



Assemblée générale

Distr. générale
12 mars 2019
Français
Original : anglais

Soixante-quatorzième session

Points 137 et 138 de la liste préliminaire**

Projet de budget-programme pour 2020

Planification des programmes

Projet de budget-programme pour 2020

Titre VIII

Services communs d'appui

Chapitre 29

Service de gestion et d'appui

Sous-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
Orientations générales	4
A. Projet de plan-programme pour 2020***	8
Annexe	
Exécution du programme de 2018	15
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2020****	35

* Deuxième nouveau tirage pour raisons techniques (12 juillet 2019).

** [A/74/50](#).

*** 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.



Annexes

I.	Organigramme et répartition des postes pour 2020	50
II.	Récapitulatif, par composante et sous-programme, des changements qu'il est proposé d'apporter aux postes permanents et aux postes temporaires	51



Avant-propos

En 2018, le Bureau de l'informatique et des communications a collaboré étroitement avec le Département de l'appui aux missions et le Département des opérations de maintien de la paix, qui ont depuis cédé la place à d'autres départements, pour mettre diverses solutions à la disposition de nos collègues en poste dans les missions. Ces solutions portaient sur la gestion de ressources essentielles, telles que les carburants et les rations, et sur la gestion du matériel appartenant aux contingents. Elles permettent non seulement de gagner en efficacité, mais aussi d'améliorer la transparence et l'application du principe de responsabilité dans des domaines qui représentent une part notable du budget de fonctionnement des missions.

En collaboration avec les directeurs de programme de l'Organisation des Nations Unies, nous nous sommes attachés à mettre au point des tableaux de bord qui facilitent la réforme de la gestion et donnent au Secrétariat une plus grande visibilité et les moyens de faire appliquer le principe de responsabilité. Nous nous sommes employés à transformer l'ONU en une organisation qui se sert des données et des informations pour prendre des décisions en toute connaissance de cause dans tous ses domaines d'action, tout particulièrement dans le domaine de la paix et de la sécurité et dans celui du développement, mais aussi pour ce qui est de la réalisation des objectifs de développement durable.

Forts des partenariats noués avec des organismes privés et publics, des universités et le public, nous exploitons des technologies d'avant-garde, comme l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la robotique et les dispositifs d'enregistrement électronique partagé ainsi que les techniques géospatiales et les drones. Nous sommes capables de former des partenariats novateurs parce que nous avons changé la donne et modernisé les services informatiques et les services de communication à l'ONU.

Par exemple, en collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources humaines, nous nous sommes tournés vers des logiciels libres et avons ajouté sept fonctionnalités qui améliorent l'accessibilité du Système d'examen et de tests en ligne de l'ONU. Nous avons ainsi facilité l'accès de dizaines de milliers de candidates et de candidats handicapés et proposé une solution transparente qui présentait un bon rapport coûts-avantages et nous permettait de répondre aux attentes : en 2018, le Bureau a ainsi remporté le Prix du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies dans la catégorie Innovation.

Parmi les autres grandes réalisations, citons la mise en service d'outils comme Unite Mail, OneDrive et Skype Entreprise auprès de 63 000 utilisateurs ; la création d'un centre de données de type cloud hybride ; l'installation d'un réseau institutionnel ; le renforcement de la cybersécurité ; le développement et l'harmonisation des applications ; des services d'assistance technique disponibles 24 heures sur 24 pour Umoja et d'autres progiciels.

En 2018, le personnel du Bureau a mis des outils au service de la réforme de la gestion et collaboré avec divers partenaires de façon à trouver des solutions novatrices, tout en garantissant la disponibilité de ses divers systèmes 99,9 % du temps.

Depuis son adoption en 2015, la stratégie Informatique et communications a aidé à dynamiser les équipes et à moderniser les moyens informatiques et les moyens de communication, faisant du Bureau l'un des principaux fers de lance de l'Organisation ; elle repose sur la recherche de l'excellence opérationnelle et l'innovation et prévoit des mécanismes de contrôle qui encadrent l'action menée tout en préservant l'agilité opérationnelle.

La Sous-Secrétaire générale et
Directrice générale de l'informatique et des communications
(Signé) Atefeh **Riazi**

Orientations générales

Mandat et considérations générales

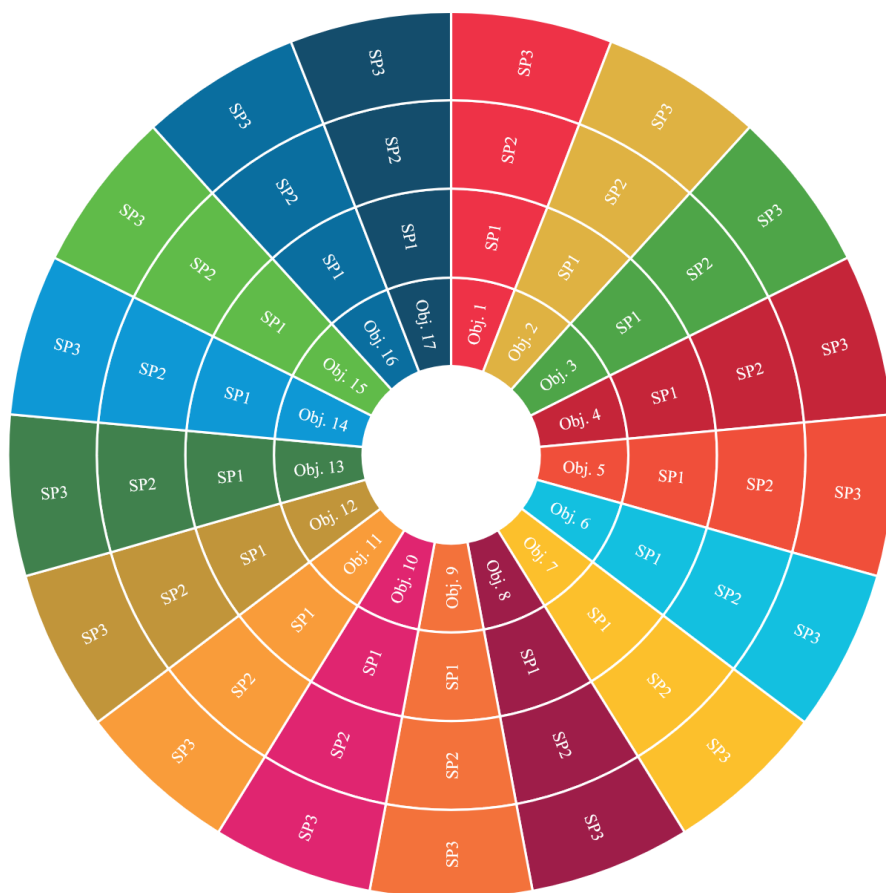
- 29C.1 Le Bureau de l'informatique et des communications est chargé des activités relatives à l'informatique et aux communications. Son mandat découle des priorités arrêtées dans les résolutions et décisions de l'Assemblée générale.

Lien avec la Charte des Nations Unies et les objectifs de développement durable

- 29C.2 Le Bureau se réfère à son mandat pour définir les produits devant lui permettre d'atteindre l'objectif de chaque sous-programme. Ces objectifs vont dans le sens du but poursuivi par l'Organisation, à savoir, comme il est dit à l'Article 1 de la Charte des Nations Unies, être un centre où s'harmonisent les efforts des nations vers les fins communes définies dans ledit Article. Les buts fixés à l'Article 1 se retrouvent dans les objectifs énoncés dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030. La figure 29C.I illustre la façon dont les objectifs et, partant, les produits prévus s'articulent avec les objectifs de développement durable.

Figure 29C.I

Bureau de l'informatique et des communications : lien entre les sous-programmes et les objectifs de développement durable



Contexte actuel

- 29C.3 Le Bureau continue de veiller à la sécurité de l'information en réduisant le niveau de risque pour l'image, les ressources, les données, les opérations et la sécurité du personnel et des biens de l'Organisation. Ainsi, en 2017, lorsque des intrus s'en sont pris aux ordinateurs de l'un des comités des sanctions du Conseil de sécurité, il a mis en place un mécanisme d'authentification afin de mieux protéger les comptes des utilisateurs. Il s'est également attaché à renforcer la sécurité de l'information dans le reste du Secrétariat. Parallèlement, le programme Casques bleus du numérique aide les entités du Secrétariat à veiller à ce que les risques informatiques n'entravent pas l'exécution des mandats ni ne nuisent aux États Membres dans lesquels l'ONU intervient.
- 29C.4 En 2018, le Bureau a mis en service un ensemble d'outils de productivité, comprenant Unite Mail, OneDrive Entreprise et Skype Entreprise, auprès de 63 000 utilisateurs. Il a également mis à l'essai un ensemble complet d'outils de collaboration et d'analyse décisionnelle, composé de Microsoft Teams, SharePoint Online et Power BI. Ces outils sont disponibles sur des plateformes mobiles et leur emploi sera généralisé dans le courant de 2019 et 2020.
- 29C.5 Le Bureau a mis au point une série de tableaux de bord qui donnent aux bureaux et aux départements un aperçu de la situation quasiment en temps réel et les aident à prendre des décisions. Les tableaux de bord portent sur le budget et les finances, les ressources humaines, les achats et les voyages et exploitent les données provenant des grands systèmes de l'Organisation, comme Umoja et Inspira. L'information est traitée au moyen de techniques de visualisation avancées, qui permettent de présenter des ensembles de données complexes sous une forme simplifiée. Plusieurs outils d'analytique ont été mis en service afin de faciliter l'action menée dans les domaines du développement, de la paix et de la sécurité et des droits de la personne. Ces outils analysent de gros ensembles de données non structurées au moyen de techniques évoluées et novatrices, telles que l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel.
- 29C.6 Dans le cadre du volet innovation de la stratégie Informatique et communications, le Bureau mène des activités qui étayent l'action de l'Organisation et vont dans le sens des objectifs de développement durable. En partenariat avec les différents bureaux et départements, il a mis en place des laboratoires d'innovation technologique, qui tirent parti de ses ressources pour mettre au point des solutions à l'appui des travaux de l'ONU.
- 29C.7 En 2018, les Pôles applications ont poursuivi la mise en place de solutions novatrices, qui facilitent l'exécution du mandat de l'Organisation. Ils ont ainsi remplacé plusieurs plateformes d'apprentissage en ligne par une plateforme commune, iLearn, qui donne accès à des salles de classe virtuelles et interactives sur Internet et à des cours qui sont accessibles en tout lieu à partir de divers appareils. La plateforme compte actuellement 700 000 apprenantes et apprenants actifs et 1 130 000 inscriptions. Le personnel des Nations Unies et les participants et participantes des 193 États Membres bénéficient ainsi en toute égalité d'une palette de cours plus riche.
- 29C.8 Le transfert des responsabilités liées à Umoja s'est poursuivi et le Bureau a pris progressivement le relais de l'équipe Umoja. Une partie des effectifs du Bureau ont été formés de sorte qu'ils puissent aider le personnel chargé de la gestion des ressources humaines et des services administratifs à se servir d'Umoja. Une équipe s'est ainsi spécialisée dans des processus métiers et des fonctionnalités Umoja très complexes touchant aux ressources humaines. Le transfert des activités liées à l'appui et à la configuration s'est bien passé, facilitant ainsi le traitement dans Umoja des activités relatives aux ressources humaines.
- 29C.9 Soucieux d'homogénéiser les technologies et de tendre vers une plus grande cohérence pour ce qui est de l'information et des données, le Bureau a renforcé ses politiques, sa stratégie et son dispositif de gouvernance, dans la limite de pouvoirs qui lui sont délégués.

Stratégie pour 2020 et facteurs externes

- 29C.10 En 2020, le Bureau établira des principes directeurs, en concertation avec les services du Secrétariat et les organismes des Nations Unies, de façon à harmoniser les principes, les politiques, les directives et les procédures, à réduire les chevauchements d'activités et à faciliter l'accès aux informations et la diffusion de celles-ci. La gestion de l'information et la protection des données seront renforcées et intégrées au dispositif d'application du principe de responsabilité, et elles feront l'objet d'ateliers, de consultations, de politiques et d'un cadre réglementaire. Le Bureau continuera à recourir à des technologies novatrices de façon à faciliter l'analyse des données et des informations et à mettre celles-ci au service des programmes que l'ONU exécute conformément aux mandats qui lui sont confiés et aux domaines thématiques retenus par les États Membres. L'environnement porteur qu'elle instaurera accélérera l'innovation et aidera à trouver des solutions de manière collaborative.
- 29C.11 Conformément à la stratégie Informatique et communications, les technologies numériques faciliteront les travaux de l'Organisation et aideront les États Membres à atteindre les objectifs de développement durable. Les entités du Secrétariat recourront notamment aux outils d'analyse décisionnelle. Il sera fait une plus large place aux nouvelles technologies et aux technologies d'avant-garde, comme les bots, l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, l'Internet des objets et les dispositifs d'enregistrement électronique partagés de façon à faciliter l'exécution des mandats. Le problème qui se pose tient au fait qu'il faut parvenir à un équilibre entre les dispositifs de gouvernance, qui sont des garde-fous, et l'utilisation progressiste de l'information et de la technologie.
- 29C.12 Face à l'absence d'outils propres à faciliter la collaboration dans le Secrétariat même et entre le Secrétariat et les fonds, programmes et organismes des Nations Unies, à l'augmentation rapide du volume de données produites et aux coûts élevés liés au remplacement, à la modernisation ou à l'ajout de matériel dans les centres informatiques, le Bureau continuera à mettre en service des outils de collaboration et des outils d'analyse décisionnelle accessibles en libre-service et à recourir davantage au cloud hybride, comme prévu dans la stratégie Informatique en nuage du Secrétariat. Il renforcera également le Centre de contrôle du réseau et le Pôle d'assistance centralisée.
- 29C.13 Il importe tout particulièrement d'adapter les grandes applications et de mettre en place des solutions qui étayent le programme de réformes et les principaux piliers qui le composent, à savoir le développement, la gestion et la paix et la sécurité, ainsi que les programmes de travail. Pour que la réforme et ses objectifs ne restent pas lettre morte, il faut que le personnel fasse preuve de souplesse, soit mobile et dynamique et ait accès en temps réel aux données, aux informations et aux outils dont il a besoin pour travailler différemment. L'Organisation gagnerait à se défaire des multiples applications utilisées uniquement par tel ou tel service et à mettre au point des solutions de remplacement. En 2020, le Bureau accélérera la transition et privilégiera des applications fondées sur des plateformes standard, hébergées dans le cloud et conformes aux normes de sécurité et aux normes d'architecture ; le Secrétariat disposera ainsi d'applications mobiles qui répondent aux besoins de son personnel dans divers domaines thématiques.
- 29C.14 Le Bureau met également au point des applications pour le compte de tel ou tel département de façon à répondre à des besoins fonctionnels particuliers. Ainsi, il s'intéresse à la sécurité du personnel, notamment celle du personnel des missions qui apporte une aide humanitaire aux personnes en détresse et œuvre au maintien de la paix et de la sécurité internationales. Il mettra en service une application mobile grâce à laquelle quelque 170 000 membres du personnel des Nations Unies bénéficieront d'informations en temps réel sur la situation qui règne à l'endroit où ils se trouvent, y compris pour ce qui est des risques et des menaces.
- 29C.15 En ce qui concerne les facteurs externes, les hypothèses ci-après ont été retenues lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2020 :
- a) La demande de services informatiques et de services de communication devra être proportionnelle au montant des crédits qui seront inscrits au budget ordinaire et des ressources extrabudgétaires mises à la disposition de l'Organisation par les États Membres. Il sera peut-

être difficile de parvenir à un équilibre étant donné que les moyens informatiques et les moyens de communication sous-tendent de plus en plus l'action de l'Organisation ;

- b) Le coût des services contractuels n'augmentera pas plus vite qu'une inflation considérée comme normale.

29C.16 Le Bureau prend en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Ainsi, pour le sous-programme 1, avec les tableaux de bord qui seront élaborés par le Bureau, les dirigeants et dirigeantes du Secrétariat disposeront d'informations récentes et de meilleure qualité sur la parité des sexes dans leur département ou leur bureau qui orienteront les décisions qu'ils ou elles prendront quant aux recrutements.

Activités d'évaluation

29C.17 Les auto-évaluations qui ont été menées à bien en 2018 et dont la liste est donnée ci-après ont orienté l'établissement du plan-programme pour 2020 :

- a) Deuxième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications ([A/73/160](#)) ;
- b) Septième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur la mise en service du progiciel de gestion intégré ([A/73/169](#)) ;
- c) Audit de l'acquisition et de la gestion des moyens informatiques et des moyens de communication au Département de l'informatique et des communications.

29C.18 Il a été tenu compte des conclusions des évaluations mentionnées au paragraphe 29C.10 pour tous les sous-programmes au moment de l'établissement du plan-programme pour 2020.

A. Projet de plan-programme pour 2020

Programme de travail



Sous-programme 1 Stratégie et innovations technologiques

1. Objectif

- 29C.19 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faciliter l'instauration d'un espace numérique novateur, sécurisé et unifié dans l'Organisation, qui sera étayé par un solide dispositif normatif.

2. Lien avec les objectifs de développement durable

- 29C.20 De nature à faciliter l'exécution de diverses activités, l'objectif est lié à tous les objectifs de développement durable.

3. Coup de projecteur sur l'un des résultats escomptés pour 2020

Une meilleure information, une intensification de la mise en commun des données et une réduction des risques d'atteinte à la sécurité

En 2018, le Bureau a continué à veiller à ce que les technologies utilisées par l'Organisation répondent aux besoins de celle-ci et aillent dans le sens de la stratégie Informatique et communications, tout en adoptant des solutions novatrices, reflet d'un secteur en constant renouvellement. Il a concouru à la conception et au développement de tableaux de bord qui permettent d'accéder plus aisément à des données essentielles.

Une réponse adaptée à la situation

Le constat est le suivant : les moyens et les services informatiques, de même que ceux consacrés aux communications, n'étaient pas centralisés et manquaient de cohésion, ainsi que le montrait le contraste entre le Siège et les missions, ce qui limitait l'efficacité des solutions qui étaient mises en place et ne permettait pas de les exploiter au mieux. Par exemple, il n'y avait pas de principes communs régissant la confidentialité des données et il n'était donc pas possible d'utiliser les données de manière plus intensive dans le système des Nations Unies.

En réponse, pour 2020, les équipes chargées de l'exécution du sous-programme adopteront une démarche plus uniforme. Le Bureau établira des principes directeurs régissant la gestion de l'information, en concertation avec les services du Secrétariat et les entités des Nations Unies, de façon à harmoniser les principes, les politiques, les directives et les procédures, à réduire les chevauchements d'activités et à faciliter l'accès aux informations et la diffusion de celles-ci. Cela est d'autant plus important que les nouvelles délégations de pouvoirs auxquelles il a été procédé entraînent des changements dans la prise de décision. La gestion de l'information et la protection des données seront renforcées et intégrées au dispositif d'application du principe de responsabilité, et elles feront l'objet d'ateliers, de consultations, de politiques et d'un cadre réglementaire.

Les nouvelles technologies ouvrent de nouvelles perspectives en ce qui concerne la réforme et l'innovation dans l'Organisation. Avec les nouveaux principes directeurs, il sera possible de fournir des services d'une manière plus dynamique et de tirer parti de la technologie et de l'innovation. Les équipes chargées de l'exécution du sous-

programme organiseront des consultations avec le Secrétariat et les entités des Nations Unies et engageront un dialogue avec les États Membres.

Des résultats concrets

Les produits escomptés devraient contribuer au résultat, à savoir faciliter l'accès à de meilleures informations sur les opérations, intensifier la mise en commun des données et réduire les risques d'atteintes à la sécurité.

Concrètement, si le résultat est atteint, de nouvelles politiques et procédures, seront mises en place et de nouvelles solutions techniques seront adoptées par les départements clients et les États Membres, comme indiqué dans le tableau.

S'il se concrétise, le résultat illustrera ce qui aura été fait en 2020 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

Mesure des résultats

2018	2019	2020
Examen par les départements clients des éléments devant être pris en considération dans le dispositif de gouvernance de la sécurité de l'information	Choix par les départements clients de normes s'appliquant aux outils analytiques, aux outils d'aide à la décision et aux données connexes	Adoption par les départements clients de nouvelles politiques et procédures ; adoption par les départements clients et les États Membres de nouvelles solutions techniques

- 29C.21 Le mandat qui lui a été confié au titre du sous-programme continuera de guider le Bureau dans la conduite de ses activités et de lui servir de cadre pour la livraison de ses produits.

4. Produits retenus pour 2020

- 29C.22 On trouvera dans le tableau 29C.1 les produits retenus pour 2020, 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.1

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

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Sécurité informatique

Réseau

Matériel et infrastructures

Logiciels et applications

Services d'assistance



Sous-programme 2 Appui aux opérations

1. Objectif

- 29C.23 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de garantir un accès sécurisé à l'environnement numérique des entités du Secrétariat, y compris les missions de maintien de la paix.

2. Lien avec les objectifs de développement durable

- 29C.24 De nature à faciliter l'exécution de diverses activités, l'objectif est lié à tous les objectifs de développement durable.

3. Coup de projecteur sur l'un des résultats escomptés pour 2020

La technologie au service d'une Organisation des Nations Unies connectée

La réforme de la gestion a revitalisé les services informatiques et les services de communication au Secrétariat en ce qu'elle a permis de rassembler les moyens, les connaissances et le savoir-faire du Bureau et ceux des équipes chargées de l'exécution de l'ancien sous-programme 6 du programme 4 du plan-programme biennal pour 2018-2019. Le Bureau fédère ainsi toutes les activités ayant trait à l'informatique et aux communications et peut fournir des solutions avec efficacité et souplesse, ce qui va dans le sens de l'excellence opérationnelle.

En 2018, le Bureau a fait porter son action sur la consolidation et la modernisation des 33 systèmes de courrier électronique, devenus source de contraintes, pour ne retenir qu'une seule plateforme hébergée dans le cloud ; il s'est aussi attaché à ce que cette nouvelle plateforme soit adoptée par tous. La consolidation et l'optimisation du réseau et des centres hébergeant les systèmes informatiques se sont poursuivies. Les centres hautement virtualisés de Valence (Espagne) et de Brindisi (Italie) hébergent désormais les systèmes d'information les plus importants, dont Umoja, et sont devenus, en 2018, le centre névralgique numérique du Secrétariat. Ils sont donc surveillés 24 heures sur 24 par le Centre de contrôle du réseau et le Pôle d'assistance centralisée. Le Bureau a également facilité le déroulement des conférences intergouvernementales, des manifestations spéciales non prévues dans le programme de travail et des visioconférences.

Une réponse adaptée à la situation

Le constat est le suivant : la mise en service de Unite Mail ne s'est pas accompagnée du déploiement d'outils de nature à faciliter la collaboration parmi les services du Secrétariat et entre le Secrétariat et les organismes, fonds et programmes des Nations Unies. Ainsi, il n'était pas possible de diffuser instantanément à l'ensemble du personnel du Secrétariat des communications émanant du Secrétaire général.

En réponse, pour 2020, les équipes chargées de l'exécution du sous-programme continueront de déployer des outils de collaboration dans le cloud et des outils d'analyse décisionnelle accessibles en libre-service et élargiront les solutions de type cloud hybride, comme prévu dans la stratégie Informatique en nuage du Secrétariat. Il renforcera également les services offerts par le Centre de contrôle du réseau et le Pôle d'assistance centralisée, celui-ci faisant office de guichet unique pour les demandes d'assistance.

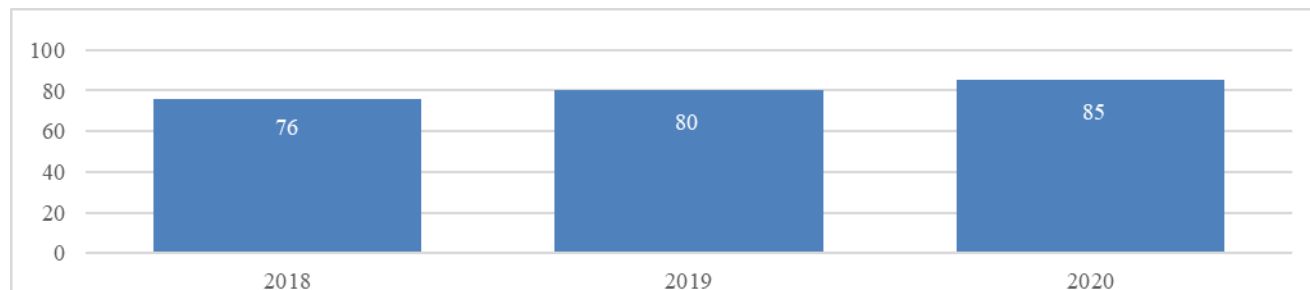
Des résultats concrets

Les produits escomptés devraient contribuer au résultat, à savoir faciliter la communication et la collaboration entre départements, bureaux et missions. De même, les unités administratives locales pourront développer leurs propres rapports d'analyse décisionnelle, facilitant ainsi la prise de décision au niveau local de manière décentralisée.

Concrètement, si le résultat est atteint, le taux de satisfaction des clients augmentera et passera de 76 % en 2018 à 85 % en 2020, comme indiqué dans la figure.

S'il se concrétise, le résultat illustrera ce qui aura été fait en 2020 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

Mesure des résultats : taux de satisfaction des clients (en pourcentage)



- 29C.25 Le mandat qui lui a été confié continuera de guider le Bureau dans la conduite de ses activités et de lui servir de cadre pour la livraison de ses produits.

4. Produits retenus pour la période 2018-2020

- 29C.26 On trouvera dans le tableau 29C.2 les produits retenus pour la période 2018-2020, 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.2

Sous-programme 2 : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

	2018 Produits prévus	2018 Produits livrés	2019 Produits prévus	2020 Produits prévus
Produits quantifiés				
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)			26 910	26 910
Produits non quantifiés				
E. Activités d'appui				
Informatique et communications				
Matériel et infrastructures				
Logiciels et applications				

5. Principaux écarts et variations concernant les produits

Écarts observés en 2018 entre prévisions et réalisations

- 29C.27 L'écart concernant les services de conférence et de secrétariat pour les réunions s'explique principalement par une augmentation du nombre de réunions qu'il a fallu organiser pour répondre à la forte augmentation des demandes émanant des clients.



Sous-programme 3 Solutions institutionnelles

1. Objectif

- 29C.28 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faciliter l'exécution effective et efficace des mandats des entités du Secrétariat.

2. Lien avec les objectifs de développement durable

- 29C.29 De nature à faciliter l'exécution de diverses activités, l'objectif est lié à tous les objectifs de développement durable.

3. Coup de projecteur sur l'un des résultats escomptés pour 2020

Accès aux applications en tout lieu et en tout temps

En 2018 et avant, les grands systèmes de l'Organisation servaient principalement à automatiser les procédures et les tâches administratives.

Une réponse adaptée à la situation

Le constat est le suivant : les systèmes doivent désormais être adaptés ou remplacés de façon à soutenir le programme de réformes et les principaux piliers qui le composent, à savoir le développement, la gestion et la paix et la sécurité, ainsi que les programmes de travail. Pour que la réforme et ses objectifs ne restent pas lettre morte, il faut que le personnel fasse preuve de souplesse, soit mobile et dynamique et ait accès en temps réel aux données, aux informations et aux outils dont il a besoin pour travailler différemment. L'Organisation gagnerait à se défaire des multiples applications utilisées uniquement par tel ou tel service et à mettre au point des solutions de remplacement.

En réponse, pour 2020, les équipes chargées de l'exécution du sous-programme accéléreront la transition et privilégieront des applications fondées sur des plateformes standard, hébergées dans le cloud et conformes aux normes de sécurité et aux normes d'architecture. Le Bureau mettra ainsi à la disposition du Secrétariat des applications mobiles qui répondent aux besoins du personnel, dans toute leur complexité, dans divers domaines thématiques. Les membres du personnel doivent en effet être en mesure de se localiser les uns les autres et de communiquer en toute sécurité, qu'il s'agisse de communications vocales ou vidéo, ainsi que de trouver et transmettre l'information, à une personne en particulier ou à des groupes de personnes au moyen du matériel dont ils sont équipés. Les nouveaux outils de communication et de collaboration seront mis à la disposition des clients sur des plateformes standard modernisées. Les équipes d'intervention humanitaire pourront, par exemple, établir rapidement un espace de collaboration sécurisé et donner accès en temps réel à des données, des rapports et des documents au personnel basé au Siège ou présent sur le terrain qui a reçu les autorisations voulues, ainsi qu'aux équipes aux côtés desquelles elles travaillent, sans avoir à demander le concours des services techniques. Munis de ces outils accessibles en libre-service, les membres du personnel pourront participer à des conférences téléphoniques ou à des visioconférences et intervenir simultanément sur des documents au moyen de leur ordinateur, de leur portable ou de leur tablette, depuis leur bureau ou ailleurs. Ils seront ainsi mieux à même de s'acquitter de leur travail habituel et de faire face à des situations particulières.

Des résultats concrets

Les produits escomptés devraient contribuer au résultat, à savoir aider les membres du personnel à accéder plus aisément à l'information et à collaborer et communiquer plus facilement, où qu'ils se trouvent, au moyen de divers appareils, ce qui permettra à l'Organisation de pouvoir compter sur un personnel plus souple et dynamique et de donner les moyens au personnel de contribuer de manière plus efficace et productive à l'exécution des mandats.

Concrètement, si le résultat est atteint, un plus grand nombre de fonctionnaires se serviront des outils de collaboration et de communication et un plus grand nombre de solutions seront accessibles en tout point à partir de divers appareils, comme indiqué dans le tableau.

S'il se concrétise, le résultat illustrera ce qui aura été fait en 2020 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

Mesure des résultats

2018	2019	2020
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	Un pourcentage plus élevé de fonctionnaires se servent activement des outils de collaboration et de communication ; un plus grand nombre de solutions sont accessibles en tout lieu à partir de divers appareils

- 29C.30 Le mandat qui lui a été confié au titre du sous-programme continuera de guider le Bureau dans la conduite de ses activités et de lui servir de cadre pour la livraison de ses produits.

4. Produits retenus pour 2020

- 29C.31 On trouvera dans le tableau 29C.3 les produits retenus pour 2020, 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.3

Sous-programme 3 : produits retenus pour 2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Logiciels et applications

Annexe

Exécution du programme de 2018¹

Chapitre 29

Services de gestion et d'appui

Sous-chapitre 29E

Bureau de l'informatique et des communications

Sous-programme 5

Gestion et coordination stratégiques dans les domaines de l'informatique et des communications

Composante 1

Structures de gestion

1. Objectif

- A.1 L'objectif auquel la composante contribue est de faciliter la mise en œuvre efficace, rationnelle et transparente de tous les éléments de la stratégie Informatique et communications à l'appui des travaux du Secrétariat.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Simplification de l'utilisation des technologies numériques au moyen d'une gestion souple

En 2018, faisant suite à une recommandation du Comité des commissaires aux comptes, le Bureau a procédé à un examen complet de ses procédures techniques. Les procédures techniques visent à garantir la cohérence des systèmes informatiques et des systèmes de communication dans l'ensemble du Secrétariat et à harmoniser l'utilisation qui est faite des ressources, conformément à la stratégie Informatique et communications. Elles se révèlent utiles, par exemple, lorsque des entités occupent des bureaux dans les locaux du Secrétariat, sans pour autant être administrées par celui-ci. La plupart des 22 procédures techniques ont été établies il y a quelques années déjà et depuis la technologie a évolué : un calendrier a donc été mis au point afin d'échelonner la mise à jour des procédures. Par exemple, les problèmes de sécurité concernant les sites Web qui ont été signalés en 2018 ont montré qu'il fallait revoir les normes de sécurité minimales s'appliquant aux sites de l'Organisation.



*Doter l'Organisation de politiques dans le domaine du numérique.
Source : Internet*

¹ La structure du programme changera en 2020. On trouvera dans la présente annexe des informations sur l'exécution du programme, tel qu'il était structuré en 2018.

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont permis d'harmoniser l'environnement de travail du personnel. Dans la pratique, les utilisateurs accèdent plus aisément aux applications puisqu'ils n'ont plus besoin de changer aussi fréquemment leurs mots de passe, ceux-ci étant cependant devenus plus complexes et donc plus difficiles à percer.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

- A.2 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir l'optimisation de l'utilisation des moyens informatiques et des moyens de communication et l'accès efficace à l'information dans et entre les organismes des Nations Unies grâce à l'élaboration et à l'adoption de politiques, procédures et directives et à la mise en place de mécanismes et de dispositifs de gouvernance (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste la révision des procédures techniques.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.3 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.1

Composante 1 (sous-programme 5) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 2

Donner à l'ONU les moyens informatiques et les moyens de communication de sa vocation première

1. Objectif

- A.4 L'objectif auquel la composante contribue est de mettre les programmes technologiques de l'ONU et les éléments de la stratégie Informatique et communications au service des activités de l'Organisation.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Une transition technologique fluide au service de la réforme du développement

En 2018, l'Organisation a connu de nombreuses transformations, en particulier avec les réformes des piliers Gestion, Paix et sécurité et Développement. Le Bureau a veillé à ce que la technologie, les données et l'information appuient les structures issues de la réforme et facilitent l'exécution conjointe des mandats.

Ainsi, la réforme du pilier Développement a consisté à intégrer dans le Secrétariat le système des coordonnateurs résidents, qui relevait précédemment du Programme des Nations Unies pour le développement. Il a fallu pour cela faire converger les systèmes et les technologies afin de continuer à assurer un soutien aux utilisateurs touchés par la réforme. Les équipes chargées de la composante ont mis au point des plans décrivant les futurs modèles et formules d'appui pour les services informatiques et les services de communication ainsi que les mesures à prendre pour que la transition se passe sans heurt. Les plans étaient assortis d'un calendrier d'exécution des différentes activités et prévoyaient les mesures à prendre pour le personnel et l'appui opérationnel.



Unir les entités des Nations Unies au moyen des services informatiques et des services de communication. Source : Internet

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont facilité la transition en ce qui concerne les outils informatiques et les outils de communication utilisés par les coordonnateurs résidents.

Dans la pratique, les fonctions touchant à l'informatique et aux communications qui étaient celles du Bureau de la coordination des activités de développement ont été transférées au Bureau de l'informatique et des communications, qui veillera à la transition en ce qui concerne les locaux, les moyens et les services.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

-
- A.5 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir la mise en place de programmes, de services et d'infrastructures dans les domaines de l'informatique et des communications de nature à faciliter le travail de l'Organisation (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste l'environnement mis en place pour faciliter la réforme du pilier Développement et le rattachement sans heurt du Bureau de la coordination des activités de développement au Secrétariat.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.6 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.2

Composante 2 (sous-programme 5) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 3 Informatique analytique et informatique décisionnelle

1. Objectif

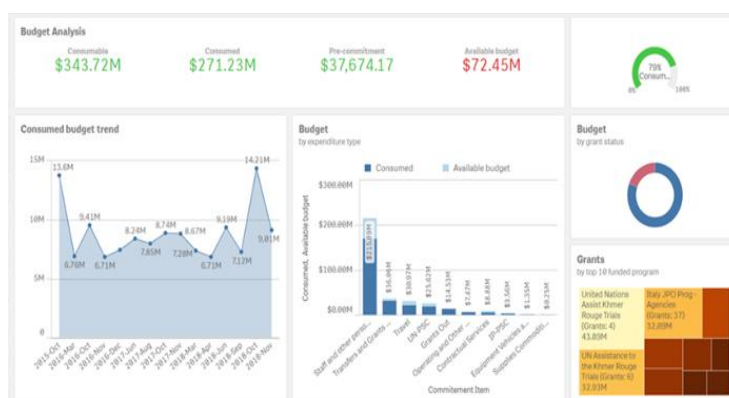
- A.7 L'objectif auquel la composante contribue est de mieux fonder la prise de décisions sur des données et de renforcer l'efficacité de la gestion des ressources et des programmes et l'application du principe de responsabilité en tirant parti de l'information afférente au domaine administratif et aux domaines de fond.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Vers des décisions fondées sur des données

Les outils d'analytique et d'aide à la décision sont au cœur des mesures prises par l'Organisation pour renforcer l'application du principe de responsabilité.

En 2018, le Bureau a mis au point une série de tableaux de bord en collaboration avec les services du Département de la gestion et l'équipe Umoja. Les tableaux de bord donnent accès aux informations fondamentales dont la direction a besoin au quotidien. Ils portent sur le budget et les finances, les ressources humaines, les achats et les voyages et exploitent les données provenant des grands systèmes de l'Organisation, comme Umoja et Inspira. L'information est traitée au moyen de techniques de visualisation avancées, qui permettent de présenter des ensembles de données complexes sous une forme simplifiée. Plus de 80 entités du Secrétariat ont ainsi accès aux données relatives au personnel, ventilées par unité administrative et lieu d'affectation, par sexe, par région et par classe.



Tableaux de bord. Source : Organisation des Nations Unies

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont permis d'accéder plus rapidement et de manière plus fiable à des informations essentielles. Dans la pratique, il est possible de voir en un coup d'œil et en temps réel la structure des effectifs, les taux de vacance de postes et les contributions versées par tel ou tel État Membre ; les réactions positives des utilisateurs témoignent également du résultat. Les utilisateurs d'un département ont dit apprécier le fait qu'il était possible d'accéder aisément aux données et ainsi de mieux comprendre tel ou tel aspect de la situation, chose particulièrement précieuse depuis que les délégations de pouvoir avaient été élargies. Un autre élément a été également très apprécié, à savoir l'amélioration de l'accès à l'information rendue possible par le regroupement, dans une application centrale, de données provenant de divers systèmes. Source de référence unique pour tout le Secrétariat, cette application réduit notablement les incohérences et les redites qui émaillaient les rapports par le passé. Il est envisageable de donner accès aux États Membres à des données comparables au moyen de la même plateforme. Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

- A.8 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir l'amélioration de l'intégrité de l'information et de l'accès aux données qui aident l'Organisation à prendre des décisions, grâce à la fourniture des composants techniques des outils d'analytique et d'analyse décisionnelle dans le cadre du plan directeur de prestation de services informatiques et de services de communication, en particulier par l'intermédiaire des pôles applications (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste la mise en service des tableaux de bord, qui donnent

accès de manière standardisée à des outils d'analytique et des systèmes et des données qui facilitent la prise de décisions.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.9 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.3

**Composante 3 (sous-programme 5) : produits retenus pour la période 2018–2020,
par catégorie et sous-catégorie**

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 4

Mise au point d'applications et de sites Web et appui y afférent

1. Objectif

- A.10 L'objectif auquel la composante contribue est de faciliter l'établissement et l'application de stratégies de gestion des applications et des sites Web utilisés par l'Organisation et administrés virtuellement, qui soient conformes aux directives relatives à la sécurité, à la stratégie d'image, au multilinguisme et à l'accessibilité.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Apprendre autrement au moyen de technologies novatrices

En 2018, les équipes chargées de la composante ont continué de mettre en ligne des outils d'apprentissage sur la plateforme iLearn. Plusieurs entités, dont la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale, le Département des affaires économiques et sociales, le Département de la sûreté et de la sécurité, le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel, se servent de cette plateforme ultramoderne hébergée dans le cloud pour proposer divers cours thématiques et techniques. Elles ont ainsi accès aux mêmes outils techniques, tout en ayant la latitude voulue pour adapter leurs sites et portails en fonction de leur mandat et donner à ceux-ci une image qui leur est propre. Le module de gestion de l'apprentissage disponible sur Inspira, plateforme qui héberge les cours obligatoires du Secrétariat, exploite la même technologie. Par le passé, les cours se déroulaient essentiellement en présentiel et les participants devaient se rendre sur place. L'Organisation supportait donc des coûts multiples : frais de voyage, empreinte carbone et perte de productivité pour le personnel appelé à se déplacer. Le Bureau a mis en place des salles de classe virtuelles interactives sur Internet et des cours en ligne, auxquels les participants peuvent accéder au moyen de divers appareils, des formules d'apprentissage asynchrone qui permettent aux participants de choisir le moment et le lieu qui leur conviennent le mieux, et des formules plus ciblées. Les cours, multilingues pour certains, portent sur divers domaines thématiques : développement, environnement, agriculture, problématique femmes-hommes, migrations, droits de la personne, maintien de la paix, numérique ; la plateforme peut être utilisée par les organismes des États Membres, les organisations non gouvernementales et des établissements d'enseignement.



Source : Organisation des Nations Unies

opérationnel, se servent de cette plateforme ultramoderne hébergée dans le cloud pour proposer divers cours thématiques et techniques. Elles ont ainsi accès aux mêmes outils techniques, tout en ayant la latitude voulue pour adapter leurs sites et portails en fonction de leur mandat et donner à ceux-ci une image qui leur est propre. Le module de gestion de l'apprentissage disponible sur Inspira, plateforme qui héberge les cours obligatoires du Secrétariat, exploite la même technologie. Par le passé, les cours se déroulaient essentiellement en présentiel et les participants devaient se rendre sur place. L'Organisation supportait donc des coûts multiples : frais de voyage, empreinte carbone et perte de productivité pour le personnel appelé à se déplacer. Le Bureau a mis en place des salles de classe virtuelles interactives sur Internet et des cours en ligne, auxquels les participants peuvent accéder au moyen de divers appareils, des formules d'apprentissage asynchrone qui permettent aux participants de choisir le moment et le lieu qui leur conviennent le mieux, et des formules plus ciblées. Les cours, multilingues pour certains, portent sur divers domaines thématiques : développement, environnement, agriculture, problématique femmes-hommes, migrations, droits de la personne, maintien de la paix, numérique ; la plateforme peut être utilisée par les organismes des États Membres, les organisations non gouvernementales et des établissements d'enseignement.

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont permis d'élargir l'éventail des programmes de formation et de mettre ceux-ci à la disposition d'un plus grand nombre de fonctionnaires des Nations Unies et d'autres personnes.

Dans la pratique, on compte 700 000 apprenantes et apprenants actifs et 1 130 000 inscriptions à des cours sur iLearn.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

-
- A.11 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir l'harmonisation des solutions techniques et la réduction du morcellement grâce à la réduction du nombre d'applications et de sites Web dans l'ensemble de l'Organisation, de façon à réduire les coûts de maintenance et à faire en sorte que la présence du Secrétariat sur Internet soit uniforme et conforme aux directives du Département de

l'information (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste le programme de rationalisation des applications, qui a permis de retirer 300 applications du service.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.12 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.4

Composante 4 (sous-programme 5) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 5 Renforcement de la sécurité de l'information

1. Objectif

- A.13 L'objectif auquel la composante contribue est d'assurer la sécurité de l'information en réduisant le niveau de risque pour l'image, les ressources, les données, les opérations et la sécurité du personnel et des biens de l'Organisation.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Moderniser les mécanismes d'authentification des utilisateurs pour réduire le risque de cyberattaques

En 2017, des intrus s'en sont pris aux ordinateurs de l'un des comités des sanctions du Conseil de sécurité, ce qui a amené le Bureau de l'informatique et des communications à mettre en place, en 2018, un nouveau mécanisme d'authentification afin de mieux protéger la messagerie électronique et les comptes des utilisateurs. Ceux-ci ont été invités à changer leur mot de passe et à activer le mécanisme d'authentification multifacteurs de façon à mieux protéger leurs comptes de messagerie.



Cyberattaques : une sinistre réalité. Source : REUTERS

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont permis de renforcer les mécanismes d'authentification utilisés pour accéder à des informations clefs et ainsi de réduire le nombre d'attaques menées au moyen de techniques d'ingénierie sociale qui consistent à s'emparer des mots de passe. Dans la pratique, ce sont plus de 3 500 utilisateurs qui se servent de ce type de mécanisme : des utilisateurs à haut risque, mais aussi ceux dont les comptes ont été visés par des attaques ou compromis. Les départements et bureaux du Secrétariat ne sont pas les seuls à bénéficier de ces nouveaux mécanismes ; ceux-ci sont également mis à la disposition de diverses entités et des représentants.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

- A.14 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir le renforcement des contrôles et mécanismes permettant d'assurer la sécurité de l'information dans l'ensemble du Secrétariat et dans les missions (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste la mise à disposition d'un mécanisme d'authentification renforcé auprès de l'ensemble des fonctionnaires.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.15 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.5

**Composante 5 (sous-programme 5) : produits retenus pour la période 2018-2020,
par catégorie et sous-catégorie**

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Sous-programme 6 Aspects opérationnels de l'informatique et des communications

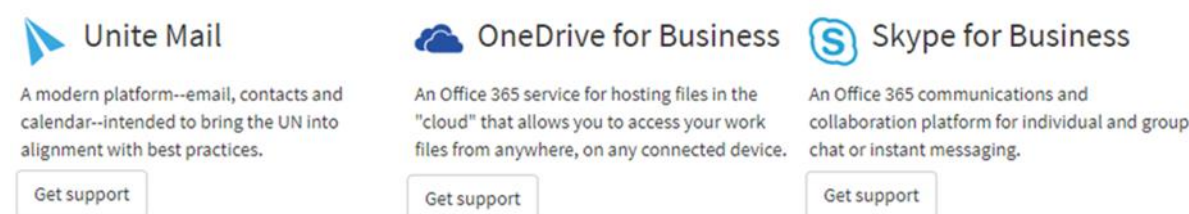
Composante 1 Hébergement centralisé

1. Objectif

- A.16 L'objectif auquel la composante contribue est de veiller à ce que l'hébergement des applications informatiques et les infrastructures soient sécurisés, cohérents et résilients de façon à faciliter l'exécution du mandat de l'Organisation partout dans le monde.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Votre bureau au bout des doigts en tout point du globe !



Votre bureau au bout des doigts en tout point du globe ! Source : iSeek Office 365 page – <https://iseek.un.org/appcatalog>

En 2018, le Bureau a poursuivi sa politique de centralisation avec les pôles informatique de Valence (Espagne) et de Brindisi (Italie) et y a regroupé les grandes applications de l'Organisation. Il a également lancé une stratégie Informatique en nuage, qui privilégie une approche hybride dans le cadre de laquelle les pôles de Valence, Brindisi et New York sont interconnectés au cloud public.

En outre, le Bureau a mis en service un ensemble d'outils de productivité, comprenant Unite Mail, OneDrive Entreprise et Skype Entreprise, auprès de 63 000 utilisateurs. Il a également mis à l'essai un ensemble complet d'outils de collaboration et d'analyse décisionnelle, composé de Microsoft Teams, SharePoint Online et Power BI. Ces outils sont disponibles sur des plateformes mobiles et leur emploi sera généralisé dans le courant de 2019 et 2020.

Le Bureau a également mis en place le Centre de contrôle du réseau, qui travaille en collaboration avec le Pôle d'assistance centralisée pour déceler les problèmes et déterminer la marche à suivre pour rétablir les services.

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont facilité l'accès aux applications de l'ONU et renforcé la disponibilité du réseau institutionnel. Dans la pratique, tous les fonctionnaires utilisent maintenant un seul et même outil pour leur messagerie électronique, les contacts et le calendrier, au lieu des 33 plateformes qui existaient avant 2018, les services de communication (voix, données et vidéo) sont plus modernes et rapides et peuvent être utilisés par les fonctionnaires, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, et le réseau dorsal est disponible 99,8 % du temps.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

- A.17 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir le regroupement des grandes applications (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste le transfert des applications aux pôles informatiques.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.18 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.6

Composante 1 (sous-programme 6) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 2

Consolidation des réseaux [mécanisme MPLS (multi-protocol label switching)]

1. Objectif

- A.19 L'objectif auquel la composante contribue est de permettre à l'Organisation de s'acquitter efficacement de ses fonctions essentielles avec la mise en service du réseau mondial MPLS afin de faciliter l'établissement de liaisons sécurisées, fiables et gérées centralement pour les principaux services – téléphonie, vidéo et données – de l'Organisation.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Connecter l'Organisation des Nations Unies



Connecter l'Organisation des Nations Unies. Source : Site Web de la Section des technologies. <https://ft.dfs.un.org/situational-awareness-programme-update>

En 2018, le Bureau, en collaboration avec le Département de l'appui aux missions, a achevé la mise en place du réseau institutionnel. La fiabilité et la sécurité de l'infrastructure du réseau de l'Organisation sont des éléments essentiels des services de transmission (voix, vidéo, applications et données) mis à la disposition de 594 sites et de plus de 60 000 fonctionnaires du Secrétariat dans les missions de maintien de la paix et ailleurs.

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont permis d'améliorer le traitement des données et la fiabilité du réseau pour les diverses entités du Secrétariat.

Dans la pratique, des applications telles que Umoja et Inspira et les applications de gestion du carburant et des rations sont disponibles 99 % du temps.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

-
- A.20 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir la réduction du taux d'indisponibilité grâce à la structuration du réseau et à la surveillance de la sécurité du réseau institutionnel (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste le taux de disponibilité de 99 % qui a été atteint pour Umoja, Inspira et les applications de gestion du carburant et des rations.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.21 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.7

Composante 2 (sous-programme 6) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 3 Pôle d'assistance centralisée

1. Objectif

- A.22 L'objectif auquel la composante contribue est de renforcer la capacité du Secrétariat de mener ses activités de fond et ses activités opérationnelles en veillant à ce que les grands systèmes informatiques et systèmes de communication soient disponibles et bien gérés et bénéficient d'un appui efficace, et en dotant l'ensemble du Secrétariat d'un environnement moderne et sécurisé et dont la maintenance est assurée.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Un seul numéro pour tous vos maux techniques

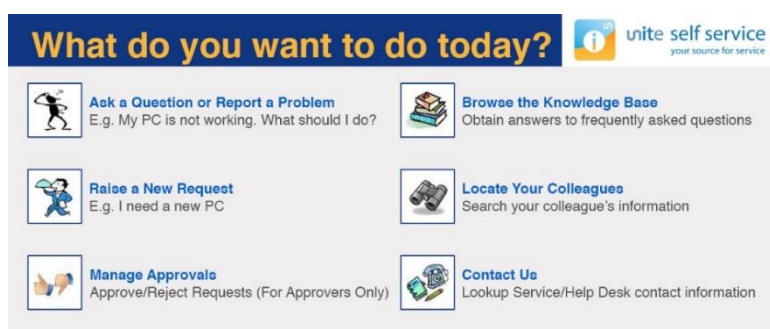
En 2018, le Pôle d'assistance centralisée a répondu aux demandes d'assistance 24 heures sur 24 pour les applications comme Umoja et Inspira et les systèmes de gestion du carburant et des rations.

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont permis de régler les problèmes des clients dans de meilleurs délais.

Dans la pratique, le taux de satisfaction des clients a augmenté et atteint 76 % et le Pôle d'assistance centralisée a répondu à 150 000 demandes dans l'année et réduit les délais d'intervention. La performance est surveillée en permanence et les rapports, qui sont produits en temps réel ou périodiquement, sont fondés sur des données relatives à la disponibilité effective des applications et du réseau et à la satisfaction des clients.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.



Que voulez-vous faire aujourd'hui ? Source : Site Web de la Section des technologies : <https://ft.dfs.un.org/unite-ineed-and-unite-self-service-dfs>

- A.23 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir le renforcement de la capacité du Secrétariat de fournir un appui 24 heures sur 24 partout dans le monde pour les grandes applications, de façon à accélérer le règlement des problèmes et à accroître le niveau de satisfaction des clients (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste le fait que le Pôle d'assistance centralisée ait obtenu un taux de satisfaction de 76 % et répondu à 150 000 demandes.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.24 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.8

**Composante 3 (sous-programme 6) : produits retenus pour la période 2018-2020,
par catégorie et sous-catégorie**

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 4 Prise en main d'Umoja

1. Objectif

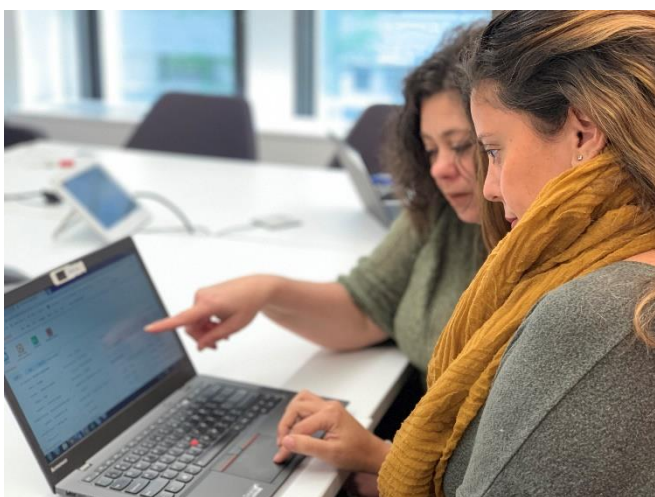
- A.25 L'objectif auquel la composante contribue est de faciliter un changement durable dans l'Organisation en veillant à la viabilité de la principale initiative de gestion du changement et de faire en sorte que les apports novateurs du projet Umoja soient pérennisés en les intégrant dans les moyens techniques que le Secrétariat exploite quotidiennement.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Rendre les services administratifs plus efficaces

Par le passé, c'était principalement les membres de l'équipe Umoja qui fournissaient un appui spécialisé au personnel. En 2018, l'équipe Umoja a transféré ses responsabilités au Bureau de manière échelonnée, facilitant ainsi la prise en main du progiciel. Une partie des effectifs du Bureau ont été formés de sorte qu'ils puissent répondre aux demandes d'assistance émanant du personnel chargé de la gestion des ressources humaines et des services administratifs.

Une équipe s'est ainsi spécialisée dans des processus métiers et des fonctionnalités Umoja très complexes touchant aux ressources humaines. Le Bureau a organisé 20 sessions de formation à l'intention des membres du personnel chargé de la gestion des ressources humaines de sorte qu'ils prennent Umoja mieux en main ; exécuté 80 scripts de test pour vérifier la qualité des nouvelles fonctionnalités ; paramétré 300 éléments relatifs aux ressources humaines ; nettoyé les données relatives au personnel des services des centres d'information du Département de l'information en vue de leur transfert dans Umoja.



Administration des ressources humaines à l'ONU. Source : Organisation des Nations Unies

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont facilité le traitement dans Umoja des activités relatives aux ressources humaines.

Dans la pratique, 917 demandes de service ont été traitées dans les délais.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

-
- A.26 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir le bon fonctionnement d'Umoja et la fourniture de services d'appui continu dans le cadre de l'échelonnement de la prise en main du système par le Bureau de l'informatique et des communications (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'attestent le transfert des infrastructures et des fonctions d'administration de SAP HANA, la prise en charge par le Pôle d'assistance centralisée des services d'aide aux utilisateurs, la mise au point d'interfaces, la mise à disposition des utilisateurs de rapports d'aide à la décision et l'aide apportée au personnel chargé des fonctions relatives aux ressources humaines, éléments qui étaient prévus dans les plans régissant les phases 1 et 2 du transfert.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.27 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.9

Composante 4 (sous-programme 6) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

Produits non quantifiés

E. Activités d'appui

Informatique et communications

Composante 5

Appui aux services de radiotélédiffusion et aux services de conférence

1. Objectif

- A.28 L'objectif auquel la composante contribue est d'assurer le fonctionnement rationnel et efficace des installations de conférence, des services de radiotélédiffusion et des services de visioconférence du Secrétariat.

2. Coup de projecteur sur l'un des résultats obtenus en 2018

Faciliter les travaux des mécanismes intergouvernementaux

En 2018, Le Bureau a continué d'apporter son concours 24 heures sur 24 au déroulement des conférences et réunions prévues par le Comité des conférences. La performance est surveillée en permanence et les rapports, qui sont produits en temps réel ou périodiquement, sont fondés sur des données relatives aux conférences et réunions qui sont effectivement organisées. De plus, le Bureau continue d'apporter son concours en divers points du monde aux clients qui ont besoin de services de visioconférence de qualité.



*Salle de contrôle du Centre des Nations Unies pour les opérations et la gestion des crises, au Siège, à l'occasion d'une visioconférence sur le Burundi.
Source : Site Web de la Section des technologies : <https://ft.dfs.un.org/vc-service-marks-decade-peacekeeping>*

Des résultats concrets

Concrètement, les activités menées ont facilité le déroulement des travaux des mécanismes intergouvernementaux.

Dans la pratique, les problèmes ont été réglés plus rapidement et 80 % des clients se disent satisfaits des services reçus à l'occasion de plus de 20 000 manifestations.

Ce résultat illustre ce qui a été fait en 2018 pour atteindre collectivement l'objectif fixé.

- A.29 L'un des résultats escomptés pour 2018, à savoir la fourniture d'un appui efficace aux réunions, y compris les réunions et manifestations virtuelles, notamment en ce qui concerne l'informatisation et l'utilisation du matériel en libre-service, s'il y a lieu (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste le fait que 80 % des participants se sont dits satisfaits des services reçus à l'occasion de plus de 20 000 manifestations.

3. Produits retenus pour la période 2018-2020

- A.30 On trouvera dans le tableau ci-après les produits retenus pour la période 2018-2020, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau A.10

Composante 5 (sous-programme 6) : produits retenus pour la période 2018-2020, par catégorie et sous-catégorie

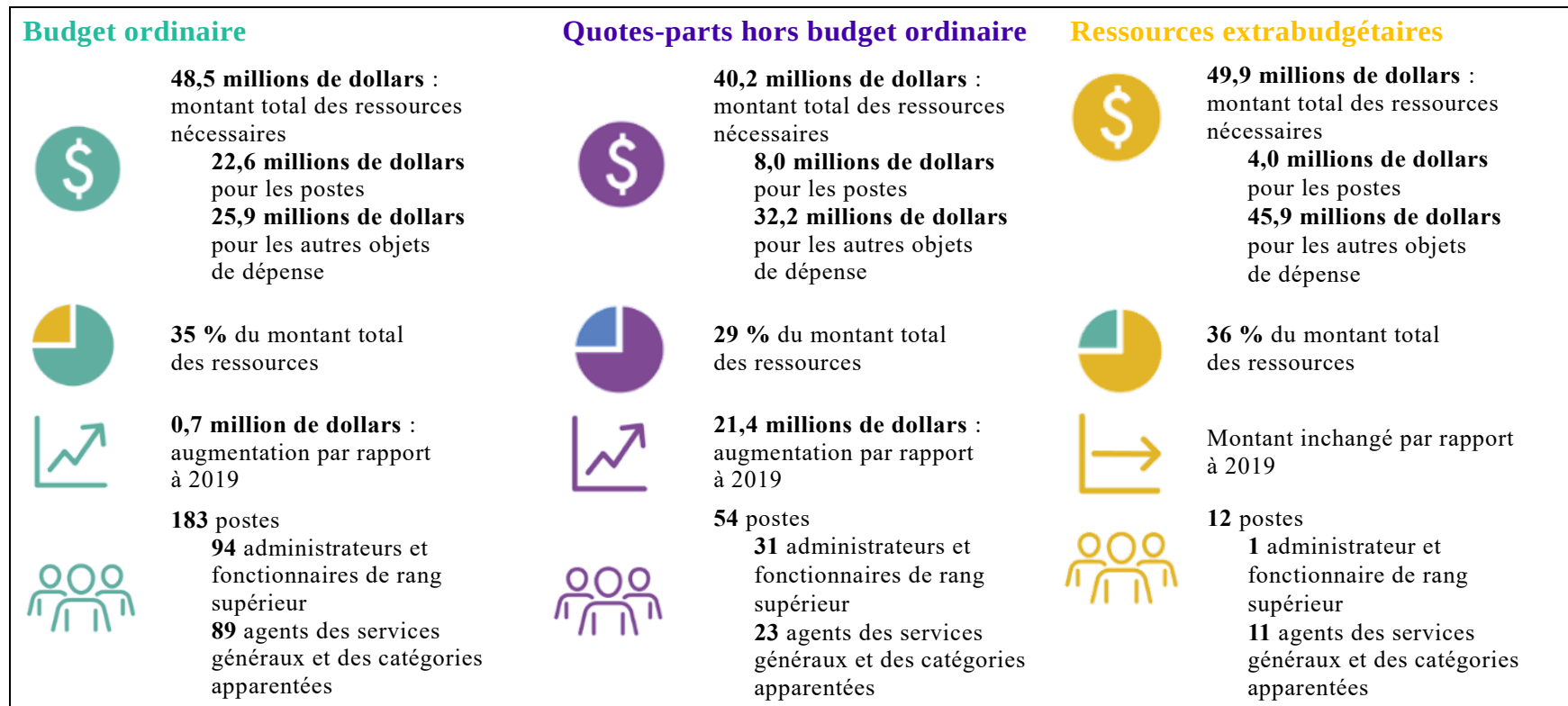
	<i>2018 Produits prévus</i>	<i>2018 Produits livrés</i>	<i>2019 Produits prévus</i>	<i>2020 Produits prévus</i>
Produits quantifiés				
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	13 440	20 704		
Produits non quantifiés				
E. Activités d'appui				
Informatique et communications				

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2020

Vue d'ensemble

29C.32 On trouvera dans la figure 29C.II et le tableau 29C.4 des informations sur les ressources financières et les postes nécessaires pour 2020, répartis entre le budget ordinaire et les quotes-parts hors budget ordinaire et les ressources extrabudgétaires qu'il est prévu de recevoir.

Figure 29C.II
2020 en chiffres



Note : Avant actualisation des coûts.

Tableau 29C.4

Ressources financières et postes, par composante, sous-programme et source de financement : vue d'ensemble

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

	<i>Budget ordinaire</i>			<i>Quotes-parts hors budget ordinaire</i>			<i>Ressources extrabudgétaires</i>			<i>Total</i>		
	<i>2019 (crédits ouverts)</i>	<i>2020 (prévisions avant actualisation des coûts)</i>	<i>Variation</i>	<i>2019 (estimations)</i>	<i>2020 (prévisions)</i>	<i>Variation</i>	<i>2019 (estimations)</i>	<i>2020 (prévisions)</i>	<i>Variation</i>	<i>2019 (estimations)</i>	<i>2020 (prévisions)</i>	<i>Variation</i>
Ressources financières												
Direction exécutive et administration	2 819,2	2 894,9	75,7	–	–	–	115,4	115,4	–	2 934,6	3 010,3	75,7
Programme de travail												
1. Stratégie et innovations technologiques	10 971,7	10 336,5	(635,2)	1 521,8	1 521,8	–	8 248,8	8 248,8	–	20 742,3	20 107,1	(635,2)
2. Appui aux opérations	19 338,8	20 545,4	1 206,6	7 098,0	7 098,0	–	32 369,2	32 369,2	–	58 806,0	60 012,6	1 206,6
3. Solutions institutionnelles	14 704,6	14 708,3	3,7	10 165,1	31 611,8	21 446,7	9 259,3	9 259,3	–	34 129,0	55 579,4	21 450,4
Total partiel (programme de travail)	45 015,1	45 590,2	575,1	18 784,9	40 231,6	21 446,7	49 877,3	49 877,3	–	113 677,3	135 699,1	22 021,8
Total	47 834,3	48 485,1	650,8	18 784,9	40 231,6	21 446,7	49 992,7	49 992,7	–	116 611,9	138 709,4	22 097,5
Postes												
Direction exécutive et administration	16	17	1	–	–	–	–	–	–	16	17	1
Programme de travail												
1. Stratégie et innovations technologiques	38	35	(3)	4	4	–	–	–	–	42	39	(3)
2. Appui aux opérations	65	77	12	28	28	–	12	12	–	105	117	12
3. Solutions institutionnelles	53	54	1	22	22	–	–	–	–	75	76	1
Total partiel (programme de travail)	156	166	10	54	54	–	12	12	–	222	232	10
Total	172	183	11	54	54	–	12	12	–	238	249	11

Budget ordinaire : vue d'ensemble

29C.33 On trouvera dans les tableaux 29C.5 à 29C.7 des informations sur le montant des ressources financières et les postes qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2020 et, selon le cas, sur les changements dont il est tenu compte. Ces propositions tiennent compte des réductions qui ont été rendues possible, en partie, par la hiérarchisation des tâches, l'examen et la rationalisation des contrats et des services, la rationalisation des actifs existants et l'allongement de la durée d'utilité des actifs. Des renseignements plus détaillés sont donnés dans les sections consacrées aux différentes composantes. Le montant demandé permet de financer l'exécution des mandats dans leur intégralité, d'une manière efficace et rationnelle.

Tableau 29C.5

Évolution des ressources financières, par composante et grande catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Changements						2020 (prévisions avant actualisation des coûts)	2020 (prévisions après actualisation des coûts)	2020 (prévisions après actualisation des coûts)
	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandat s élargis	Autres changements	Total Pourcentage			
Composante									
Direction exécutive et administration		2 819,2	—	—	75,7	75,7	2,7	2 894,9	80,2 2 975,1
Programme de travail		45 015,1	31,4	—	543,7	575,1	1,3	45 590,2	1 322,0 46 912,2
Total		47 834,3	31,4	—	619,4	650,8	1,4	48 485,1	1 402,2 49 887,3
Grandes catégories de dépenses									
Postes		21 552,2	31,4	—	1 001,8	1 033,2	4,8	22 585,4	991,9 23 577,3
Autres objets de dépense		26 282,1	—	—	(382,4)	(382,4)	(1,5)	25 899,7	410,3 26 310,0
Total		47 834,3	31,4	—	619,4	650,8	1,4	48 485,1	1 402,2 49 887,3

Tableau 29C.6

Évolution des postes permanents, par catégorie

	Changements				2020 (prévisions)	Variation
	2019 (effectif approuvé)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur						
SSG	1	—	—	—	1	-
D-2	1	—	—	—	1	-
D-1	5	—	—	1	6	1
P-5	15	—	—	1	16	1
P-4 ^a	24	—	—	(1)	23	(1)
P-3	36	—	—	—	36	—

	Changements				2020 (prévisions)	Variation
	2019 (effectif approuvé)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
P-2/1	12	–	–	(1)	11	(1)
Total partiel	94	–	–	-	94	–
Agents des services généraux						
1 ^{re} classe	15	–	–	1	16	1
Autres classes	62	–	–	9	71	9
Total partiel	77	–	–	10	87	10
Autres catégories de personnel						
Agents locaux	1	–	–	1	2	1
Total partiel	1	–	–	1	2	1
Total	172	–	–	11	183	11

Note : L'annexe II récapitule les changements, par composante, sous-programme et catégorie de personnel.

Abréviation : SSG = sous-secrétaire général(e).

^a Y compris un poste de temporaire (P-4).

Direction exécutive et administration

- 29C.34 Par ses résolutions [69/262](#), [70/248](#) et [71/272](#) B, l'Assemblée générale a réaffirmé et renforcé l'autorité centrale de la Directrice générale de l'informatique 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. La Directrice générale 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 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. Son Bureau contribue à la planification et à la gestion stratégiques globales, coordonne les travaux des unités administratives internes et assure la liaison avec les chefs des services informatiques des autres départements, bureaux et lieux d'affectation.
- 29C.35 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier à la cible 12.6 des objectifs de développement durable, dans laquelle les organismes sont encouragés à intégrer des informations sur le développement durable dans leurs rapports périodiques, et conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution [72/219](#), le Bureau incorpore des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités. En 2018, il a notamment organisé un nombre bien plus élevé de visioconférences, ce qui a contribué à réduire les déplacements et les incidences environnementales connexes. En 2020, il continuera d'offrir davantage d'options de communication aux clients afin de réduire encore le nombre de déplacements nécessaires. Il continuera également de limiter l'empreinte de son infrastructure dans les centres de données et de migrer vers l'informatique en nuage, réduisant ainsi son impact environnemental.
- 29C.36 On trouvera dans le tableau 29C.7 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion.

Tableau 29C.7
Respect des délais

(En pourcentage)

	2018 (taux prévu)	2018 (taux effectif)	2019 (taux prévu)	2020 (taux prévu)
Soumission de la documentation dans les délais	100	100	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	100	49,5	100	100

29C.37 Le montant qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2020 s'élève à 2 894 900 dollars et fait apparaître une augmentation de 75 700 dollars par rapport au montant du crédit ouvert pour 2019. On trouvera des renseignements supplémentaires dans les figures 29C.III à 29C.V et dans le tableau 29C.8.

Figure 29C.III

Direction exécutive et administration : évolution des ressources par rapport au montant du budget ordinaire

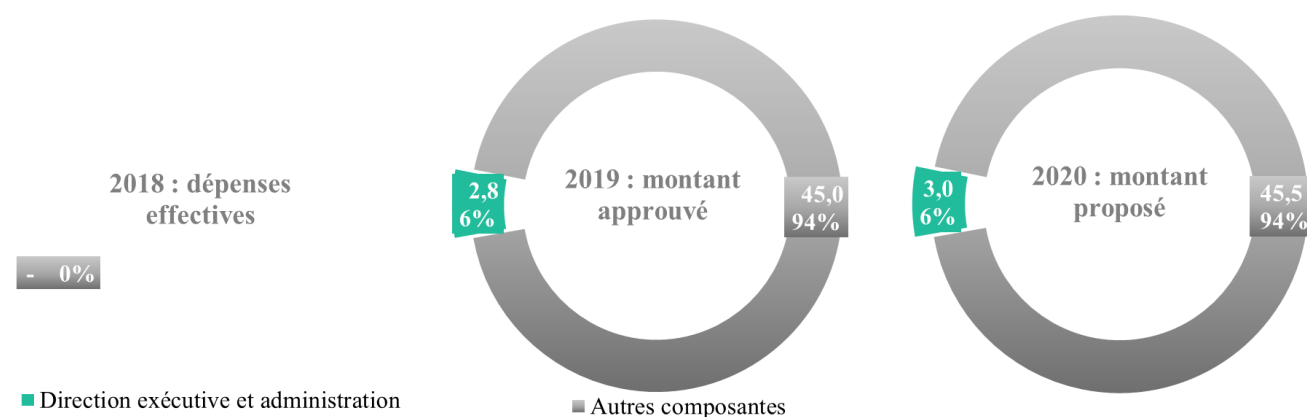


Tableau 29C.8

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

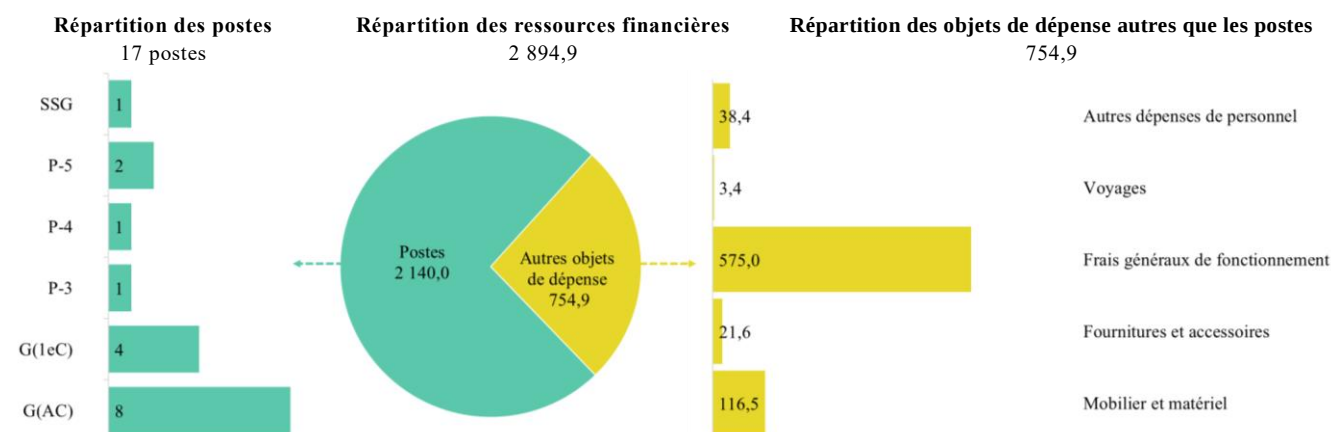
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements						2020 (prévisions avant actualisation des coûts)	
	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total Pourcentage		
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes		1 903,2	—	—	236,8	236,8	12,4	2 140,0
Autres objets de dépense		916,0	—	—	(161,11)	(161,1)	17,6	754,9
Total		2 819,2	—	—	75,7	75,7	2,7	2 894,9
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		4	—	—	1	1	25,0	5
Agents des services généraux et des catégories apparentées		12	—	—	—	—	—	12
Total		16	—	—	1	1	6,3	17

Figure 29.C.IV

**Direction exécutive et administration : répartition des ressources proposées pour 2020
(avant actualisation des coûts)**

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

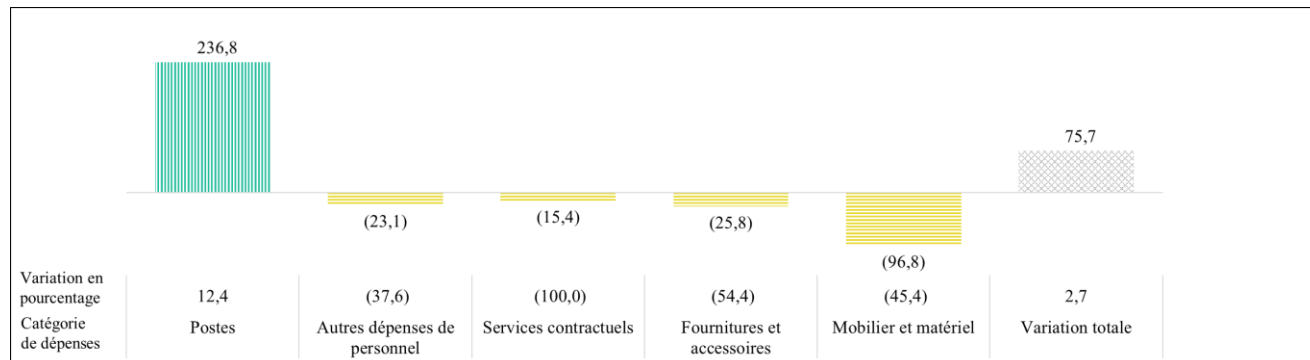


Abréviations : G(1^{re}C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

Figure 29C.V

**Direction exécutive et administration : variations concernant les ressources proposées pour 2020
et les crédits ouverts pour 2019, par catégorie de dépenses**

(En milliers de dollars des États-Unis)



29C.38 L'augmentation nette de 75 700 dollars s'explique comme suit :

Autres changements. Parmi les autres changements, on compte notamment : a) la proposition de reclassement d'un poste d'assistant(e) de secrétariat [agent(e) des services généraux (Autres classes)] qui deviendrait un poste d'assistant(e) principal(e) de secrétariat [agent(e) des services généraux (1^{re} classe)] en raison des fonctions supplémentaires qui ont été confiées à l'agent(e) en question, notamment celle de responsable de la coordination au Bureau de la Directrice générale de l'informatique et des communications pour plusieurs questions techniques et opérationnelles, dont la rédaction de notes de synthèse détaillées, de documents et d'exposés sur les financements, les ressources humaines, la gestion des contrats et la gestion de projets, entre autres, pour le (la) Sous-Secrétaire général(e) ; b) la proposition de transfert d'un poste de fonctionnaire d'administration (hors classe) (P-5) du sous-programme 1 au Bureau de la Directrice générale de l'informatique et des communications pour aider le Bureau à gérer, superviser et exécuter son programme de travail, qui est compensé en partie par une réduction des objets de dépense autres que les postes imputable à une diminution des dépenses prévues au titre des autres dépenses de personnel (23 100 dollars),

des services contractuels (15 400 dollars), des fournitures et accessoires (25 800 dollars) et du mobilier et matériel (96 800 dollars).

- 29C.39 Le sous-programme sera également financé au moyen de ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 115 400 dollars, qui serviront à régler des dépenses autres que les postes, comme indiqué dans le tableau 29C.4. Elles serviront à financer notamment la planification et la coordination des activités dans les domaines de l'informatique et des communications dans l'ensemble du Secrétariat.

Programme de travail

- 29C.40 Le montant qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2020 s'élève à 45 590 300 dollars et fait apparaître une augmentation de 575 100 dollars par rapport au montant du crédit ouvert pour 2019. On trouvera des renseignements supplémentaires dans les figures 29C.VI et 29C.VII et dans le tableau 29C.9.

Figure 29C.VI

Programme de travail : évolution des ressources par rapport au montant du budget ordinaire

(En millions de dollars des États-Unis)

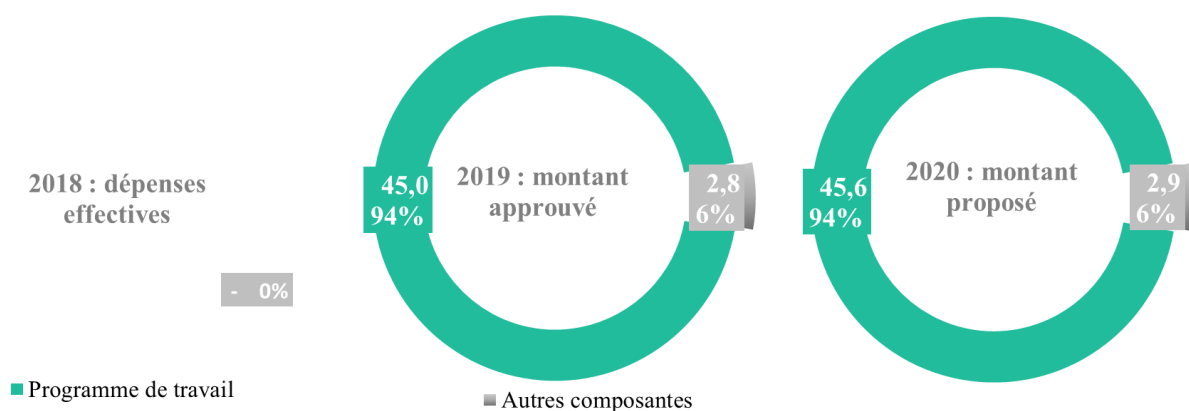


Tableau 29C.9

Programme de travail : évolution des ressources financières et des postes

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

	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Changements				2020 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total Pourcentage	
Ressources financières, par sous-programme							
1. Stratégie et innovations technologiques	10 971,7	—	—	(635,2)	(635,2)	(5,8)	10 336,5
2. Appui aux opérations	19 338,8	—	—	1 206,6	1 206,6	6,2	20 545,4
3. Solutions institutionnelles	14 704,6	31,4	—	(27,7)	(3,7)	(4,2)	14 708,3
Total	45 015,1	31,4	—	543,7	575,1	1,3	45 590,2
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses							
Postes	19 649,0	31,4	—	765,0	796,4	4,1	20 445,4
Autres objets de dépense	25 366,1	—	—	(2221,3)	(221,3)	(0,9)	25 144,8
Total	45 015,1	31,4	-	543,7	575,1	1,3	45 590,2

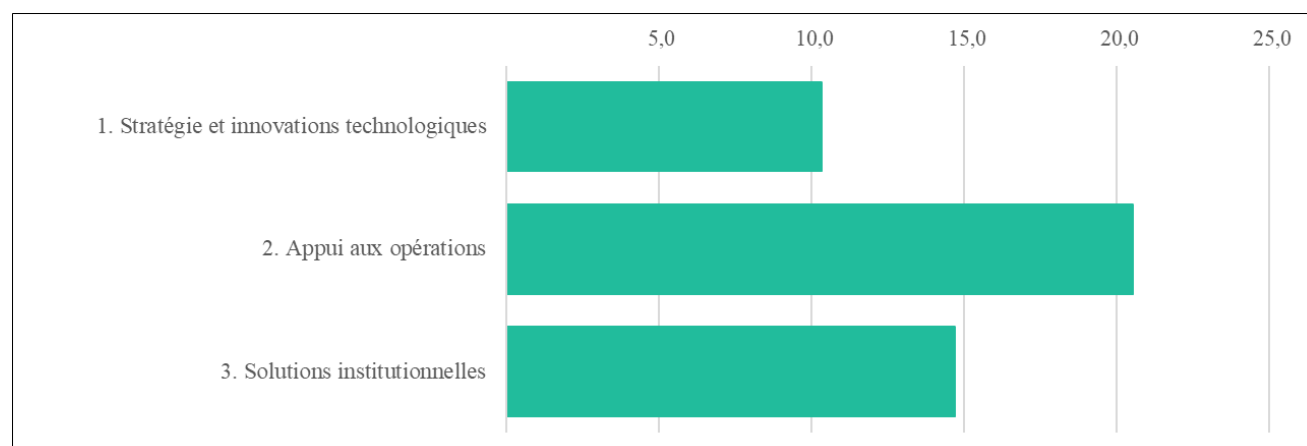
Titre VIII Services communs d'appui

	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Changements			2020 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	
Postes, par sous-programme						
1. Stratégie et innovations technologiques		38	–		(3)	(7,9)
2. Appui aux opérations		65	–		12	18,5
3. Solutions institutionnelles		53			(1)	1,9
Total		156			10	6,4

Figure 29C.VII

Répartition des ressources proposées pour 2020, par sous-programme

(En millions de dollars des États-Unis)



Sous-programme 1 Stratégie et innovations technologiques

29C.41 Le montant qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2020 s'élève à 10 336 500 dollars et fait apparaître une diminution nette de 635 200 dollars par rapport au montant du crédit ouvert pour 2019. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29C.10 et dans les figures 29C.VIII et 29C.IX.

Tableau 29C.10

Sous-programme 1 : évolution des ressources financières et des postes

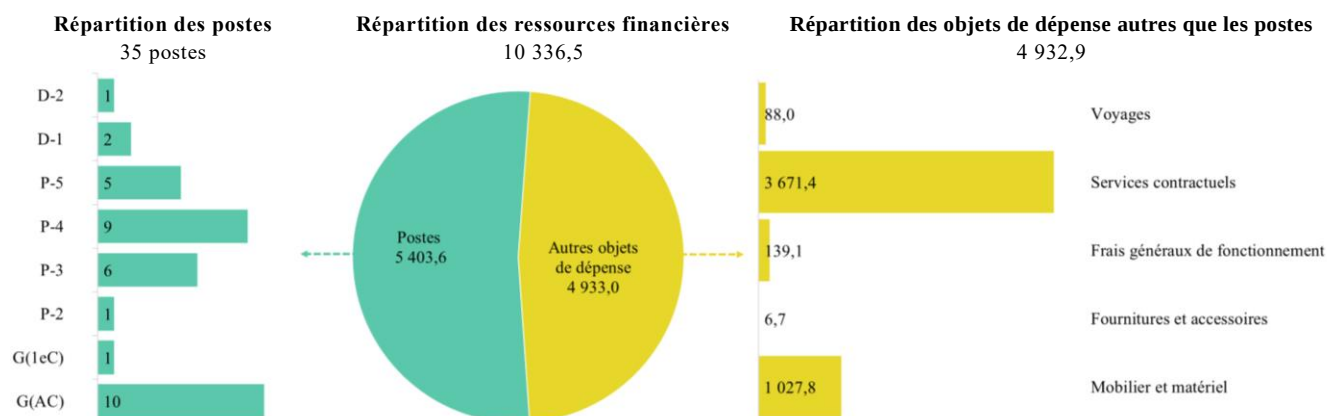
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements						2020 (prévisions avant actualisation des coûts)	
	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total Pourcentage		
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes		5 764,4	—	—	360,8	360,8	(6,3)	5 403,6
Autres objets de dépense		5 207,3	—	—	(274,4)	(274,4)	(5,3)	4 932,9
Total		10 971,7		—	(635,2)	(635,2)	(5,8)	10 336,5
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		26	—	—	(2)	(2)	(7,7)	24
Agents des services généraux et des catégories apparentées		12	—	—	(1)	(1)	(8,3)	11
Total		38	—	—	(3)-	(3)	(7,9)	35

Figure 29C.VIII

Sous-programme 1 : répartition des ressources proposées pour 2020 (avant actualisation des coûts)

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

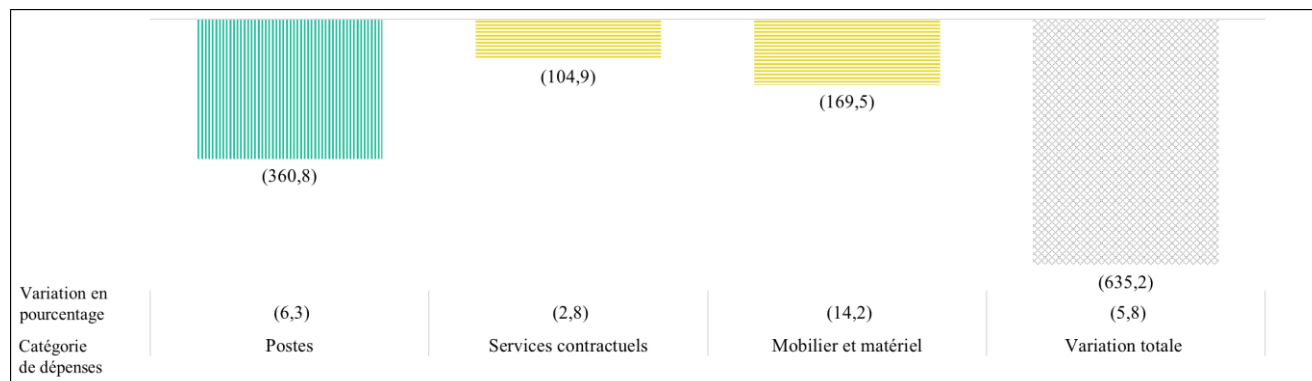


Abréviations : G(1^{re}C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes).

Figure 29C.IX

Sous-programme 1 : variations concernant les ressources proposées pour 2020 et les crédits ouverts pour 2019, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)



29C.42 La diminution nette de 635 200 dollars s'explique comme suit :

Autres changements :

a) La diminution nette de 360 800 dollars des ressources pour les postes s'explique comme suit :

- i) il est proposé de reclasser trois postes de la Section de la cybersécurité, à savoir un poste d'informaticien(ne) hors classe (P-5) qui deviendrait un poste de Chef de service, systèmes d'information (D-1) et deux postes de spécialiste des systèmes informatiques (P-4) qui deviendraient des postes d'informaticien(ne) hors classe (P-5), afin de renforcer la sécurité informatique. Face à l'intensification des cybermenaces, il est indispensable que l'Organisation des Nations Unies mette en place une approche cohérente et harmonisée de la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat. Cette tâche se révèle de plus en plus complexe dans le contexte actuel et la sécurité informatique occupe une place importante dans les activités de l'Organisation. L'étendue et la portée des responsabilités dans ce domaine se sont accrues du fait de l'escalade des risques pesant sur le cybersécurité. Les moyens employés par l'ONU pour gérer la cybersécurité doivent donc être modifiés en conséquence et les reclassements proposés ci-dessus visent à tenir compte de la complexité des fonctions considérées et des responsabilités qui s'y attachent ;
- ii) il est proposé de reclasser deux postes de la Division des politiques, de la stratégie et de la gouvernance, à savoir un poste de spécialiste des systèmes informatiques qui serait reclassé de P-2 à P-3 et un poste de spécialiste des systèmes informatiques de P-3 à P-4. Ces reclassements tiennent au fait qu'il faut coordonner un large éventail d'activités d'audit externe et fournir un appui direct aux directeurs de programme, l'objectif étant d'aligner le plus possible les programmes relatifs à l'informatique et aux communications sur les activités de fond de l'ONU, en application de la nouvelle stratégie Informatique et communications. Les fonctions attachées aux postes supposent également l'exercice d'une responsabilité et d'un contrôle financiers plus stricts sur les ressources contractuelles de la Division. En outre, le contrôle de la gouvernance et l'élaboration de politiques revêtent une importance accrue et ces fonctions appellent un plus haut niveau de responsabilité ;
- iii) il est proposé de transférer sept postes, à savoir un poste de Chef de section, gestion de l'information (P-5) de New York à Vienne dans le cadre du sous-programme ; un poste de fonctionnaire d'administration (hors classe, P-5) au Bureau de la Directrice générale de l'informatique et des communications et trois postes de spécialiste des systèmes informatiques (1 P-4 et 2 P-3) au sous-programme 3 ; un poste de spécialiste des systèmes

informatiques (P-4) provenant du sous-programme 2 pour renforcer la gestion de la performance, le suivi de la conformité et la gouvernance de la gestion des projets dans les domaines de l'informatique et des communications ainsi qu'un poste de spécialiste des systèmes informatiques (adjoint(e) de 1^{re} classe) (P-2) provenant du sous-programme 3 pour renforcer l'équipe d'analyse décisionnelle ;

- iv) il est proposé de supprimer un poste d'assistant(e) aux systèmes d'information [agent(e) des services généraux (Autres classes)] ;
- b) il est proposé de diminuer les ressources autres que celles afférentes à des postes de 274 400 dollars, en raison de la réduction des besoins au titre des services contractuels et du mobilier et du matériel.

29C.43 Le sous-programme sera également financé au moyen de quotes-parts hors budget ordinaire d'un montant estimé à 1 521 800 dollars, qui serviront à financer 4 postes, et de ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 8 248 800 dollars (voir tableau 29C.4). Les ressources serviraient à : a) vérifier le respect des normes, évaluer le dispositif de sécurité et renforcer la sécurité ; b) coordonner les activités de planification de la reprise après sinistre ; c) mettre en place des laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies afin d'appuyer plus encore la mise en œuvre des objectifs de développement durable en partenariat avec les États Membres.

Sous-programme 2 Appui aux opérations

29C.44 Le montant qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2020 s'élève à 20 545 400 dollars et fait apparaître une augmentation de 1 206 600 dollars par rapport au montant du crédit ouvert pour 2019. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29C.11 et dans les figures 29C.X et 29C.XI.

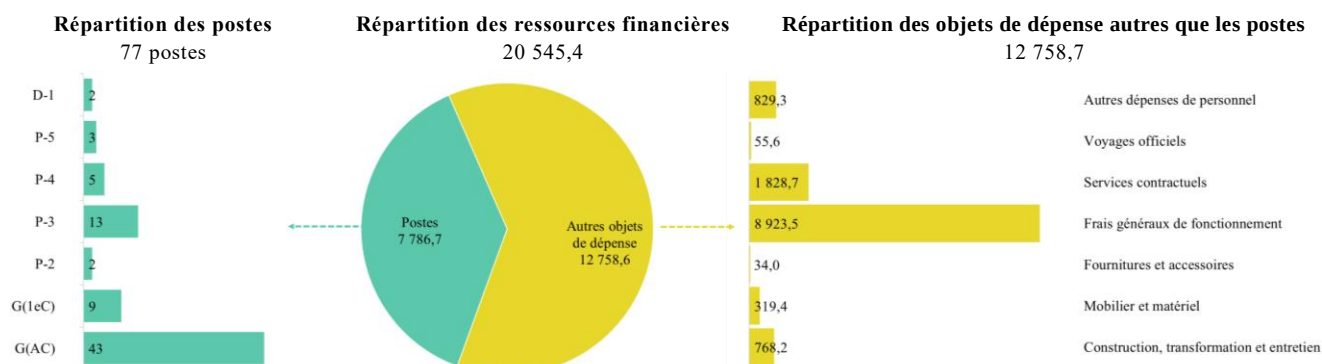
Tableau 29C.11
Sous-programme 2 : appui aux opérations
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements						2020 (prévisions avant actualisation des coûts)	
	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes		6 864,9	—	—	921,8	921,8	13,4	7 786,7
Autres objets de dépense		12 443,3	—	—	284,8	284,8	2,3	12 758,7
Total		19 338,8	—	—	1 206,6	1 206,6	6,2	20 544,4
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		26	—	—	(1)	(1)	(3,8)	25
Agents des services généraux et des catégories apparentées		39	—	—	13	13	33,3	52
Total		65	—	—	12	12	18,5	77

Figure 29C.X

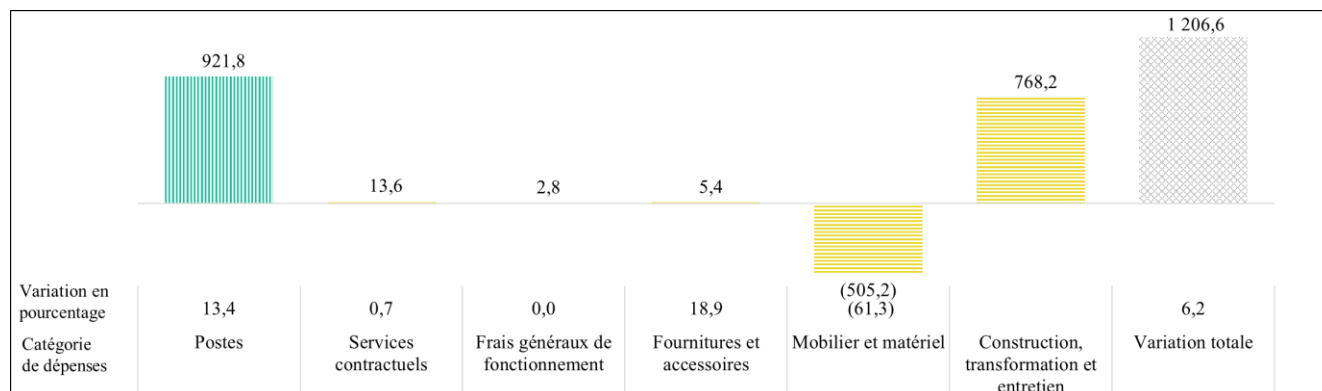
Sous-programme 2 : répartition des ressources proposées pour 2020 (avant actualisation des coûts)

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



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

Figure 29C.XI

Sous-programme 2 : variations concernant les ressources proposées pour 2020 et les crédits ouverts pour 2019, par catégorie de dépenses

29C.45 L'augmentation de 1 206 600 dollars s'explique comme suit :

Autres changements :

- Il est proposé de transférer 12 postes [1 poste d'agent(e) des services généraux (1^{re} classe) et 11 postes d'agent(e) des services généraux (Autres classes)] inscrits au chapitre 2 (Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences), pour centraliser les fonctions liées à l'informatique et aux communications en application de la stratégie Informatique et communications ;
- Il est proposé de transférer un poste de spécialiste des systèmes informatiques (P-4) au sous-programme 1 et de transférer au sous-programme 2 un poste d'assistant(e) informaticien(ne) [agent(e) des services généraux (Autres classes)] provenant du sous-programme 3 pour fournir un appui administratif au Service de gestion des services régionaux ;
- L'augmentation du montant prévu au titre des objets de dépense autres que les postes tient au transfert de ressources inscrites au chapitre 33 (Travaux de construction, transformation et amélioration des locaux et gros travaux d'entretien), qui avaient été précédemment approuvées au titre de ce chapitre mais qui, étant affectées à des activités d'entretien courant, ne satisfont

pas aux critères définissant les dépenses immobilisables au sens des Normes comptables internationales pour le secteur public concernant la gestion des biens.

- 29C.46 Le sous-programme sera également financé a) au moyen de ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 32 369 200 dollars, qui couvriront les dépenses afférentes à 12 postes et aux objets de dépenses autres que les postes (voir tableau 29C.4). Les ressources extrabudgétaires seront allouées aux dépenses au titre du fonctionnement, de la maintenance et de l'appui des infrastructures informatiques des pôles informatiques de Valence (Espagne) et de Brindisi (Italie), ainsi que des demandes d'assistance informatique ; b) au moyen de quotes-parts hors budget ordinaire d'un montant de 7 098 000 dollars, qui serviront à financer 28 postes et des objets de dépense autres que les postes inscrits au budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix.

Sous-programme 3 Solutions institutionnelles

- 29C.47 Le montant qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2020 s'élève à 14 708 300 dollars et fait apparaître une augmentation nette de 3 700 dollars par rapport au montant du crédit ouvert pour 2019. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29C.12 et dans les figures 29C.XII et 29C.XIII.

Tableau 29C.12

Sous-programme 3 : ressources financières et postes

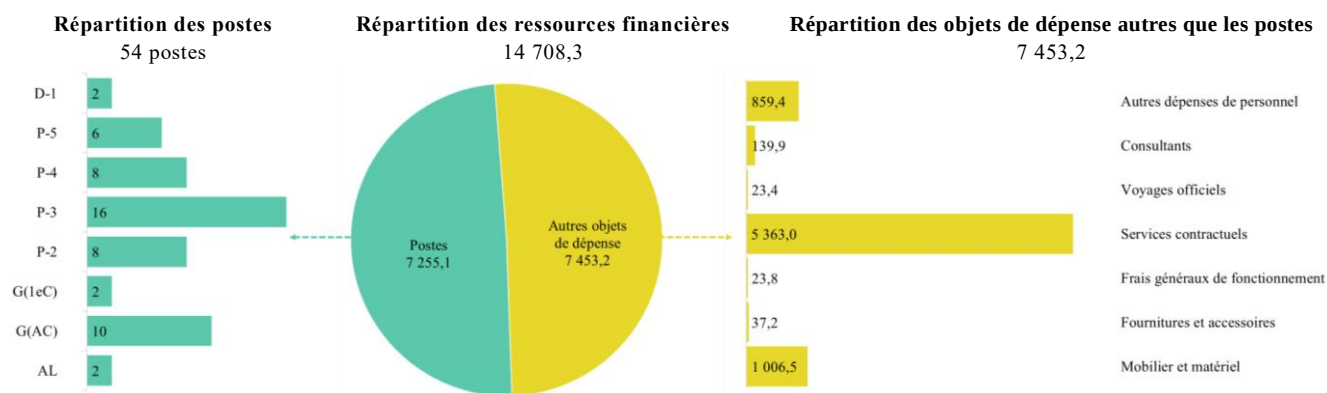
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements						2020 (prévisions avant actualisation des coûts)	
	2018 (dépenses effectives)	2019 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes		7 019,7	31,4	—	204,0	235,4	3,4)	7255,1
Autres objets de dépense		7 684,9	—	—	(231,7)	(231,7)	(3,0)	7 453,2
Total		14 704,6	31,4	—	(27,7)	3,7	0,0	14 708,3
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		38	—	—	2	2	5,3)	40
Agents des services généraux et des catégories apparentées		14	—	—	(2)	(2)	(14,3)	12
Agents locaux		1	—		1	1	100,0	2
Total		53	—	—	1	1	1,9	54

Figure 29C.XII

Sous-programme 3 : répartition des ressources proposées pour 2020 (avant actualisation des coûts)

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

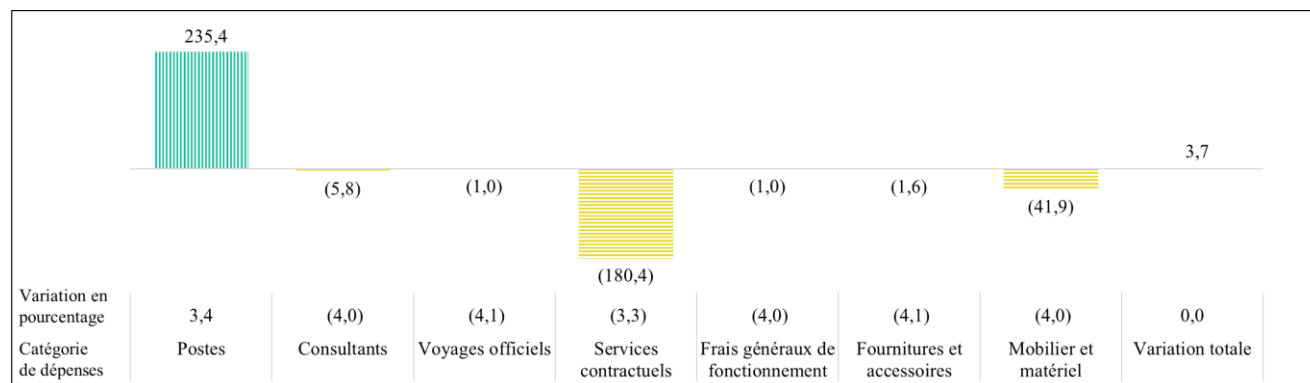


Abréviations : AL = agent(e) local(e) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes).

Figure 29C.XIII

Sous-programme 2 : variations concernant les ressources proposées pour 2020 et les crédits ouverts pour 2019, par catégorie de dépenses

(En milliers de dollars des États-Unis)



29C.48 L'augmentation nette de 3 700 dollars s'explique principalement comme suit :

- Ajustements techniques.** L'augmentation de 31 400 dollars au titre des postes s'explique par la budgétisation en année pleine des postes approuvés pour l'exercice biennal 2018-2019 par l'Assemblée générale dans sa résolution [72/263 A](#) ;
- Autres changements.** La diminution nette de 27 700 dollars s'explique par les facteurs suivants :
 - Il est proposé de transférer au sous-programme 1 un poste de spécialiste des systèmes informatiques (adjoint(e) de 1^{re} classe) ;
 - Il est proposé de transférer trois postes de spécialiste des systèmes informatiques (1 P-4 et 2 P-3) en provenance du sous-programme 1 pour renforcer l'appui logiciel et la gestion des projets ;
 - Il est proposé de transférer au sous-programme un poste de Chef de section, gestion de l'information (P-5) de New York à Bangkok et un poste de spécialiste des systèmes informatiques (P-3) et un poste d'assistant(e) aux systèmes d'information [agent(e) des

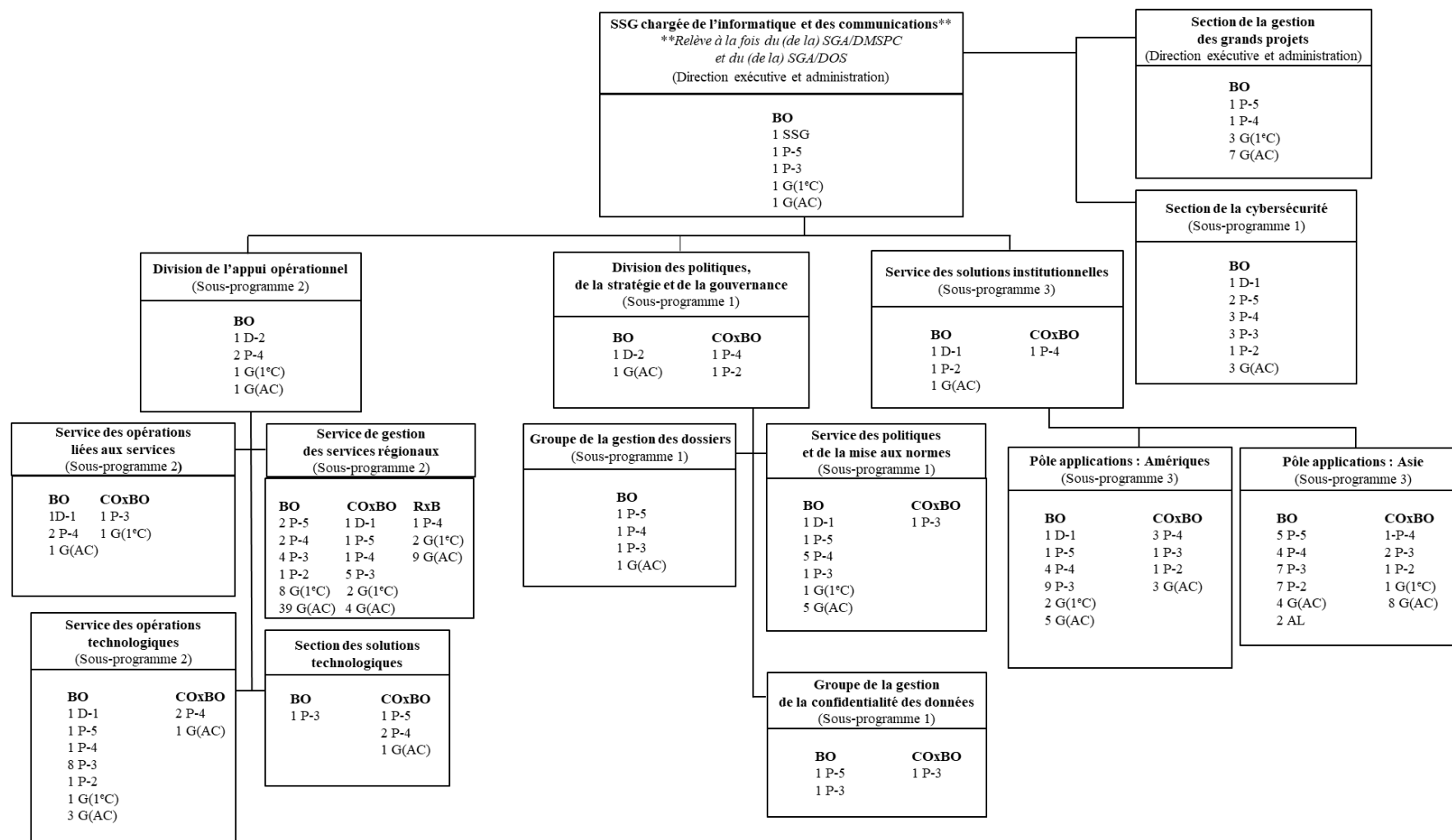
services généraux (1^{re} classe)] de New York à Valence [(agent(e) local(e)] pour renforcer la présence du Bureau dans ces lieux d'affectation ;

- iv) Les ressources autres que celles affectées à des postes ont diminué en raison de la délocalisation des tâches et des ressources contractuelles à Bangkok et à Valence.

29C.49 Le sous-programme sera également financé a) au moyen de ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 9 259 300 dollars, qui couvriront des objets de dépense autres que les postes (voir tableau 29C.4) ; b) au moyen de quotes-parts hors budget ordinaire d'un montant de 31 611 800 dollars, qui seront allouées au financement de 22 postes et des objets de dépense autres que les postes inscrits au budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix. L'augmentation de 21 446 700 dollars s'explique par la prise en compte des dépenses liées à la maintenance d'Umoja et aux services d'appui au système dans les quotes-parts hors budget ordinaire demandées pour le Bureau en 2020. Les ressources permettraient d'assurer la maintenance et l'appui logiciels, essentiellement pour le système de gestion électronique du matériel appartenant aux contingents, le système électronique de gestion des carburants et le système électronique de gestion des rations, ainsi que pour Umoja, iNeed, Unite ID et Inspira, du fait que pour ces progiciels la maintenance et l'appui sont financés en partie au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix.

Annexe I

Organigramme et répartition des postes pour 2020



Abréviations : BO = budget ordinaire ; COxBO = quotes-parts hors budget ordinaire ; DMSPC = Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité ; DOS = Département de l'appui opérationnel ; 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 général(e).

Annexe II

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

	Postes	Classe	Description	Justification
Direction exécutive et administration	1	P-5	Transfert d'un poste de fonctionnaire d'administration (hors classe) du sous-programme 1 au Bureau de la Directrice générale de l'informatique et des communications	Pour aider le Bureau de la Directrice générale de l'informatique à gérer, superviser et exécuter son programme de travail.
	(1) 1	G(1 ^{re} C) G(AC)	Reclassement d'un poste d'agent(e) des services généraux (Autres classes) (assistant(e) de secrétariat) en poste d'agent(e) des services généraux (1 ^{re} classe) (assistant(e) principal(e) de secrétariat)	Les fonctions du ou de la titulaire seront élargies car il ou elle sera responsable de la coordination au Bureau de la Directrice générale de l'informatique pour plusieurs tâches de fond et opérationnelles.
Sous-programme 1. Politiques, stratégie et gouvernance intéressant l'informatique et les communications	(1)	P-5	Transfert de 1 poste de fonctionnaire d'administration (hors classe) au Bureau de la Directrice générale de l'informatique et des communications	Pour aider le Bureau à gérer, superviser et exécuter son programme de travail.
	1	P-4	Transfert de 1 poste de spécialiste des systèmes informatiques du sous-programme 2	Pour renforcer la gestion de la performance, le suivi de la conformité et la gouvernance de la gestion des projets
	(1)	P-4	Transfert du 1 poste de spécialiste des systèmes informatiques au sous-programme 3	Pour fournir un appui logiciel et administratif en matière de ressources humaines et en matière budgétaire
	(2)	P-3	Transfert de 2 postes de spécialiste des systèmes informatiques au sous-programme 3	Pour fournir un appui logiciel et une aide à la gestion des projets
	1	P-2	Transfert de 1 poste de spécialiste des systèmes informatiques (adjoint(e) de 1 ^{re} classe) (P-2) du sous-programme 3	Pour appuyer l'équipe d'analyse décisionnelle
	(1) 1	P-2 P-3	Reclassement à P-3 (spécialiste des systèmes d'information) de 1 poste P-2 de spécialiste des systèmes d'information (adjoint(e) de 1 ^{re} classe)	Plus grande implication stratégique et élargissement des responsabilités
	(1) 1	P-3 P-4	Reclassement de 1 poste de spécialiste des systèmes d'information de P-3 à P-4	Plus grande implication stratégique et élargissement des responsabilités
	(1)	G(AC)	Suppression de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information	Redistribution des tâches
	–	P-5	Transfert de 1 poste de Chef de section, gestion de l'information de New York à Vienne	Pour renforcer la présence du Bureau à Vienne
	(1) 1	P-5 D-1	Reclassement à D-1 (Chef de service, systèmes d'information) de 1 poste (P-5)	Pour faire face à l'intensification des cybermenaces, comme indiqué dans le rapport du Secrétaire général A/73/384 sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies
	(2) 2	P-4 P-5	Reclassement à P-5 (informaticien(ne) hors classe) de 2 postes P-4 (spécialiste des systèmes d'information)	Pour faire face à l'intensification des cybermenaces, comme indiqué dans le rapport du Secrétaire général A/73/384 sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et

Titre VIII Services communs d'appui

	<i>Postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Description</i>	<i>Justification</i>
Sous-programme 2. Appui aux opérations	(1)	P-4	Transfert de 1 poste de spécialiste des systèmes d'information au sous-programme 1	communications de l'Organisation des Nations Unies Pour renforcer la gestion de la performance, le suivi de la conformité et la gouvernance de la gestion des projets
	1	G(AC)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information provenant du sous-programme 3	Pour fournir un soutien administratif au Service de gestion des services régionaux
	12	G(1°C) et 11 G (AC)	Transfert de 12 postes du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences	Centralisation des fonctions informatiques en application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies
Sous-programme 3. Service des solutions institutionnelles	(1)	P-2	Transfert de 1 poste de spécialiste des systèmes informatiques (adjoint de 1 ^{re} classe) au sous-programme 1	Pour appuyer l'équipe d'analyse décisionnelle
	–	P-5	Transfert de 1 poste de Chef de section, gestion de l'information de New York à Bangkok	Pour renforcer la présence du Bureau à Bangkok et à Valence
	–	G(1°C)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information de New York à Valence (agent local)	Pour renforcer la présence du Bureau à Bangkok et à Valence
	–	AL	Transfert de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information au sous-programme 2	Pour renforcer la présence du Bureau à Bangkok et à Valence
	–	P-3	Transfert de 1 poste de spécialiste des systèmes d'information de New York à Valence	Pour renforcer la présence du Bureau à Bangkok et à Valence
	(1)	G(AC)	Transfert de 1 poste d'assistant(e) aux systèmes d'information au sous-programme 2	Pour fournir un appui administratif au Service de gestion des services régionaux
	1	P-4	Transfert de 1 poste de spécialiste des systèmes d'information du sous-programme 1	Pour renforcer l'appui logiciel et la gestion des projets
	2	P-3	Transfert de 2 postes de spécialiste des systèmes d'information au sous-programme 1	Pour renforcer l'appui logiciel et la gestion des projets
Total		11		

Abréviations : G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1^{re} classe) ; AL = agent(e) local(e).