie du personnel en tenue ou du personnel civil, à l'aide d'instruments de visualisation, de communication d'information et d'analyse. L'approche holistique adoptée a permis de mettre au point une plateforme technologique et des processus connexes cohérents et intuitifs.

Enseignements tirés et changements prévus

9C.64 Du point de vue du sous-programme, l'enseignement tiré du projet pilote a été le suivant : il faut une plateforme d'apprentissage pour soutenir le déploiement et l'acceptation continue de Unite Aware. Un groupe d'utilisateurs divers, composé notamment de personnel en tenue qui est soumis à rotation, a souligné qu'il fallait une formation facilement accessible pour le nouveau personnel. Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, on répartira l'apprentissage en ligne en modules pour permettre aux nouveaux utilisateurs de s'initier aux domaines liés à leur travail avant le déploiement ou dès les premières étapes de celui-ci. L'incorporation de la composante d'apprentissage comme partie intégrante de la plateforme Unite Aware permettra de faire connaître la plateforme à de nouveaux utilisateurs et d'assurer sa viabilité de manière globale.

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

29C.65 Ce travail devrait contribuer à l'objectif, comme le montre le fait que Unite Aware est déjà pleinement opérationnel dans le contexte de la MINUSCA. Ce sous-programme devrait faire en sorte qu'un plus grand nombre d'opérations de paix auront accès à la plateforme technologique Unite Aware (voir le tableau 29C.8).

Tableau 29C.8

Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
–	Essai pilote de la plateforme Unite Aware dans le contexte de la MINUSCA	Plateforme Unite Aware mise à la disposition de la MINUSCA	Plateforme Unite Aware mise à la disposition de 2 opérations de paix supplémentaires	Plateforme Unite Aware mise à la disposition de 4 opérations de paix supplémentaires

Produits

29C.66 On trouvera dans le tableau 29C.9 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29C.9

Sous-programme 2 : produits retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits livrés : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>	<i>Produits prévus : 2022</i>
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Services de conférence et de secrétariat pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	32 460	29 879	33 434	33 251
Réunions d'organes intergouvernementaux et d'organes d'experts au Siège	32 460	29 879	33 434	33 251
E. Activités d'appui				
Informatique et communications : matériel et infrastructures ; logiciels et applications.				

**Sous-programme 3
Solutions institutionnelles**

Objectif

29C.67 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faciliter l'exécution effective et efficace des mandats des entités du Secrétariat.

Stratégie

29C.68 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, on continuera, dans le cadre du sous-programme, de développer et de maintenir des solutions techniques qui facilitent l'exécution des mandats par les entités du Secrétariat. Dans ce contexte, on travaillera à améliorer la gestion des identités en tirant parti de la technologie du cloud, on poursuivra l'intégration des applications par des échanges électroniques de données, on mettra à niveau les solutions de gestion des services, on améliorera la gestion des aptitudes et on gèrera les systèmes d'information sur la sûreté et la sécurité de l'Organisation. Le sous-programme poursuivra également ses travaux, avec Umoja et les missions de maintien de la paix, sur des solutions de gestion du personnel en tenue. Il contribuera en outre au pilier Développement de l'initiative de réforme du Secrétaire général en fournissant des solutions informatiques à l'appui de l'exécution des mandats par les départements et bureaux organiques, et appuiera les outils de gestion du contenu des sites Web publics et les solutions de gestion des connaissances, ainsi que le déploiement et le soutien d'outils et de services de collaboration et de communication.

29C.69 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir les résultats suivants :

- a) Les utilisateurs auront une identité unique leur donnant accès aux applications et au matériel ;
- b) L'automatisation des opérations de soutien administratif se poursuivra ;
- c) Le recrutement et l'entrée en fonctions du personnel seront accélérés ;
- d) Les agents et agentes responsables de la sécurité auront plus facilement accès à l'information leur permettant de s'acquitter de leurs tâches de protection du personnel dans l'ensemble du système des Nations Unies ;
- e) La procédure de remboursement aux pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police sera accélérée ;
- f) Les contributions aux objectifs de développement durable par le biais de solutions technologiques, conformément aux mandats, seront facilitées ;

- g) Le partage d'informations avec les parties prenantes sera amélioré, et la coordination et la coopération au Secrétariat et dans l'ensemble du système des Nations Unies sera renforcée.

Exécution du programme en 2020

- 29C.70 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

Mise à la disposition du personnel médical des Nations Unies d'informations sur la COVID-19

- 29C.71 En réponse à l'apparition de la pandémie de COVID-19, on a élaboré, dans le cadre du sous-programme, une base de données de référence sur la COVID-19, accessible au personnel médical du système des Nations Unies, qui produit des rapports de situation quotidiens concernant les cas confirmés au sein de l'Organisation partout dans le monde. Cela a facilité le travail des services médicaux des Nations Unies et la prise de décision par les cadres supérieurs des entités concernées, tout en apportant un soutien à l'exécution des mandats et à la coordination des interventions. Bien que la base de données de référence soit disponible dans l'ensemble du système des Nations Unies, l'accès est réservé à un nombre très limité de membres du personnel médical en raison de la nature strictement confidentielle des données médicales.

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

- 29C.72 Les travaux susmentionnés ont contribué à la réalisation de l'objectif, comme en témoigne la fourniture en temps voulu d'une solution informatique pour le système des Nations Unies (voir le tableau 29C.10).

Tableau 29C.10

Mesure des résultats

<i>2018 (résultat effectif)</i>	<i>2019 (résultat effectif)</i>	<i>2020 (résultat effectif)</i>
–	–	26 coordonnateurs des questions médicales ont accès au rapport de situation quotidien concernant les cas confirmés de COVID-19

Conséquences de la COVID-19 sur l'exécution du sous-programme

- 29C.73 En 2020, en raison de la COVID-19, il y a eu des retards dans l'achèvement prévu de certains produits livrables du sous-programme, ce qui a entraîné la suspension de certaines formations devant être données sur place et des retards dans la mise à la disposition des utilisateurs d'un certain nombre de solutions de soutien aux programmes, telles que des applications mobiles pour le soutien logistique. La pandémie a également entraîné des retards dans la validation du concept de la plateforme Wayfinder, qui vise à offrir des solutions accessibles de navigation intérieure aux personnes handicapées. Ces retards sont dus à la restriction des déplacements imposées à l'équipe du projet ainsi qu'à l'accès réduit aux sites d'installation dans le complexe du Siège de l'ONU.
- 29C.74 Parallèlement, on a retenu de nouvelles activités liées à la pandémie de COVID-19 qui concourent aux objectifs du sous-programme, à savoir la base de données de référence sur la COVID-19 pour le système des Nations Unies, qui permet de produire un rapport de situation quotidien des cas confirmés parmi le personnel des Nations Unies dans le monde entier, dans le but de faciliter le travail des services médicaux de l'Organisation et la prise de décisions par la haute direction. Les nouveaux produits ont contribué aux résultats en 2020, comme indiqué pour le nouveau résultat dont il est question plus haut.

Résultats escomptés pour 2022

29C.75 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

Résultat 1 : accès aux applications en tout lieu et en tout temps⁵

Exécution du programme en 2020

29C.76 Le sous-programme a permis d'améliorer le partage d'informations et la collaboration en ligne entre les membres du personnel, et ainsi de disposer d'un personnel plus souple et dynamique, capable de contribuer de manière plus efficace et productive à l'exécution des mandats. En particulier, dans le cadre du sous-programme, on a achevé la mise en service de l'application Committee on Contracts afin de soutenir la délégation de pouvoirs en matière d'achats dans tous les lieux d'affectation et on a déployé la deuxième phase de la gestion du personnel en tenue afin de faciliter le traitement rapide des remboursements aux pays fournisseur de contingents ou de personnel de police. On a également déployé la deuxième phase du portail de connaissances de l'Organisation, où on trouve un dialogueur, une foire aux questions et un outil permettant notamment les recherches en texte intégral dans la Base de données sur les pratiques et politiques des opérations de paix concernant les orientations officielles et les meilleures pratiques dans les domaines de la prévention des conflits, de l'assistance électorale, de la médiation, de la pérennisation de la paix et de la police, entre autres thèmes. En outre, on a créé, pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, un portail de services qui favorise le partage d'informations et la transparence relatives aux services administratifs fournis par l'Office aux organismes, fonds et programmes.

29C.77 Le travail susmentionné a contribué à une augmentation de 70 % de l'utilisation des outils de collaboration et de communication par les membres du personnel ; en effet, le nombre d'utilisateurs, qui était de 9 400 en mars 2020, se situait à 16 000 en décembre 2020 ; le nombre de solutions accessibles en tout lieu sur divers types d'appareils a quant à lui augmenté de 23, ce qui a permis d'atteindre l'objectif dont il était question dans le projet de budget-programme pour 2020, à savoir, un pourcentage plus élevé de personnel utilisant activement les outils de collaboration et de communication et un plus grand nombre de solutions accessibles depuis n'importe quel endroit sur plusieurs appareils.

Projet de budget-programme pour 2022

29C.78 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on continuera de fournir des solutions institutionnelles partagées, fondées sur des plateformes standard et conformes aux normes de sécurité et d'architecture afin d'assurer un accès à l'information, une collaboration en ligne et une communication entre membres du personnel en toute sécurité, en tout lieu et à tout moment, et on examinera les solutions institutionnelles hautement personnalisées en vue de leur migration vers les normes technologiques modernes. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir le tableau 29C.11).

⁵ Voir le projet de budget-programme pour 2020 [[A/74/6 \(Sect. 29C\)](#)].

Tableau 29C.11
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) ^a	2022 (résultat escompté)
Un petit nombre de fonctionnaires ont accès à des outils de collaboration et de communication	Un plus grand nombre de fonctionnaires se servent activement des outils de collaboration et de communication	Augmentation de 70 %, pour atteindre le nombre de 16 000 personnes utilisant activement les outils de collaboration et de communication 23 solutions supplémentaires sont accessibles en tout lieu au moyen de divers appareils	Les outils de collaboration et de communication en ligne sont utilisés par le personnel lorsqu'il travaille à distance et voyage en mission officielle, ainsi que pour les réunions en ligne	Utilisation accrue et généralisée des outils de collaboration et de communication en ligne

^a Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris ici la cible définie pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2021 et retenu les estimations les plus fiables dont on disposait avant le début de la pandémie. Il sera rendu compte de l'exécution du programme pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2023.

Résultat 2 : collaboration entre l'Organisation et ses partenaires en tout lieu à partir de tout appareil⁶

Exécution du programme en 2020

- 29C.79 Dans le cadre du sous-programme, on a mis au point un système évolué permettant d'étendre l'accès aux systèmes partagés aux entités partenaires des Nations Unies, aux organisations gouvernementales et non gouvernementales et aux institutions universitaires et de recherche, entre autres. Une fois l'accès accordé par le personnel autorisé, une collaboration en ligne sécurisée et intégrée est possible entre le Secrétariat et les partenaires des Nations Unies à partir de n'importe quel appareil et de n'importe quel lieu. Par exemple, l'équipe du sous-programme a collaboré avec celle du projet Umoja pour enregistrer les partenaires externes sur deux portails destinés aux États Membres, à savoir les portails Umoja consacrés aux contributions et à la planification budgétaire. On a également étoffé la fonctionnalité de l'application électronique d'avis de voyage de manière à permettre le service de localisation et le comptage du personnel des Nations Unies, y compris celui des organismes, des fonds et des programmes, dans les zones de gestion des risques. En outre, on a apporté plusieurs améliorations au module de vérification des références d'Inspira, notamment en le rendant compatible avec les téléphones portables, afin que les organismes, fonds et programmes puissent vérifier les références des candidats recommandés en vue de la sélection.
- 29C.80 Le travail susmentionné a contribué à permettre la collaboration du Secrétariat avec 5 396 comptes actifs de partenaires extérieurs de l'ONU, dépassant ainsi la cible de 3 676 fixée dans le projet de budget-programme pour 2021.

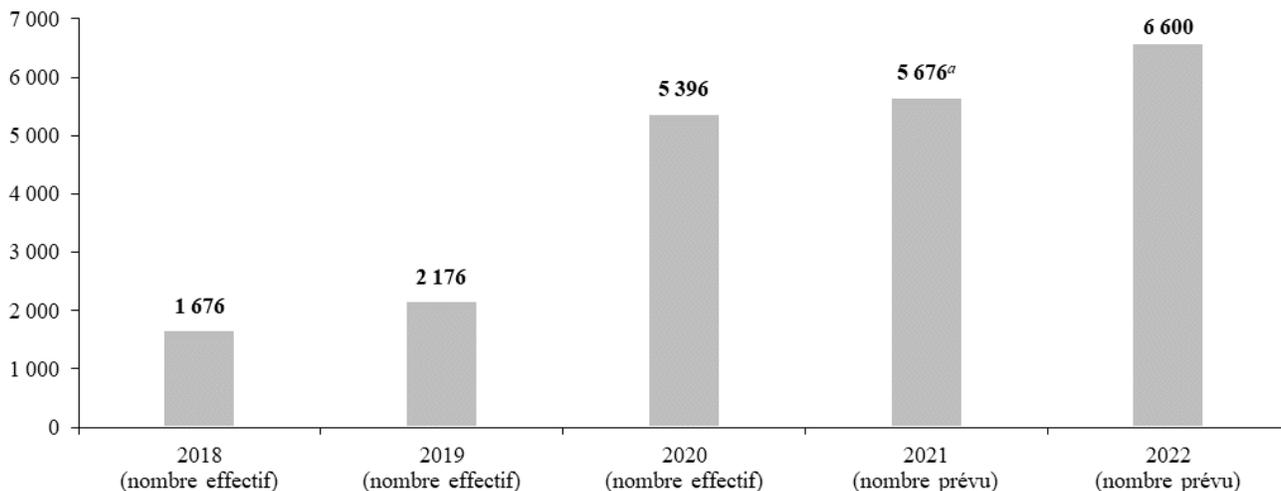
Projet de budget-programme pour 2022

- 29C.81 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, le sous-programme poursuivra et facilitera l'enregistrement des partenaires aux fins de l'accès aux outils et applications des Nations Unies. Un grand nombre d'inscriptions ayant déjà été réalisées en 2020 (du fait de la nécessité de travailler à distance en raison de la pandémie), le nombre de partenaires externes devrait augmenter à un rythme plus faible ou rester stable au cours des prochaines années. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29C.III).

⁶ Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29C)].

Figure 29C.III

Mesure des résultats : nombre de comptes de collaboration externe de partenaires autorisés (total cumulé)



^a Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris ici la cible définie pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2021 et retenu les estimations les plus fiables dont on disposait avant le début de la pandémie. Il sera rendu compte de l'exécution du programme pour 2021 dans le projet de budget-programme pour 2023.

Résultat 3 : des solutions informatiques personnalisées, disponibles en temps utile pour l'exécution des mandats

Projet de budget-programme pour 2022

29C.82 L'exécution du mandat par les services organiques est facilitée par les solutions informatiques développées dans le cadre du sous-programme. À titre d'exemples, citons l'application de réalité virtuelle du Programme des Nations Unies pour l'environnement qui permet de visualiser le volume et l'impact des émissions de carbone ; une solution du Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe mise à la disposition des partenariats aux niveaux local, national, régional et mondial afin de soutenir la mise en œuvre de stratégies et de plans de réduction des risques de catastrophe ; le Sustainable Development Goals Help Desk (Service d'assistance à la réalisation des objectifs de développement durable) de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, un service en ligne intégré donnant accès à des outils, des produits axés sur le savoir, des avis d'experts, des conseils et des possibilités de transmission du savoir entre pairs et de coopération régionale Sud-Sud dans des domaines thématiques couvrant de nombreux sujets.

Enseignements tirés et changements prévus

29C.83 L'enseignement tiré porte sur la nécessité de disposer de moyens informatiques supplémentaires pour pouvoir mettre les projets en œuvre en temps voulu. Bien que le Bureau de l'informatique et des communications fasse office de fournisseur de technologies, il ne contrôle pas la date de démarrage (le cas échéant) des projets dont les bureaux clients ont besoin, étant donné que ces projets relèvent de l'ordre de priorité et du financement déterminés par les services organiques concernés. Compte tenu de ces enseignements, on s'attachera à combiner les moyens internes disponibles et des services contractuels à la demande pour trouver le juste équilibre entre les renforts disponibles et la nécessité de développer en interne les connaissances essentielles au projet.

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

29C.84 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera le fait que les entités du Secrétariat auront accès à des solutions informatiques supplémentaires qui faciliteront les mandats du Secrétariat (voir le tableau 29C.12).

Tableau 29C.12
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
–	–	<p>Le Département des affaires économiques et sociales utilise le Mécanisme de facilitation de la technologie</p> <p>La Commission économique pour l'Europe utilise l'application FeedUP@UN (gestion des pertes alimentaires)</p> <p>Le Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophes utilise la quatrième édition de la solution de suivi du Cadre de Sendai</p>	<p>Trois solutions informatiques supplémentaires sont disponibles pour soutenir l'exécution des mandats par les entités du Secrétariat</p>	<p>Trois solutions informatiques supplémentaires sont disponibles pour soutenir l'exécution des mandats par les entités du Secrétariat</p>

Produits

29C.85 On trouvera dans le tableau 29C.13 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29C.13
Sous-programme 3 : produits retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

E. Activités d'appui

Technologies de l'information et des communications : mise en œuvre des solutions de gestion de contenu, de communication et de collaboration fournies à l'ensemble du personnel du Secrétariat et aux partenaires externes et apport d'un soutien en la matière ; développement en continu de la plateforme institutionnelle de gestion du Web (Unite Web) utilisée par les entités du Secrétariat, les missions sur le terrain et les missions permanentes, et apport d'un soutien en la matière, y compris à l'égard de la sécurité et de la conformité aux normes ; solutions centralisées relatives à la gestion des aptitudes et de la performance pour environ 55 000 utilisateurs ; intégration avec plus de 30 applications ; appui à Umoja, y compris pour la gestion du personnel en tenue ; soutien aux progiciels de gestion des services pour environ 10 000 utilisateurs ; solutions de sûreté et de sécurité pour environ 40 000 utilisateurs ; solutions programmatiques spécifiques pour la paix et la sécurité afin de faciliter la gestion du temps de travail et des présences du personnel militaire et de la police des Nations Unies, le signalement des cas d'exploitation et d'atteintes sexuelles et le suivi des fautes ; solutions concernant le Mécanisme de facilitation des technologies, la gestion des pertes et du gaspillage alimentaires et le suivi du Cadre de Sendai dans l'optique des objectifs de développement durable.

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2022

Vue d'ensemble

29C.86 On trouvera dans les tableaux 29C.14 à 29C.16 des informations sur les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 et, selon le cas, sur les changements dont il est tenu compte.

Tableau 29C.14

Vue d'ensemble : évolution des ressources financières, par objet de dépense

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Postes	26 239,9	24 812,8	–	–	(41,0)	(41,0)	(0,2)	24 771,8
Autres dépenses de personnel	1 344,9	1 757,1	–	–	(52,5)	(52,5)	(3,0)	1 704,6
Consultants	435,2	101,5	–	–	–	–	–	101,5
Voyages du personnel	7,4	101,7	–	–	34,6	34,6	34,0	136,3
Services contractuels	19 479,4	10 493,2	–	–	1 455,3	1 455,3	13,9	11 948,5
Frais généraux de fonctionnement	4 871,4	11 573,6	–	–	(1 137,9)	(1 137,9)	(9,8)	10 435,7
Fournitures et accessoires	34,1	81,1	–	–	(1,2)	(1,2)	(1,5)	79,9
Mobilier et matériel	800,0	1 813,3	–	–	(48,6)	(48,6)	(2,7)	1 764,7
Aménagement des locaux	0,3	784,4	–	–	(784,4)	(784,4)	(100,0)	–
Autres	68,8	–	–	–	–	–	–	–
Total	53 280,0	51 518,7	–	–	(575,7)	(575,7)	(1,1)	50 943,0

Tableau 29C.15

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

	Nombre	Informations sur les postes
Effectif approuvé pour 2021	182	1 SSG, 1 D-2, 6 D-1, 16 P-5, 23 P-4, 35 P-3, 11 P-2/1, 16 G(1°C), 71 G(AC) et 2 AL
Réaffectation	–	1 G(AC) dans la composante Direction exécutive et administration
Transferts	–	1 P-2 cédé par le sous-programme 2 au sous-programme 1, 2 G(AC) cédés par le sous-programme 2 à la composante Direction exécutive et administration
Effectif proposé pour 2022	182	1 SSG, 1 D-2, 6 D-1, 16 P-5, 23 P-4, 35 P-3, 11 P-2/1, 16 G(1°C), 71 G(AC) et 2 AL

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

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

Tableau 29C.16

Vue d'ensemble : postes proposés, par catégorie et par classe

(Nombre de postes)

Catégorie	Effectif approuvé pour 2021 ^a	Changements			Total	Effectif proposé pour 2022
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur						
SSG	1	–	–	–	–	1
D-2	1	–	–	–	–	1
D-1	6	–	–	–	–	6
P-5	16	–	–	–	–	16
P-4	23	–	–	–	–	23
P-3	35	–	–	–	–	35
P-2/1	11	–	–	–	–	11
Total partiel	93	–	–	–	–	93
Agents des services généraux et des catégories apparentées						
G(1°C)	16	–	–	–	–	16
G(AC)	71	–	–	–	–	71
AL	2	–	–	–	–	2
Total partiel	89	–	–	–	–	89
Total	182	–	–	–	–	182

^a Y compris deux postes temporaires (1 P-4 et 1 P-2).

29C.87 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 29C.17 à 29C.19 et dans la figure 29C.IV.

29C.88 Comme le montrent les tableaux 29C.17 1) et 29C.18 1), les ressources proposées pour 2022 s'élèvent globalement à 50 943 000 dollars avant actualisation des coûts, soit une diminution nette de 575 700 dollars (1,1 %) par rapport aux crédits ouverts pour 2021. La variation entre dans la catégorie Autres changements. Les ressources proposées permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

Tableau 29C.17

Vue d'ensemble : évolution des ressources financières, par source de financement, composante et sous-programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

Composante/sous-programme	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements			Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements			
A. Direction exécutive et administration	2 977,5	2 954,5	–	–	122,4	122,4	4,1	3 076,9
B. Programme de travail								
1. Stratégie et innovations technologiques	11 038,8	10 047,0	–	–	36,2	36,2	0,4	10 083,2
2. Appui aux opérations	23 929,8	23 465,5	–	–	(592,7)	(592,7)	(2,5)	22 872,8
3. Solutions institutionnelles	15 333,8	15 051,7	–	–	(141,6)	(141,6)	(0,9)	14 910,1
Total partiel (B)	50 302,4	48 564,2	–	–	(698,1)	(698,1)	(3,0)	47 866,1
Total partiel (1)	53 280,0	51 518,7	–	–	(575,7)	(575,7)	(1,1)	50 943,0

2) *Quotes-parts hors budget ordinaire*

Composante/sous-programme	2020 (dépenses effectives)	2021 (estimations)	Variation	Pourcentage	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	16 858,7	15 323,5	167,7	1,1	15 491,2
B. Programme de travail					
1. Stratégie et innovations technologiques	3 670,7	3 581,4	(21,3)	(0,6)	3 560,1
2. Appui aux opérations	44 325,9	39 992,0	(571,6)	(1,4)	39 420,4
3. Solutions institutionnelles	16 475,8	19 990,8	(116,1)	(0,6)	19 874,7
Total partiel (B)	64 472,4	63 564,2	(709,0)	(1,1)	62 855,2
Total partiel (2)	81 331,0	78 887,7	(541,3)	(0,7)	78 346,4

Titre VIII Services communs d'appui

3) *Ressources extrabudgétaires*

Composante/sous-programme	2020		Variation	Pourcentage	2022 (prévisions)
	(dépenses effectives)	2021 (estimations)			
A. Direction exécutive et administration	377,6	170,5	–	–	170,5
B. Programme de travail					
1. Stratégie et innovations technologiques	832,0	950,6	–	–	950,6
2. Appui aux opérations	28 777,9	32 551,3	(2 093,3)	(6,4)	30 458,1
3. Solutions institutionnelles	5 882,9	4 243,1	–	–	4 243,1
Total partiel (B)	35 492,8	37 745,1	(2 093,3)	(5,5)	35 651,8
Total partiel (3)	35 870,4	37 915,6	(2 093,3)	(5,5)	35 822,3
Total	170 481,4	168 322,0	(3 210,3)	(1,9)	165 111,7

Tableau 29C.18

Vue d'ensemble : postes proposés pour 2022, par source de financement, composante et sous-programme

(Nombre de postes)

1) *Budget ordinaire*

Composante/sous-programme	Effectif approuvé pour 2021	Changements			Total	Effectif proposé pour 2022
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
A. Direction exécutive et administration	17	–	–	2	2	19
B. Programme de travail						
1. Stratégie et innovations technologiques	35	–	–	1	1	36
2. Appui aux opérations	76	–	–	(3)	(3)	73
3. Solutions institutionnelles	54	–	–	–	–	54
Total partiel (B)	165	–	–	2)	2)	163
Total partiel (1)	182	–	–	–	–	182

2) *Quotes-parts hors budget ordinaire*

Composante/sous-programme	2021 (estimations)	Variation	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	–	–	–
B. Programme de travail			
1. Stratégie et innovations technologiques	4	–	4

Chapitre 29C Bureau de l'informatique et des communications

Composante/sous-programme	2021 (estimations)	Variation	2022 (prévisions)
2. Appui aux opérations	27	–	27
3. Solutions institutionnelles	21	–	21
Total partiel (B)	52	–	52
Total partiel (2)	52	–	52

3) Ressources extrabudgétaires

Composante/sous-programme	2021 (estimations)	Variation	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	–	–	–
B. Programme de travail			
1. Stratégie et innovations technologiques	–	–	–
2. Appui aux opérations	12	–	12
3. Solutions institutionnelles	–	–	–
Total partiel (B)	12	–	12
Total partiel (3)	12	–	12
Total (1, 2 et 3)	246	–	246

Tableau 29C.19

Vue d'ensemble : évolution des ressources financières et des postes

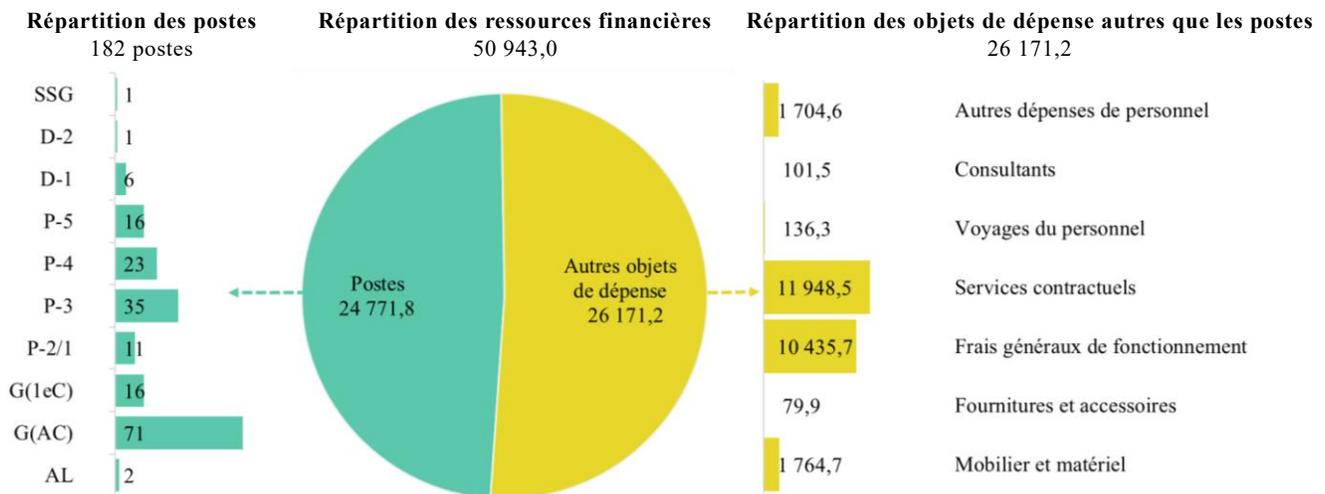
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses									
Postes	26 239,9	24 812,8	–	–	(41,0)	(41,0)	(0,2)	24 771,8	
Autres objets de dépense	27 040,1	26 705,9	–	–	(534,7)	(534,7)	(2,0)	26 171,2	
Total	53 280,0	51 518,7	–	–	(575,7)	(575,7)	(1,1)	50 943,0	
Postes, par catégorie									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur	93	–	–	–	–	–	–	93	
Agents des services généraux et des catégories apparentées	89	–	–	–	–	–	–	89	
Total	182	–	–	–	–	–	–	182	

Figure 29C.IV

Répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

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



Explications concernant les variations, par facteur, composante et sous-programme

Récapitulatif des changements relatifs aux ressources

Autres changements

29C.89 Comme le montre le tableau 29C.17 1), les changements entraînent une diminution nette de 575 700 dollars, qui s'explique comme suit :

- a) **Direction exécutive et administration.** L'augmentation nette de 122 400 dollars s'explique par le transfert d'un poste d'assistant(e) administratif(ve) [G(AC)], qui serait cédé par le sous-programme 2, ce qui faciliterait la coordination et le suivi centralisés des besoins de formation du Bureau, et par le transfert d'un poste d'assistant(e) aux systèmes informatiques [G(AC)], qui serait cédé par le sous-programme 2 et qui deviendrait un poste d'assistant(e) aux achats [G(AC)], ce qui aiderait le Bureau à assumer toute la gamme des fonctions liées aux achats dans le domaine de l'informatique et des communications, y compris l'administration et le traitement des contrats (137 000 dollars) ; ces transferts sont partiellement compensés par une réduction des besoins au titre du mobilier et du matériel (14 600 dollars) en raison de l'adoption de modalités de travail appelées à rester à l'issue de la pandémie ;
- b) **Sous-programme 1 (Stratégie et innovations technologiques).** L'augmentation nette de 36 200 dollars s'explique par le transfert d'un poste d'ingénieur(e) adjoint(e) des télécommunications (P-2) qui serait cédé par le sous-programme 2, ce qui faciliterait les activités relatives à la conformité et au suivi (125 200 dollars), et par l'augmentation des dépenses prévues au titre des voyages du personnel, ce qui permettrait de lancer un programme d'évaluation, de suivi et de contrôle de la conformité concernant la sécurité de l'information afin d'atténuer les risques découlant de l'utilisation des moyens informatiques et des moyens de communication (36 200 dollars), ainsi que par l'augmentation des dépenses prévues au titre de la maintenance du matériel et de l'entretien des locaux, compte tenu des dépenses constatées par le passé, ce qui entraîne une augmentation des frais généraux de fonctionnement (89 900 dollars). L'augmentation est en partie compensée par une réduction des dépenses prévues au titre du mobilier et du matériel (215 100 dollars), compte tenu des dépenses engagées par le passé ;

- c) **Sous-programme 2 (Appui aux opérations).** La diminution nette de 592 700 dollars s'explique comme suit :
- i) la réduction des ressources demandées au titre des postes (303 200 dollars) tient au transfert d'un poste d'ingénieur(e) adjoint(e) des télécommunications (P-2), qui serait cédé au sous-programme 1, et au transfert de deux postes d'assistant(e) [G(AC)] à la composante Direction exécutive et à la gestion, comme expliqué à l'annexe III ;
 - ii) la réduction des ressources proposées au titre des autres dépenses de personnel (52 500 dollars), des voyages du personnel (1 600 dollars) et des fournitures et accessoires (1 200 dollars) tient à l'adoption de nouvelles modalités de travail appelées à rester après la pandémie ;
 - iii) la diminution des dépenses prévues au titre des frais généraux de fonctionnement (1 227 800 dollars) et de l'aménagement des locaux (784 400 dollars) tient à la restructuration des services de téléradiodiffusion et de conférence au Siège de l'Organisation, compte tenu de la structure des dépenses et des dépenses engagées par le passé ; elle est partiellement contrebalancée par l'augmentation des prévisions de dépenses dont il est question à l'alinéa iv) ;
 - iv) l'augmentation des ressources demandées au titre des services contractuels (1 596 700 dollars) permettrait de financer l'appui aux services de téléradiodiffusion et de visioconférence, qui sont essentiels à la tenue des réunions et conférences des organes intergouvernementaux et des organes du Secrétariat au Siège, et les coûts contractuels associés à la gestion et à l'entretien du matériel de sécurité physique – tourniquets, caméras de sécurité, lecteurs de cartes d'identité et systèmes d'identification – qui équipe le complexe du Secrétariat et les autres bâtiments du Secrétariat à New York ; elle servirait également à financer les réparations mineures et les services d'appui concernant le matériel de téléradiodiffusion et de conférence (181 300 dollars) ;
- d) **Sous-programme 3 (Solutions institutionnelles).** La diminution de 141 600 dollars tient à la réduction des prévisions de dépenses relatives aux services contractuels (141 600 dollars), qui est rendue possible par les outils de collaboration en ligne mis à la disposition des utilisateurs sur les plateformes institutionnelles et par une réduction des besoins relatifs à l'adaptation des logiciels.

Quotes-parts hors budget ordinaire

- 29C.90 Comme le montrent les tableaux 29C.17 2) et 29C.18 2), le Bureau est également financé au moyen de quotes-parts hors budget ordinaire, estimées à 78 346 400 dollars, qui couvrent le coût de 52 postes et des objets de dépense autres que les postes, et de sommes faisant l'objet d'un recouvrement auprès des opérations de maintien de la paix. Il est prévu de réduire les services d'appui du fait de la rationalisation des services fournis aux opérations de maintien de la paix, du regroupement des services dans le cadre de solutions proposées à toute l'Organisation et de la réduction des activités des opérations de maintien de la paix. Les quotes-parts hors budget ordinaire représentent 47,5 % des ressources totales du Bureau.

Ressources extrabudgétaires

- 29C.91 Comme le montrent les tableaux 29C.17 3) et 29C.18 3), le Bureau devrait recevoir des contributions extrabudgétaires estimées à 35 822 300 dollars, qui serviront à financer 12 postes et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources, qui comprennent les coûts centraux recouverts auprès des départements et des bureaux, permettraient de fournir des services aux utilisateurs finaux, comme les services d'assistance technique et l'exploitation et la maintenance des infrastructures. Il s'agirait notamment de mettre au point et de déployer des solutions sur mesure qui faciliteraient l'exécution des mandats des départements et bureaux organiques, comme les solutions qui

permettent d'assurer la protection et la sécurité du personnel des Nations Unies, la formation du personnel en tenue, le déploiement rapide, la diffusion d'informations et l'analyse des données. Les ressources extrabudgétaires représentent 21,7 % des ressources totales du Bureau.

29C.92 Les ressources extrabudgétaires dont il est question dans le présent chapitre sont placées sous le contrôle du Bureau, à qui le Secrétaire général a délégué des pouvoirs.

Direction exécutive et administration

29C.93 Dans ses résolutions [69/262](#), [70/248](#) et [71/272](#) B, l'Assemblée générale a réaffirmé et renforcé l'autorité centrale du (de la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique et des communications pour tout ce qui touche à la sécurité informatique et à l'orientation générale et à l'efficacité des activités dans les domaines de l'informatique et des communications dans l'Organisation. Le (la) Directeur(trice) général(e) continuera d'assurer la direction stratégique centrale pour la conception et la fourniture des services informatiques et des services de communication dans l'ensemble de l'Organisation ainsi que pour la planification et la coordination de ces services dans l'ensemble du Secrétariat, y compris pour les progiciels intégrés et les infrastructures, et il (elle) veillera à garantir la cohérence et la coordination des travaux menés dans les domaines de l'informatique et des communications par le Secrétariat et par les fonds, programmes et institutions spécialisées. Le Bureau contribue à la planification et à la gestion stratégiques globales, coordonne les travaux de ses unités administratives et assure la liaison avec les chefs des services informatiques des différents départements, bureaux et lieux d'affectation.

29C.94 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier dans la cible 12.6, dans laquelle les organismes sont encouragés à donner des informations sur la durabilité dans leurs rapports périodiques, et conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution [72/219](#), le Bureau incorpore des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités. En 2022, il continuera de mettre des solutions à la disposition des départements et des bureaux pour les aider à atteindre les objectifs de développement durable et privilégiera des solutions de type cloud de façon à réduire l'impact environnemental de ses centres informatiques.

29C.95 On trouvera dans le tableau 29C.20 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. Pour mieux faire respecter les directives relatives aux délais d'achat des billets, des mesures de suivi centralisé ont été prises et des rapports mensuels permettent de suivre les résultats obtenus. Le Bureau ira encore plus loin et s'attaquera aux causes profondes des retards pour mieux faire respecter les délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion.

Tableau 29C.20
Respect des délais
(En pourcentage)

	2019 (taux effectif)	2020 (taux effectif)	2021 (taux prévu)	2022 (taux prévu)
Soumission de la documentation dans les délais	100	33	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	44	33	100	100

29C.96 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 3 076 900 dollars et font apparaître une augmentation de 122 400 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera au paragraphe 29C.89 a) des explications sur l'augmentation qui est proposée. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.21 et dans la figure 29C.V.

Tableau 29C.21

Direction exécutive et administration : évolution des ressources financières et des postes

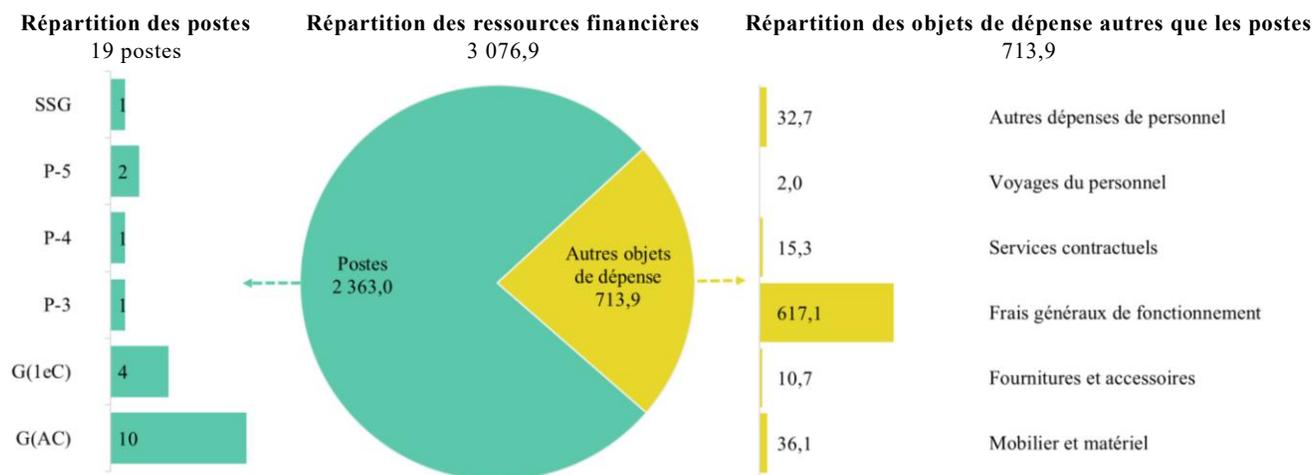
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses									
Postes	2 191,1	2 226,0	–	–	137,0	137,0	6,2	2 363,0	
Autres objets de dépense	786,4	728,5	–	–	(14,6)	(14,6)	(2,0)	713,9	
Total	2 977,5	2 954,5	–	–	122,4	122,4	4,1	3 076,9	
Postes, par catégorie									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		5	–	–	–	–	–	5	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		12	–	–	2	2	–	14	
Total		17	–	–	2	2	–	19	

Figure 29C.V

Direction exécutive et administration : répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

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



Quotes-parts hors budget ordinaire

29C.97 Les quotes-parts hors budget ordinaire concernant la composante Direction exécutive et administration sont estimées à 15 491 200 dollars et ont trait à la maintenance d'Umoja et aux services d'appui inscrits au budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix. Le montant proposé pour l'exercice 2021/22 est en augmentation de 167 700 dollars, comme indiqué dans le projet de budget du compte d'appui pour l'exercice en question.

Ressources extrabudgétaires

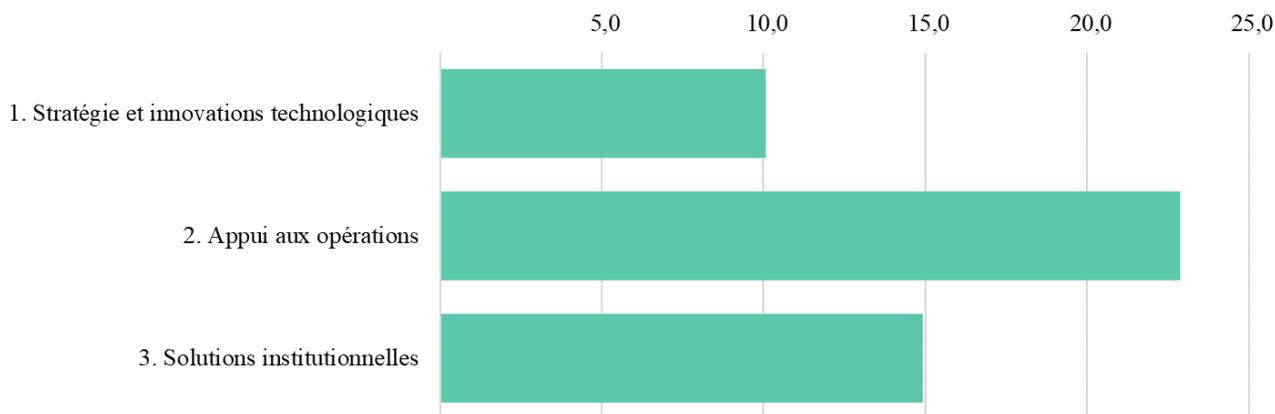
29C.98 En 2022, il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 170 500 dollars, qui permettra de financer un emploi de temporaire (autre que pour les réunions) (P-3). Ces ressources aideront la Section de la gestion des grands projets à s'acquitter de la gestion des fonctions et activités relatives au programme et des fonctions financières.

Programme de travail

29C.99 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 47 866 100 dollars et font apparaître une diminution de 698 100 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera aux paragraphes 29C.89 b) à d) des explications sur la diminution qui est proposée. On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources par sous-programme dans la figure 29C.VI.

Figure 29C.VI
Répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

(En millions de dollars des États-Unis)



Sous-programme 1 Stratégie et innovations technologiques

29C.100 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 10 083 200 dollars et font apparaître une augmentation de 36 200 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.22 et dans la figure 29C.VII.

Tableau 29C.22

Vue d'ensemble : évolution des ressources financières et des postes

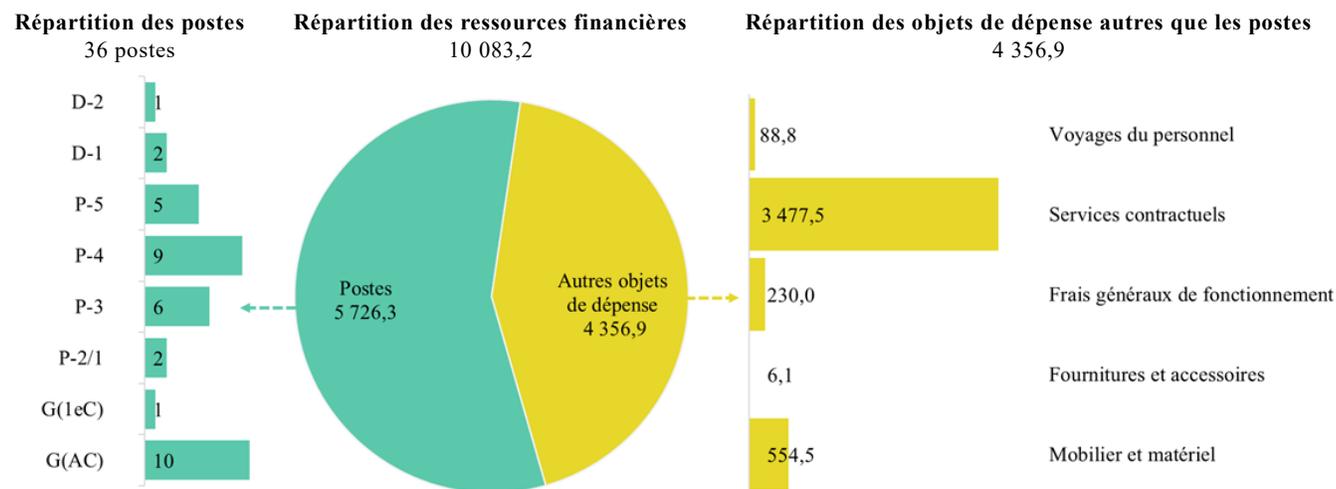
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	5 662,6	5 601,1	–	–	125,2	125,2	2,2	5 726,3
Autres objets de dépense	5 376,2	4 445,9	–	–	(89,0)	(89,0)	(2,0)	4 356,9
Total	11 038,8	10 047,0	–	–	36,2	36,2	0,4	10 083,2
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		24	–	–	1	–	–	25
Agents des services généraux et des catégories apparentées		11	–	–	–	–	–	11
Total		35	–	–	1	–	–	36

Figure 29C.VII

Sous-programme 1 : répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

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



Quotes-parts hors budget ordinaire

29C.101 Il est prévu de recevoir des quotes-parts hors budget ordinaire, inscrites au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, d'un montant estimé à 3 560 100 dollars, qui permettra de financer quatre postes (1 P-4, 2 P-3 et 1 P-2) et les objets de dépenses autres que les postes. Ces ressources seront consacrées à la protection des moyens informatiques et des moyens de communication contre les cyberattaques. Elles serviront également à financer les services d'appui relatifs aux systèmes propres au maintien de la paix en ce qui concerne : a) le contrôle et la conformité ; b) la planification de la reprise des activités après un sinistre.

Ressources extrabudgétaires

29C.102 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 950 600 dollars, qui servira à financer les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources permettront de fournir des services intégrés qui faciliteront le transfert efficace et sécurisé des données entre les systèmes, conformément aux directives qui sont instituées dans le cadre de la stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données. Elles serviront également à financer l'intégration des nouvelles technologies de façon à faciliter les activités de fond du Secrétariat et à tirer le meilleur parti des informations et des données structurées et non structurées. La cybersécurité, les orientations générales et les innovations technologiques sont au cœur du travail plus vaste mené par le Bureau pour mettre en œuvre des systèmes et des solutions au moyen de ressources extrabudgétaires ; dans le cadre du sous-programme 1, ces ressources seront consacrées au respect des normes, à l'architecture et à la cybersécurité. Il est procédé au déploiement de la plateforme d'intelligence artificielle conversationnelle de l'ONU ; la plateforme sera intégrée à de nombreux systèmes et sources de données et rendue multilingue et accessible. Le Bureau se servira des ressources extrabudgétaires pour répondre à la demande croissante concernant l'intelligence artificielle conversationnelle et les technologies novatrices qui y sont associées (chatbot Alba).

**Sous-programme 2
Appui aux opérations**

29C.103 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 22 872 800 dollars et font apparaître une diminution de 592 700 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.23 et dans la figure 29C.VIII.

Tableau 29C.23

Sous-programme 2 : évolution des ressources financières et des postes

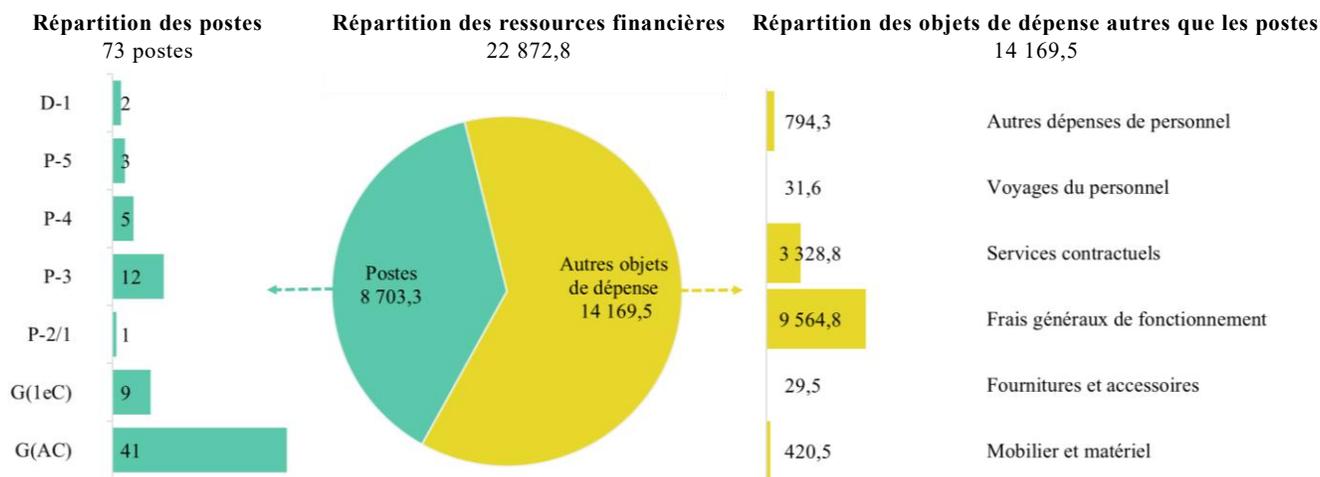
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements					Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements			
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	10 361,5	9 006,5	–	–	(303,2)	(303,2)	(3,4)	8 703,3
Autres objets de dépense	13 568,3	14 459,0	–	–	(289,5)	(289,5)	(2,0)	14 169,5
Total	23 929,8	23 465,5	–	–	(592,7)	(592,7)	(2,5)	22 872,8
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		24	–	–	(1)	(1)	–	23
Agents des services généraux et des catégories apparentées		52	–	–	2)	2)	–	50
Total		76	–	–	3)	3)	–	73

Figure 29C.VIII

Sous-programme 2 : répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

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



Quotes-parts hors budget ordinaire

29C.104 Il est prévu de recevoir des quotes-parts hors budget ordinaire d'un montant estimé à 39 420 400 dollars, qui permettra de financer 27 postes [1 D-2, 1 D-1, 2 P-5, 7 P-4, 6 P-3, 4 G(1°C) et 6 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à financer l'optimisation des infrastructures centrales servant à l'hébergement à Brindisi (Italie), Valence (Espagne) et New York de systèmes essentiels pour les opérations sur le terrain. Elles serviront également à financer les services de type cloud sous-tendant les visioconférences et les réunions virtuelles pour diverses entités du Secrétariat et les opérations de maintien de la paix.

Ressources extrabudgétaires

29C.105 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 30 458 100 dollars, qui permettra de financer 12 postes [1 P-4, 2 G(1°C) et 9 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Les coûts centraux recouverts auprès des départements et des bureaux serviront à financer des services regroupant la messagerie électronique, des outils de collaboration et de communication, l'accès au réseau, des services téléphoniques, des services d'assistance, des logiciels de bureautique et des progiciels. Ces coûts comprennent également les frais d'hébergement des systèmes propres à tel ou tel département qui sont hébergés dans le centre informatique du Siège à New York. Les ressources extrabudgétaires permettraient également : a) de financer le déploiement rapide de moyens de communication en cas de crise ; b) de faciliter l'analyse par les opérations de paix des informations diffusées sur des chaînes de télévision ou par des stations de radio ; c) de faciliter la mise au point d'un réseau de données sécurisé appartenant à l'ONU. La capacité de déploiement rapide sera principalement axée sur la conception d'un système de communication ultramobile destiné aux opérations sur le terrain et pouvant être monté dans les véhicules par le Centre de services mondial. L'analyse des informations reposera sur une plateforme sur laquelle seront stockées et transcrites des informations diffusées par des chaînes de télévision ou des stations de radio et présentant un intérêt pour les missions. Le projet de réseau de données sécurisé consiste à concevoir et à déployer à titre expérimental, dans la zone de la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo, un réseau de données ultra-sécurisé destiné à être utilisé par les composantes opérationnelles. Le réseau sera ensuite mis en place dans toutes les opérations de maintien de la paix, en fonction des besoins.

Sous-programme 3 Solutions institutionnelles

29C.106 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 14 910 100 dollars et font apparaître une diminution de 141 600 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.24 et dans la figure 29C.IX.

Tableau 29C.24

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

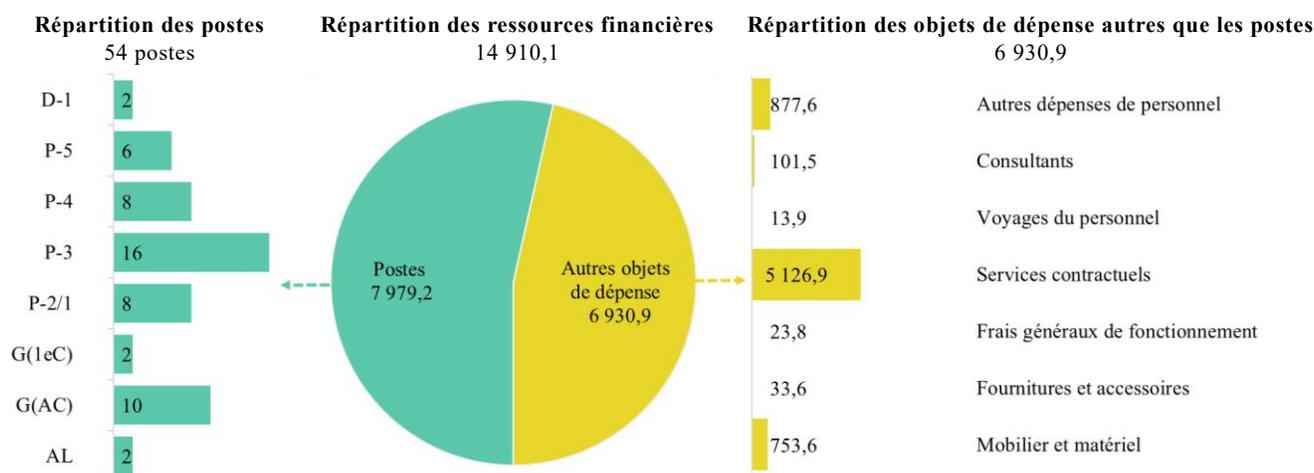
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements						Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses									
Postes	8 024,7	7 979,2	–	–	–	–	–	–	7 979,2
Autres objets de dépense	7 309,1	7 072,5	–	–	(141,6)	(141,6)	(2,0)	–	6 930,9
Total	15 333,8	15 051,7	–	–	(141,6)	(141,6)	(0,9)	–	14 910,1
Postes, par catégorie									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		40	–	–	–	–	–	–	40
Agents des services généraux et des catégories apparentées		14	–	–	–	–	–	–	14
Total		54	–	–	–	–	–	–	54

Figure 29C.IX

Sous-programme 3 : répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

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



Quotes-parts hors budget ordinaire

- 29C.107 Il est prévu de recevoir des quotes-parts hors budget ordinaire d'un montant estimé à 19 874 700 dollars, qui servira à financer 21 postes [5 P-4, 3 P-3, 2 P-2/1, 1 G(1°C) et 10 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources permettront de développer une bonne quarantaine d'applications informatiques à l'appui des opérations de maintien de la paix.

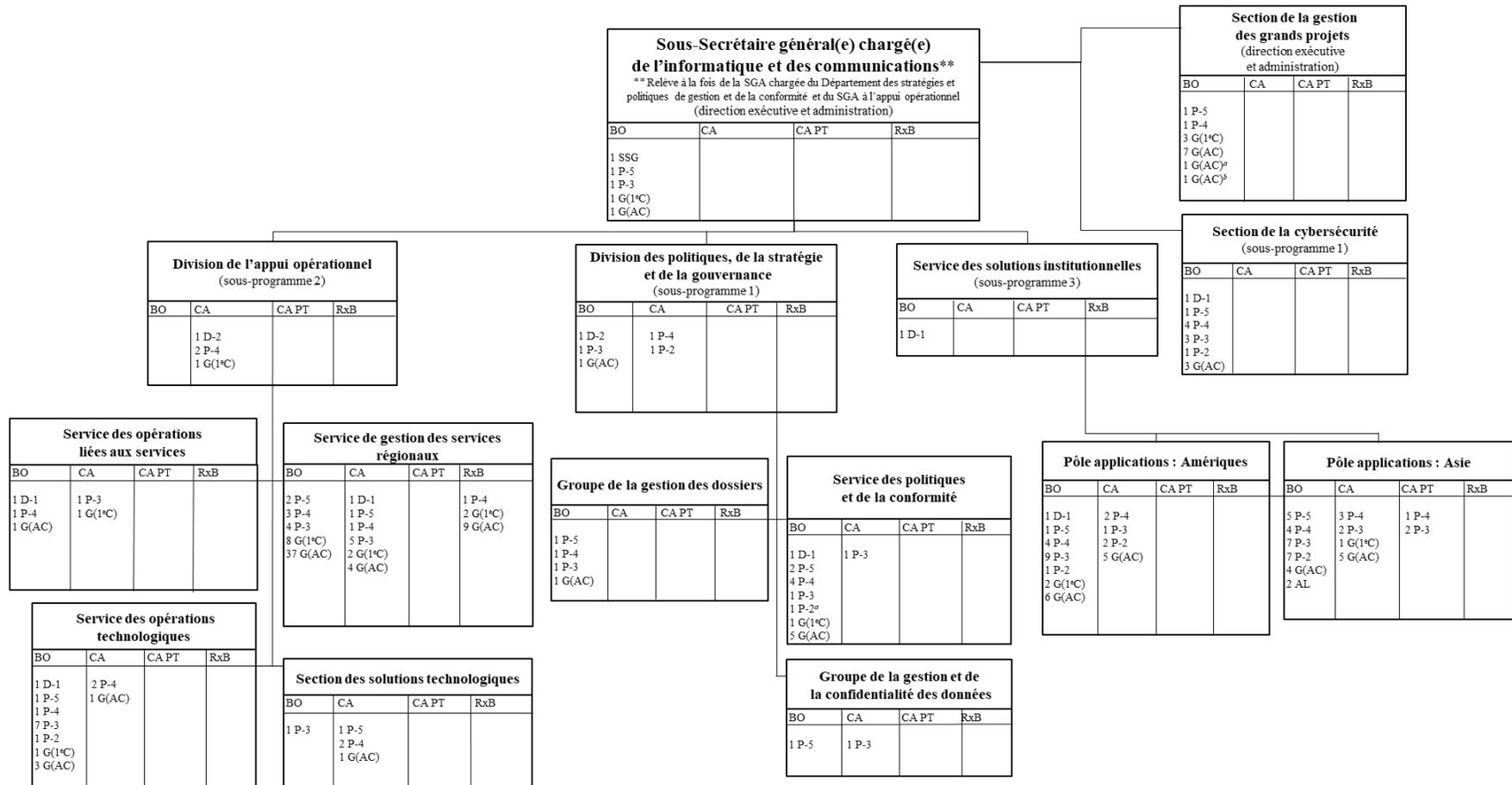
Ressources extrabudgétaires

- 29C.108 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 4 243 100 dollars, qui servira à financer les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources permettront de développer des solutions qui se grefferont sur Umoja, contribueront à protéger les données du personnel du système des Nations Unies et aideront les départements organiques à exécuter leur mandat.

Annexe I

Organigramme et répartition des postes pour 2022

Bureau de l'informatique et des communications



Abréviations : AL = agent(e) local(e) ; BO = budget ordinaire ; CA = compte d'appui (aux opérations de maintien de la paix) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; PT = personnel temporaire (autre que pour les réunions) ; RxB = ressources extrabudgétaires ; SGA = Secrétaire général(e) adjoint(e) ; SSG = Sous-Secrétaire générale(e).

^a Transfert depuis le sous-programme 2.

^b Réaffectation depuis le sous-programme 2.

Annexe II

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

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

[A/75/7](#)

Le Comité consultatif attend avec intérêt de recevoir, dans le prochain projet de budget, des informations sur l'avancement de l'harmonisation des procédures de recouvrement des coûts (par. VIII.67).

Le Bureau de l'informatique et des communications travaille actuellement à élaborer le coût complet des produits, services et solutions d'informatique et de communications, ainsi que les coûts fixes et variables pour l'informatique et les communications dans les environnements dans lesquels ils sont fournis. Il sera rendu compte dans le prochain rapport relatif au budget des progrès réalisés à cet égard.

Annexe III

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

<i>Composante/sous-programme</i>	<i>Postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Description</i>	<i>Justification</i>
Direction exécutive et administration	1	G(AC)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) administratif(ve) depuis le sous-programme 2	Pour faciliter la coordination centrale et le suivi des besoins en matière d'apprentissage et de formation et des opérations connexes concernant le personnel du Bureau de l'informatique et des communications.
	1	G(AC)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information depuis le sous-programme 2 et réaffectation à un poste d'assistant(e) aux achats	Pour renforcer les capacités du Bureau en ce qui concerne l'ensemble des activités de passation de marchés dans le domaine des TIC, y compris l'administration des contrats correspondants et leur traitement systématique, et pour améliorer la gestion intégrée efficace des fonctions de passation de marchés et des finances dans l'ensemble de Bureau.
Sous-programme 1 Stratégie et innovations technologiques	1	P-2	Transfert de 1 poste d'ingénieur(e) des télécommunications [adjoint(e) de 1 ^{re} classe] depuis le sous-programme 2	Pour apporter un soutien à la consolidation de la coordination des audits du Bureau et renforcer les moyens de contrôle et de mise en conformité.
Sous-programme 2 Appui aux opérations	(1)	P-2	Transfert de 1 poste d'ingénieur(e) des télécommunications [adjoint(e) de 1 ^{re} classe] vers le sous-programme 1	Pour apporter un soutien à la consolidation de la coordination des audits du Bureau et renforcer les moyens de contrôle et de mise en conformité.
	(1)	G(AC)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) administratif(ve) vers la composante Direction exécutive et administration	Pour faciliter la coordination centrale et le suivi des besoins en matière d'apprentissage et de formation et les opérations connexes concernant le personnel du Bureau.
	(1)	G(AC)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information vers la composante Direction exécutive et administration	Pour renforcer les capacités du Bureau en ce qui concerne l'ensemble des activités de passation de marchés dans le domaine des TIC, y compris l'administration des contrats correspondants et leur traitement systématique, et pour améliorer la gestion intégrée efficace des fonctions de passation de marchés et des finances dans l'ensemble de Bureau.

Abréviation : G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes).