



**Conseil d'administration  
du Programme des Nations Unies  
pour le développement, du Fonds  
des Nations Unies pour la population  
et du Bureau des Nations Unies  
pour les services d'appui aux projets**

Distr. générale  
8 avril 2019  
Français  
Original : anglais

**Session annuelle de 2019**

30 mai, 3-4 et 6-7 juin 2019, New York

Point 2 de l'ordre du jour provisoire

**Rapport annuel de l'Administrateur**

**Rapport du PNUD sur les recommandations du Corps  
commun d'inspection en 2018**

*Résumé*

En 2018, le Corps commun d'inspection a publié six rapports comportant 38 recommandations (au moment de l'établissement du présent rapport). Quatre de ces rapports renfermaient 30 recommandations adressées au PNUD, dont 5 adressées au Conseil d'administration en tant qu'organe directeur du Programme. En 2018, 19 des 30 recommandations adressées au PNUD, soit 63 %, étaient acceptées (déjà appliquées ou en cours d'application), 7 (23 %) étaient en cours d'examen, 2 (7 %) n'étaient pas acceptées et 2 n'étaient pas pertinentes (7 %). Sur ces 26 recommandations (acceptées : 7 appliquées et 12 en cours d'application, et 7 en cours d'examen), 10 (27 %) ont déjà été appliquées et 12 (46 %) sont en cours d'application.

Conformément aux dispositions de la résolution 59/267 du 23 décembre 2004, que l'Assemblée générale a réaffirmées dans sa résolution 62/246 du 3 avril 2008, le présent rapport comprend un résumé de la suite donnée par l'administration aux recommandations et appelle l'attention sur les recommandations adressées aux organes délibérants des entités des Nations Unies. On y trouve également des informations sur l'état d'application des recommandations formulées dans les rapports publiés en 2016 et 2017.

*Éléments de décision*

Le Conseil exécutif voudra peut-être prendre note du présent rapport, y compris des réponses données par l'administration aux cinq recommandations que le Corps commun d'inspection lui avait adressées pour examen (voir l'annexe II, disponible sur le site Web du Conseil d'administration).

\* Nouveau tirage pour raisons techniques (2 mai 2019).



## **I. Aperçu des rapports publiés par le Corps commun d'inspection en 2018**

1. Le présent rapport comprend un résumé de la suite donnée par l'administration du PNUD aux 30 recommandations<sup>1</sup> que le Corps commun d'inspection (CCI) a adressées au PNUD (sur les 38 recommandations formulées dans les six rapports publiés par le CCI en 2018, au moment de l'établissement du présent rapport), et de l'état d'application des recommandations pertinentes formulées en 2017 et en 2016. L'attention y est appelée sur les recommandations que le Corps commun a formulées en 2018 pour examen par l'organe directeur du PNUD et sur les réponses que l'administration a proposées (voir l'annexe II, disponible sur le site Web du Conseil d'administration). Les rapports du Corps commun d'inspection ainsi que les éventuelles annexes et commentaires complémentaires, par exemple du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS), peuvent être consultés dans leur intégralité sur le site Web du CCI (<http://www.unjiu.org>); on peut également y accéder au moyen des liens hypertexte figurant dans les titres de chaque rapport au chapitre II. On trouvera également dans le présent rapport les commentaires du CCS qui étaient disponibles au moment de l'établissement du présent rapport.

2. Quatre rapports (sur six) publiés en 2018 (au moment de l'établissement du présent rapport) comportent 30 recommandations adressées au PNUD. Ces rapports sont les suivants : a) Examen des programmes de stages à l'échelle du système des Nations Unies ([JIU/REP/2018/1](#)); b) Examen des politiques et pratiques relatives à la dénonciation des abus dans les entités du système des Nations Unies ([JIU/REP/2018/4](#)); c) Possibilités d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des services d'appui administratif par le renforcement de la coopération interorganisations ([JIU/REP/2018/5](#)); et d) Amélioration de l'accessibilité des conférences et des réunions des Nations Unies pour les personnes handicapées ([JIU/REP/2018/6](#)).

## **II. Synthèse et examen des rapports et recommandations pertinentes du Corps commun d'inspection en 2018**

3. On trouvera ci-après les réponses de l'administration aux recommandations pertinentes formulées dans les rapports. L'annexe I présente un résumé statistique des rapports publiés par le Corps commun d'inspection en 2018, et l'annexe II décrit la suite que l'administration envisage de donner aux recommandations adressées au Conseil d'administration en tant qu'organe directeur du PNUD. Les annexes III et IV donnent des informations sur l'état d'application des recommandations publiées en 2017 et en 2016 (les annexes sont disponibles sur le site Web du Conseil d'administration).

### **A. Examen des programmes de stages à l'échelle du système des Nations Unies ([JIU/REP/2018/1](#))**

4. L'examen porte sur le rôle des programmes de stages dans le cadre de la réforme en cours de la gestion des ressources humaines dans le système des Nations

---

<sup>1</sup> Les 30 recommandations adressées au PNUD figurent dans quatre des six rapports publiés par le Corps commun en 2018 au moment de l'établissement du présent rapport.

Unies. Il couvre les années 2009 à 2017, pendant lesquelles le volume des programmes de stage dans le système des Nations Unies a connu une croissance importante. Il fait suite aux précédents travaux du Corps commun d'inspection sur ce sujet (JIU/NOTE/2009/2).

5. Le PNUD accueille favorablement cet examen et ses conclusions et soutient les initiatives visant à reformer les programmes de stages dans le système des Nations Unies, mais il tient à souligner, comme signalé par le Secrétaire général et le CCS<sup>2</sup> dans leurs observations (A/73/377/Add1, par. 3) que l'application des recommandations proposées, y compris des points de repère, pourrait différer dans chaque organisme, notamment le PNUD, qu'il faudrait du temps et des ressources supplémentaires et qu'il y aurait des incidences sur le budget.

6. Cinq des sept recommandations formulées dans le rapport d'examen sont adressées au PNUD. Les recommandations 2, 3, 5 et 7 sont adressées à l'Administrateur. La recommandation 6 est adressée au Conseil exécutif pour examen et est analysée plus en détail et commentée dans l'annexe II.

7. *La recommandation 2* dispose que *les chefs de secrétariat des organisations du système des Nations Unies, agissant sous la direction du Secrétaire général, en sa qualité de président du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination, devraient s'efforcer ensemble de mettre en place des programmes de stages plus cohérents à l'échelle du système des Nations Unies, en tenant compte du cadre de référence pour les bonnes pratiques en la matière.* Le PNUD souscrit à cette recommandation, tout en notant que sa politique actuelle en matière de stages est très largement cohérente avec celle du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, et il se tient prêt à participer aux efforts de réforme déployés au niveau du système commun des Nations Unies. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD souligne que la recommandation 2 est en cours d'examen.

8. *La recommandation 3* dispose que *les chefs de secrétariat des organisations ayant approuvé le statut du CCI devraient envisager d'actualiser leurs politiques de stages, en tenant compte du projet de cadre de référence du CCI concernant les bonnes pratiques en matière de programmes de stages et en décidant quels points de repère devraient être rationalisés dans les politiques de leurs organisations respectives.* Nombreuses sont les bonnes pratiques proposées par le Corps commun d'inspection qui sont déjà intégrées au programme de stages du PNUD, mais celui-ci examine désormais les éléments encore en suspens, comme le versement d'une indemnité, pouvant être envisagés à l'avenir dans le cadre de la nouvelle stratégie en matière de ressources humaines. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD souligne que la recommandation 3 est en cours d'examen.

9. *La recommandation 5* dispose que *les chefs de secrétariat des organisations ayant approuvé le statut du CCI devraient mettre en place un mécanisme qui leur permette d'assurer le suivi systématique des informations relatives aux stages, notamment celles qui concernent le sexe, le pays d'origine, l'université ayant décerné le diplôme le plus élevé et la durée du stage pour chaque stagiaire recruté et les dépenses (directes et indirectes) afférentes au programme de stages. Un rapport devrait être présenté pour information aux organes directeurs et/ou aux organes délibérants des organisations, à leur prochaine session.* Le PNUD s'appuiera sur les recommandations du CCS quant à l'opportunité de mettre un tel

---

<sup>2</sup> Les commentaires du CCS disponibles au moment de la publication du présent rapport peuvent être consultés en cliquant sur les liens hypertexte.

mécanisme sur pied. Compte tenu de ce qui précède, il souligne que la recommandation 5 est en cours d'examen.

10. *La recommandation 7* dispose que *les chefs de secrétariat des organisations du système des Nations Unies devraient mettre en place un mécanisme de collaboration entre les services d'information des organisations et les représentants permanents des États Membres pour faciliter les activités de sensibilisation dans les capitales du monde entier afin d'attirer pour les stages des jeunes issus de divers horizons académiques représentant tous les établissements d'enseignement supérieur correspondant aux critères énoncés dans le World Guide to Higher Education, publié par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture*. Le PNUD s'appuiera sur les recommandations du CCS en vue d'établir un tel mécanisme, notant qu'il est particulièrement bien placé pour conduire ces activités de sensibilisation directement auprès des établissements d'enseignement locaux, et il souscrit au principe fondamental selon lequel les stagiaires doivent de préférence être recrutés sur le plan local (ou dans des établissements locaux). Compte tenu de ce qui précède, il souligne que la recommandation 7 est en cours d'examen.

## **B. Examen des politiques et pratiques relatives à la dénonciation des abus dans les entités du système des Nations Unies (JIU/REP/2018/4)**

11. Cet examen analyse l'efficacité des politiques et pratiques relatives à la dénonciation d'abus dans les organisations du système des Nations Unies afin de garantir aux lanceurs d'alerte des niveaux appropriés de protection, en particulier contre les représailles. Il porte principalement sur les politiques, processus et procédures mis en place dans l'ensemble du système des Nations Unies aux fins du signalement des manquements et abus et de la protection des personnes qui les dénoncent contre d'éventuelles représailles. Il conclut que des progrès ont été accomplis mais que toutes les organisations doivent : a) continuer d'améliorer leurs politiques publiées; b) accorder une attention particulière aux pratiques liées à l'aide apportée aux auteurs de signalements; c) protéger en amont ces personnes contre les représailles (les commentaires du CCS figurent dans le document [A/73/665/Add.1](#)).

12. Globalement, le PNUD apprécie les conclusions et recommandations utiles que contient le rapport, mais il tient à préciser, comme le signalent les commentaires du Secrétaire général et du CCS ([A/73/665/Add.1](#), par. 3, 5 et 6), qu'ériger les bonnes pratiques identifiées dans le rapport en critères d'évaluation ou en objectifs pour l'ensemble des entités du système des Nations Unies couvertes par l'examen ne permet sans doute pas de tenir suffisamment compte du contexte et de la situation propres à chacune d'elles. L'examen aurait pu s'accompagner d'une analyse plus approfondie des causes premières des difficultés rencontrées pour protéger les lanceurs d'alerte dans le système des Nations Unies, car elles sont étroitement liées à des questions d'harmonisation et de mise en œuvre des politiques, tant à l'échelle des entités qu'entre elles, plutôt qu'à des questions de langue. Le rapport aurait pu traiter davantage des structures institutionnelles et des structures de gouvernance des organisations pour offrir une meilleure présentation des outils juridiques et administratifs internes mis à la disposition des fonctionnaires et autres requérants pour que justice leur soit rendue. Cette approche aurait permis d'inclure dans le rapport des éléments de comparaison concernant la manière de demander et d'obtenir justice, ainsi que la protection contre les représailles, si

nécessaire – éléments qui, en l'état, en sont absents. Le rapport contient 11 recommandations, dont 8 sont adressées au PNUD. Les recommandations 3, 5, 6, 7, 8 et 10 sont adressées à l'Administrateur. Les recommandations 1 et 4 sont adressées au Conseil d'administration pour examen.

13. *La recommandation 3* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient actualiser d'ici à 2020 leurs politiques relatives à la dénonciation d'abus afin de remédier aux insuffisances et aux lacunes détectées dans les évaluations des meilleures pratiques effectuées par le CCI*. La politique du PNUD en matière de protection contre les représailles a été examinée et actualisée en 2018 à la lumière des conclusions de ce rapport. Les modifications sont conformes aux dernières directives figurant dans la circulaire du Secrétaire général sur la protection contre les représailles des personnes qui signalent des manquements et qui collaborent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés (ST/SGB/2017/2/Rev.1), et concernent notamment :

- a) La protection des personnes qui choisissent de signaler des abus à une entité externe dans ces circonstances limitées;
- b) La réduction de 45 à 30 jours du délai d'achèvement de l'examen préliminaire du Bureau de la déontologie;
- c) La modification de la définition de la notion de représailles afin de la mettre en cohérence avec la circulaire la plus récente du Secrétaire général;
- d) La possibilité de recommander la mutation de l'auteur présumé des représailles;
- e) L'interdiction explicite des représailles à l'encontre de parties extérieures;
- f) En outre, le PNUD a introduit la possibilité de prendre des mesures de protection temporaires pendant la phase d'examen préliminaire.

14. Le PNUD s'est pleinement aligné sur la note du Secrétaire général et du CCS concernant cette recommandation du Corps commun d'inspection qui dispose *qu'ériger ces pratiques [du CCI] en critères d'évaluation ou en objectifs pour l'ensemble des entités du système des Nations Unies couvertes par le rapport ne permet sans doute pas de tenir suffisamment compte du contexte et de la situation propres à chaque organisation et que les travaux d'actualisation de cet ordre devraient être menés selon les besoins de chaque entité* (A/73/665/Add.1, par. 3 et 19). Le PNUD s'engage à réexaminer sa politique de protection contre les représailles sur la base de ses propres initiatives et des bonnes pratiques identifiées. Cette politique est examinée tous les deux ans, conformément à son paragraphe 12, le prochain examen devant avoir lieu en 2020. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD note que la recommandation 3 n'est pas pertinente.

15. *La recommandation 5* dispose que *d'ici à la fin de 2019, les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient élaborer des outils de communication détaillant à l'intention de l'ensemble du personnel, dans toutes les langues de travail de l'entité considérée, les types de manquement à signaler, les modalités et les canaux de signalement et les services chargés de recueillir les signalements, y compris les cas de harcèlement et de représailles*. Le Corps commun d'inspection a jugé que le PNUD incarnait la meilleure pratique concernant cette recommandation. Le paragraphe 163 de l'examen précise que « s'agissant d'aider le personnel à comprendre le type de manquement à signaler et où et auprès

de qui le faire, les inspectrices ont recensé des bonnes pratiques qui méritent d'être reprises à l'échelle du système, à savoir la publication du PNUD intitulée *Where To Go When – A Resource Guide for UNDP Personnel*, dont une section est consacrée au signalement de manquements et des représailles ». En outre, la politique de protection contre les représailles et la nouvelle politique actualisée sur le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus de pouvoir et la discrimination, disponibles en anglais, en français et en espagnol, contiennent l'une et l'autre des instructions indiquant où et comment signaler d'éventuelles craintes. La politique de lutte contre la fraude explique en détail où et comment signaler des craintes. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 5 et souligne qu'elle a été appliquée.

16. *La recommandation 6* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient élaborer d'ici à 2020 des procédures normalisées permettant de protéger en amont contre les représailles les personnes qui signalent des manquements, procédures qui devraient notamment consister à réaliser une évaluation des risques et à recenser clairement les mécanismes d'appui disponibles*. Le PNUD s'est entièrement aligné sur la note du Secrétaire général et du CCS concernant cette recommandation du Corps commun d'inspection, qui précise que *cette recommandation manque de clarté* et que *la plupart des entités doutent qu'une procédure normalisée suffise à prévenir les représailles*. (A/73/665/Add.1, par. 26 et 27). En ce qui concerne le PNUD, la politique de protection contre les représailles prévoit d'ores et déjà la possibilité de protéger les auteurs de signalements, à titre individuel et collectif, y compris pendant la phase d'évaluation préliminaire. Dans la mesure où la politique contient déjà une description suffisante des procédures, il n'est pas nécessaire d'élaborer des procédures normalisées distinctes et autonomes. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD note que la recommandation 6 n'est pas pertinente

17. *La recommandation 7* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient élaborer d'ici à 2020 des procédures normalisées de traitement des affaires de représailles, assorties de listes de contrôle et de protocoles spécifiques pour les enquêtes, les services d'appui et la communication*. La politique du PNUD en matière de protection contre les représailles prévoit déjà des procédures claires et détaillées de traitement des affaires de représailles. Les informations pertinentes sur cette politique portent notamment sur les délais, les processus de recueil et d'examen des données, les règles d'investigation, les obligations de notification au requérant, ainsi que les procédures de recommandation de mesures de protection temporaires et définitives. Le PNUD agit en parfaite conformité avec la Note du Secrétaire général et du CCS sur cette recommandation du Corps commun d'inspection selon laquelle *cette démarche risque de créer une charge administrative inutile qui ne rendra pas les processus plus efficaces* (A/73/665/Add.1, par. 28). Compte tenu de ce qui précède, le PNUD n'accepte pas la recommandation 7.

18. *La recommandation 8* dispose que *les chefs de secrétariat des entités des Nations Unies devraient veiller à ce que, d'ici à 2020, les canaux anonymes de signalement de manquements soient : a) mis au point et opérationnels; b) disponibles dans toutes les langues de travail de l'entité; c) accessibles à tous les membres du personnel, fournisseurs et bénéficiaires; d) inscrits dans leurs politiques pertinentes; et e) largement diffusés*. Le PNUD applique déjà ces mesures. Le Bureau de l'audit et des investigations enquêtera sur les signalements anonymes de manquements. L'un des domaines où ces signalements n'étaient pas

autorisés jusqu'à présent concernait le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus de pouvoir et la discrimination, mais cela a été modifié par la révision de la politique en mai 2018. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 8 et souligne qu'elle est appliquée.

19. *La recommandation 10* dispose que *d'ici à la fin de 2019, les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient veiller à ce que tous les superviseurs et cadres soient tenus de suivre une formation spécifique sur les politiques relatives à la dénonciation d'abus et la manière de réagir et de donner suite aux signalements de manquements et de représailles.* Au sein du PNUD, le Bureau de la déontologie et le Bureau de l'audit et des investigations ont un accès direct aux cadres de tous niveaux de l'organisation. Dans cette organisation, une formation obligatoire distincte pour les cadres n'est pas jugée nécessaire car le PNUD organise déjà un cours de formation déontologique obligatoire pour l'ensemble de son personnel (fonctionnaires et titulaires de contrats de louage de services) qui présente en détail la manière de réagir aux manquements et de les traiter, et à qui les signaler. Le cours de formation déontologique contient également une section sur la politique du PNUD en matière de protection contre les représailles. En outre, le Corps commun d'inspection note, au paragraphe 282 de son rapport, que « la formation dispensée par le PNUD aux nouveaux coordonnateurs résidents inclut une session consacrée à la déontologie, qui leur apprend comment consulter et appliquer les politiques de protection contre les représailles. Le Bureau de la déontologie assure également une formation spécialement conçue pour le personnel des services extérieurs, basées sur les données relatives aux pays tirées de l'enquête auprès des fonctionnaires et sur les informations fournies par le personnel chargé des audits et des investigations sur les risques propres au pays considéré ». La formation destinée aux nouveaux coordonnateurs résidents est désormais dispensée aux représentants résidents du PNUD, car la fonction de coordonnateur résident du PNUD disparaît à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019. Le PNUD dispense un cours obligatoire sur la déontologie et un autre sur la protection contre les représailles. D'autre part, le cours obligatoire sur le cadre juridique contient certaines des mêmes lignes directrices. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation et note qu'elle est appliquée.

### **C. Possibilités d'améliorer l'efficience et l'efficacité des services d'appui administratif par le renforcement de la coopération interorganisations (JIU/REP/2018/5)**

20. Le rapport analyse les possibilités d'améliorer l'efficience et l'efficacité de la fourniture des services d'appui administratif, en particulier au niveau des pays. Il a été entrepris à l'échelle de l'ensemble du système pour les organisations qui conduisent des opérations sur le terrain. Il portait principalement sur la coopération interorganisations en matière de services d'appui administratif au niveau des pays, mais il a également abordé la question des interactions entre les arrangements au niveau des pays et au niveau mondial. Il visait les objectifs suivants :

a) Définir clairement ce qui, de l'avis des entités, est nécessaire pour exécuter le Programme de développement durable à l'horizon 2030 en ce qui concerne la fourniture de services d'appui administratif plus communs et mieux intégrés;

b) Évaluer l'ampleur des ressources à consacrer à la fourniture de services d'appui administratif en général et au niveau des pays;

c) Tirer les enseignements qui devraient guider la conclusion de nouveaux accords dans le domaine de la coopération interorganisations en matière d'appui administratif actuellement pratiquée à l'échelon national, particulièrement en ce qui concerne les stratégies relatives aux modalités de fonctionnement des centres de services intégrés au niveau des pays;

d) Évaluer les interactions entre les mécanismes de prestation de services d'appui administratif au niveau des pays et ceux mis en œuvre aux niveaux mondial et régional;

e) Évaluer les possibilités de tirer parti des capacités et mandats établis dans le système des Nations Unies pour la fourniture d'un appui administratif;

f) Évaluer les possibilités offertes par la reconnaissance mutuelle des politiques et procédures des uns et des autres en tant que stratégie visant à assurer l'efficacité des activités; et

g) Examiner les besoins à satisfaire en matière de gouvernance, d'encadrement et de transparence pour assurer l'efficacité des procédures de fourniture de services d'appui administratif.

21. Le PNUD apprécie le rapport du Corps commun d'inspection car il fournit une analyse comparée détaillée et des recommandations sur la question de la coopération interorganisations qui sont utiles au PNUD et au système des Nations Unies dans son ensemble, dans le cadre de la réforme du système des Nations Unies pour le développement. Le PNUD est déterminé à mettre en œuvre la vision du Secrétaire général concernant la réforme du système des Nations Unies pour le développement et déploie des efforts aux niveaux mondial, régional et local pour assurer sa réussite. Parallèlement, nous sommes conscients que le PNUD – comme le reste du système des Nations Unies – doit continuer de chercher des méthodes de travail aussi efficaces et réactives que possible. Il affiche un solide bilan en ce qui concerne la fourniture de services aux entités résidentes et non résidentes dans le monde entier, comme le relève le rapport; cette action a permis à d'autres pans du système des Nations Unies d'obtenir des succès et de produire des résultats. Nous sommes également conscients que cette histoire constitue une richesse dont le PNUD doit tirer les enseignements pour s'améliorer. Le PNUD approuve l'argument central du rapport du Corps commun d'inspection selon lequel il faut améliorer la manière dont les services d'appui administratif interorganisations sont fournis et, pour ce faire – conformément à la plupart des conclusions formulées – le PNUD a intensifié ses efforts pour améliorer la prestation de services administratifs et les services axés sur le client.

22. Le PNUD participe activement au processus du Groupe des innovations institutionnelles du Groupe des Nations Unies pour le développement durable et aux flux de travail sur les stratégies relatives aux modalités de fonctionnement (SMF), aux locaux communs et à d'autres domaines. Il continue de soutenir les SMF et a mis au point un logiciel bêta et une méthode sous-jacente pour aider les équipes de pays des Nations Unies à comparer la qualité et le coût des services nécessitant une présence sur place. Cette boîte à outils est un élément essentiel des directives révisées en matière de SMF et permettra aux équipes de pays des Nations Unies de se mettre pleinement en conformité avec la SMF d'ici à 2021 (conformément au Programme 2030) en ramenant le processus d'élaboration de la SMF de 6 à 12 mois à moins de huit semaines. Elle est très demandée par les équipes de pays des Nations Unies et d'autres entités des Nations Unies, et son expérimentation a commencé en avril 2019. Le PNUD prépare le déploiement d'une méthode de

« gestion mondiale des relations avec la clientèle » qui permettra au siège, aux bureaux régionaux et aux bureaux de pays de suivre et de gérer la qualité des services administratifs fournis au niveau des pays tout en permettant aux clients du PNUD de faire part de leur niveau de satisfaction à l'égard des services fournis. Nous renforçons les principaux accords de prestation de services fondés sur des indicateurs de performance au niveau local et avons constitué un groupe de travail pour améliorer notre méthode d'établissement du coût des services. Nous avons entamé un processus exhaustif d'amélioration de notre capacité dans le domaine des services de gestion aux fins de la transformation numérique de notre méthode de travail et de l'amélioration des services administratifs que nous fournissons dans le cadre de modalités liées à des services partagés ou au niveau des pays.

23. Surtout, le PNUD n'agit pas seul. Il prend une part active à la mise en œuvre de la logique selon laquelle les organismes chefs de file conviennent de certains principes en termes d'amélioration des services administratifs fournis et montrent l'exemple. Dans le cadre de son récent examen des services de gestion et des processus opérationnels, le PNUD a sollicité les commentaires d'autres entités des Nations Unies dont le FNUAP, le FENU, VNU, ONU-Femmes et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF). Au niveau exécutif, l'Administrateur du PNUD a noué un dialogue fréquent et constant avec les dirigeants et des autres agences, programmes et fonds de développement afin d'explorer les voies concrètes et réalistes d'une meilleure collaboration.

24. Le rapport contient 10 recommandations dont 7 sont adressées au PNUD. Les recommandations 1, 4, 5, 6, 7 et 10 sont adressées à l'Administrateur. La recommandation 2 est adressée au Conseil d'administration pour examen.

25. *La recommandation 1* dispose que *les chefs de secrétariat, en coordination avec le Président du Groupe des Nations Unies pour le développement durable et en vue d'adopter une démarche cohérente à l'échelle de l'ensemble du système, devraient, d'ici à la fin de 2020, améliorer les systèmes existants ou en mettre en place de nouveaux pour recenser de manière précise les ressources à consacrer aux services d'appui administratif, quelles que soient la source de financement ou la classification des coûts, et indiquer comment il conviendrait de définir et d'évaluer l'efficacité.* Il s'agit d'une recommandation à l'échelle de l'ensemble du système qui ne relève pas de la seule compétence du PNUD. En application de la résolution [A/RES/72/279](#) de l'Assemblée générale, l'engagement du Groupe des innovations institutionnelles du Groupe des Nations Unies pour le développement durable à obtenir des résultats stratégiques consiste à améliorer de manière démontrable l'optimisation des ressources dans le système des Nations Unies par une transformation profonde de la gestion des services administratifs. Pour donner corps à cet engagement, le Groupe des innovations institutionnelles a mis sur pied une équipe de projet dont le Haut-Commissariat des Nations Unies aux réfugiés (HCR), le Programme alimentaire mondial (PAM), le PNUD et l'UNICEF sont les quatre composantes principales et à laquelle ils consacrent de leur propre initiative des ressources à plein temps. Cette équipe de projet élaborera un plan stratégique en faveur de services administratifs communs d'ici à 2022, conformément au souhait du Secrétaire général et des États membres de l'Organisation des Nations Unies. Dans le cadre de ces travaux, le projet consistera à recueillir et à analyser les données nécessaires pour effectuer un diagnostic des services administratifs actuels et contribuer à la conception des modèles de services administratifs permettant de fournir des services de qualité et axés sur le client grâce aux technologies les plus récentes. Le PNUD travaille et collabore activement au projet et s'engage à apporter

sa contribution au processus. Pour appliquer cette recommandation, il s'appuiera sur les processus et les résultats du Groupe des innovations institutionnelles. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 1 et souligne qu'elle est en cours d'application.

26. *La recommandation 4* dispose que *pour surmonter les obstacles bureaucratiques, le Secrétaire général, en consultation avec le Président du Groupe des Nations Unies pour le développement durable, devrait lancer, d'ici à la fin de 2020, la mise à l'essai d'un modèle de fonctionnement dans le cadre duquel une seule entité fournirait des services d'hébergement aux autres.* Les entités du système des Nations Unies pour le développement collaborent d'ores et déjà dans le cadre du Groupe des innovations institutionnelles pour proposer une solution qui reflète les atouts et le mandat de chaque entité afin de donner corps à la vision du Secrétaire général sur les modalités de fonctionnement au niveau des pays. À cet égard, le Groupe des innovations institutionnelles pourrait envisager de recommander un modèle de bonne pratique à l'Assemblée générale afin qu'il soit déployé dans le cadre de l'effort de réforme du système des Nations Unies pour le développement. Le Groupe des innovations institutionnelles pourrait également faire office de médiateur et de plateforme neutre pour prendre les décisions relatives au champ du modèle et à ses principales ressources. Il pourrait être le vecteur de mobilisation en faveur de ce modèle sous l'autorité globale du Président du Groupe des Nations Unies pour le développement durable et du Secrétaire général. Son équipe de projet élaborera un plan de mise en œuvre/transition en vue de mettre les services administratifs en commun, des modèles de regroupement, les résultats des expérimentations et la voie à suivre pour les généraliser. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 4 et souligne qu'elle est en cours d'application.

27. *La recommandation 5* dispose que *le Secrétaire général devrait créer, d'ici à septembre 2019, un groupe restreint de chefs de secrétariat, comprenant notamment ceux du FNUAP, du HCR, du PAM, du PNUD et de l'UNICEF, qui aurait pour tâche de formuler une proposition de regroupement des dispositifs d'appui administratif au niveau des pays, conformément aux dispositions de la résolution A/RES/72/279 de l'Assemblée générale.* Il s'agit d'une recommandation à l'échelle de l'ensemble du système qui ne relève pas de la seule compétence du PNUD. Le Groupe des innovations institutionnelles pourrait être le vecteur de mobilisation en faveur de ces efforts sous l'autorité globale du Président du Groupe des Nations Unies pour le développement durable et du Secrétaire général. Il s'emploie à établir des services administratifs communs à toutes les équipes de pays des Nations Unies d'ici à 2022, par exemple en envisageant le regroupement des services nécessitant une présence sur place et celui des services opérationnels à distance en réseaux et en centres de services partagés. Les services partagés pourraient constituer un excellent point de départ du regroupement des services fournis sur le plan local car ils fournissent un soutien précieux à la plupart des processus où l'interface avec le client se trouve dans les bureaux de pays. De ce fait, un accord relatif à un arrangement mondial sur le soutien permettra de clarifier en grande partie la portée donnée à la fonction de soutien des bureaux de pays. Il conviendrait d'y ajouter une stratégie visant à augmenter le nombre de locaux communs des Nations Unies, qui seront le vecteur permettant d'aboutir à un arrangement sur les services locaux communs concernant les services administratifs généraux. Le PNUD contribue déjà au processus en déployant des capacités au sein du Groupe des innovations institutionnelles, en fournissant des données et en contribuant à la réflexion sur le plan théorique. Pour prendre l'initiative d'une réflexion fondée sur les données concernant ce sujet

complexe, le PNUD a mis au point un logiciel d'analyse globale qui permet aux agences de modéliser les données concernant les stratégies relatives aux modalités de fonctionnement qui ont été recueillies auprès de plus de 73 équipes de pays des Nations Unies depuis 2012. Il a facilité l'organisation d'un atelier interorganisations hébergé par le PAM afin de regrouper et d'analyser les données. Fort de son réseau de bureaux et de sa structure d'appui qui s'étendent à l'échelle mondiale, il est parfaitement placé en tant que prestataire de services opérationnels au niveau local. Compte tenu de la nécessité de parvenir à des accords à l'échelle de l'ensemble du système, le PNUD accepte la recommandation 5 et souligne qu'elle est en cours d'application.

28. *La recommandation 6* dispose que *le Groupe des Nations Unies pour le développement durable devrait recentrer les activités mises en commun des équipes de pays des Nations Unies sur un nombre plus limité de domaines d'action, tels que les locaux communs, les services de gestion des installations et les achats. Toutes les équipes de pays devraient être tenues, d'ici à la fin de 2020, de présenter une analyse de viabilité sur les locaux communs. Elles devraient également être tenues d'établir des accords et des contrats de services communs à long terme d'ici à la fin de 2020.* Il s'agit d'une recommandation à l'échelle de l'ensemble du système qui ne relève pas de la seule compétence du PNUD. Celui-ci convient que la stratégie de modalités de fonctionnement du Groupe des Nations Unies pour le développement durable constitue une approche pertinente pour analyser le potentiel de collaboration interorganisations des Nations Unies. Le PNUD s'engage à réviser le cadre stratégique des modalités de fonctionnement de sorte qu'il soit mieux ciblé et appliqué plus largement. Il n'est pas d'avis que chacune des équipes de pays des Nations Unies doit être implantée dans des locaux communs parce que cela dépendra des circonstances locales qui, dans certains cas, ne permettront pas d'arguer en faveur d'un tel regroupement. S'agissant des locaux communs, il conviendrait de créer un mécanisme de financement auquel les organisations partenaires pourraient avoir recours et qui incorporerait des mécanismes de gestion des risques associés. Les accords et contrats de service conjoints à long terme font déjà partie des gammes de services des stratégies de modalités de fonctionnement et continueront d'être recommandés pour chacun des bureaux de pays du PNUD. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD note que la recommandation 6 est en cours d'examen.

29. *La recommandation 7* dispose que *le Secrétaire général, en collaboration avec d'autres chefs de secrétariat d'entités qui exécutent des programmes sur le terrain, devrait, d'ici à la fin de 2020, élaborer une proposition visant expressément à définir la façon de faire de la reconnaissance mutuelle un vecteur de regroupement des capacités, de manière à réduire les doubles emplois et à rationaliser la présence physique de l'Organisation.* Il s'agit d'une recommandation à l'échelle de l'ensemble du système qui ne relève pas de la seule compétence du PNUD. En novembre 2018, le HCR, le PAM, le PNUD et l'UNICEF ont signé une déclaration conjointe sur la reconnaissance mutuelle des politiques afin de faciliter la collaboration interorganisations et de tirer parti de leurs bonnes pratiques respectives, accélérant ainsi le processus de réforme du système des Nations Unies pour le développement. La déclaration sur la reconnaissance mutuelle est le fruit d'un large consensus visant à permettre l'adoption de services communs ou partagés sans imposer un examen des politiques et procédures des prestataires. Elle accorde le parrainage de haut niveau nécessaire pour que les entités collaborent et bénéficient de leurs bonnes pratiques respectives, y compris de méthodes de travail innovantes au niveau local. Elle lèvera les obstacles à la collaboration lorsqu'il est

indispensable de conclure des partenariats pour mener à bien la réforme du système des Nations Unies pour le développement. Parallèlement, elle rappelle aux entités la responsabilité qui leur incombe de conserver de solides systèmes de contrôle financier et interne lorsqu'ils appliquent le principe de reconnaissance mutuelle. La signature de la déclaration facilitera l'établissement d'arrangements de services communs sous la forme d'une collaboration non matérielle ou d'une capacité conjointe aux niveaux local ou mondial. Le principal avantage de cet outil tient au fait qu'il permet une collaboration ascendante, l'accord général englobant l'ensemble des efforts consentis. Le PNUD travaillera de concert avec les autres entités pour appliquer la déclaration, car la souplesse existante peut désormais être employée à tous les niveaux des organisations pour surmonter les obstacles entravant la collaboration interorganisations et encourage l'adoption d'une mentalité d'entrepreneur parmi les entités des Nations Unies. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 7 et souligne qu'elle est en cours d'application.

30. *La recommandation 10* dispose que *le Secrétaire général et les chefs de secrétariat des entités qui assurent le fonctionnement de centres multifonctionnels de services partagés à l'échelle mondiale ou envisagent d'en créer un (la FAO, le HCR, l'OMS, le PNUD, le Secrétariat, l'UNICEF et l'UNOPS), celui du PAM et les autres chefs de secrétariat qui sont désireux de participer devraient, d'ici à la fin de 2019, constituer un conseil des services partagés qui aurait pour mission d'élaborer une étude de viabilité sur des services partagés mondiaux et d'assurer leur conception opérationnelle*. Il s'agit d'une recommandation à l'échelle de l'ensemble du système qui ne relève pas de la seule compétence du PNUD. À mesure que les autres entités développent leurs offres de services interorganisations, le PNUD est disposé à participer à un conseil des services partagés entre les entités qui pourrait être constitué sous l'autorité du Groupe des Nations Unies pour le développement durable. Sur le plan interne, le PNUD affine ses propres arguments prônant d'élargir davantage le champ du regroupement des services mondiaux à partir des bureaux de pays. Dans la mesure où le regroupement des services au sein d'une entité paraît justifié, l'élargissement d'une offre de services à d'autres entités des Nations Unies le paraît tout autant. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 10 et souligne qu'elle est en cours d'application.

#### **D. Amélioration de l'accessibilité des conférences et des réunions des Nations Unies pour les personnes handicapées (JIU/REP/2018/6)**

31. Le rapport évalue la situation actuelle de l'accessibilité régulière/périodique des conférences et réunions du système des Nations Unies pour les personnes handicapées – à savoir les manifestations hébergées par les entités du système des Nations Unies ainsi que les arrangements d'accessibilité prévus par les pays d'accueil pour les personnes handicapées à l'occasion de tous les principaux sommets/conférences du système des Nations Unies entre 2008 et 2017. Le rapport se fonde sur les conclusions du rapport du Secrétaire général d'août 2016 sur une Organisation des Nations Unies accessible et inclusive pour les personnes handicapées (A/71/344), et sur le plan d'accessibilité pour les personnes handicapées que l'équipe spéciale du Conseil des droits de l'homme a adopté en décembre 2017.

32. Le PNUD accueille favorablement le rapport et tient à noter que la promotion d'un programme de développement inclusif qui favorise l'égalité des chances pour tous, y compris les personnes handicapées, est une condition préalable majeure à la réussite des objectifs de développement durable et une priorité fondamentale du PNUD en tant qu'agence de développement, s'agissant d'une question liée aux droits de l'homme et à la justice sociale, mais aussi d'un impératif économique. Dans ces conditions, le PNUD s'est engagé à « joindre les actes à la parole » et ses équipes dans le monde entier s'emploient à soutenir et permettre progressivement l'intégration des personnes handicapées dans leurs sociétés et à éliminer les obstacles et l'exclusion auxquels elles font face, en y accordant une attention particulière lorsque les occasions adéquates se présentent. Le PNUD organise et accueille des réunions, des conférences et des manifestations dans le cadre de son action de développement, mais ce n'est pas un pan essentiel de son mandat ni de ses fonctions.

33. Le rapport contient 10 recommandations qui sont toutes adressées au PNUD. Les recommandations 1 à 9 sont adressées à l'Administrateur. La recommandation 10 est adressée au Conseil d'administration pour examen.

34. *La recommandation 1* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les bureaux compétents d'élaborer, d'ici à la fin de 2020, un projet de politique sur l'accessibilité des conférences et des réunions pour les personnes handicapées, ainsi que des lignes directrices relatives à son application, et de les présenter à leurs organes délibérants respectifs, au cas où l'approbation de ces organes serait nécessaire pour que la politique en question entre en vigueur.* Pour améliorer l'accessibilité de ses locaux aux personnes handicapées, le PNUD applique les [lignes directrices globales sur les locaux communs](#) du Groupe des Nations Unies pour le développement et a fixé des niveaux minimaux d'accessibilité fonctionnelle à ses bureaux, y compris l'accès au bâtiment lui-même et à au moins un bureau accessible, des sanitaires accessibles et une salle de réunion/conférence accessible. Le PNUD est une organisation décentralisée présente dans plus de 170 pays et endroits, et la mise en conformité avec les lignes directrices peut varier au sein de l'organisation en raison des contraintes pesant sur les ressources ou de l'impossibilité de procéder aux modifications dans les bâtiments officiels où se trouvent souvent les bureaux du PNUD. Il n'en reste pas moins que le PNUD tient systématiquement compte de l'accès lorsqu'il loue ou construit de nouveaux locaux, et qu'il explore toutes les pistes permettant de modifier les lieux existants. Si et lorsqu'il organise de grandes conférences, il tient compte de l'accessibilité physique des locaux identifiés. S'agissant de l'accessibilité des technologies de l'information, le PNUD applique la norme commune concernant l'accessibilité du Web (WCAG 2.0) élaborée et promulguée par le World Wide Web Consortium ([www.w3.org](http://www.w3.org)). Le site mondial UNDP.org respecte les normes WCAG 2.9, y compris concernant la navigation à l'aide de lecteurs d'écran. Le modèle Web le plus récent du PNUD a été créé en obéissant à l'objectif d'accessibilité. Le PNUD observe les règles WCAG 2.0 de sorte que les personnes handicapées puissent utiliser le site UNDP.org via leur navigateur et sans « application » tierce. Le PNUD respecte les principes d'accessibilité pour les sites Web des Nations Unies (<http://www.un.org/fr/webaccessibility>). Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 1 et souligne qu'elle est appliquée.

35. *La recommandation 2* dispose que *pour toutes les grandes conférences qui sont accueillies à l'extérieur des locaux des entités du système des Nations Unies,*

les chefs de secrétariat de ces entités devraient veiller à ce que les exigences d'accessibilité soient clairement prévues dans chaque accord conclu avec l'entité d'accueil pour telle ou telle conférence ou réunion. Si et lorsqu'il organise de grandes conférences, le PNUD tient compte de l'accessibilité physique des locaux identifiés. En outre, [la note d'orientation sur l'association des parties prenantes](#) applique le principe d'accessibilité et impose de procéder à des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées. L'examen des moyens permettant de surmonter les obstacles éventuels dépend des circonstances et est pris en compte dans l'analyse des parties prenantes et le plan d'association les concernant. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 2 et souligne qu'elle est appliquée.

36. *La recommandation 3* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies qui ne l'ont pas encore fait désignent, d'ici à décembre 2021, un point de contact sur l'accessibilité dans leur entité selon des termes de référence qui en définissent précisément le rôle et les responsabilités concernant l'amélioration de l'accessibilité des conférences et des réunions pour les personnes handicapées.* L'accessibilité des conférences et des réunions est une question complexe qui doit être traitée de manière globale, y compris en ce qui concerne les locaux, les services de technologies de l'information, et la culture et la situation de l'entité. Au PNUD, l'accessibilité est décentralisée et gérée localement au sein de chaque bureau. Les points de contact fonctionnels au Bureau des services de gestion (ressources humaines, technologies de l'information et installations) et au Bureau des relations extérieures et du plaidoyer (communications) fournissent aux bureaux des conseils sur l'accessibilité en tant que de besoin. Si les demandes d'aménagements raisonnables pour assurer l'accessibilité ne sont pas gérées au niveau central, une note d'orientation sur l'aménagement raisonnable est en cours de rédaction et sera expérimentée dans le cadre du nouveau Programme de talents destiné aux jeunes professionnels handicapés à partir de 2019. Le PNUD organise des cours approfondis de formation aux communications avec les bureaux sur la gestion des pages Web au niveau des pays et des bureaux, y compris autour d'orientations non techniques consistant par exemple à ajouter des informations sous forme de texte à une image photographique (sans cette information textuelle, l'image ne serait pas lisible par le logiciel qu'utilisent les personnes ayant un handicap visuel). Toutes les formations sur les communications qui concernent la conception numérique mettent l'accent sur le fait qu'il convient d'adopter des principes de conception universels dans le cadre de la production de contenus afin de rendre le produit final accessible. Cette formation et ce soutien prennent la forme de webinaires, de boîtes à outils, de groupe de discussion Yammer et reposent sur la réactivité des conseillers en communications dans chaque région, en Europe et au siège, afin qu'il soit répondu rapidement aux questions. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 3 et souligne qu'elle est appliquée.

37. *La recommandation 4* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient donner instruction aux bureaux compétents qui traitent des questions liées à l'accessibilité de mettre au point, d'ici à décembre 2021, des procédures opérationnelles permanentes concernant les responsabilités opérationnelles qui leur incombent d'améliorer l'accessibilité des conférences et des réunions pour les personnes handicapées.* Pour appuyer les efforts que tous les bureaux du PNUD déploient afin de fournir des aménagements raisonnables à leurs collègues et partenaires handicapés, le PNUD a établi plusieurs accords à long terme avec des entreprises, accords que ses bureaux peuvent faire valoir en tant que de besoin en 2019. Parmi eux figurent les accords suivants :

a) Un accord à long terme sur les technologies d'assistance, comme les amplificateurs de son et les logiciels de lecture sur écran;

b) Un accord à long terme sur les services d'accessibilité des technologies de l'information, notamment les évaluations d'accessibilité, les mesures de rattrapage rapide et la formation des développeurs de contenus et du personnel chargé des nouvelles technologies; et

c) Un accord à long terme relatif à l'emboutissage en Braille sur les cartes de visite (siège).

38. Le PNUD s'emploie à veiller que son système « eRecruit » et son site d'emploi soit pleinement accessibles. Un mécanisme d'accommodement du handicap est en cours d'élaboration pour permettre aux bureaux du PNUD d'accorder des aménagements raisonnables par des mesures telles que l'équipement spécial d'un bureau, l'interprétation en langue des signes, des assistants ou accompagnateurs personnels en mission, et le format des documents (en Braille ou en format large, par exemple). Une note d'orientation sur les aménagements raisonnables est en cours de rédaction et sera expérimentée dans le cadre du Programme PNUD-VNU de talents destiné aux jeunes professionnels handicapés.

39. Plusieurs miniguides destinés aux cadres et au personnel sont en cours d'achèvement. Ils couvriront les comportements à adopter face au handicap et les stratégies de communication et d'interaction avec les personnes handicapées, l'élaboration de descriptifs de poste et de processus de recrutement et de sélection tenant compte du handicap, des conseils aux cadres dirigeants, et la mise au point de documents et de sites Web accessibles. Dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau Plan d'action à l'échelle de l'ensemble du système des Nations Unies sur l'adaptation au handicap, le PNUD affinera et développera davantage son approche des aménagements raisonnables, par exemple en ajoutant des lignes directrices supplémentaires, le cas échéant, pour les réunions et les conférences. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 4 et souligne qu'elle est en cours d'application.

40. *La recommandation 5 dispose que les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient imposer aux organisateurs de réunions et de conférences de veiller, d'ici à décembre 2021, à ce que :*

*a) La participation des personnes handicapées soit pleinement soutenue par des processus d'enregistrement qui sont accessibles pour les personnes atteintes de handicaps divers;*

*b) Des clauses soient incluses dans des formulaires d'enregistrement accessibles afin de pouvoir s'enquérir spécialement des règles d'accessibilité;*

*c) Les informations relatives aux installations et services accessibles soient diffusées à tous les participants potentiels au moyen de sites Web et de notes d'information accessibles;*

*d) Les enquêtes de satisfaction postconférence et postréunion contiennent systématiquement des questions permettant d'évaluer la satisfaction suscitée par les installations et services d'accessibilité.*

Comme l'ont confirmé les résultats d'une enquête interne et communiquée directement du PNUD sur l'inclusion des personnes handicapées, un grand nombre de bureaux du PNUD ont déclaré que des arrangements sont régulièrement pris pour répondre aux besoins des personnes handicapées afin qu'elles participent aux

événements du Programme. Les mesures d'aménagement raisonnable portent notamment sur l'accessibilité des locaux (choix de lieux adaptés au handicap ou installation de rampes d'accès fixes ou mobiles), le transport de et vers la manifestation, l'interprétation en langue des signes, l'assistance individuelle, la formation du personnel chargé de la sécurité et la disponibilité des informations sous différents formats. Pour s'assurer de l'existence d'aménagements raisonnables, plusieurs bureaux ont fait état du recours à un questionnaire spécialement conçu pour recueillir les demandes des participants à la manifestation. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation et note qu'elle est en cours d'application.

41. *La recommandation 6* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient, d'ici à décembre 2021, offrir la possibilité de participer à distance à toutes les réunions et conférences qu'ils organisent, sans préjuger des efforts consentis pour rendre la participation aux réunions et conférences accessible aux personnes handicapées.* Les [normes minimales du PNUD pour les infrastructures de TIC et les télécommunications](#) contiennent des dispositions sur la visioconférence en ce qui concerne les spécifications, les normes audio et vidéo, les protocoles, l'interface de données, la connexion au réseau et la largeur de la bande. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 6 et note qu'elle est appliquée.

42. *La recommandation 7* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies doivent donner instruction aux bureaux de gestion des technologies de l'information et des communications et des installations d'entreprendre des évaluations périodiques de l'accessibilité des installations et services de leur entité pour les conférences et réunions, et de veiller à ce que les organisations de personnes handicapées soient dûment consultées à toutes les étapes du processus.* Le Bureau des systèmes d'information et de la technologie informatique du PNUD coordonne, oriente et soutient le réseau mondial de responsables locaux des technologies de l'information et des communications dans les bureaux de pays. Le Bureau procède à la révision des instructions concernant l'évaluation et la mise en œuvre des choix technologiques en matière d'accessibilité des conférences dans les bureaux de pays et les bureaux régionaux. Lorsque les instructions seront finalisées, elles seront déployées à l'échelle mondiale et leur suivi sera assuré par le même réseau. Le PNUD s'emploiera à veiller à ce que tous les locaux communs accueillant des réunions et des ateliers respectent les normes prescrites par le Groupe des Nations Unies pour le développement durable. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 7 et note qu'elle est en cours d'application.

43. *La recommandation 8* dispose que *les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies chargent les bureaux d'achat de rédiger, d'ici à décembre 2021, des dispositions prévoyant d'incorporer des contrôles et/ou des règles d'accessibilité dans les politiques et directives d'achat pour examen et adoption par l'autorité décisionnaire concernée.* Comme le relève le rapport du Corps commun d'inspection, lors du processus d'achat des locaux des bureaux extérieurs du PNUD, l'accessibilité est examinée avec attention pendant les inspections afin de veiller à ce que le rez-de-chaussée au moins soit intégralement accessible (par. 157, p. 42). Le PNUD s'alignera sur les modifications que le Comité de haut niveau sur la gestion apportera en vue d'incorporer les contrôles et les règles d'accessibilité dans les politiques et les directives en matière d'achats. Les normes sociales et environnementales du PNUD contiennent des dispositions

relatives à leurs objectifs et à leurs règles qui doivent être prises en compte d'un bout à l'autre du cycle de gestion des programmes et des projets du PNUD, dont les achats font partie intégrante (p. 8, par. 11). Dès lors, les conditions générales des marchés passés par le PNUD obligent les fournisseurs à respecter les directives contenues dans les normes sociales et environnementales du PNUD ([www.undp.org/ses](http://www.undp.org/ses)) et la [note d'orientation sur l'association des parties prenantes](#) qui les accompagne. Les engagements formulés dans les normes sociales et environnementales s'inspirent du cadre normatif des Nations Unies et font notamment référence aux articles 3 et 29 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 8 et souligne qu'elle est en cours d'application.

44. *La recommandation 9 dispose que les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient mettre au point et appliquer au moyen des mécanismes interorganisations pertinents, d'ici à décembre 2021, un module de formation spécialisée obligatoire commun à l'ensemble du système sur l'inclusion du handicap et l'accessibilité pour le personnel impliqué directement ou indirectement dans l'organisation des conférences et des réunions, y compris – entre autres – le personnel chargé de la gestion des conférences, de la gestion des installations et des services, de la gestion des ressources humaines, ainsi que des services d'achat, des services juridiques, des services de TIC, des services médicaux, des services d'information publique et des services de sûreté et de sécurité.* Pour sensibiliser le personnel à l'importance et à l'utilité des services d'accessibilité, le PNUD, en lien avec le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, travaille à l'élaboration d'un ensemble de documents d'apprentissage et de référence. Ils comprendront une série principale de notes d'orientation destinées aux cadres et au personnel ainsi qu'un examen et une mise à jour du contenu du cours en ligne du PNUD intitulé « Personnes handicapées, aptitudes, capacités et employabilité ». Les notes d'orientation destinées aux cadres et au personnel couvriront plusieurs sujets liés à l'inclusion, dont les sujets suivants : les comportements à adopter face au handicap, l'élaboration de descriptifs de poste et de processus de recrutement tenant compte du handicap, et la mise au point de documents et de sites Web accessibles. Ces documents pédagogiques devraient être déployés en 2019. En outre, plusieurs bureaux qui recevront des volontaires des Nations Unies atteints d'un handicap, dans le cadre du Programme PNUD-VNU de talents destiné aux jeunes professionnels handicapés, bénéficieront d'une formation spéciale sur l'inclusion des personnes handicapées. Certains des sujets abordés concerneront les comportements à adopter face au handicap, les pratiques inclusives de gestion des ressources humaines et les aménagements raisonnables au travail. Compte tenu de ce qui précède, le PNUD accepte la recommandation 9 et souligne qu'elle est en cours d'application.

### **III. État de l'application par le PNUD des recommandations formulées par le Corps commun d'inspection**

45. En 2018, 19 des 30 recommandations (63 %) adressées par le Corps commun d'inspection au PNUD ont été acceptées (appliquées et en cours d'application), 7 (23 %) sont en cours d'examen, 2 (7 %) n'ont pas été acceptées et 2 ne sont pas pertinentes (7 %). Sur ce total de 26 recommandations (acceptées : 7 appliquées et 12 en cours d'applications, et 7 en cours d'examen), 10 (27 %) sont déjà appliquées et 12 (46 %) sont en cours d'application. S'agissant des deux recommandations qui

n'ont pas été acceptées, la recommandation 7 concerne l'examen des politiques et pratiques relatives à la dénonciation d'abus dans le système des Nations Unies (JIU/REP/2018/4) et s'adresse à l'Administrateur. La suite que l'administration a donnée à cette recommandation est présentée dans le chapitre II du présent rapport. L'autre recommandation qui n'a pas été acceptée est adressée au Conseil d'administration, et la suite que lui a donnée par l'administration figure à l'annexe II du présent rapport. Il s'agit de la recommandation 6 concernant l'examen des programmes de stages à l'échelle du système des Nations Unies (JIU/REP/2018/1).

46. Conformément aux dispositions de la résolution 60/258 du 8 mai 2006 par laquelle l'Assemblée générale a prié le Corps commun d'inspection d'améliorer le dialogue avec les organisations participantes et de renforcer ainsi l'application de ses recommandations, il est rendu compte de l'état d'application des recommandations pertinentes formulées dans les rapports publiés en 2017 et 2016 dans les annexes III et IV du présent rapport.

47. Le PNUD a appliqué 22 (59 %) des 37 recommandations pertinentes (acceptées et en cours d'examen) que le Corps commun d'inspection a adressées au PNUD en 2017 et s'emploie à en appliquer 11 autres (30 %). Sur les 11 recommandations en cours d'application :

a) Deux (18 %) recommandations sont en gestion axée sur les résultats et ont trait aux travaux en cours sur l'amélioration et le renforcement des capacités au sein de l'organisation, à mettre en œuvre d'ici à la fin de 2020;

b) Une (9 %) recommandation a trait à l'information des donateurs et est en cours d'application, car elle porte sur l'établissement d'évaluations conjointes entre entités des Nations Unies pour réduire au minimum l'information devant être communiquée aux donateurs;

c) Six (55 %) recommandations concernent des arrangements de partenariats public-privé et ne relèvent pas de la seule compétence du PNUD;

d) Deux (18 %) recommandations ont trait aux mécanismes et politiques relatifs aux conflits d'intérêts, l'une d'entre elles consistant à faire le lien entre la certification du stage de formation déontologique requis avec le cycle annuel d'évaluation de la performance du personnel, et l'autre concernant le suivi des questions relatives aux conflits d'intérêts.

48. Le PNUD a appliqué 39 (83 %) des 47 recommandations pertinentes (acceptées) que le Corps commun d'inspection lui a adressées en 2016 et s'emploie à en appliquer 8 autres (17 %). Sept des 8 recommandations en cours d'application (88 %) ne relèvent pas de la seule compétence du PNUD mais sont plutôt adressées au CCS pour examen. La dernière recommandation (sur les huit) en cours d'application sera appliquée d'ici à la fin de 2020.

49. Le PNUD entend donner suite aux recommandations en attente qui le concernent et continuer de s'associer aux diverses initiatives que le Corps commun d'inspection pourrait lancer.