



# Assemblée générale

Distr. générale  
25 mars 2021  
Français  
Original : anglais

## Soixante-seizième session

Points 140 et 141 de la liste préliminaire\*

## Projet de budget-programme pour 2022

### Planification des programmes

## Projet de budget-programme pour 2022

### Titre VIII

### Services communs d'appui

### Chapitre 29E

### Administration (Genève)

### Programme 25

### Services de gestion et d'appui

## Table des matières

	<i>Page</i>
A. Projet de plan-programme pour 2022 et exécution du programme en 2020** . . . . .	2
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2022*** . . . . .	38
Annexes	
I. Organigramme et répartition des postes pour 2022 . . . . .	55
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle . . . . .	56
III. Récapitulatif, par composante et sous-programme, des changements qu'il est proposé d'apporter aux postes . . . . .	58

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

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

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



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

### **Orientations générales**

#### **Mandats et considérations générales**

- 29E.1 L'Office des Nations Unies à Genève a été créé en 1947 en application de la résolution 24 (I) et de résolutions ultérieures de l'Assemblée générale. Il est chargé de fournir des services administratifs et des services d'appui aux entités établies à Genève et à leurs bureaux extérieurs, conformément aux politiques, procédures et pratiques définies par la Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel. Il est également chargé de fournir, en tant que haut lieu de la diplomatie internationale, des services d'appui aux mécanismes intergouvernementaux de l'Organisation ; d'assurer des services de gestion des bâtiments et d'ingénierie, y compris d'aménager les espaces, d'attribuer les bureaux et de tenir un registre des terrains et des biens de l'ONU à Genève ; de fournir des services techniques d'appui aux conférences ainsi qu'une infrastructure informatique ; de fournir des services de bibliothèque et de gestion des connaissances à l'appui des programmes et activités que le Secrétariat a pour mission d'exécuter.

#### **Stratégie et facteurs externes pour 2022**

- 29E.2 L'Office continuera d'apporter un appui administratif et d'autres services d'appui, notamment d'assurer la direction et la coordination dans les domaines de la gestion des ressources humaines et financières, de l'informatique, des services centraux d'appui et des services de bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, y compris la gestion et l'utilisation des locaux de l'ONU et la coordination des politiques en matière de ressources humaines, de finances et d'administration avec les autres organisations sises à Genève. Il assurera en outre l'exécution et le suivi concernant l'application des politiques générales et d'autres fonctions ayant trait à la gestion des ressources humaines, des finances et du budget, à l'informatique et aux services centraux d'appui, conformément aux instructions de la Secrétaire générale adjointe chargée du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité. Il fournira des services financiers, budgétaires et comptables, ainsi que des services d'assistance et de conseil conformément au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU et aux normes applicables. Enfin, il gèrera les besoins en ressources humaines des bureaux de l'ONU à Genève, notamment en fournissant des services dans les domaines de l'assistance et du conseil, du perfectionnement du personnel et de la formation, de l'accompagnement des carrières et de l'orientation, des activités relatives au bien-être du personnel, ainsi que des services médico-administratifs et des services juridiques consultatifs relatifs aux ressources humaines.
- 29E.3 L'Office fournit des services administratifs et des services d'appui pour les réunions de l'ONU qui se tiennent à Genève, ainsi qu'aux institutions spécialisées, et assure les services relatifs aux achats, aux transports, aux voyages et aux activités commerciales, ainsi que d'autres services centraux d'appui. Il propose également des services informatiques ainsi que des services de bibliothèque, de gestion des dossiers et des archives et de gestion des connaissances à l'appui des programmes et activités que le Secrétariat a pour mission d'exécuter. Il assure en outre la coordination et la mise en œuvre des recommandations formulées par ses organes de contrôle ainsi que la continuité de l'appui administratif apporté à d'autres entités présentes à Genève dans les situations d'urgence.
- 29E.4 L'exécution du Plan stratégique patrimonial pour le Palais des Nations a avancé à un rythme soutenu, l'objectif étant de satisfaire les normes les plus strictes en ce qui concerne l'accessibilité et l'élimination des obstacles tout en préservant l'authenticité architecturale et les caractéristiques historiques des bâtiments existants. Les progrès ont cependant été plus lents que prévu en raison de la mise en place sur le chantier de mesures de santé et d'hygiène liées à la pandémie de maladie à

coronavirus (COVID-19). Les travaux de rénovation des bâtiments historiques du Palais des Nations ont commencé en janvier 2021 et devraient se poursuivre jusqu'en 2024. Les locaux du nouveau bâtiment H pourront être occupés à partir d'avril ou mai 2021, tandis que d'autres parties du Palais qui doivent encore être rénovées seront vidées. Pour le personnel de l'Office, l'exécution progressive du Plan stratégique patrimonial pose une série de problèmes importants liés, entre autres, à la mise en service du nouveau bâtiment H et à la prise en charge de son exploitation, au démantèlement successif de certaines parties du complexe historique du Palais, ainsi qu'à la gestion des locaux transitoires et aux questions connexes relatives aux déménagements dans les locaux temporaires, puis dans les nouveaux locaux ou les locaux rénovés. Pour favoriser une transition sans heurt, des initiatives de gestion du changement ont été lancées afin de familiariser le personnel avec les stratégies de gestion souple de l'espace de travail, de hâter le passage du stockage papier au stockage électronique et de mieux gérer l'aménagement des modalités de travail, entre autres activités. Le centre de conférence temporaire, qui est devenu opérationnel en 2020, a été construit afin d'assurer la continuité des opérations pendant les travaux de rénovation. Des aménagements sont en cours dans un certain nombre de salles de conférence pour permettre la tenue de séances à distance et sous forme hybride (services d'interprétation compris).

- 29E.5 En 2022, l'Office s'emploiera tout particulièrement à assurer la continuité des services fournis aux clients, quelles que soient les difficultés rencontrées pendant les travaux de rénovation et de construction. Il s'agira notamment de renforcer le rôle de son centre d'assistance à la clientèle et de continuer à élargir la gamme des services proposés, dont les services en ligne. L'Office continuera également de rechercher des moyens innovants de prêter assistance aux clients, notamment en faisant preuve de souplesse dans le cadre des services qu'il fournit ; en proposant des services électroniques de pointe et des technologies audiovisuelles améliorées ; en apportant au pied levé un appui aux négociations spéciales de haut niveau organisées par les missions politiques spéciales (concernant, par exemple, la Libye, la République arabe syrienne ou le Yémen), aux groupes d'établissement des faits, et aux autres activités prescrites ainsi qu'en réponse à des demandes ponctuelles. Le conseil des clients continuera de se réunir régulièrement en 2022, dans le souci d'assurer une prestation de services ouverte, transparente et collaborative, et on continuera de suivre de près les indicateurs clés de performance, qui ne cessent d'évoluer.
- 29E.6 L'Office a tenu compte, pour l'établissement des produits et activités prévus pour 2022, des problèmes liés à la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) que ses clients rencontrent ou pourraient rencontrer. Les produits et activités prévus consisteront à poursuivre, à l'appui de la Directrice générale, la coordination de la lutte contre la pandémie avec le pays hôte, les autorités françaises, les États Membres et les organisations internationales établies à Genève ; accompagner le personnel et les clients (ressources humaines, soins de santé physique et mentale, aide en ligne à l'intention des clients, etc.) ; mettre en place des mesures de protection visant à garantir un environnement sûr aux membres du personnel et aux clients ; s'attacher à tenir l'ensemble du personnel des Nations Unies à Genève informé des faits les plus récents et de la réponse qu'y apporte l'Office ; veiller à assurer, en toute sécurité, le service des réunions et des conférences et à offrir des services en ligne lorsque cela est possible.
- 29E.7 Afin de renforcer la coordination et la liaison interorganisations, l'Office collabore avec d'autres organismes des Nations Unies et organisations gouvernementales internationales établis à Genève, assurant la coordination du Groupe des activités communes d'achat et des travaux relatifs au régime commun. L'Office, qui assure le secrétariat du Groupe des activités communes d'achat, continuera de coordonner et de développer les activités du Groupe, qui centralise les activités d'achat de ses 20 membres établis à Genève. Il fournira par ailleurs des services administratifs et des services d'appui aux fonds, programmes et institutions spécialisées et à d'autres entités du régime commun des Nations Unies, moyennant remboursement. Il continuera également de numériser et de préserver les archives et les documents de l'Organisation, en collaboration avec d'autres bibliothèques des Nations Unies.

- 29E.8 En ce qui concerne les facteurs externes, l'hypothèse ci-après a été retenue lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2022 : les ressources extrabudgétaires allouées aux services fournis par l'Office des Nations Unies à Genève continuent d'être disponibles pour les bureaux clients.
- 29E.9 En ce qui concerne la pandémie de COVID-19, le projet de plan-programme repose sur l'hypothèse qu'il sera possible de livrer les produits et de mener à bien les activités qui sont proposés pour 2022. Toutefois, si la pandémie devait entraver encore plus l'exécution des produits et des activités prévus, il faudrait procéder à des aménagements en 2022, sans pour autant perdre de vue les objectifs d'ensemble, les stratégies et les mandats. Il sera alors fait part de ces aménagements au moment où il sera rendu compte de l'exécution du programme.
- 29E.10 L'Office continue de prendre en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Il s'attachera à parvenir à la parité femmes-hommes, conformément à la stratégie du Secrétaire général sur la parité des sexes applicable à l'ensemble du système des Nations Unies, en organisant des consultations et des réunions d'information pour tenir les responsables des postes à pourvoir et les coordonnateurs des questions relatives aux ressources humaines dans les entités clientes au courant de l'effet des décisions de recrutement. Le Service de la gestion des ressources humaines conseille les bureaux clients sur la manière de mener des campagnes de recrutement ciblées et de diffuser des avis de vacance de poste sur les réseaux de ressources humaines établis. En outre, l'Office participe régulièrement à des activités de recrutement, des salons internationaux de l'emploi et des réunions d'information afin de promouvoir les perspectives de carrière à l'ONU, l'objectif étant d'améliorer la représentation géographique ainsi que l'équilibre entre les sexes.
- 29E.11 Conformément à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, l'Office a créé une équipe chargée de l'inclusion des personnes handicapées, qui se compose de représentants de toutes les divisions et de tous les services, et a lancé son propre plan d'action pour 2020-2021 afin de stimuler la mise en œuvre de la Stratégie à l'échelle locale. Des progrès notables ont été faits en 2020 dans la réalisation des objectifs énoncés dans le plan d'action : des outils permettant de participer à distance aux réunions et aux événements ont été adoptés ; de nouveaux moyens d'intégrer le sous-titrage en direct et l'interprétation en langue des signes à distance dans les réunions hybrides et virtuelles ont été élaborés ; une série de ressources sur le thème de l'inclusion des personnes handicapées a été compilée sur iSeek. Ces activités se poursuivront en 2022.

## **Exécution du programme en 2020**

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

- 29E.12 En 2020, la pandémie a entravé l'exécution des produits et des activités prévus pour l'Office : des retards ont été pris dans les activités de construction et de maintenance en raison de l'application des règlements sur la santé et la sécurité visant à lutter contre la pandémie ; l'installation des mises à jour et des mises à niveau non urgentes des systèmes informatiques existants a pris du retard et plusieurs projets informatiques ont été reportés ; des cours de formation ont été annulés et l'élaboration de nouveaux cours a été reportée ; des ateliers et activités qui devaient être menés dans le cadre de nombreux sous-programmes ont été remis à plus tard et tous les ateliers et activités en présentiel ont été annulés. On trouvera des exemples plus précis dans les parties relatives à chacun des sous-programmes. Le report des produits et des activités prévus a également eu une incidence sur les résultats escomptés pour 2020, comme décrit dans la partie relative à l'exécution des sous-programmes 3, 4 et 5.
- 29E.13 Pour aider les clients à faire face aux problèmes liés à la pandémie, on a, en 2020, apporté des aménagements à certains produits et activités et retenu de nouvelles activités, qui concourent aux objectifs des sous-programmes. Ces aménagements et ces nouvelles activités ont consisté notamment à mettre en place des modalités de travail exceptionnelles et à donner au personnel les moyens de travailler efficacement à distance ; accompagner le personnel et les clients (ressources humaines, soins de santé physique et mentale, aide en ligne à l'intention des clients, etc.) ; veiller à ce que le

personnel, les clients et les États Membres soient bien informés en ayant recours à de nombreux canaux de communication ; s'inspirer des orientations du pays hôte et de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) pour élaborer et mettre en œuvre un plan visant à assurer un retour en toute sécurité dans les locaux du Palais des Nations ; offrir des services d'appui aux réunions et aux conférences virtuelles et hybrides, ainsi qu'aux réunions en présentiel ; aménager divers services afin qu'ils puissent être offerts en ligne. On trouvera des exemples plus précis dans les parties relatives à chacun des sous-programmes. Les produits et activités modifiés ont contribué aux résultats en 2020, comme décrit dans la partie relative à l'exécution des sous-programmes 2, 3 et 4.

- 29E.14 Sachant qu'il faut privilégier l'amélioration continue et répondre à l'évolution des besoins des bureaux clients, l'Office tirera parti de manière systématique des enseignements et des meilleures pratiques concernant les aménagements apportés au programme en raison de la pandémie. On a notamment appris qu'il importe de poursuivre les réunions virtuelles et de continuer d'offrir des formations et des services en ligne pour permettre à un plus grand nombre de membres du personnel et de clients de participer. Une réorganisation des ressources opérée pendant la pandémie a permis de tenir, en 2020, quelques réunions hybrides avec interprétation qui n'avaient pas été prescrites et pour lesquelles des ressources n'avaient pas été prévues. Pour ce qui est de la planification des réunions intergouvernementales qui doivent avoir lieu à l'avenir, un format de réunion hybride avec interprétation à distance pourrait être proposé sous réserve des fonds disponibles. Cela permettrait d'assurer la poursuite des activités en période d'incertitude et d'élargir la participation des représentantes et représentants des États Membres qui ne peuvent se déplacer, tout en maintenant les fonctions essentielles des réunions et les échanges directs, qui sont propices à des négociations efficaces.

### Textes des organes délibérants définissant les mandats

- 29E.15 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme.

#### Résolutions de l'Assemblée générale

24 (I)	Transfert de certaines fonctions et activités et certains avoirs de la Société des Nations		responsabilité pour le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies
72/303	Progrès accomplis dans l'élaboration d'un dispositif d'application du principe de	75/253	Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour 2021

### Produits

- 29E.16 On trouvera dans le tableau 29E.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 29E.1

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

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2020	Produits livrés : 2020	Produits prévus : 2021	Produits prévus : 2022
<b>A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts</b>				
<b>Services fonctionnels pour les réunions</b> (nombre de réunions de trois heures)	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
1. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	1	1	1	1
2. Séances du Comité du programme et de la coordination	1	1	1	1
3. Séances de la Cinquième Commission	1	1	1	1

## Activités d'évaluation

- 29E.17 Il est prévu qu'une évaluation de l'assistance offerte virtuellement et en personne par le Centre d'assistance à la clientèle dans le cadre de quatre sous-programmes soit menée en 2022.

## Programme de travail

### Sous-programme 1

#### Planification des programmes, finances et budget

#### Objectif

- 29E.18 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de permettre aux bureaux clients de bien gérer leurs ressources financières.

#### Stratégie

- 29E.19 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, le sous-programme continuera de renforcer le suivi de l'exécution du budget, la communication de l'information, la gestion financière et le contrôle des comptes ; il se concertera avec le Siège et prodiguera aux entités clientes, en temps utile, des conseils sur la gestion financière. Il continuera d'aider, d'orienter et de former les directeurs de programme et le personnel des services administratifs des organisations clientes en ce qui concerne la gestion financière et les questions budgétaires. Conformément à l'objectif, il prévoira également des procédures financières et administratives efficaces et assurera la bonne exécution du budget ; il renforcera les contrôles financiers internes et rationalisera les procédures et directives financières ; il réexaminera régulièrement l'organisation des tâches, le but étant de trouver de nouveaux moyens de servir les clients plus rapidement et plus efficacement ; il suivra l'application des recommandations des organes de contrôle ; il veillera à la stricte application du Règlement financier, des règles de gestion financière et des politiques financières de l'ONU.
- 29E.20 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir pour résultat d'améliorer l'intégrité des données financières et la gestion globale des crédits ouverts au titre du budget-programme et des ressources extrabudgétaires.

#### Exécution du programme en 2020

- 29E.21 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

#### Des données financières plus accessibles pour les États Membres grâce au tableau de bord relatif au désarmement

- 29E.22 Le sous-programme s'occupe des questions financières liées à quatre conventions sur le désarmement ayant leur secrétariat à Genève. Ces dernières années, les États Membres ont dit vouloir être en mesure d'accéder à des données financières claires et transparentes relatives au désarmement, en particulier sur l'état des contributions et les sommes dues. En 2018, dans le cadre du sous-programme, on a commencé à communiquer des rapports mensuels sur l'état des contributions au format Word. Bien que les rapports constituaient une avancée notable, les États Membres ont estimé que le format était peu convivial et ne répondait pas entièrement à leurs besoins.
- 29E.23 Dans le cadre du sous-programme, on a organisé, en 2019, des ateliers d'évaluation des besoins avec le Service de Genève du Bureau des affaires de désarmement afin de mieux comprendre les besoins des utilisateurs. Un tableau de bord relatif au désarmement accessible en ligne a ensuite été créé en

collaboration avec des développeurs. Doté d'une interface facile à lire et à utiliser, le nouveau tableau de bord présente les informations financières relatives aux conventions sur le désarmement ayant leur secrétariat à Genève. Tous les États parties aux conventions en question y ont accès. Le tableau de bord donne un aperçu clair des sommes dues (par convention et par État), des taux de recouvrement, des dates des paiements, du montant des dépenses par rapport aux crédits approuvés et de l'état des fonds de roulement. Le tableau de bord a été présenté aux États parties en mars 2020. Des commentaires supplémentaires ont été recueillis et l'outil a été encore amélioré.

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

- 29E.24 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre l'amélioration de la transparence et de la disponibilité des données sur les dépenses et les paiements relatifs aux conventions sur le désarmement ayant leur secrétariat à Genève (voir tableau 29E.2).

Tableau 29E.2

**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)
Données financières relatives au désarmement disponibles au format Word	Données financières relatives au désarmement disponibles au format Word	Amélioration de la transparence et de la disponibilité des données sur les dépenses et les paiements relatifs aux conventions sur le désarmement ayant leur secrétariat à Genève

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

- 29E.25 En 2020, en raison de la pandémie, il a fallu plus de temps pour mener à bien certaines activités prévues au titre du sous-programme. La collaboration virtuelle s'est en effet révélée moins efficace que les réunions, les discussions et la résolution de problèmes en présentiel.
- 29E.26 Pour aider les clients à faire face aux problèmes liés à la pandémie, on a retenu de nouvelles activités, qui concourent aux objectifs du sous-programme. On a notamment collaboré avec d'autres sous-programmes et entités pour assurer le financement de la poursuite des réunions et des conférences multilingues. Des outils de prévision financière ont été mis au point dans le cadre du sous-programme afin d'aider à estimer et à contrôler les coûts des plateformes d'interprétation utilisées pour les réunions hybrides des secrétariats des organes intergouvernementaux. Ces outils ont rapidement mis en évidence quelles étaient les modalités les plus abordables pour la tenue de réunions hybrides, ce qui a permis de gagner beaucoup de temps lors de la prise de décisions.

**Résultats escomptés pour 2022**

- 29E.27 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

**Résultat 1 : transformer la fonction finances dans le cadre d'un nouveau modèle de gestion<sup>1</sup>**

**Exécution du programme en 2020**

- 29E.28 En 2020, l'inventaire des risques a été mis à jour dans le cadre du sous-programme à l'aide des outils les plus récents et compte tenu des orientations générales établies par le Siège de l'ONU. Des entretiens ont été menés avec 22 parties prenantes. La version finale de l'inventaire, publiée à la fin

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

de 2020, répertorie 13 risques élevés ou très élevés relatifs aux services. Plusieurs de ces risques touchent directement les services fournis aux clients dans le cadre du sous-programme. Par exemple, il faut que les services offerts continuent de répondre aux besoins des clients et que les solutions innovantes nécessaires pour satisfaire les attentes de ces derniers soient proposées. Il faut en outre garantir un niveau de cybersécurité permettant d'offrir des services financiers stables aux clients et veiller à ce que le personnel du sous-programme possède les compétences requises pour répondre aux besoins futurs des clients. Un comité local de gestion du risque institutionnel chargé d'examiner deux fois par an l'inventaire des risques a également été créé. Parallèlement, les travaux préparatoires menés dans le cadre du sous-programme en vue de la publication de la première déclaration relative au contrôle interne ont été achevés. Les matrices de contrôle des risques et les plans d'action correctifs visant à atténuer les lacunes observées dans les contrôles ont ainsi été finalisés.

29E.29 Le travail susmentionné a facilité la mise en place d'un système complet de gestion des risques et de contrôle interne, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2020. En outre, l'Office n'a fait l'objet, lors de l'établissement du volume I des états financiers, d'aucune constatation d'audit majeure défavorable concernant le sous-programme.

**Projet de plan-programme pour 2022**

29E.30 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on veillera à ce que le comité de gestion du risque institutionnel se réunisse au moins deux fois par an pour mettre à jour l'inventaire des risques et suivre l'application des plans d'action d'atténuation des risques. On prévoit également d'intégrer ces plans au tableau de bord de gestion des risques afin d'assurer un suivi plus efficace. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir le tableau 29E.3).

Tableau 29E.3  
**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
Suivi effectué au moyen du tableau de bord de suivi mensuel des comptes	Suivi effectué grâce au catalogue des risques financiers, lequel est adapté aux activités de l'Office	Système complet de gestion des risques et de contrôle interne	Examen et suivi de l'efficacité et de l'efficience du système de contrôle interne	Amélioration de la qualité des services offerts aux clients au moyen de plans d'action d'atténuation des risques et d'un tableau de bord de gestion des risques

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

**Résultat 2 : améliorer le traitement des états de paie<sup>2</sup>**

**Exécution du programme en 2020**

29E.31 Des progrès notables ont été faits dans le cadre du sous-programme en ce qui concerne la mise au point du système de vérification des états de paie proposé. Celui-ci s'appuie sur des outils de veille technologique pour extraire automatiquement d'Umoja les données relatives aux états de paie et

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

recense et met en évidence les éléments qui doivent faire l'objet d'une analyse et d'une enquête plus poussées. À la fin de 2020, 70 % du système était opérationnel.

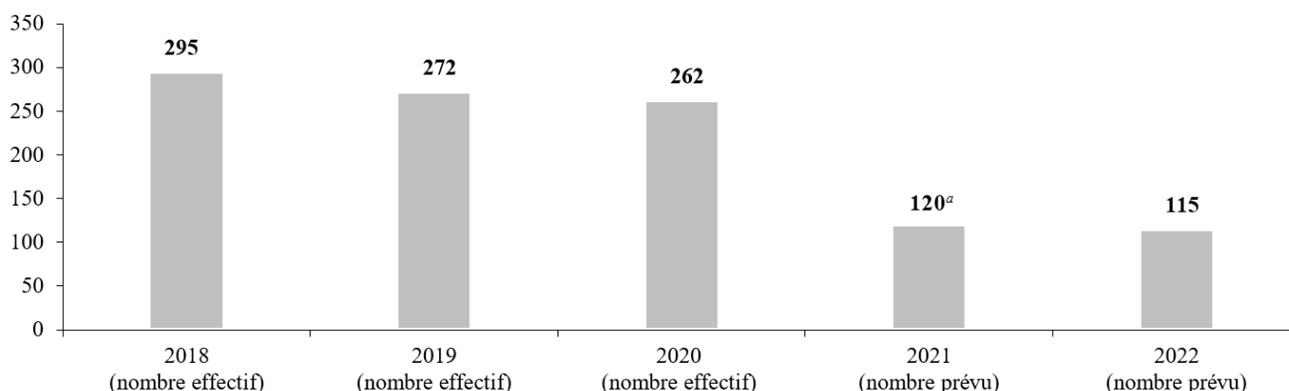
29E.32 Le travail effectué a contribué à ramener à 262 le nombre moyen de versements mensuels qui sont bloqués, mais n'a pas permis d'atteindre la cible fixée (150), dont il est question dans le projet de budget-programme pour 2021. L'essai pilote de l'outil, d'une durée de deux à trois mois, devait initialement avoir lieu au troisième trimestre de 2020, mais a été reporté au deuxième trimestre de 2021 en raison du manque de personnel dû aux problèmes de liquidités. Dans le cadre de la phase pilote, on emploiera simultanément le processus manuel actuel et le nouveau système, puis on comparera les résultats obtenus. On pourra ainsi recenser les défauts du nouveau système, le cas échéant, et en tirer les premiers enseignements, dont il sera tenu compte dans le travail quotidien.

### Projet de plan-programme pour 2022

29E.33 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on continuera à utiliser le nouvel outil, à en tirer des enseignements et à réduire le nombre moyen de versements bloqués dans les années à venir. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29E.I).

Figure 29E.I

### Mesure des résultats : nombre moyen de versements mensuels qui sont bloqués



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

### Résultat 3 : améliorer le contrôle et la visibilité des pratiques de gestion des risques en assurant un suivi de la mise en œuvre de la déclaration relative au contrôle interne et des mesures de traitement des risques

#### Projet de plan-programme pour 2022

29E.34 L'Office participe à des audits afin d'améliorer les processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne qui sous-tendent les services offerts aux clients. Il est essentiel de suivre de près les progrès accomplis dans l'application des recommandations des audits internes et externes pour que les délais convenus soient respectés. Un tableau de bord de gestion des risques a été créé dans le cadre du sous-programme afin de faciliter le suivi. On y trouve une liste exhaustive des recommandations d'audit formulées par le Comité des commissaires aux comptes et le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) ainsi qu'un état des progrès accomplis dans leur application. On y présente notamment les recommandations, l'état d'application, les dates d'achèvement prévues et les entités responsables.

*Enseignements tirés et changements prévus*

29E.35 L'enseignement tiré est le suivant : le suivi des plans d'application des recommandations des auditeurs ne suffit pas. Pour que l'on puisse respecter pleinement les obligations au titre du sous-programme et améliorer la qualité des services offerts aux clients, il faudra également surveiller et atténuer les risques recensés dans la déclaration relative au contrôle interne et dans le cadre du dispositif de gestion du risque institutionnel. Les domaines qui y sont couverts sont importants et ont une incidence directe sur les services fournis aux clients. Par exemple, la déclaration relative au contrôle interne vise notamment à garantir que les montants dus sont versés en temps voulu aux fournisseurs des clients, que le personnel est payé à temps, que les informations communiquées par les clients et les donateurs sont exactes et conformes aux normes reconnues et que les processus de facturation des clients et de recouvrement des coûts sont justes et gérés correctement. Les activités de gestion du risque institutionnel visent notamment à s'assurer que le personnel possède les compétences nécessaires pour répondre aux besoins futurs des clients, que les technologies sur lesquelles s'appuient les services financiers fournis aux clients sont protégées contre les cyberattaques et que les services proposés restent pertinents et correspondent aux exigences futures des clients. Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, on mettra à niveau le tableau de bord existant afin d'y inclure la déclaration relative au contrôle interne et les catégories de gestion du risque institutionnel, et on formera les cadres de l'Office pour qu'ils puissent faire le suivi des plans de traitement des risques et des activités connexes au moyen du tableau de bord.

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

29E.36 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera l'amélioration du contrôle et de la visibilité de la gestion des risques grâce à un suivi uniformisé des risques et des mesures de traitement, ainsi qu'à l'adoption, par les cadres, d'une perspective de gestion des risques davantage centrée sur l'Organisation (voir tableau 29E.4).

Tableau 29E.4  
**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
Approbation de la portée du projet et des configurations requises en vue de la mise au point du tableau de bord de gestion des risques	Accès des cadres à un tableau de bord sur mesure permettant le suivi des recommandations du BSCI et du Comité des commissaires aux comptes	Approche uniforme du traitement des risques grâce aux matrices de contrôle des risques	Renforcement du système de gestion des risques à l'échelle de l'Organisation et intégration d'un plus grand éventail de risques et mesures de traitement (services aux clients compris) dans le tableau de bord de gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration du contrôle et de la visibilité de la gestion des risques grâce à un suivi uniformisé des risques et des mesures de traitement</li> <li>Adoption, par les cadres, d'une perspective de gestion des risques davantage centrée sur l'Organisation</li> </ul>

## Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.37 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

### Résolutions de l'Assemblée générale

41/213	Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation des Nations Unies	75/242	Rapports financiers et états financiers audités et rapports du Comité des commissaires aux comptes
42/211	Application de la résolution 41/213 de l'Assemblée générale	75/243 75/252	Planification des programmes Questions relatives au projet de budget-programme pour 2021

## Produits

29E.38 On trouvera dans le tableau 29E.5 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29E.5

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

---

#### Catégorie et sous-catégorie

---

#### E. Activités d'appui

**Administration** : gestion financière, y compris gestion des risques et contrôle interne, élaboration et exécution des budgets et d'autres types de projets concernant les ressources ; gestion de 670 postes et emplois de temporaire financés au moyen de ressources inscrites au budget ordinaire et de ressources extrabudgétaires (création, reconduction, suppression et financement pour de courtes durées comme de longues durées) ; information financière et comptabilité ; gestion de la trésorerie et des produits ; gestion des accords de service conclus avec près de 50 entités clientes, notamment facturation trimestrielle aux fins du recouvrement des coûts pour plus de 120 gammes de services ; traitement des états de paie mensuels d'environ 7 500 membres du personnel dans le monde entier et de plus de 275 300 paiements et décaissements par an ; formulation de directives et de conseils sur toutes les questions financières ; fourniture d'une couverture médicale à plus de 32 000 membres du personnel, retraités et personnes à charge dans le monde entier ; gestion des demandes d'indemnisation ; organisation et gestion des réunions trimestrielles du conseil des clients.

---

## Sous-programme 2 Gestion des ressources humaines

### Objectif

29E.39 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de favoriser la constitution d'une main-d'œuvre qualifiée, diverse, sachant s'adapter et en bonne santé, de promouvoir les plus hautes qualités de travail, de compétence et d'intégrité et de conjuguer changement organisationnel et résilience.

### Stratégie

29E.40 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, on s'attachera, dans le cadre du sous-programme, à continuer de soutenir le recrutement de personnes qualifiées et le perfectionnement de leurs compétences, ainsi qu'à promouvoir une saine atmosphère de travail. On s'attellera en outre à accentuer les activités de conseil et à renforcer les capacités internes d'analyse des ressources humaines, tout en accordant une attention particulière au bien-être et à la santé mentale du personnel, le but étant d'améliorer le soutien apporté aux clients.

- 29E.41 Des activités d'apprentissage et de développement continueront par ailleurs d'être proposées au titre du sous-programme. L'accent sera particulièrement mis sur le multilinguisme et sur la tenue d'activités ciblées en matière de ressources humaines, notamment des séances de formation et d'information visant à promouvoir la gestion de la performance organisationnelle, à motiver les changements organisationnels, à encourager l'innovation et la flexibilité, à aider le personnel à s'adapter à un lieu de travail en évolution et à instaurer des relations de travail harmonieuses. On s'attachera en outre à entretenir les liens de collaboration noués avec la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève pour ouvrir de nouvelles possibilités d'apprentissage et d'échange de connaissances, par l'intermédiaire de l'Espace commun Savoirs et Formation.
- 29E.42 Il est prévu, au titre du sous-programme, que certaines des grandes initiatives lancées en 2020 pour répondre à la pandémie de COVID-19 se poursuivent. S'agissant de la gestion des crises, la collaboration mise en place avec les personnes responsables des ressources humaines au sein de l'équipe de coordination du dispositif de sécurité sera entretenue afin de garantir la continuité des futurs plans de lutte contre la COVID-19.
- 29E.43 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir les résultats suivants :
- a) Grande satisfaction des clients quant aux conseils et au soutien fournis ;
  - b) Motivation et capacité accrues des membres du personnel clients à s'adapter avec succès aux changements survenant sur leur lieu de travail, à favoriser l'innovation et à adopter de nouvelles méthodes de travail ;
  - c) Plus grande aptitude des équipes des clients à s'acquitter de leurs tâches avec davantage d'agilité et de flexibilité ;
  - d) Meilleure compréhension des mécanismes disponibles en matière de lutte contre les comportements abusifs ;
  - e) Maintien de la capacité des clients et des États Membres à effectuer leur travail de manière efficace et efficiente, en veillant à ce que ceux-ci se sentent pleinement soutenus dans les activités qu'ils mènent dans de difficiles conditions, et ce, peu importe l'endroit.

### **Exécution du programme en 2020**

- 29E.44 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

#### **Renforcement de la motivation du personnel pendant la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19)**

- 29E.45 Afin de contribuer à préserver la motivation du personnel pendant la pandémie de COVID-19, une stratégie à trois volets portant sur la communication, le bien-être du personnel et la fourniture d'un accès à distance aux principaux services de ressources humaines a été adoptée dans le cadre du sous-programme.
- 29E.46 S'agissant du volet communication, on s'est assuré de tenir les membres du personnel clients informés des mesures prises par l'Organisation pour lutter contre la COVID-19. Les dispositions ci-après ont ainsi été prises au titre du sous-programme : diffusion de plus de 55 messages de la Directrice générale sur la question ; organisation régulière de réunions d'information à l'intention des cadres et de séances d'information destinées aux membres du personnel, et tenue d'une réunion générale sur la question du retour dans les bureaux ; mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique à l'intention du personnel ; élaboration d'affiches, de messages destinés à être diffusés sur des écrans, de panneaux informatifs pour les bâtiments et de vidéos en vue du retour du personnel au Palais des Nations.
- 29E.47 En ce qui concerne le bien-être du personnel, le sous-programme a permis à plus de 2 500 personnes de bénéficier d'ateliers virtuels, de programmes de sensibilisation et de séances de méditation

virtuelles. Plus de 1 300 membres du personnel ont en outre profité de séances de conseil individuelles (soit une augmentation d'environ 35 % par rapport à la période d'avant pandémie). On s'est par ailleurs attaché à encourager l'organisation de réunions virtuelles quotidiennes entre les responsables et leurs équipes afin qu'ils restent en contact et, en 2020, une enquête a été menée sur la santé et le bien-être du personnel du Secrétariat des Nations Unies à Genève pendant la pandémie.

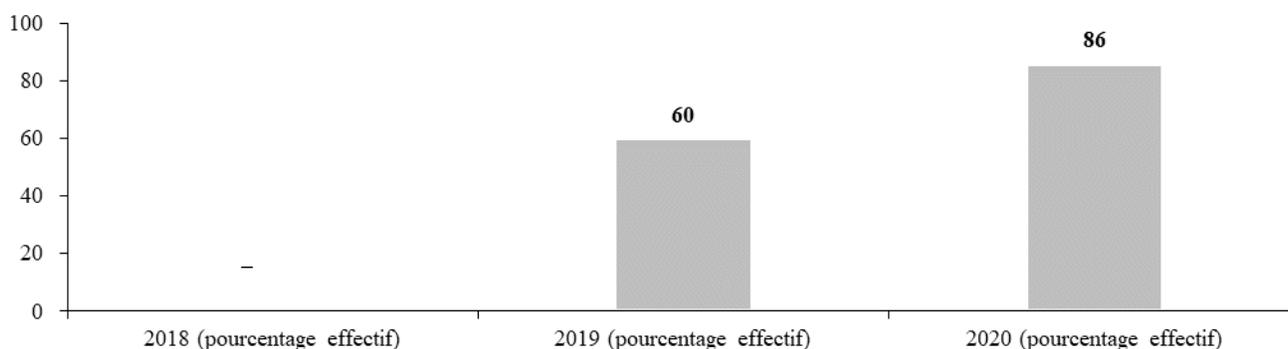
29E.48 Enfin, le sous-programme a permis, par l'intermédiaire du centre d'assistance virtuel à la clientèle, de fournir au jour le jour des conseils et un soutien administratif en rapport avec la COVID-19 aux membres du personnel, notamment concernant le passage des frontières. Les demandes de services aux clients ont augmenté de plus de 50 % au cours de la période considérée, 3 000 d'entre elles portant spécifiquement sur le passage des frontières et les visas.

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

29E.49 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme en témoigne le fait que 86 % des membres du personnel ont déclaré ressentir de la motivation ou de l'enthousiasme dans l'exercice de leurs fonctions (voir fig. 29E.II).

Figure 29E.II

**Mesure des résultats : pourcentage de membres du personnel ayant déclaré ressentir de la motivation ou de l'enthousiasme dans l'exercice de leurs fonctions**



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

29E.50 En raison de la pandémie, en 2020, divers types d'activités prévues dans le cadre du sous-programme ont dû être reportées ou annulées. En ce qui concerne la formation, les activités visant à préparer et à concevoir de nouveaux cours ou à en améliorer d'autres ont dû être reportées, toutes les sessions de formation en personne annulées et les cours de langue adaptés et dispensés entièrement à distance. Au Bureau de la Conseillère du personnel, divers ateliers et autres manifestations qu'il était prévu d'organiser ont également été reprogrammés et l'accent mis sur le renforcement de la résilience ainsi que sur la santé mentale et le bien-être.

29E.51 Pour aider les clients à faire face aux problèmes liés à la pandémie, on a retenu de nouvelles activités, qui concourent aux objectifs du sous-programme, ou apporté à d'autres de légers aménagements. S'agissant des services médicaux, le sous-programme a servi à : assurer le suivi des personnes entrées en contact avec des cas avérés ou suspects de COVID-19 ; mettre en place une ligne d'assistance téléphonique et en garantir le fonctionnement 24 heures sur 24 ; commander, gérer et distribuer du matériel de lutte contre l'épidémie ; procéder, dans le cadre de la stratégie de retour au Palais des Nations, à une évaluation des risques existant sur le lieu de travail pour certains postes spécifiques ; appuyer la plateforme d'évacuation sanitaire développée par l'OMS et gérée par l'unité de coordination médicale aux fins de l'évacuation de membres du personnel dans le monde entier ; coordonner les actions entreprises avec des médecins et des hôpitaux locaux. Il a en outre permis l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan visant à préserver la motivation du personnel et son attachement à exécuter ses fonctions, même dans les conditions difficiles et éprouvantes créées par la pandémie.

## Résultats escomptés pour 2022

29E.52 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

### Résultat 1 : un personnel en bonne santé au service d'un monde meilleur<sup>3</sup>

#### Exécution du programme en 2020

29E.53 Dans le cadre du sous-programme, des plans individuels de retour au travail s'inspirant de la politique de l'Office relative à la reprise du travail après une longue période d'absence, telle qu'un congé de maladie, ont été mis en œuvre pour plus de 20 membres du personnel clients. Chaque situation a ainsi été analysée aux fins de l'élaboration de plans visant à faciliter la réintégration du personnel dans les bureaux. On a par ailleurs continué d'organiser des réunions mensuelles de coordination entre les services médicaux et les services dont les besoins et les contraintes étaient plus spécifiques, afin de garantir une approche holistique. Une procédure d'examen a en outre été mise place pour évaluer, de façon préalable et selon divers critères d'ordre médical (relatifs par exemple à l'entraînement physique, au port d'armes à feu, au levage de charges lourdes et à la conduite), l'aptitude des agents de sécurité à reprendre le travail au sortir d'une période de congé de maladie. Des échos favorables ont été reçus des services dont les membres du personnel avaient repris le chemin du bureau, venant confirmer que les nouvelles procédures adoptées avaient contribué à faciliter ce retour pour le personnel et aidé les responsables à l'organiser. Les enseignements tirés des résultats obtenus en 2020 sont en cours d'analyse et il en sera tenu compte pour améliorer les prochains plans de retour au travail.

29E.54 Le travail susmentionné a contribué à la pleine application de la politique de retour au bureau et à l'émission d'avis positifs sur les plans individuels élaborés à ce sujet, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2020.

#### Projet de plan-programme pour 2022

29E.55 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on élargira la politique de retour au travail au cas par cas à d'autres bureaux clients et on fera part à d'autres entités clientes des retours d'expérience récoltés et des enseignements tirés. Dans l'ensemble, on s'attachera à continuer d'améliorer la gestion des absences pour congé de maladie de longue durée. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir le tableau 29E.6).

Tableau 29E.6  
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
Élaboration d'une politique de retour au travail sous l'égide du Groupe de travail sur le bien-être du personnel	Lancement de la politique de retour au travail, que le Groupe de travail sur le bien-être du personnel s'emploie à améliorer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application intégrale de la politique de retour au travail</li> <li>• Émission, par la majorité des cadres, d'avis positifs concernant les plans</li> </ul>	Examen de la politique de retour au travail et prise en compte des enseignements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargissement de la politique de retour au travail au cas par cas à d'autres bureaux clients</li> <li>• Partage des retours d'expérience récoltés et des enseignements tirés</li> </ul>

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

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
		individuels de retour au travail		avec les départements clients en tant que meilleure pratique

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

## Résultat 2 : idées innovantes pour soutenir le personnel dans un environnement de travail en mutation<sup>4</sup>

### Exécution du programme en 2020

- 29E.56 Dans le cadre du sous-programme, des progrès ont continué d'être accomplis en ce qui concerne l'adoption de nouvelles méthodes de travail innovantes destinées à aider le personnel à s'adapter à un environnement en mutation, telles que la technique des réunions express. Compte tenu du succès du projet pilote mené en 2019, la formation des équipes à cette technique s'est poursuivie et, actuellement, 17 d'entre elles l'utilisent de façon quotidienne. Grâce aux réunions express, il a été possible d'encourager la productivité tout au long de la crise de la COVID-19 en maintenant l'accent sur les objectifs et les priorités stratégiques. Cette technique a également permis de veiller à ce que chacun s'acquitte de ses tâches, renforçant de la sorte le principe de responsabilité. Par ailleurs, une session de formation des formateurs a été organisée à l'intention de 10 nouveaux collègues au début de l'année 2020 afin d'étendre l'utilisation de ce type de réunions d'équipe et de faire connaître les enseignements tirés.
- 29E.57 Le travail susmentionné a contribué à susciter des réactions positives de la part des responsables et du personnel des équipes dans lesquelles était testée la technique des réunions express et conduit à l'organisation d'une session de formation des formateurs à son sujet ainsi qu'à une augmentation du nombre d'équipes l'utilisant, celui-ci passant de 15 à 17, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le budget-programme de 2021.

### Projet de plan-programme pour 2022

- 29E.58 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on s'attellera encore à rendre l'Office des Nations Unies à Genève plus agile, grâce à la promotion de techniques modernes conçues pour encourager la flexibilité et la créativité au sein des équipes, le but étant d'autonomiser le personnel, d'appuyer les responsables et d'obtenir davantage de résultats. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir le tableau 29E.7).

Tableau 29E.7  
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
–	Les premières équipes expérimentent la technique des réunions express à la suite de retours de clients qui ont	• Les échos favorables reçus des cadres et du personnel ayant participé au projet pilote ont conduit à la création d'une	Recours accru aux réunions express et obtention de retours favorables de la part des cadres et du personnel concernant la	Émission d'avis favorables concernant l'organisation de sessions de formation visant à promouvoir un état d'esprit agile, celles-ci étant jugées

<sup>4</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29E)].

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
	signalé la nécessité de renforcer les capacités et le souci du client et d'instaurer un environnement de travail plus collaboratif et plus souple et une gestion axée sur les résultats	session de formation des formateurs sur l'utilisation de la technique des réunions express  • Le nombre d'équipes utilisant la technique des réunions express est passé de 15 à 17	manière dont ces réunions ont favorisé la gestion axée sur les résultats et conduisent à la création d'un environnement de travail plus collaboratif et plus souple	utiles aux équipes pour s'adapter à une nouvelle réalité du travail et contribuant à l'amélioration des résultats

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

**Résultat 3 : civilité et respect accrus sur le lieu de travail**

**Projet de plan-programme pour 2022**

29E.59 À l'appui de la Directrice générale, il a été décidé, dans le cadre du sous-programme, d'élaborer une stratégie visant à accroître la confiance des membres du personnel clients dans les mécanismes existants, à encourager le personnel à s'exprimer sans crainte de représailles et à lutter contre l'idée selon laquelle les manquements à la déontologie ne sont pas sanctionnés. En 2018, des séances d'information ciblées ont été organisées sur les normes de conduite et les valeurs éthiques, sur les responsabilités relatives aux litiges et aux conflits, et sur l'importance d'avoir accès à un environnement de travail sain. En 2019, un groupe de parties prenantes a été créé pour prévenir et combattre le harcèlement. En outre, des coordonnateurs(trices) pour les questions de déontologie et de discipline ont été désigné(e)s et chargé(e)s de soutenir le personnel et de conseiller la Directrice générale au sujet des comportements proscrits et autres manquements. En 2020, l'accent a été mis sur la formation avec le lancement des dialogues « Ensemble pour le respect », qui visent à aider le personnel à s'engager davantage et à être plus proactif dans l'établissement et le maintien d'un environnement de travail harmonieux et civil.

*Enseignements tirés et changements prévus*

29E.60 L'enseignement tiré est le suivant : on a pris conscience qu'il restait beaucoup à faire pour aider les membres du personnel à s'y retrouver dans les voies de réclamation formelles et informelles qui leur étaient offertes, ainsi que pour les sensibiliser aux responsabilités leur incombant en tant que témoins d'actes répréhensibles. Compte tenu de cet enseignement, on s'attachera, dans le cadre du sous-programme, à étendre la portée des dialogues « Ensemble pour le respect » à une plus grande échelle. On s'efforcera en outre de mieux faire connaître le rôle des coordonnateurs(trices) pour les questions de déontologie et de discipline, d'utiliser des outils de suivi permettant de surveiller de près les comportements prohibés et de veiller à ce que les plaintes soient traitées efficacement. On s'attachera, enfin, à mettre en place un réseau informel de collègues de confiance disposant des compétences voulues, auxquels les membres du personnel en situation de conflit pourront s'adresser pour obtenir des informations et des conseils neutres et utiles.

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

29E.61 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montreront la création, à titre d'essai, d'un réseau informel de règlement des conflits et la prise de conscience accrue du personnel quant au nombre de cas signalés de harcèlement et autres comportements prohibés et aux mesures prises pour les empêcher (voir le tableau 29E.8).

Tableau 29E.8

**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
Organisation, à l'intention des cadres, de séances d'information ciblées sur les responsabilités leur incombant en matière de litiges et de conflits et sur la promotion d'un environnement de travail sain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un groupe de parties prenantes pour prévenir et combattre le harcèlement à l'Office des Nations Unies à Genève</li> <li>Sensibilisation accrue du personnel aux mécanismes existants et promotion du règlement amiable des différends</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement des dialogues « Ensemble pour le respect »</li> <li>Désignation de deux coordonnateurs(trices) pour les questions de déontologie et de discipline</li> <li>Mise en œuvre du système de suivi des fautes professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation du nombre de membres du personnel qui assistent la formation « Ensemble pour le respect »</li> <li>Sensibilisation des membres du personnel aux endroits où ils peuvent trouver de l'aide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création, à titre d'essai, d'un réseau informel de règlement des conflits</li> <li>Prise de conscience accrue du personnel quant au nombre de cas signalés de harcèlement et autres comportements prohibés et aux mesures prises pour les empêcher</li> </ul>

**Textes des organes délibérants définissant les mandats**

29E.62 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

*Résolutions de l'Assemblée générale*

72/254	Gestion des ressources humaines	75/245	Régime commun des Nations Unies
73/276	Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies		

**Produits**

29E.63 On trouvera dans le tableau 29E.9 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29E.9

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

---

*Catégorie et sous-catégorie*

---

**D. Activités de communication**

**Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information** : salons de l'emploi et exposés sur les carrières organisés afin de trouver et de recruter des candidates et candidats potentiels originaires d'États Membres non représentés ou sous-représentés et de mieux faire connaître les possibilités d'emploi à l'ONU ; programmes de promotion de la santé et du bien-être proposés au personnel de plus de 20 entités clientes ; partage de connaissances dans le domaine des ressources humaines.

**E. Activités d'appui**

**Administration** : gestion des aptitudes et classement des emplois ; gestion d'environ 3 500 contrats de membres du personnel ; conseils d'experts et services d'orientation concernant les politiques de gestion des ressources humaines, notamment l'administration et l'application du Statut et du Règlement du personnel et du dispositif de sélection du personnel ; formations sur l'acquisition de compétences en matière d'organisation et de gestion, de compétences spécialisées et techniques ainsi que d'aptitudes linguistiques et d'aptitudes en matière de communication, et sur l'organisation des carrières pour plus de 9 000 membres du personnel et autres participants par an ; administration d'examens ; services de consultation et d'appui psychologique et social ; réalisation d'enquêtes auprès du personnel, notamment sur le coût de la vie et l'indemnité journalière de subsistance ; obtention de 6 700 permis de séjour dans le pays hôte, en liaison avec les autorités locales ; services relatifs à la santé au travail et services médico-administratifs proposés à 12 000 membres du personnel clients à Genève et dans les bureaux extérieurs, consultations et conseils médicaux, préparation aux situations d'urgence médicale, campagnes portant sur la santé et le bien-être ; formation, organisation des carrières et gestion de la performance.

**Justice interne et contrôle interne** : fourniture de conseils juridiques dans les cas de fautes présumées ; exercice des fonctions de conseiller juridique de l'Organisation devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies ; exercice des fonctions de défenseur au nom de l'Organisation dans les affaires portées par le personnel devant le Groupe du contrôle hiérarchique et le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies ; fourniture de services consultatifs d'ordre juridique et stratégique à plus de 20 entités clientes, notamment par des sessions d'information ad hoc destinées aux cadres, sur les pratiques exemplaires et les enseignements tirés de l'expérience au sujet de questions liées à l'administration de la justice.

---

**Sous-programme 3  
Services d'appui**

**Objectif**

- 29E.64 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer le bon fonctionnement de l'Office des Nations Unies à Genève, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne les activités suivantes : gestion des locaux, des bureaux et des installations de conférence, gestion des biens, voyages et transports, courrier et valise diplomatique, achats et activités commerciales.

**Stratégie**

- 29E.65 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, on s'attellera, dans le cadre du sous-programme, à maintenir la prestation de services dans les domaines suivants : gestion des installations, appui aux activités de conférence, organisation de manifestations spéciales, gestion de projets, gestion de l'espace, achats, gestion des contrats, gestion des biens, voyages, administration des privilèges diplomatiques, visas, titres de voyage de l'ONU, transports, courrier et valise diplomatique, entreposage et gestion durable de l'environnement. On continuera également d'appuyer activement la mise en œuvre du Plan stratégique patrimonial et de veiller à ce que des mesures soient prises pour réduire autant que possible l'impact de toute perturbation qui pourrait être provoquée par les travaux de rénovation des bâtiments historiques du Palais des Nations, qui ont commencé en janvier

2021 et se poursuivront jusqu'en 2024, ainsi que de soutenir la mise en service du nouveau bâtiment H, lequel sera remis à disposition une fois sa construction achevée, en 2021.

- 29E.66 On continuera, dans le cadre du sous-programme, de fournir des services d'appui technique essentiels pour les conférences, réunions et manifestations qui se déroulent à l'Office, y compris dans ses annexes, telles que le Palais Wilson (qui comprend plus de 35 salles de conférence d'une capacité allant de 10 à 2 200 sièges par salle). De nouvelles technologies avancées d'appui aux conférences sont apparues ces dernières années, et l'Office entend continuer d'en tirer pleinement parti.
- 29E.67 On continuera en outre d'améliorer les procédures afin de gagner en efficacité et de renforcer les services communs d'achat avec divers organismes et institutions des Nations Unies sis à Genève par l'intermédiaire du Groupe des activités communes d'achat.
- 29E.68 Au titre du sous-programme, les activités ci-après se poursuivront : application des nouvelles réglementations et directives émises au niveau local et par l'OMS ; installation, dans les salles de réunion et de conférence, de l'infrastructure et des équipements nécessaires à l'organisation de réunions virtuelles et hybrides, en fonction des fonds disponibles ; fourniture de toute autre assistance nécessaire en vue de garantir la sécurité du personnel, des clients et des délégués dans le Palais des Nations. Une solution de « casier intelligent » sera en outre mise en place pour faciliter la réception et l'envoi de courrier par les clients. Offrant une grande flexibilité, celle-ci permettra au personnel de collecter et de déposer son courrier à sa convenance et en toute sécurité et contribuera à l'adoption de modalités de travail aménagées.
- 29E.69 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir les résultats suivants :
- a) Amélioration de l'efficacité avec laquelle les services d'appui sont fournis à l'Office et à ses entités clientes, en particulier pendant les travaux de construction et de rénovation prévus dans le Plan stratégique patrimonial ;
  - b) Fourniture de services d'appui aux conférences modernes et de qualité, y compris pendant les travaux de rénovation prévus dans le Plan stratégique patrimonial ;
  - c) Meilleure coordination de la réponse apportée aux besoins des entités clientes en matière d'achats ;
  - d) Amélioration de la sécurité et des conditions de travail au Palais des Nations et dans ses annexes ;
  - e) Possibilité d'organiser des conférences et des réunions du système des Nations Unies multilingues à Genève.

## **Exécution du programme en 2020**

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

### **Retour en toute sécurité des clients et du personnel au Palais des Nations et fourniture de services de conférence et de réunion adaptés à la situation sanitaire pendant la crise de la COVID-19**

- 29E.71 La pandémie de COVID-19 a beaucoup perturbé le fonctionnement du Palais des Nations. Dès son apparition, on s'est efforcé, dans le cadre du sous-programme, de prendre des mesures permettant de garantir un retour des clients et du personnel au Palais en toute sécurité et d'assurer la fourniture de services de conférence et de réunion adaptés à la situation sanitaire. Pour ce faire, des règles de distanciation physique ont dû être fixées et observées et des plans santé et sécurité supplémentaires, préparés en détail. De nouvelles voies piétonnes à sens unique ont également été dessinées à l'intérieur et à l'extérieur des locaux concernés, tandis que des cloisons de sécurité (plexiglas) étaient installées dans divers endroits, dont les salles de conférence, de même que des panneaux indiquant

les itinéraires à emprunter pour plus de sécurité et le taux d'occupation maximale devant être respecté, notamment dans les bureaux et les salles de conférence. Un protocole de nettoyage, de désinfection et d'assainissement de tous les points de contact du type poignées de porte, écouteurs et boutons-poussoirs d'ascenseurs a en outre été adopté. Enfin, toutes les mesures de lutte contre la COVID-19 préconisées par la fédération des associations européennes en chauffage, ventilation et climatisation ont été mises en œuvre, notamment pour ce qui est de veiller à ce que l'air ne recircule jamais et soit toujours renouvelé à 100 %, ce qui a entraîné une augmentation de la consommation d'énergie et, par conséquent, des frais de fonctionnement.

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

29E.72 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montrent le retour en toute sécurité des clients et du personnel au Palais des Nations et la fourniture de services de conférence et de réunion adaptés à la situation sanitaire (voir le tableau 29E.10).

Tableau 29E.10

**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)
–	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place des conditions de sécurité nécessaires au retour des clients et du personnel au Palais des Nations, dans le respect de taux d'occupation définis en fonction de l'évolution de la pandémie et conformément aux directives émises par les autorités locales</li> <li>• Services de conférence et de réunion fournis dans le respect des mesures de sécurité</li> </ul>

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

29E.73 En 2020, la mise en œuvre de diverses activités de construction et d'entretien en lien avec le sous-programme a été retardée par la pandémie de COVID-19, en raison des strictes exigences imposées en matière de santé et de sécurité. Au début de la pandémie, les autorités ont interrompu les travaux de construction et activités connexes en cours à la Villa Pelouse, l'entrée de sécurité de Pregny et le Bar Concordia, ainsi que divers projets portant, entre autres, sur le désamiantage de locaux, ce qui a entraîné des retards dans l'exécution de ces travaux, de même que dans l'attribution des espaces pour les principaux clients. Ces restrictions ont également retardé l'achèvement du bâtiment H (dont la construction fait partie du Plan stratégique patrimonial) et, partant, empêché la tenue, au titre du sous-programme, de plusieurs activités destinées à en préparer l'occupation (initialement prévue pour 2020). Ces changements ont eu des répercussions sur l'exécution du programme en 2020, comme indiqué ci-après pour le résultat 1.

29E.74 Pour minimiser les risques liés à la propagation de la COVID-19 au Palais des Nations, on a retenu de nouvelles activités et mis en œuvre toutes les règles de santé et de sécurité imposées à cet effet. Les nouveaux produits ont contribué aux résultats en 2020, comme indiqué pour le nouveau résultat dont il est question plus haut.

## Résultats escomptés pour 2022

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

### Résultat 1 : gestion novatrice des bâtiments<sup>5</sup>

#### Exécution du programme en 2020

29E.76 Dans le cadre du sous-programme, des progrès considérables ont été réalisés en 2020 s'agissant de préparer l'occupation du nouveau bâtiment H. Ainsi, des lignes directrices ont été établies et l'on s'est assuré de tirer parti des possibilités offertes par la technologie et d'adopter des stratégies de maintenance préventive en vue d'optimiser l'espace. Des licences du logiciel Revit ont été achetées afin de pouvoir faire fonctionner le système de modélisation utilisé pour créer une maquette tridimensionnelle du nouvel édifice, laquelle permet d'obtenir des informations utiles en vue d'optimiser et d'accélérer les activités de maintenance. En ce qui concerne l'optimisation de l'espace, des études sur l'aménagement des locaux et des propositions visuelles dans lesquelles est prévue l'installation de bureaux paysagés et d'espaces de travail modulables ont été réalisées sur papier.

29E.77 Le travail susmentionné a contribué à préparer l'occupation du bâtiment H dès la fin de sa construction, mais n'a pas permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2020, à savoir d'optimiser l'espace et de faciliter la maintenance préventive grâce au système de modélisation du bâtiment. Ceci s'explique par le report, au deuxième trimestre de 2021, de la date d'achèvement des travaux pour cause de COVID-19. Il est toujours prévu que toutes les activités requises soient achevées d'ici à ce que le bâtiment puisse être occupé.

#### Projet de plan-programme pour 2022

29E.78 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on continuera d'optimiser l'espace au fur et à mesure que les entités entrent et sortent des locaux transitoires. On adoptera en outre une nouvelle approche de la maintenance mettant l'accent sur la prévention plutôt que sur la correction, ce qui permettra de protéger les bâtiments contre la détérioration, l'obsolescence et la dépréciation et d'éviter les doubles emplois. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir le tableau 29E.11).

Tableau 29E.11

#### Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
L'espace n'est pas optimisé	L'espace n'est pas optimisé	Préparation de l'occupation du bâtiment H dès la fin de sa construction	L'espace est optimisé grâce aux directives relatives à sa répartition et aux consignes concernant sa gestion	Réduction de la détérioration des bâtiments grâce à l'adoption d'une nouvelle approche de « maintenance préventive »

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

<sup>5</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [A/74/6 (Sect. 29E)].

## Résultat 2 : réduction des déchets produits au Palais des Nations par les clients, les visiteurs et le personnel<sup>6</sup>

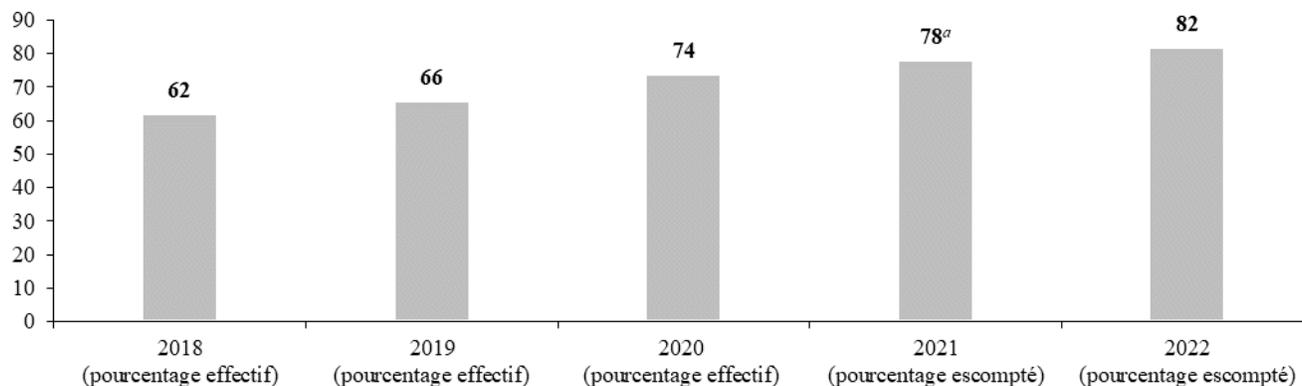
### Exécution du programme en 2020

- 29E.79 Le sous-programme a permis l'installation de 53 points de recyclage des déchets dans le Palais des Nations et ses annexes et le retrait simultané des poubelles individuelles de certaines zones, ce qui a conduit à une augmentation de la quantité de déchets triés. Un nouvel appel d'offres a en outre été lancé, compte tenu d'exigences écologiques actualisées, afin que le recyclage des déchets relève directement du prestataire de nettoyage principal. Par ailleurs, l'utilisation de produits en plastique à usage unique dérivé pétrole a été complètement bannie du Palais des Nations et un éco-point a été inauguré à titre de projet pilote, permettant d'accroître la quantité de déchets recyclés et encourageant la réutilisation des matériaux et des fournitures de bureau.
- 29E.80 Le travail effectué a facilité le recyclage de 74 % des déchets de bureau, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2021.

### Projet de plan-programme pour 2022

- 29E.81 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on continuera d'étudier la possibilité de construire un centre de tri permettant de traiter davantage de catégories de déchets, aux fins notamment de leur réutilisation, par exemple des déchets biodégradables d'origine végétale, des déchets de construction et de démolition et des déchets dangereux. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29E.III).

Figure 29E.III  
Mesure de performance : pourcentage de déchets recyclés



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

## Résultat 3 : infrastructures durables contribuant à l'organisation de réunions hybrides

### Projet de plan-programme pour 2022

- 29E.82 En 2020, les contraintes liées à la pandémie de COVID-19 ont perturbé la fourniture de services de conférence en personne à l'Office des Nations Unies à Genève. Il est dès lors devenu primordial de mettre au point et d'utiliser dans les plus brefs délais des solutions virtuelles et hybrides pour garantir la continuité des activités de conférence et de réunion, même lorsque celles-ci ne pouvaient pas avoir lieu en présentiel.

<sup>6</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [[A/75/6 \(Sect. 29E\)](#)].

29E.83 Pour répondre à cet impératif, en 2020, six salles de conférence ont été modernisées au titre du sous-programme et équipées du matériel audiovisuel et des technologies nécessaires, notamment des caméras destinées à filmer le visage et les expressions des orateurs et oratrices et d'autres outils visant à faciliter l'interprétation simultanée à distance. Ces améliorations ont contribué à la tenue de 572 réunions hybrides.

*Enseignements tirés et changements prévus*

29E.84 Les enseignements tirés sont les suivants : afin de mettre en place de façon durable les infrastructures nécessaires à l'organisation de réunions hybrides à long terme, il faudrait adopter une stratégie à trois volets portant sur l'installation du matériel technologique nécessaire dans des salles de réunion supplémentaires, la recherche d'une plateforme permettant la fourniture de services d'interprétation simultanée à distance, et la formation du personnel aux technologies requises pour modérer ces rencontres.

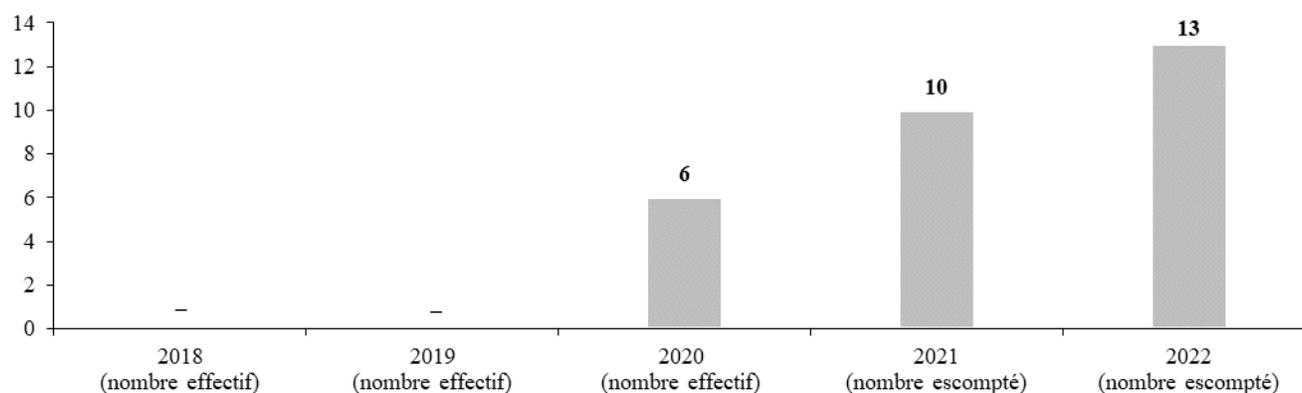
29E.85 Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, on cherchera à augmenter progressivement le nombre de salles de conférence équipées du matériel nécessaire à la tenue de réunions hybrides, dans la mesure où les fonds le permettent, et on élaborera une stratégie visant à former davantage de membres du personnel à l'animation de réunions virtuelles et hybrides. Tout est fait pour que les infrastructures requises pour l'organisation de réunions hybrides soient installées et que le personnel de l'Office et des organisations clientes (secrétariats techniques) concerné dispose des compétences nécessaires pour animer ces rencontres.

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

29E.86 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera la mise à disposition de 13 salles de conférence équipées pour la tenue de réunions hybrides avec services d'interprétation simultanée à distance (voir fig. 29E.IV).

Figure 29E.IV

**Mesure des résultats : nombre de salles de conférence pouvant accueillir des réunions hybrides avec services d'interprétation simultanée à distance (total cumulé)**



## Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.87 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

### Résolutions de l'Assemblée générale

58/263	Rapport du Corps commun d'inspection sur les activités productrices de recettes dans le système des Nations Unies	58/277	Rapport du Corps commun d'inspection sur l'audit de gestion des pratiques de l'Organisation et des fonds et programmes des Nations Unies en matière d'externalisation
		69/273	Achats

## Produits

29E.88 On trouvera dans le tableau 29E.12 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29E.12

### Sous-programme 3 : produits de portée générale retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

*Catégorie et sous-catégorie*

#### E. Activités d'appui

**Administration** : gestion et entretien des locaux de l'ONU, y compris les bureaux, les infrastructures techniques de 43 salles de conférence, les annexes et les parcs ; présentation d'exposés aux États Membres sur l'appui à l'exécution du Plan stratégique patrimonial et sur la manière de tirer parti des nouvelles installations et d'utiliser pleinement l'espace de travail.

**Logistique** : organisation des voyages du personnel et des participants aux réunions.

**Achats** : administration du Groupe des activités communes d'achat pour les bureaux des Nations Unies et d'autres entités participantes ; appui en matière de planification et de recherche de fournisseurs pour l'achat de biens et de services ; passation des commandes de biens et de services ; achats de biens et de services.

**Gestion des biens** : inventaire physique des biens et suivi de la comptabilité matières pour 36 000 articles ayant un numéro d'inventaire, immobilisations corporelles et articles en stock n'ayant pas de valeur marchande appartenant à l'Office des Nations Unies à Genève, à divers départements et bureaux du Secrétariat et à diverses entités des Nations Unies (plus entreposage et élimination des articles).

**Gestion des installations** : gestion de bâtiments d'une superficie totale de 181 560 m<sup>2</sup> abritant 2 800 bureaux, et fourniture de services de réaménagement et de mobilier de bureau pour répondre aux besoins des entités clientes.

**Transports** : expédition de biens de l'Organisation, envois groupés pour les conférences, déménagement d'effets personnels et souscription des polices d'assurance correspondantes.

**Services de courrier** : réception, inspection et distribution ultérieure des biens ; acheminement du courrier et de la valise diplomatique et services de distribution pour les bureaux de l'ONU et d'autres entités des Nations Unies.

**Visas et services diplomatiques** : délivrance de laissez-passer et d'autres documents de voyage pour 53 entités des Nations Unies et des membres du personnel en poste dans le monde entier.

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

### Objectif

29E.89 L'objectif auquel le sous-programme contribue consiste à se servir des technologies pour améliorer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles les programmes de fond des entités clientes sont exécutés,

les technologies prenant notamment la forme d'une architecture, de systèmes informatiques et de systèmes de communication cohérents, d'un accès aux innovations dans les domaines de l'informatique et des communications, et de modalités d'hébergement des applications et d'une infrastructure sécurisées, unifiées et résilientes.

### Stratégie

- 29E.90 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, le sous-programme placera les objectifs fixés dans les programmes des bureaux clients et les besoins de ceux-ci au centre des décisions concernant l'offre de services informatiques et de services de communication. Il s'agira notamment de mettre en œuvre de nouvelles technologies en cherchant à mieux comprendre les programmes institutionnels, d'établir des relations de confiance avec les clients et de gérer un portefeuille de solutions pertinentes.
- 29E.91 On s'attachera en outre, dans le cadre du sous-programme, à développer de solides capacités qui permettent d'atteindre les objectifs des clients, avec lesquels elles seront alignées, en s'informant sur les solutions pertinentes et en se formant à leur utilisation, en passant aux options d'approvisionnement les plus rentables pour un gain de valeur, en tirant parti des économies d'échelle, en adoptant des technologies innovantes et en abandonnant certains systèmes, ainsi qu'à garantir l'utilisation efficace et efficiente des moyens informatiques et des moyens de communication, en encourageant et en aidant les services chargés de l'informatique et des communications dans les entités du système des Nations Unies à Genève et ailleurs en Europe à élaborer, adopter et mettre en œuvre des politiques et procédures de gouvernance en la matière. On veillera par ailleurs à encadrer et à appuyer l'exécution de la stratégie informatique et des communications, et on proposera des services de cybersécurité afin de créer un environnement numérique sûr et fiable.
- 29E.92 Le sous-programme devrait contribuer aux initiatives visant à reconstruire en mieux, grâce à l'accélération et à la hiérarchisation des efforts stratégiques déployés pour soutenir plus efficacement toutes les activités menées en la matière depuis des sites géographiques variés.
- 29E.93 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir les résultats suivants :
- a) Les clients seront mieux à même de prendre des décisions et l'accès à des outils informatiques appropriés leur permettra de s'acquitter plus aisément des tâches administratives et des activités de gestion ;
  - b) Les entités clientes mettront en œuvre, avec souplesse, des technologies nouvelles et novatrices répondant à leurs besoins opérationnels ;
  - c) Les entités clientes auront accès à des services et des solutions rentables leur permettant d'optimiser l'utilisation des ressources pour atteindre leurs objectifs.

### Exécution du programme en 2020

- 29E.94 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

#### **La fourniture de services d'interprétation simultanée à distance pour les réunions hybrides a permis aux réunions officielles du système des Nations Unies de se poursuivre pendant la pandémie de COVID-19**

- 29E.95 Depuis mars 2020, l'accès aux locaux de l'Office des Nations Unies à Genève est limité en raison de la COVID-19, une situation qui a influé sur la capacité de l'Organisation à y accueillir des réunions officielles, telles que des rencontres du Conseil des droits de l'homme, de l'Assemblée mondiale de la Santé et de la Conférence internationale du Travail. Dans ce contexte, les États Membres ont demandé à l'Office de mettre à disposition des plateformes permettant la tenue de

réunions à distance, tout en veillant à ce que les services d'interprétation officiels de l'ONU demeurent disponibles et à ce que le règlement intérieur soit respecté. Différents outils et logiciels d'interprétation simultanée à distance ont donc été testés de façon approfondie aux fins de leur emploi lors de réunions multilingues en ligne et hybrides, de même que diverses solutions techniques devant permettre de les utiliser en conjonction avec les systèmes audiovisuels de conférence et d'interprétation disponibles au Palais des Nations.

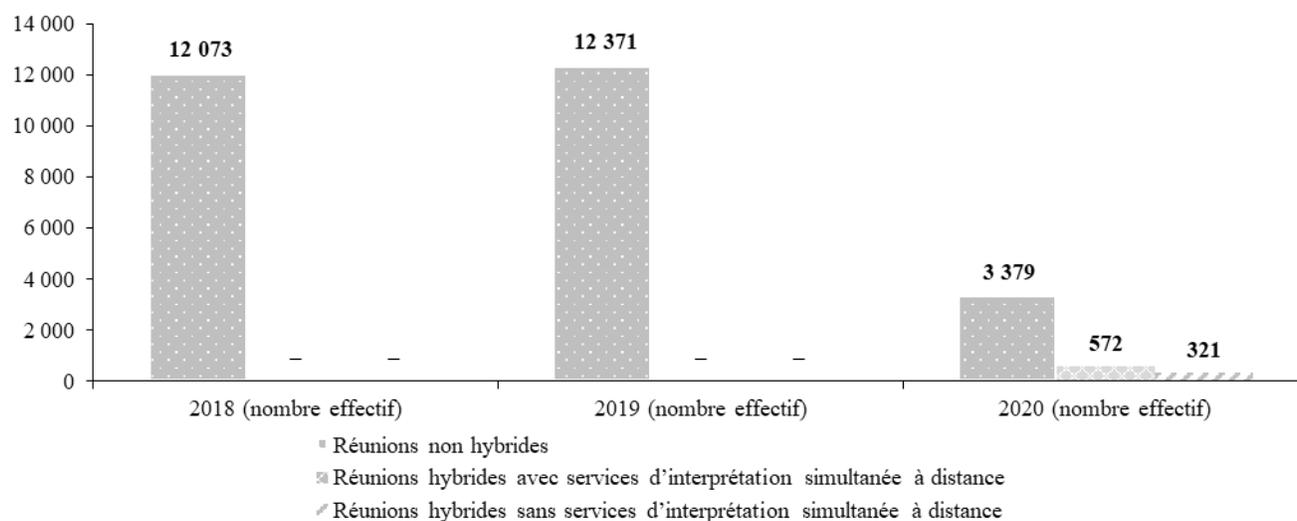
29E.96 Des normes relatives aux installations techniques ont été adoptées et, au titre du sous-programme 3, six salles de conférence ont été équipées du matériel et des systèmes de technologie nécessaires à l'organisation de réunions virtuelles et hybrides. L'Office a été le premier lieu d'affectation à organiser une réunion officielle hybride avec services d'interprétation.

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

29E.97 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme en témoigne le nombre de réunions officielles et hybrides non inscrites au calendrier organisées par l'Office en 2020, notamment des rencontres exigeant des services d'interprétation simultanée à distance (voir fig. 29E.V).

Figure 29E.V

**Mesure des résultats : nombre de réunions non hybrides organisées, nombre de réunions hybrides ayant bénéficié de services d'interprétation simultanée à distance et nombre de réunions hybrides tenues sans ces services (résultats annuels)**



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

29E.98 En raison de la pandémie, en 2020, le plan d'action en matière de cybersécurité élaboré par le comité de gestion n'a pas pu être pleinement exécuté comme voulu dans le sous-programme. De mars à septembre 2020, des mises à jour et des mises à niveau de systèmes existants non urgentes ont également dû être interrompues ; celles-ci concernaient notamment des systèmes de sécurité informatique, des services de connectivité, des services d'hébergement, des services de téléphonie, de visioconférence et d'échange de données, et de nouvelles applications destinées à être employées dans un environnement sécurisé.

29E.99 Pour aider les clients à faire face à divers problèmes survenus pendant la pandémie, on a retenu de nouvelles activités, qui concourent aux objectifs du sous-programme. Il s'agissait notamment : de l'organisation de conférences à distance avec services d'interprétation simultanée ; du déploiement et de la maintenance du système de surveillance, de gestion et d'analyse des interventions en cas d'épidémie, outil de surveillance permettant de détecter les chaînes d'infection et de rechercher les

cas contacts ; de la mise en place de procédures d'assistance informatique d'urgence à distance ; de la surveillance du nombre de personnes présentes dans les locaux ; du développement d'une application de gestion des flux de travail devant contribuer au réaménagement des modalités de travail ; de la formulation de directives concernant les signatures électroniques. Les nouveaux produits ont contribué aux résultats en 2020, comme indiqué pour le nouveau résultat dont il est question plus haut.

### **Résultats escomptés pour 2022**

- 29E.100 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

#### **Résultat 1 : la technologie au service de solutions institutionnelles souples<sup>7</sup>**

##### **Exécution du programme en 2020**

- 29E.101 Une approche agile et proactive a été utilisée dans le cadre du sous-programme en ce qui concerne la fourniture de conseils aux clients et le déploiement de solutions techniques visant à faciliter la création de sites Web, à optimiser et à automatiser les processus, et à répondre aux nouveaux besoins urgents engendrés par la crise de la COVID-19. Celle-ci a joué un rôle essentiel en 2020. La situation d'urgence liée à la COVID-19 a accéléré la mise en service de certaines solutions clients et exigé d'en proposer de nouvelles, ce qui s'explique par l'émergence de méthodes de travail inédites. Parmi les solutions développées en 2020, on retiendra notamment : des outils de création de sites Web, des services d'hébergement de sites, l'automatisation des flux de travail, le recours à Microsoft Shifts (qui permet de gérer l'occupation des bâtiments), des services de suivi des patients atteints de la COVID-19 et plusieurs dispositifs d'automatisation robotisée des processus.
- 29E.102 Le travail susmentionné a facilité la mise en service de 15 solutions informatiques et solutions de communication, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2020.

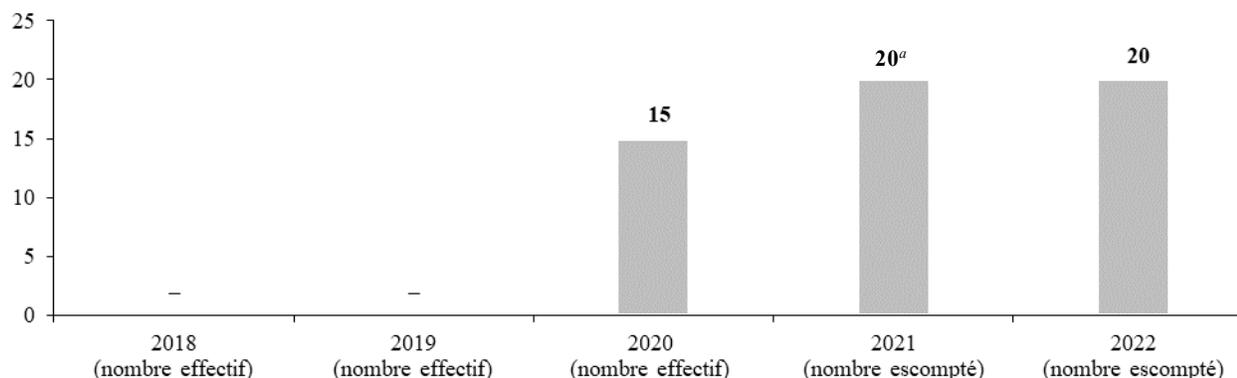
##### **Projet de plan-programme pour 2022**

- 29E.103 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer à se rapprocher de l'objectif, on continuera d'échanger avec les clients afin de déployer des solutions institutionnelles qui répondent à leurs besoins fonctionnels et opérationnels. Pour 2022, il est prévu que 20 nouvelles solutions informatiques et solutions de communication soient mises en service dans le cadre du sous-programme. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29E.VI).

---

<sup>7</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [[A/74/6 \(Sect. 29E\)](#)].

Figure 29E.VI

**Mesure des résultats : nombre de solutions informatiques et de solutions de communication mises en service (résultats annuels)**

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

**Résultat 2 : stimuler l'innovation institutionnelle stratégique<sup>8</sup>****Exécution du programme en 2020**

29E.104 Les échanges se sont poursuivis avec les clients pour faire avancer leurs idées en matière d'innovation. En 2020, un processus d'innovation technologique efficace de bout en bout, c'est-à-dire de la création d'idées au lancement du projet pilote et à la production durable, a été mis en place. On s'est également attaché à garder une trace de l'analyse du processus de prise en compte des idées, des critères de calcul utilisés, et des consignes générales suivies pour l'approbation des projets pilotes ainsi que des normes appliquées pour décider de la marche à suivre une fois leur mise à l'essai terminée.

29E.105 Le travail effectué a contribué à faire passer le nombre de solutions informatiques et solutions de communication mises en service par des bureaux fonctionnels à 11, soit plus que les 6 solutions qui étaient prévues dans le projet de budget-programme pour 2021. Parmi ces solutions pilotes, on retiendra par exemple l'automatisation de la vérification des états de paie, l'amélioration des procédures d'approbation (grâce à Microsoft Flow et Power Apps), la reconnaissance des visages sur un flux vidéo à partir d'une photo, la comptabilisation des places de parking disponibles (grâce à l'apprentissage automatique), la création et la mise en service rapides de sites Web, et la vérification des paiements et le rapprochement des relevés bancaires au moyen d'Umoja.

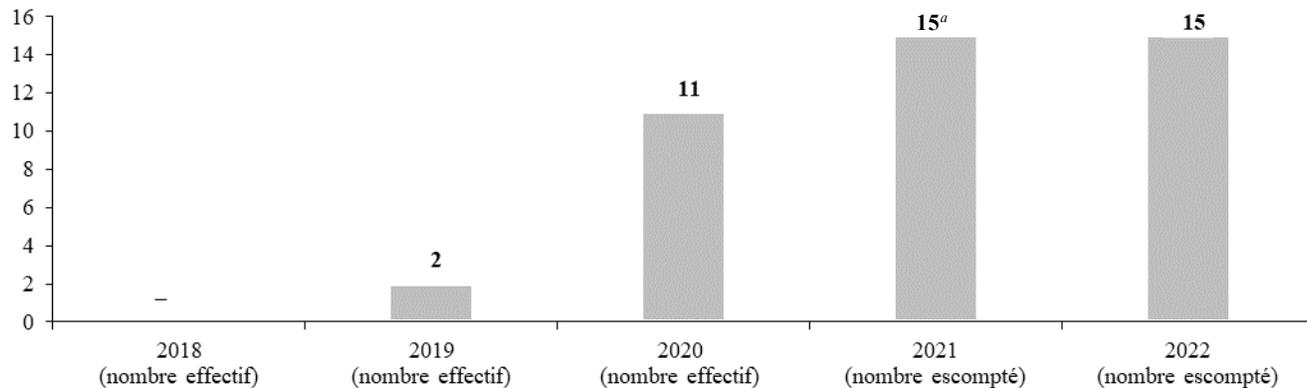
**Projet de plan-programme pour 2022**

29E.106 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer à se rapprocher de l'objectif, on continuera d'encourager les clients à concrétiser leurs idées en matière d'innovation dans le cadre d'un processus de bout en bout. Pour 2022, il est prévu, au titre du sous-programme, d'aider les clients à mettre en service 15 nouvelles solutions informatiques et solutions de communication novatrices. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29E.VII).

<sup>8</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29E)].

Figure 29E.VII

**Mesure des résultats : nombre de solutions informatiques et de solutions de communication novatrices mises en service par les services fonctionnels des clients (résultats annuels)**



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

**Résultat 3 : fourniture de services informatiques et de services de communication normalisés et rentables sur le campus de Genève**

**Projet de plan-programme pour 2022**

29E.107 Le sous-programme a permis d'améliorer l'offre de services informatiques et de services de communication de base proposée aux nouvelles entités du campus de Genève ainsi qu'à d'autres, plus anciennes, dans les domaines de l'accès au réseau, du stockage des données, de l'hébergement d'applications, des télécommunications et de la fourniture d'un appui aux utilisateurs.

*Enseignements tirés et changements prévus*

29E.108 L'enseignement tiré est le suivant : il n'est pas possible de fournir des services informatiques et des services de communication normalisés et rentables à tous les clients, faute de disposer d'une offre de base en la matière qui permette de répondre aux différents besoins de ces clients. Compte tenu de cet enseignement, dans le cadre du sous-programme, on analysera et on repensera cette activité afin de mettre au point et de proposer sur le campus un portefeuille de services, tant obligatoires que facultatifs, plus adapté, en tirant parti des économies d'échelle et en s'appuyant sur des procédures efficaces pour garantir que les services fournis soient normalisés et rentables. Il est par ailleurs prévu de modifier le catalogue de services informatiques et de services de communication de base afin d'y inclure au minimum une gamme de services complète, normalisée et financièrement avantageuse, ce qui simplifiera, rationalisera et améliorera l'expérience des clients au moment de leur arrivée.

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

29E.109 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera la fourniture d'au moins une solution prête à l'emploi, rapide et rentable permettant de répondre aux besoins immédiats des clients s'installant à Genève (voir tableau 29E.13).

Tableau 29E.13  
**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 offres de services informatiques et de services de communication à la carte disponibles</li> <li>• Pas d'offres de services groupés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 43 offres de services informatiques et de services de communication à la carte disponibles</li> <li>• Pas d'offres de services groupés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 offres de services informatiques et de services de communication à la carte disponibles</li> <li>• Pas d'offres de services groupés</li> </ul>	Mise au point d'une gamme de services complète et facile à comprendre à l'intention des clients	Création d'au moins une gamme de services groupés afin d'offrir aux clients s'installant à Genève une solution prête à l'emploi, rapide et rentable leur permettant de répondre à leurs besoins immédiats

### Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.110 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

#### Résolutions de l'Assemblée générale

57/304	Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications	63/269	Informatique et télématique, continuité des opérations et reprise après sinistre : arrangements concernant le centre informatique secondaire du Siège
63/262	Technologies de l'information et des communications ; progiciel de gestion intégré ; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations		

### Produits

29E.111 On trouvera dans le tableau 29E.14 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29E.14

#### Sous-programme 4 : produits de portée générale retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

##### Catégorie et sous-catégorie

##### E. Activités d'appui

**Informatique et communications** : sécurisation des systèmes et des données informatiques pour les utilisateurs finaux ; services de connexion ; services d'hébergement ; services de téléphonie, de visioconférence et d'échange de données ; exploitation et maintenance des applications, existantes et nouvelles, dans un environnement sécurisé ; fourniture d'un appui technique à 5 000 utilisateurs finaux ; services de conseil concernant les solutions proposées.

## **Sous-programme 5 Services de bibliothèque**

### **Objectif**

- 29E.112 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer la préservation des connaissances de l'ONU (passées, présentes et à venir), d'accroître l'accès à ces connaissances, de favoriser la mobilisation de ces dernières et de renforcer la mise en commun des connaissances, l'éducation et le dialogue entre les États Membres, ainsi qu'entre les États Membres et la communauté internationale.

### **Stratégie**

- 29E.113 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, on continuera, dans le cadre du sous-programme, à donner accès aux documents et publications de l'ONU ainsi qu'aux connaissances produites à l'extérieur qui concernent les domaines d'activité de l'Organisation. Afin d'élargir et de simplifier l'accès à ces informations, on mettra en place des outils de gestion des connaissances permettant de regrouper les principales informations sur les questions traitées par l'ONU et sur les programmes mondiaux de l'Organisation. On continuera également de numériser et de préserver les documents de l'ONU, en collaboration avec d'autres bibliothèques des Nations Unies, ainsi que les archives et les documents de la Société des Nations. Un projet visant à garantir un accès total aux archives de la Société des Nations permettra de mettre en ligne l'intégralité de la collection (15 millions de pages) et, ainsi, de regrouper les informations sur l'histoire du multilatéralisme et de fournir des informations sur les enseignements tirés. De plus, dans le cadre du sous-programme, des normes et des pratiques exemplaires en matière de gestion des dossiers seront appliquées à l'Office des Nations Unies à Genève et dans d'autres entités du Secrétariat sises à Genève, dont le personnel recevra une formation et des services consultatifs sur le sujet. Dans le cadre du plan stratégique patrimonial, les responsables de la gestion des dossiers des services du Palais des Nations pourront continuer de recenser les documents officiels de l'ONU et de les transférer au Groupe de la gestion des dossiers.
- 29E.114 Dans le cadre du sous-programme, on continuera d'appuyer la diplomatie culturelle et de mettre les diplomates en relation avec le personnel de l'Organisation, les experts et les citoyens du monde entier dans le cadre de débats et d'activités de formation. On continuera également d'organiser des activités de formation et des activités culturelles, mais en ligne et selon un format hybride (en ligne et en présentiel) plutôt qu'en présentiel seulement.
- 29E.115 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir le résultat suivant :
- a) les diplomates et les membres du personnel disposeront de davantage d'éléments sur lesquels s'appuyer dans le cadre de leur participation aux activités et des processus de décision ;
  - b) la transparence et le respect du principe responsabilité seront renforcés à l'échelle de toute l'Organisation ;
  - c) la mémoire institutionnelle et historique sera préservée, grâce au transfert des archives des clients dans le cadre des activités de rénovation et de construction prévues dans le plan stratégique patrimonial ;
  - d) un programme dynamique d'activités culturelles en ligne et en présentiel sera mis en œuvre et permettra aux États Membres de mettre en valeur leurs arts et leur culture dans le cadre d'expositions, de projections de films et d'autres manifestations ;
  - e) d'autres possibilités d'apprentissage en ligne et en présentiel sur des sujets qui favorisent l'évolution professionnelle et la mise en œuvre des politiques et des programmes de l'Organisation seront offertes aux membres du personnel de l'ONU et aux diplomates.

## Exécution du programme en 2020

29E.116 On trouvera dans cette partie relative à l'exécution du programme en 2020 des informations sur un résultat qui a dû être ajouté en 2020 et sur les résultats 1 et 2.

### Un bureau d'assistance virtuelle à l'usage des clients

29E.117 Au cours des dernières années, l'offre numérique proposée dans le cadre du sous-programme a été considérablement étoffée par l'intermédiaire d'abonnements à plus de 70 bases de données et à des milliers de revues et ouvrages électroniques. De ce fait, la majorité des questions reçues des clients portent à présent sur l'accès au catalogue virtuel et un bureau d'assistance virtuelle a donc été mis en place dans le cadre du sous-programme afin d'améliorer l'expérience des usagers. Compte tenu du confinement imposé en 2020 en raison de la crise sanitaire, ce bureau a été élargi afin d'être à même de répondre à toutes les demandes des clients, de sorte que ceux-ci continuent à recevoir rapidement des réponses instructives.

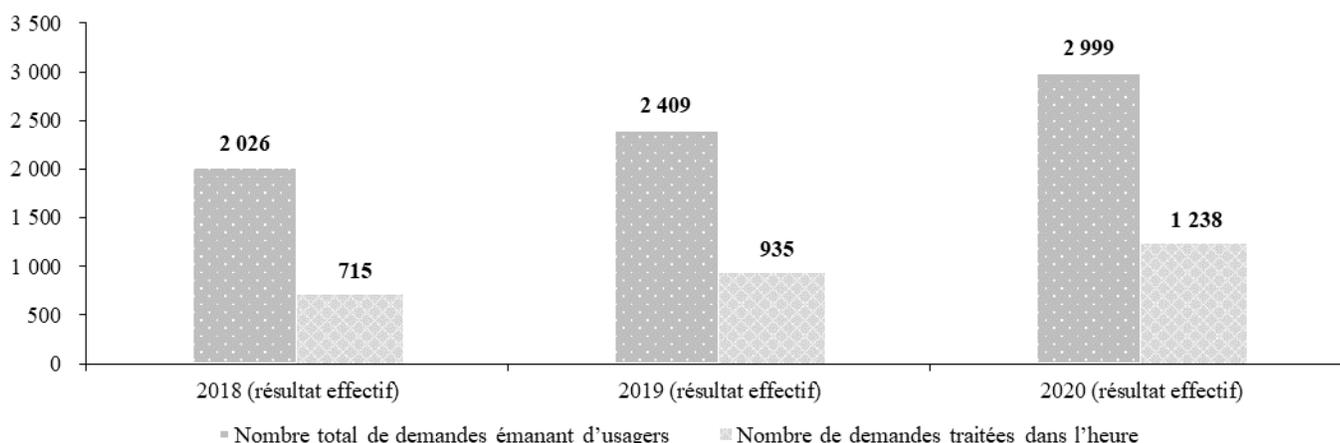
29E.118 Dans le cadre du sous-programme, un service de tchat en direct et de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutés au site Web de la Bibliothèque et l'on a continué à fournir des services de recherche de coordonnées (adresses électroniques et numéros de téléphone). Tous ces services sont centralisés et gérés au moyen d'un outil informatique qui permet d'assurer le suivi des activités en direct et de produire des graphiques analytiques. De plus, le réseau d'experts chargés de répondre aux demandes d'information a été élargi ; ces experts sont également connectés en direct par l'intermédiaire de l'outil informatique cité plus haut.

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

29E.119 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre le fait que 1 238 usagers du bureau d'assistance virtuelle (soit 41 % du nombre total d'usagers) ont reçu une réponse dans l'heure qui a suivi leur demande. Entre 2018 et 2020, le nombre de demandes traitées dans l'heure a augmenté de 73 % (voir fig. 29E.VIII) alors même que le nombre de demandes d'information ou d'accès à des ressources a augmenté de 48 %.

Figure 29E.VIII

### Mesure des résultats : nombre total de demandes émanant d'usagers et nombre de demandes traitées dans l'heure



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

- 29E.120 En 2020, en raison de la pandémie et de la fermeture des locaux pendant une période de six semaines, les activités menées dans le cadre du sous-programme concernant le projet de numérisation des archives de la Société des Nations ont dû être interrompues. Ces changements ont eu des répercussions sur l'exécution du programme en 2020, comme indiqué ci-après pour le résultat 1.
- 29E.121 Certaines activités relevant du sous-programme ont été aménagées dans l'optique d'aider les clients à faire face aux problèmes liés à la pandémie. Ainsi, un bureau d'assistance en ligne à l'intention des membres du personnel a été mis en place et intégré aux processus de travail existants, de manière à apporter des réponses rapides et pertinentes aux questions posées. Les produits aménagés ont contribué aux résultats en 2020, comme indiqué pour le nouveau résultat dont il est question plus haut.

### **Résultats escomptés pour 2022**

- 29E.122 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

#### **Résultat 1 : numérisation complète des archives de la Société des Nations<sup>9</sup>**

##### **Exécution du programme en 2020**

- 29E.123 Les activités de numérisation et de publication menées dans le cadre du sous-programme se sont poursuivies et devraient être achevées à la date prévue de fin du projet, en 2022. On a également entamé le traitement du catalogue de cartes historiques, lequel comprend 20 000 cartes qui seront numérisées en 2021.
- 29E.124 Le travail susmentionné a abouti à la numérisation de 10 millions de pages d'archives de la Société des Nations, mais n'a pas permis d'atteindre la cible fixée, à savoir 10,5 millions de pages, dont il est question dans le projet de budget-programme pour 2020. La cible n'a pas été atteinte car les locaux ont été fermés pendant six semaines en raison de la pandémie de COVID-19.

##### **Projet de plan-programme pour 2022**

- 29E.125 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer à se rapprocher de l'objectif, on mènera à bien les opérations de numérisation d'ici à la fin 2022, l'idée étant de parvenir à 15 millions de pages numérisées en mai 2022, pour indexation et publication dans le courant du troisième trimestre. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29E.IX).

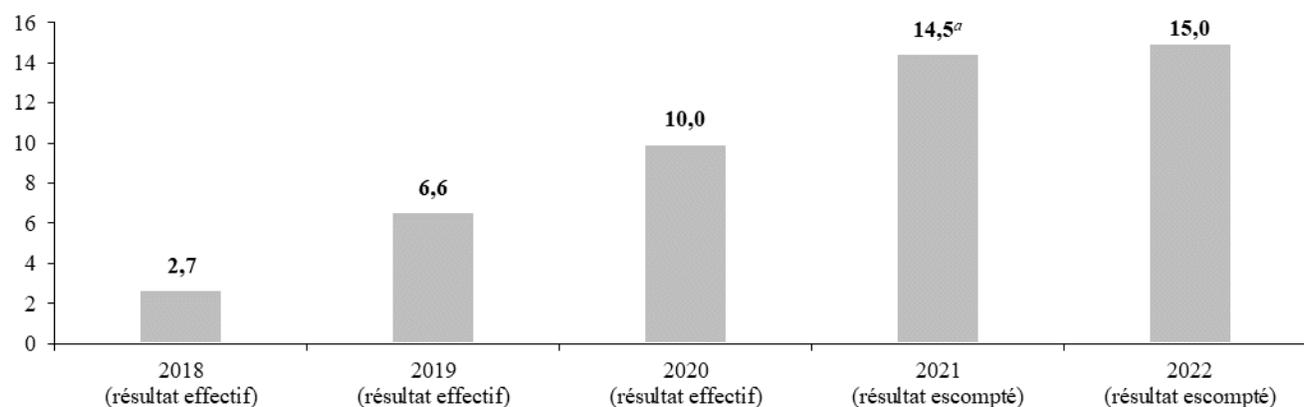
---

<sup>9</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [[A/74/6 \(Sect. 29E\)](#)].

Figure 29E.IX

**Mesure des résultats : nombre total de pages des archives de la Société des Nations numérisées (total cumulé)**

(En millions de pages)



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

### **Résultat 2 : Espace commun Savoirs et Formation et espaces physiques et virtuels de mise en commun des connaissances, d'éducation et de dialogue<sup>10</sup>**

#### **Exécution du programme en 2020**

29E.126 Dans le cadre du sous-programme, on a continué à renforcer la collaboration et la mise en commun des connaissances entre les diplomates, les membres du personnel de l'ONU et les stagiaires des entités des Nations Unies sises à Genève en créant un espace d'apprentissage en ligne sur l'Espace commun Savoirs et Formation. Du fait de la crise sanitaire, toutes les activités qui devaient avoir lieu en mars 2020 ont dû être annulés mais l'on a conçu et lancé des activités en ligne afin de continuer à soutenir les clients. Ces activités ont été centrées sur la santé mentale et le bien-être, les négociations multilatérale, la médiation entre personnes d'horizons divers, la durabilité et l'accès aux ressources numériques et en ligne de la Bibliothèque et des archives de l'Office des Nations Unies à Genève. Grâce au passage en ligne, davantage de collègues des entités du système des Nations Unies sises à Genève et d'autres lieux d'affectation ont pu prendre part aux activités. En conséquence, le nombre de participants a augmenté de 53 % en 2020 pour s'établir à plus de 4 400, contre 2 870 en 2019.

29E.127 Le travail susmentionné a facilité l'organisation de 59 activités et la création de 7 possibilités d'apprentissage supplémentaires, pour un total de 66 possibilités d'apprentissage et activités proposées aux clients sur l'Espace commun Savoirs et Formation, ce qui a permis de faire mieux que la cible fixée, à savoir 60 possibilités d'apprentissage et activités, dont il est question dans le projet de budget-programme pour 2021.

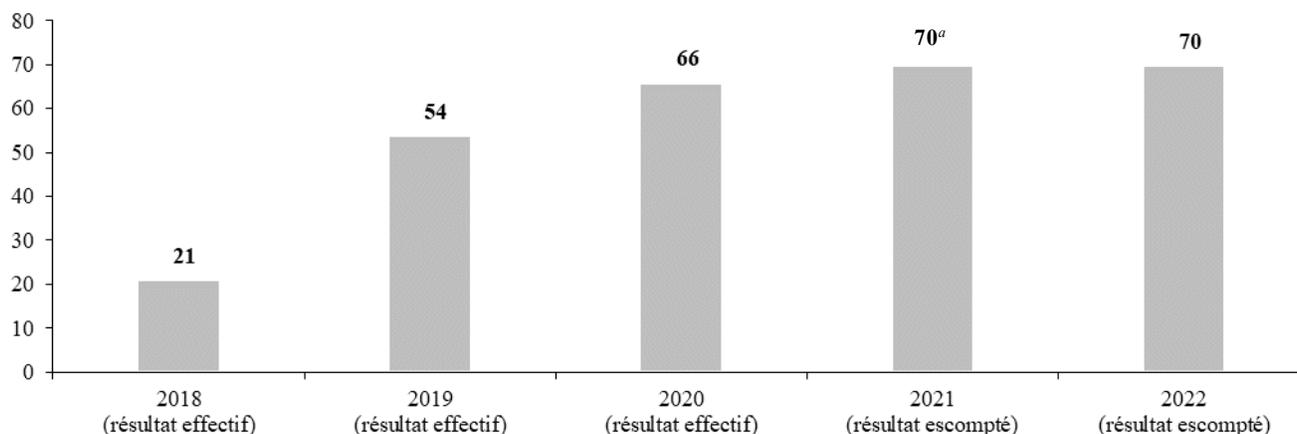
#### **Projet de plan-programme pour 2022**

29E.128 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Même si la Bibliothèque sera fermée à partir de septembre 2022 en raison des travaux prévus dans le cadre du Plan stratégique patrimonial, des formations en ligne et diverses possibilités d'apprentissage seront accessibles sur l'Espace commun Savoirs et Formation. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29E.X).

<sup>10</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [A/75/6 (Sect. 29E)].

Figure 29E.X

**Mesure des résultats : nombre de possibilités d'apprentissage et d'activités proposées aux clients sur l'Espace commun Savoirs et Formation (par an)**



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

**Résultat 3 : élargissement de l'accès aux connaissances sur le multilatéralisme**

**Projet de plan-programme pour 2022**

29E.129 La promotion du multilatéralisme au moyen de services de diffusion des savoirs fait partie des grands axes de travail du sous-programme. En 2018, on a ainsi créé le programme « 100 ans de multilatéralisme à Genève » et coordonné la mise en place d'un réseau de 74 partenaires (à savoir des institutions aussi bien publiques que privées), qui a organisé de nombreuses manifestations et expositions et produit des publications sur l'histoire du multilatéralisme et son évolution. Le programme a pris fin en 2020 mais plusieurs partenaires étaient prêts à poursuivre les activités.

*Enseignements tirés et changements prévus*

29E.130 L'enseignement tiré est le suivant : on a pris conscience qu'il fallait adopter une approche plus systématique, coordonnée et rationnelle de la collaboration avec les partenaires et les réseaux. De cette manière, les partenariats noués dans le cadre du sous-programme seront plus forts et plus durables et les manifestations et activités mises en place, plus efficaces. Compte tenu de cet enseignement, on s'emploiera, dans le cadre du sous-programme, à tirer parti des partenariats existants et à en créer d'autres avec des missions permanentes, d'autres organisations internationales et services des Nations Unies et des établissements universitaires. Il est prévu d'élaborer et d'exécuter une stratégie de partenariat et de réseautage, de recruter un(e) gestionnaire du savoir qui coordonnera et gèrera les partenariats, de renforcer les compétences du personnel du sous-programme dans ces deux domaines au moyen d'activités de formation et de définir et d'organiser à plus grande échelle des activités relatives aux projets de diffusion des connaissances et des manifestations sur le multilatéralisme. Gérés de manière stratégique, ces partenariats axés sur les connaissances deviendront de puissants outils qui permettront de créer de moyens innovants et efficaces de produire et de diffuser des connaissances et, partant, de favoriser des discussions éclairées.

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

29E.131 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera l'élargissement de l'accès à des informations, activités et manifestations visant à mieux faire connaître le multilatéralisme (voir tableau 29E.15).

Tableau 29E.15  
**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
Collaboration avec des partenaires individuels dans le cadre de manifestations tenues dans le cadre du sous-programme et d'activités organisées à l'intention des clients	Collaboration avec des partenaires individuels dans le cadre de manifestations tenues dans le cadre du sous-programme et d'activités organisées à l'intention des clients	Prise en compte de la nécessité de mieux structurer la gestion et la coordination des partenariats afin d'organiser, à l'intention des clients, des manifestations et des activités plus efficaces et à plus grande échelle	Élaboration d'une stratégie de partenariat devant faciliter la définition et l'organisation à plus grande échelle d'activités et de manifestations sur le multilatéralisme à l'intention des clients	Élargissement de l'accès à des informations, activités et manifestations visant à mieux faire connaître le multilatéralisme

### Textes des organes délibérants définissant les mandats

29E.132 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

#### Résolution de l'Assemblée générale

356 (IV) Ouverture de crédits pour l'exercice financier 1950

### Produits

29E.133 On trouvera dans le tableau 29E.16 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29E.16

#### Sous-programme 5 : produits retenus pour la période 2020-2022, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2020	Produits livrés : 2020	Produits prévus : 2021	Produits prévus : 2022
<b>B. Création et transfert de connaissances</b>				
<b>Séminaires, ateliers et activités de formation</b> (nombre de jours)	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
Activités sur les procédures, les méthodes de travail et les règles du Secrétariat organisées à l'intention des diplomates, du personnel de l'ONU et des stagiaires aux fins de leur évolution professionnelle	40	54	40	40
<b>C. Activités de fond</b>				
<b>Consultations, conseils et action en faveur de telle ou telle cause</b> : services consultatifs sur la gestion des documents.				
<b>Bases de données et supports numériques</b> : plateforme d'accès en ligne aux archives numérisées de la Société des Nations [Total Digital Access to the League of Nations Archives Project (LONTAD)], qui sert également à leur préservation.				
<b>D. Activités de communication</b>				
<b>Programmes d'information, manifestations spéciales et supports d'information</b> : programme d'activités culturelles comprenant des expositions, des concerts et des films ; visites guidées de la Bibliothèque, des archives et des expositions				

## Chapitre 29E Administration (Genève)

---

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits livrés : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>	<i>Produits prévus : 2022</i>
permanentes et temporaires du Musée des Nations Unies à Genève ; organisation de tables rondes et de conférences en vue de promouvoir les échanges culturels, l'éducation et le dialogue sur les principales questions traitées par l'ONU ; organisation d'expositions dans les espaces prévus à cet effet dans la Bibliothèque et au Musée des Nations Unies à Genève.				
<b>Services de bibliothèque</b> : fourniture de services de diffusion des savoirs, tels que des services de référence en ligne et sur site et de conception de plateformes de recherche et d'ensembles d'informations, visant à faciliter l'élaboration de politiques fondées sur la connaissance des faits et à faciliter la recherche pour les diplomates, les représentantes et les représentants, le personnel des Nations Unies et les universitaires du monde entier ; mise à disposition en ligne d'extraits numérisés de documents, y compris de documents officiels ; mise en ligne d'un système unifié de gestion des ressources pour les bibliothèques du Secrétariat de l'ONU ; ressources imprimées et électroniques ; gestion et préservation des archives et des dossiers de l'ONU et de la Société des Nations ; accès aux archives et aux dossiers sur place et en ligne.				

---

## B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2022

### Vue d'ensemble

29E.134 On trouvera dans les tableaux 29E.17 à 29E.19 des informations sur les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 et, selon le cas, sur les changements dont il est tenu compte.

Tableau 29E.17

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

Objet de dépense	2020 (dépenses effectives) <sup>a</sup>	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
Postes	42 670,6	47 546,4	–	–	(370,5)	(370,5)	(0,8)	47 175,9	
Autres dépenses de personnel	4 108,8	4 541,1	(85,2)	3,5	(11,8)	(93,5)	(2,1)	4 447,6	
Dépenses de représentation	–	0,6	–	–	–	–	–	0,6	
Consultants	7,2	–	–	–	–	–	–	–	
Voyages du personnel	8,3	36,6	–	–	(36,6)	(36,6)	(100)	–	
Services contractuels	2 059,4	2 068,0	–	–	–	–	–	2 068,0	
Frais généraux de fonctionnement	17 292,4	18 730,6	–	–	32,1	32,1	0,2	18 762,7	
Fournitures et accessoires	602,2	554,7	–	–	(6,4)	(6,4)	(1,2)	548,3	
Mobilier et matériel	1 811,6	1 378,1	–	–	(72,5)	(72,5)	(5,3)	1 305,6	
Aménagement des locaux	14,6	15,5	–	–	–	–	–	15,5	
Subventions et contributions	1 605,3	1 701,8	–	–	–	–	–	1 701,8	
Autres	296,8	–	–	–	–	–	–	–	
<b>Total</b>	<b>70 477,2</b>	<b>76 573,4</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(465,7)</b>	<b>(547,4)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>76 026,0</b>	

<sup>a</sup> Les montants présentés dans ce tableau et dans les tableaux suivants ne sont pas définitifs et peuvent faire l'objet d'ajustements qui pourraient entraîner des différences mineures entre les informations figurant dans le présent rapport et les états financiers qui seront publiés d'ici au 31 mars 2021.

Tableau 29E.18

#### Vue d'ensemble : postes proposés et changements relatifs aux postes pour 2022<sup>a</sup>

(Nombre de postes)

	Nombre	Informations sur les postes
Effectif approuvé pour 2021	300	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 20 P-3, 22 P-2/1, 18 G(1°C), 209 G(AC)
Créations	1	1 P-3 au titre du sous-programme 3
Suppressions	(3)	1 G(1°C) et 2 G(AC) au titre du sous-programme 3
Effectif proposé pour 2022	298	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 21 P-3, 22 P-2/1, 17 G(1°C), 207 G(AC)

<sup>a</sup> On trouvera à l'annexe III des informations sur les changements relatifs aux postes.

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et figures : G(1°C) = agent(e) des services généraux (1<sup>re</sup> classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes).

Tableau 29E.19

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

(Nombre de postes)

Catégorie et classe	Changements					Total	Effectif proposé pour 2022
	Effectif approuvé pour 2021	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements			
<b>Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur</b>							
D-2	1	–	–	–	–	–	1
D-1	4	–	–	–	–	–	4
P-5	10	–	–	–	–	–	10
P-4	16	–	–	–	–	–	16
P-3	20	–	–	1	1	1	21
P-2/1	22	–	–	–	–	–	22
<b>Total partiel</b>	<b>73</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>74</b>
<b>Agents des services généraux et des catégories apparentées</b>							
G(1°C)	18	–	–	(1)	(1)	(1)	17
G(AC)	209	–	–	(2)	(2)	(2)	207
<b>Total partiel</b>	<b>227</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(3)</b>	<b>(3)</b>	<b>(3)</b>	<b>224</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>298</b>

29E.135 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 29E.20 à 29E.22 et dans la figure 29E.XI.

29E.136 Comme le montrent les tableaux 29E.20 1) et 29E.21 1), les ressources proposées pour 2022 s'élèvent globalement à 76 026 000 dollars avant actualisation des coûts, soit une diminution nette de 547 400 dollars (0,7 %) par rapport aux crédits ouverts pour 2021. La variation découle des trois facteurs suivants : a) des ajustements techniques ; b) des nouveaux mandats et des mandats élargis ; c) d'autres changements. Les ressources demandées permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

Tableau 29E.20

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

Composante/sous-programme	Changements							2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
A. Direction exécutive et administration	973,8	995,5	–	–	(11,8)	(11,8)	(1,2)	983,7

**Titre VIII Services communs d'appui**

Composante/sous-programme	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements			Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements			
<b>B. Programme de travail</b>								
1. Planification des programmes, finances et budget	5 160,1	5 283,6	–	–	(5,5)	(5,5)	(0,1)	5 278,1
2. Gestion des ressources humaines	8 911,8	9 440,5	–	–	(10,0)	(10,0)	(0,1)	9 430,5
3. Services d'appui	37 864,5	41 155,6	(85,2)	3,5	(359,0)	(440,7)	(1,1)	40 714,9
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	9 882,6	11 628,5	–	–	(65,4)	(65,4)	(0,6)	11 563,1
5. Services de bibliothèque	7 684,4	8 069,7	–	–	(14,0)	(14,0)	(0,2)	8 055,7
<b>Total partiel (B)</b>	<b>69 503,4</b>	<b>75 577,9</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(453,9)</b>	<b>(535,6)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>75 042,3</b>
<b>Total partiel (1)</b>	<b>70 477,2</b>	<b>76 573,4</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(465,7)</b>	<b>(547,4)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>76 026,0</b>

**2) Ressources extrabudgétaires**

Composante/sous-programme	2020 (dépenses effectives)	2021 (estimations)	Changements	Pourcentage	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	1 172,3	1 254,1	–	–	1 254,1
<b>B. Programme de travail</b>					
1. Planification des programmes, finances et budget	11 008,4	11 338,9	–	–	11 338,9
2. Gestion des ressources humaines	8 213,0	8 134,6	–	–	8 134,6
3. Services d'appui	6 087,7	6 071,5	–	–	6 071,5
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	8 378,4	8 095,8	–	–	8 095,8
5. Services de bibliothèque	363,5	410,7	–	–	410,7
<b>Total partiel (B)</b>	<b>34 050,9</b>	<b>34 051,5</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>34 051,5</b>
<b>Total partiel (2)</b>	<b>35 223,2</b>	<b>35 305,6</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>35 305,6</b>
<b>Total</b>	<b>105 700,4</b>	<b>111 879,0</b>	<b>(547,4)</b>	<b>(0,5)</b>	<b>111 331,6</b>

Tableau 29E.21

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

(Nombre de postes)

1) *Budget ordinaire*

Composante/sous-programme	Effectif approuvé pour 2021	Changements			Total	Effectif proposé pour 2022
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
A. Direction exécutive et administration	3	–	–	–	–	3
B. Programme de travail						
1. Planification des programmes, finances et budget	30	–	–	–	–	30
2. Gestion des ressources humaines	33	–	–	–	–	33
3. Services d'appui	137	–	–	(2)	(2)	135
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	51	–	–	–	–	51
5. Services de bibliothèque	46	–	–	–	–	46
<b>Total partiel (B)</b>	<b>297</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>295</b>
<b>Total partiel (1)</b>	<b>300</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>298</b>

2) *Ressources extrabudgétaires*

Composante/sous-programme	2021 (estimations)	Changements	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	2	–	2
B. Programme de travail			
1. Planification des programmes, finances et budget	65	–	65
2. Gestion des ressources humaines	39	–	39
3. Services d'appui	24	–	24
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	20	–	20
5. Services de bibliothèque	2	–	2
<b>Total partiel (B)</b>	<b>150</b>	<b>–</b>	<b>150</b>
<b>Total partiel (2)</b>	<b>152</b>	<b>–</b>	<b>152</b>
<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>(2)</b>	<b>450</b>

Tableau 29E.22

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

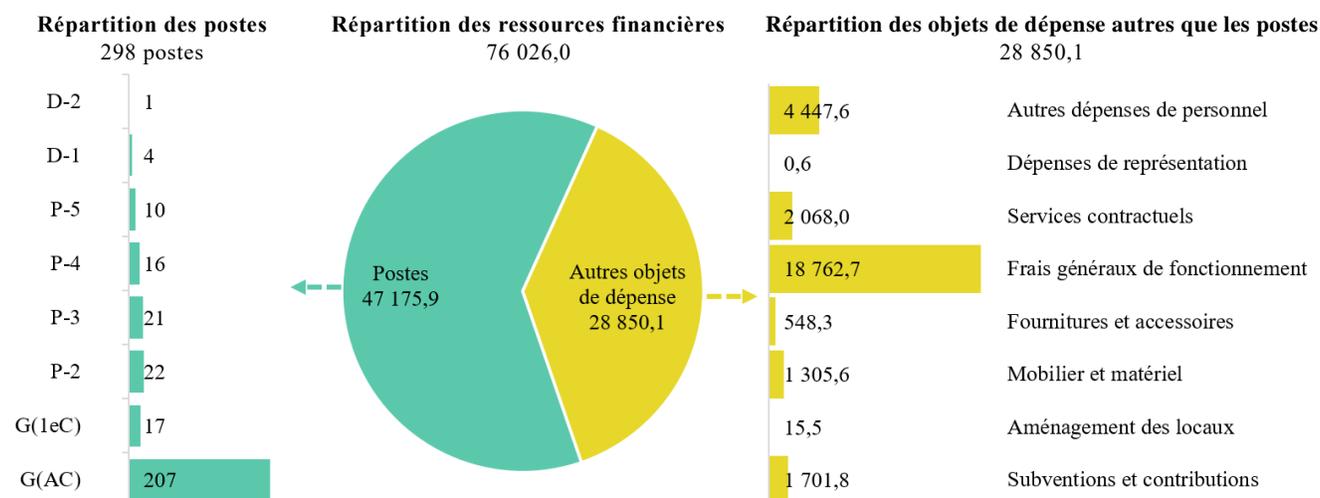
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	42 670,6	47 546,4	–	–	(370,5)	(370,5)	(0,8)	47 175,9	
Autres objets de dépense	27 806,6	29 027,0	(85,2)	3,5	(95,2)	(176,9)	(0,6)	28 850,1	
<b>Total</b>	<b>70 477,2</b>	<b>76 573,4</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(465,7)</b>	<b>(547,4)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>76 026,0</b>	
<b>Postes, par catégorie</b>									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		73	–	–	1	1	1,4	74	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		227	–	–	(3)	(3)	(1,3)	224	
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>298</b>	

Figure 29E.XI

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

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

**Explications concernant les variations, par facteur, composante et sous-programme****Récapitulatif des changements relatifs aux ressources****Ajustements techniques**

29E.137 Comme le montre le tableau 29E.20 1), les changements entraînent une diminution nette de 85 200 dollars, qui s'explique comme suit :

**Sous-programme 3 (Services d'appui).** La diminution de 85 200 dollars tient au non-renouvellement des crédits qui avaient été prévus pour 2021 au titre du personnel temporaire (autre que pour les réunions) comme suite aux résolutions 43/1, 43/13, 43/19, 43/28, 43/29, 44/14, 44/15 et 45/113 du Conseil des droits de l'homme, à la décision OS/14/101 que celui-ci a adoptée à la session d'organisation de son quinzième cycle, à la résolution 74/50 de l'Assemblée générale sur la vérification du désarmement nucléaire et à la décision 75/552 de l'Assemblée générale sur les problèmes découlant de l'accumulation de stocks de munitions classiques en surplus.

#### Nouveaux mandats et mandats élargis

29E.138 Comme le montre le tableau 29E.20 1), les changements entraînent une augmentation de 3 500 dollars, qui s'explique comme suit :

**Sous-programme 3 (Services d'appui).** L'augmentation de 3 500 dollars au titre des autres dépenses de personnel tient aux dépenses non renouvelables prévues pour des postes de technicien(ne) du son par suite de l'adoption par le Conseil des droits de l'homme des résolutions 28/14 (1 400 dollars), 43/17 (1 400 dollars) et 44/20 (700 dollars).

#### Autres changements

29E.139 Comme le montre le tableau 29E.20 1), les changements entraînent une diminution nette de 465 700 dollars, qui s'explique comme suit :

- a) **Direction exécutive et administration.** La diminution de 11 800 dollars est imputable à une réduction des besoins au titre des voyages du personnel (7 900 dollars) et du mobilier et matériel (3 900 dollars), sachant qu'il est prévu de recourir à des outils de réunion en ligne et que le personnel n'aura ainsi plus besoin de voyager pour se rendre à des réunions en présentiel, et que le matériel servant à assurer la continuité des opérations devrait coûter moins cher, l'approvisionnement étant groupé ;
- b) **Sous-programme 1 (Planification des programmes, finances et budget).** La diminution de 5 500 dollars s'explique par une réduction au titre des voyages du personnel, sachant qu'il est prévu de recourir à des outils de réunion en ligne et que le personnel n'aura ainsi plus besoin de voyager pour se rendre à des réunions en présentiel ;
- c) **Sous-programme 2 (Gestion des ressources humaines).** La diminution de 10 000 dollars est imputable à une réduction au titre des voyages du personnel (6 900 dollars) et des fournitures et accessoires (3 100 dollars), sachant qu'il est prévu de recourir à des outils de réunion en ligne et que le personnel n'aura ainsi plus besoin de voyager pour se rendre à des réunions en présentiel, et que certaines fournitures et certains accessoires ne seront plus nécessaires pendant les formations en présentiel en raison de l'utilisation d'outils électroniques ;
- d) **Sous-programme 3 (Services d'appui).** La diminution nette de 359 000 dollars est imputable à l'effet combiné des facteurs suivants :
  - i) la création proposée d'un poste d'ingénieur(e) électricien(ne) (P-3) (94 100 dollars), dont le (la) titulaire serait chargé(e) de gérer l'exploitation et la maintenance de plus en plus complexes de nouvelles installations de pointe (installations électriques, systèmes de sûreté et de sécurité et équipements connexes) afin d'assurer la continuité des opérations et la sécurité du personnel et des participants aux conférences ;
  - ii) la suppression proposée d'un poste d'assistant(e) principal(e) (ingénierie) [agent(e) des services généraux (1<sup>re</sup> classe)] (173 600 dollars), rendue possible par la création proposée du poste d'ingénieur(e) électricien(ne) (P-3) ;

- iii) la suppression proposée d'un poste d'assistant(e) (soutien logistique) [agent(e) des services généraux (Autres classes)] (145 500 dollars) dans les services chargés du courrier et de la valise diplomatique, la collecte et la livraison de courrier dans les locaux de l'Office ayant été encore davantage rationalisées et centralisées ;
  - iv) la suppression proposée d'un poste de déménageur(se) [agent(e) des services généraux (Autres classes)] (145 500 dollars), les besoins en matière de déménagement ayant diminué du fait de la mise en place de modalités de travail aménagées et de postes de travail non attribués ;
  - v) une réduction des besoins au titre des voyages du personnel (7 800 dollars), des fournitures et accessoires (2 300 dollars) et du mobilier et matériel (10 500 dollars), sachant qu'on recourra plus aux outils de réunion en ligne pour faciliter les consultations relatives aux questions d'appui centralisé, que l'on s'efforcera de centraliser les services d'impression et de réduire ainsi la consommation de cartouches d'encre, et que le mobilier de bureau devra être moins souvent remplacé en raison d'un plus grand nombre d'accords de télétravail et de la mise en service du nouveau bâtiment H, dans lequel du mobilier neuf a été installé ;
  - vi) une augmentation des ressources demandées au titre des frais généraux de fonctionnement (32 100 dollars) aux fins du maintien des points centraux de livraison du courrier installés compte tenu de la rationalisation du traitement du courrier et de la suppression du poste d'assistant(e) (soutien logistique) [agent(e) des services généraux (Autres classes)] ;
- e) **Sous-programme 4 (Aspects opérationnels de l'informatique et des communications).** La diminution de 65 400 dollars est imputable à une réduction au titre des voyages du personnel (6 300 dollars), des fournitures et accessoires (1 000 dollars) et du mobilier et matériel (58 100 dollars), sachant qu'il est prévu de recourir à des outils de réunion en ligne et que le personnel n'aura ainsi plus besoin de voyager pour se rendre à des réunions en présentiel, qu'un volume moins important de fournitures devrait être utilisé et que l'on dépendra moins du matériel connecté localement du fait du passage à l'informatique en nuage ;
- f) **Sous-programme 5 (Services de bibliothèque).** La diminution de 14 000 dollars tient à une réduction des besoins au titre des autres dépenses de personnel (11 800 dollars) et des voyages du personnel (2 200 dollars), sachant qu'il est prévu de rationaliser la charge de travail existante et de recourir à des outils de réunion en ligne permettant au personnel de ne plus avoir à voyager pour se rendre à des réunions en présentiel.

### Ressources extrabudgétaires

- 29E.140 Comme le montrent les tableaux 29E.20 2) et 29E.21 2), l'Office devrait continuer de recevoir des ressources extrabudgétaires en espèces et en nature, qui compléteront les ressources du budget ordinaire et soutiendront l'exécution de ses mandats. En 2022, il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 35 305 600 dollars, qui permettra de financer 152 postes, comme indiqué dans le tableau 29E.21 2). Ces ressources permettront également de financer diverses activités d'appui aux entités clientes, moyennant remboursement. Les ressources extrabudgétaires représentent 31,7 % des ressources totales du présent chapitre.
- 29E.141 Les ressources extrabudgétaires dont il est question dans le présent chapitre sont placées sous le contrôle de l'Office des Nations Unies à Genève, à qui le Secrétaire général a délégué des pouvoirs.
- 29E.142 D'une valeur estimée à 4 765 200 dollars, les contributions en nature prennent la forme de locaux mis gracieusement à la disposition de l'Office par les autorités suisses.

## Direction exécutive et administration

- 29E.143 L'Office des Nations Unies à Genève, et tout particulièrement la Division de l'administration, est chargé de l'exécution du programme de travail correspondant au chapitre 29E. La Division a pour principales fonctions d'assurer, à l'Office des Nations Unies à Genève, la direction et la coordination dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances, de l'informatique et des communications, des services centraux d'appui et des services de bibliothèque, notamment la gestion et l'utilisation des locaux de l'ONU et la coordination avec les autres organisations sises à Genève des politiques en matière de ressources humaines, de finances et d'administration.
- 29E.144 La Division de l'administration continue d'apporter un appui administratif et d'autres services d'appui aux départements et bureaux du Secrétariat ainsi qu'à d'autres entités appliquant le régime commun des Nations Unies. Ces services sont fournis, moyennant remboursement, aux fonds et programmes des Nations Unies, aux institutions spécialisées et à d'autres entités des Nations Unies ; de nombreuses opérations dirigées depuis Genève sont tributaires de ces services, notamment celles relatives à l'action humanitaire et aux droits humains, qui sont en pleine expansion.
- 29E.145 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier dans la cible 12.6, dans laquelle les organismes sont encouragés à donner des informations sur la durabilité dans leurs rapports périodiques, et conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution 72/219, l'Office continuera de s'employer, en 2022, à réduire les déchets produits au Palais des Nations par les clients, les visiteurs et le personnel et d'étudier la possibilité de construire un centre de tri permettant de traiter davantage de catégories de déchets, aux fins notamment de leur réutilisation, par exemple des déchets biodégradables d'origine végétale, des déchets de construction et de démolition et des déchets dangereux, comme indiqué dans la section consacrée au résultat 2 du sous-programme 3.
- 29E.146 On trouvera dans le tableau 29E.23 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. L'Office continue de se conformer pleinement aux directives relatives aux délais d'achat des billets d'avion et a pris des mesures pour que les délais soient respectés. Il a notamment envoyé des mémorandums pour rappeler leurs responsabilités aux membres du personnel et aux agents certificateurs et demander à ces derniers de consigner les motifs pour lesquels les demandes sont certifiées tardivement ou présentées très tard par les voyageurs. Les demandes d'autorisation de voyage qui ne respectent pas le délai de 16 jours sont transmises au Directeur de l'administration pour validation des circonstances atténuantes, puis examen et approbation.

Tableau 29E.23

### Respect des délais

(En pourcentage)

	2019 (taux effectif)	2020 (taux effectif)	2021 (taux prévu)	2022 (taux prévu)
Soumission de la documentation dans les délais	100	100	100	100
Achat des billets d'avion au moins 2 semaines avant le départ	62	100	100	100

- 29E.147 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 983 700 dollars et font apparaître une diminution nette de 11 800 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera au paragraphe 29E.139 a) des explications sur la diminution qui est proposée. On trouvera des renseignements supplémentaires dans le tableau 29E.24 et la figure 29E.XII.

Tableau 29E.24

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

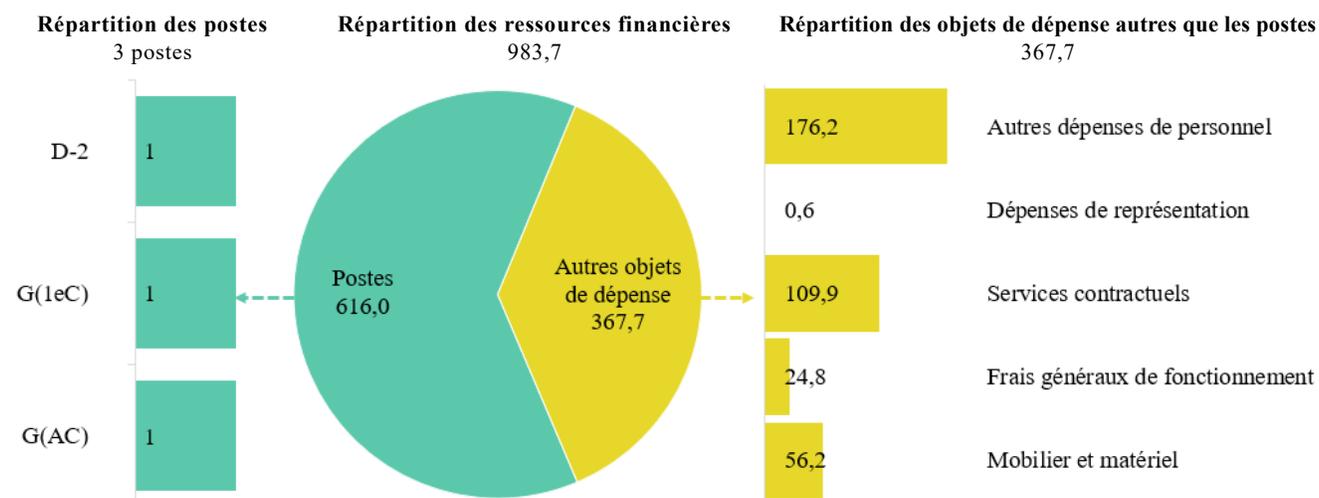
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	606,3	616,0	–	–	–	–	–	616,0	
Autres objets de dépense	367,5	379,5	–	–	(11,8)	(11,8)	(3,1)	367,7	
<b>Total</b>	<b>973,8</b>	<b>995,5</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(11,8)</b>	<b>(11,8)</b>	<b>(1,2)</b>	<b>983,7</b>	
<b>Postes, par catégorie</b>									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		1	–	–	–	–	–	1	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		2	–	–	–	–	–	2	
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	

Figure 29E.XII

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

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



## Ressources extrabudgétaires

29E.148 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires pour la composante Direction exécutive et administration d'un montant estimé à 1 254 100 dollars, qui permettra de financer deux postes [1 P-3 et 1 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à apporter un appui aux entités clientes, moyennant remboursement. Le niveau des ressources extrabudgétaires devrait rester inchangé.

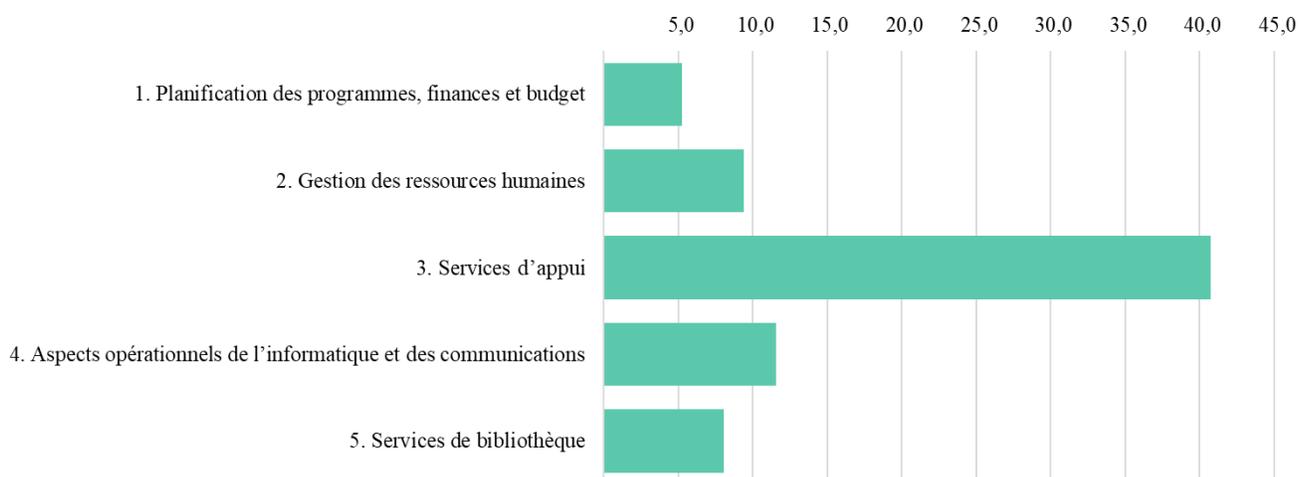
## Programme de travail

29E.149 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 75 042 300 dollars et font apparaître une diminution de 535 600 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera aux paragraphes 29E.137 à 29E.139 des explications sur la diminution qui est proposée. On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources par sous-programme dans la figure 29E.XIII.

Figure 29E.XIII

### Répartition des ressources proposées pour 2022, par sous-programme

(En millions de dollars des États-Unis)



### Sous-programme 1

#### Planification des programmes, finances et budget

29E.150 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 5 278 100 dollars et font apparaître une diminution de 5 500 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29E.25 et la figure 29E.XIV.

Tableau 29E.25

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

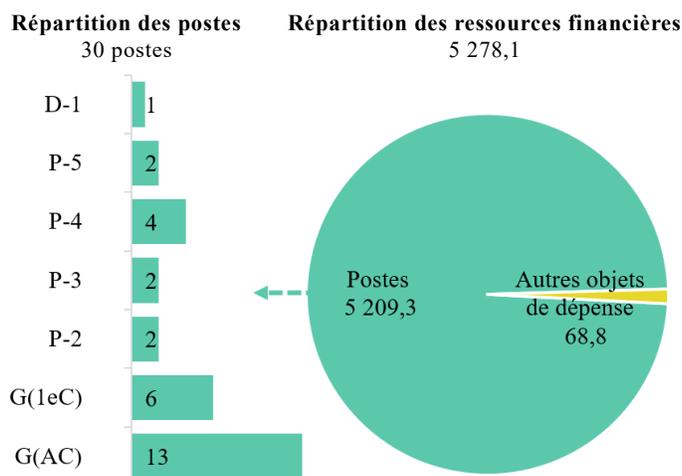
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>								
Postes	4 935,0	5 209,3	–	–	–	–	–	5 209,3
Autres objets de dépense								
Autres dépenses de personnel	225,1	74,3	–	–	(5,5)	(5,5)	(7,4)	68,8
<b>Total</b>	<b>5 160,1</b>	<b>5 283,6</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(5,5)</b>	<b>(5,5)</b>	<b>(0,1)</b>	<b>5 278,1</b>
<b>Postes, par catégorie</b>								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur								
		11	–	–	–	–	–	11
Agents des services généraux et des catégories apparentées								
		19	–	–	–	–	–	19
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>30</b>

Figure 29E.XIV

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

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

**Ressources extrabudgétaires**

29E.151 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 11 338 900 dollars, qui permettra de financer la reconduction de 65 postes [1 P-5, 3 P-4, 8 P-3, 1 G(1°C) et 52 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Les ressources prévues pour 31 des 65 postes [2 P-4, 6 P-3 et 23 G(AC)] serviront à fournir des services financiers et budgétaires (services comptables, subventions, traitement des états de paie et remboursements) dans le cadre d'activités de fond

financées au moyen de ressources extrabudgétaires, moyennant remboursement. Les ressources prévues pour les 34 autres postes [1 P-5, 1 P-4, 2 P-3, 1 G(1°C) et 29 G(AC)] serviront à apporter un appui à la Section de l'assurance maladie. Cette dernière est financée exclusivement au moyen de ressources extrabudgétaires et fournit des services à l'Office des Nations Unies à Genève, à divers départements et bureaux du Secrétariat et à diverses entités appliquant le régime commun des Nations Unies. Elle est principalement chargée de prodiguer des conseils et de gérer les demandes de remboursement.

## Sous-programme 2 Gestion des ressources humaines

29E.152 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 9 430 500 dollars et font apparaître une diminution nette de 10 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29E.26 et la figure 29E.XV.

Tableau 29E.26

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

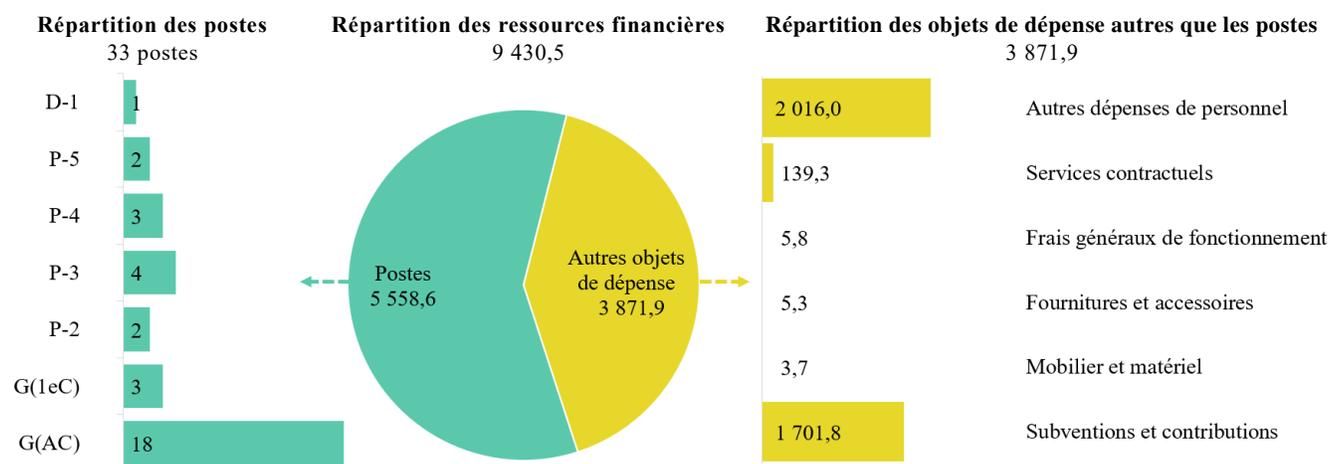
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	5 242,1	5 558,6	–	–	–	–	–	–	5 558,6
Autres objets de dépense	3 669,7	3 881,9	–	–	(10,0)	(10,0)	(0,3)	–	3 871,9
<b>Total</b>	<b>8 911,8</b>	<b>9 440,5</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(10,0)</b>	<b>(10,0)</b>	<b>(0,1)</b>	<b>–</b>	<b>9 430,5</b>
<b>Postes, par catégorie</b>									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		12	–	–	–	–	–	–	12
Agents des services généraux et des catégories apparentées		21	–	–	–	–	–	–	21
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>33</b>

Figure 29E.XV

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

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



**Ressources extrabudgétaires**

29E.153 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 8 134 600 dollars, qui permettra de financer 39 postes [1 P-5, 6 P-4, 1 P-3, 2 G(1°C) et 29 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à appuyer la prestation de toute une gamme de services aux entités clientes, moyennant remboursement (par exemple, services liés à la gestion du personnel et des recrutements et au perfectionnement et à la formation du personnel, services médico-administratifs, et services consultatifs d'ordre juridique et stratégique relatifs aux ressources humaines).

**Sous-programme 3 Services d'appui**

29E.154 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 40 714 900 dollars et font apparaître une diminution nette de 440 700 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29E.27 et la figure 29E.XVI.

Tableau 29E.27

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

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

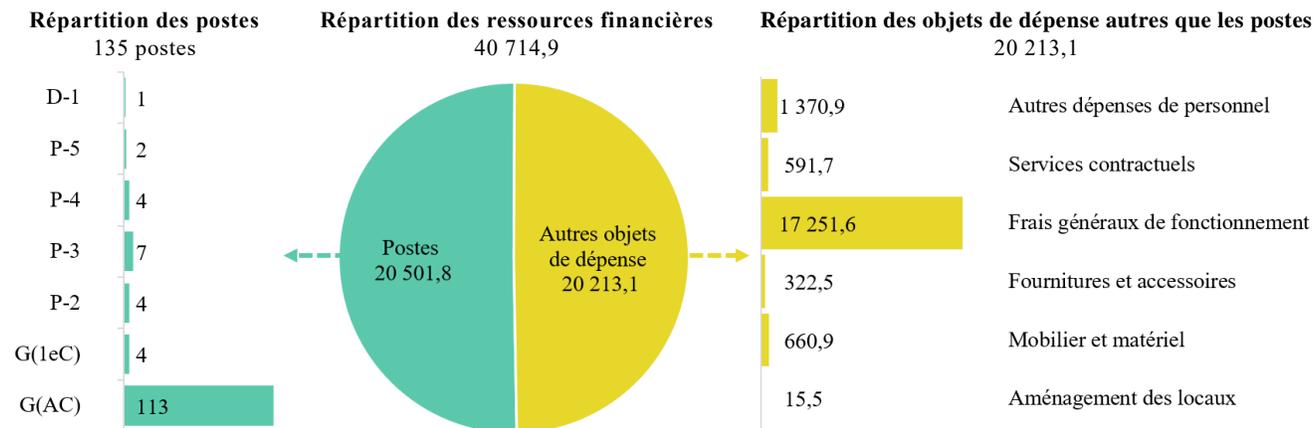
	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	18 536,5	20 872,3	–	–	(370,5)	(370,5)	(1,8)	20 501,8	
Autres objets de dépense	19 328,0	20 283,3	(85,2)	3,5	11,5	(70,2)	(0,3)	20 213,1	
<b>Total</b>	<b>37 864,5</b>	<b>41 155,6</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(359,0)</b>	<b>(440,7)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>40 714,9</b>	

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				2022 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
<b>Postes, par catégorie</b>								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		17	–	–	1	1	5,9	18
Agents des services généraux et des catégories apparentées		120	–	–	(3)	(3)	(2,5)	117
<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1,5)</b>	<b>135</b>

Figure 29E.XVI

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

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



**Ressources extrabudgétaires**

29E.155 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 6 071 500 dollars, qui permettra de financer 24 postes [6 P-3 et 18 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à fournir des services aux entités clientes, moyennant remboursement, dans des domaines tels que les voyages, le courrier et la valise diplomatique, les achats, les transports terrestres et la gestion des locaux.

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

29E.156 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 11 563 100 dollars et font apparaître une diminution nette de 65 400 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29E.28 et la figure 29E.XVII.

Tableau 29E.28

**Sous-programme 4 : évolution des ressources financières et des postes**

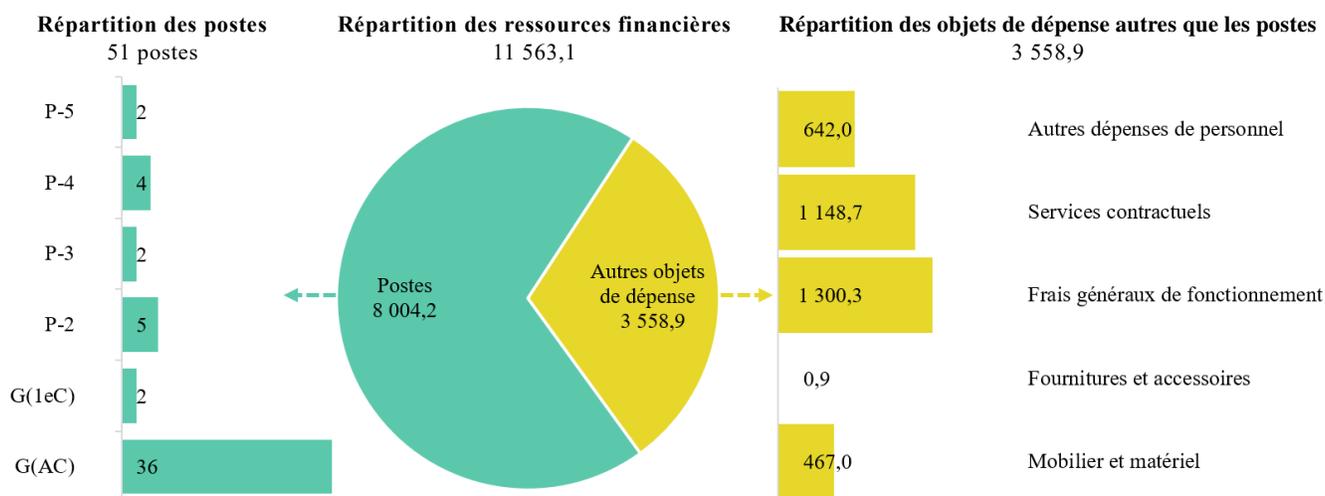
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	6 451,1	8 004,2	–	–	–	–	–	8 004,2	
Autres objets de dépense	3 431,8	3 624,3	–	–	(65,4)	(65,4)	(1,8)	3 558,9	
<b>Total</b>	<b>9 882,6</b>	<b>11 628,5</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(65,4)</b>	<b>(65,4)</b>	<b>(0,6)</b>	<b>11 563,1</b>	
<b>Postes, par catégorie</b>									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		13	–	–	–	–	–	13	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		38	–	–	–	–	–	38	
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>51</b>	

Figure 29E.XVII

**Sous-programme 4 : répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)**

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

**Ressources extrabudgétaires**

29E.157 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 8 095 800 dollars, qui permettra de financer 20 postes [1 P-5, 3 P-4, 12 P-3 et 4 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à appuyer la prestation aux entités clients, moyennant remboursement, de services liés notamment aux ordinateurs personnels, aux communications, à l'hébergement et au stockage.

## Sous-programme 5 Services de bibliothèque

29E.158 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 8 055 700 dollars et font apparaître une diminution nette de 14 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29E.29 et la figure 29E.XVIII.

Tableau 29E.29

### Sous-programme 5 : évolution des ressources financières et des postes

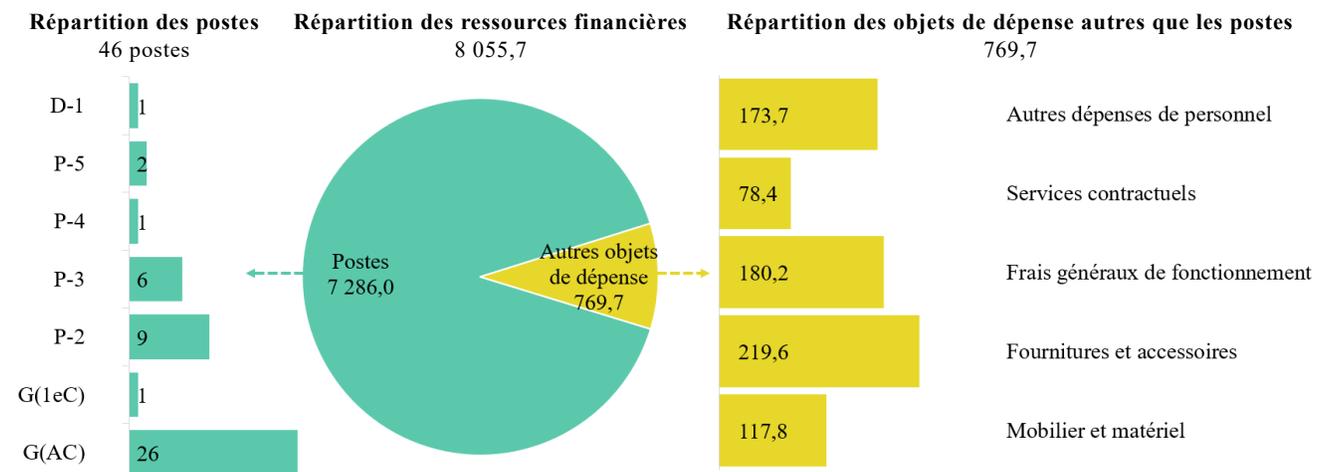
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>								
Postes	6 899,6	7 286,0	–	–	–	–	–	7 286,0
Autres objets de dépense	784,9	783,7	–	–	(14,0)	(14,0)	(1,8)	769,7
<b>Total</b>	<b>7 684,5</b>	<b>8 069,7</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(14,0)</b>	<b>(14,0)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>8 055,7</b>
<b>Postes, par catégorie</b>								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		19	–	–	–	–	–	19
Agents des services généraux et des catégories apparentées		27	–	–	–	–	–	27
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>46</b>

Figure 29E.XVIII

### Sous-programme 5 : répartition des ressources proposées pour 2022 (avant actualisation des coûts)

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

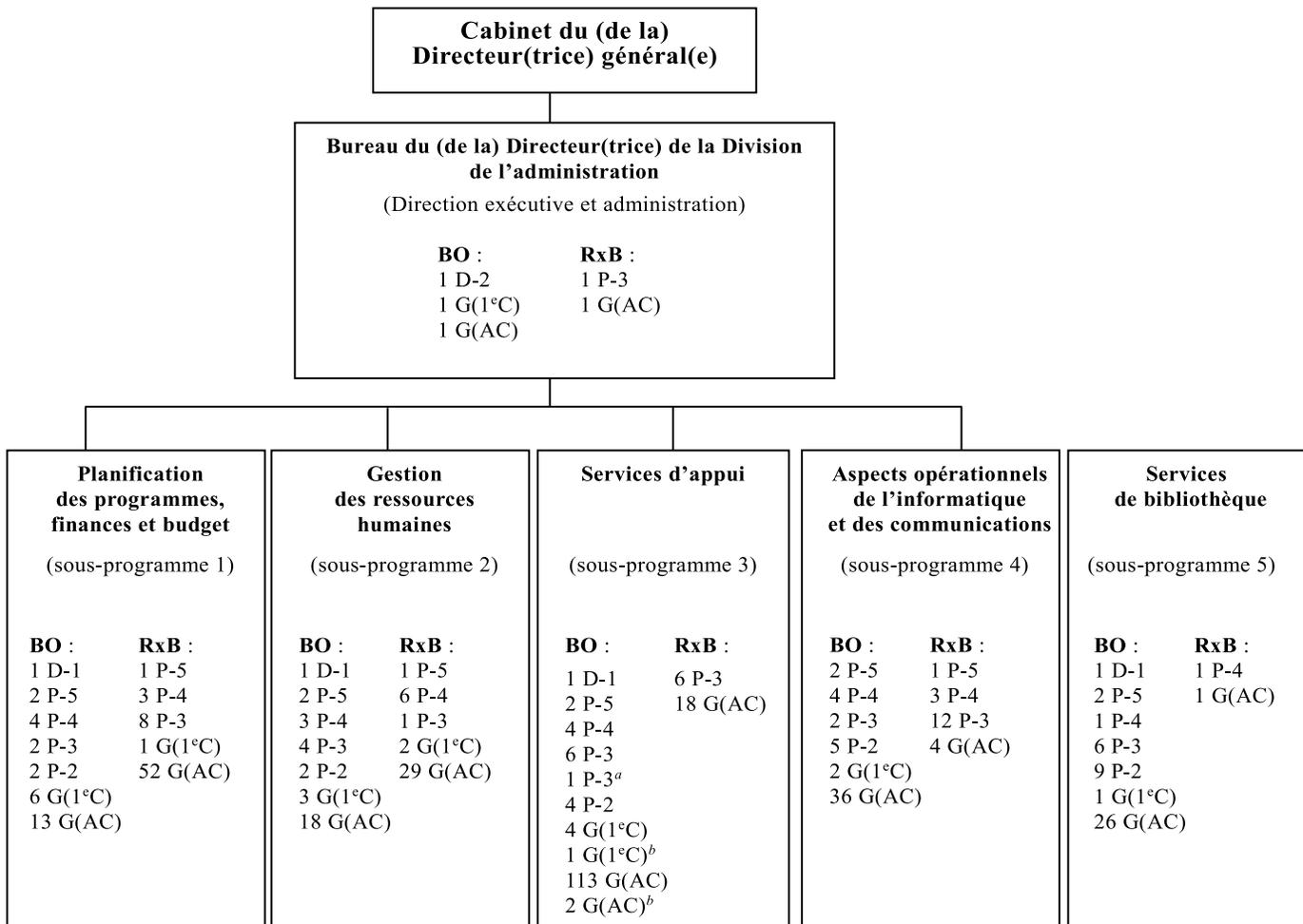


**Ressources extrabudgétaires**

- 29E.159 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 410 700 dollars, qui permettra de financer deux postes [1 P-4 et 1 G(AC)] et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à appuyer la prestation de services consultatifs d'archivage et de bibliothèque aux entités clientes, moyennant remboursement.

## Annexe I

### Organigramme et répartition des postes pour 2022



*Abréviations :* G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1<sup>re</sup> classe) ;

BO = budget ordinaire ; RxB = ressources extrabudgétaires.

<sup>a</sup> Création de poste.

<sup>b</sup> Suppression de poste.

## Annexe II

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

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

#### Comité des commissaires aux comptes

##### [A/75/5 \(Vol. I\), chap. II](#)

Le Comité recommande que l'Office des Nations Unies à Genève, conformément aux meilleures pratiques et aux lignes directrices de l'OCDE, mette en place un mécanisme formel permettant la réalisation régulière d'études et de projections de solvabilité et consulte le BSCI afin de procéder à des audits plus réguliers des opérations et des contrôles internes de l'Assurance mutuelle du personnel des Nations Unies (par. 172).

Le 1<sup>er</sup> octobre 2020, le Comité exécutif de l'Assurance mutuelle du personnel des Nations Unies a approuvé une politique d'évaluation actuarielle créant un mécanisme grâce auquel il sera procédé régulièrement à des évaluations actuarielles et à des études de solvabilité. En ce qui concerne la deuxième partie de la recommandation, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) procède chaque année à une estimation des risques pour l'Office des Nations Unies à Genève dans le cadre de sa procédure annuelle de planification des travaux. À l'avenir, le BSCI inclura l'Assurance mutuelle du personnel des Nations Unies dans cet exercice annuel, et l'Office des Nations Unies à Genève s'attend à ce que les audits de l'Assurance soient effectués de façon plus régulière. Compte tenu des mesures prises, le Comité des commissaires aux comptes a indiqué qu'il considérait que cette recommandation a été appliquée.

#### Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

##### [A/75/7](#)

Le Comité consultatif réaffirme une fois de plus que le recouvrement des coûts devrait être appliqué de manière harmonisée et recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de rendre compte, dans son prochain projet de budget, des progrès accomplis dans la mise au point d'une méthode commune de calcul des coûts (voir également [A/74/7](#), par. VIII.78) (par. VIII.86).

Un groupe de travail a été chargé en septembre 2019 d'élaborer une méthode commune de calcul des coûts des services d'appui administratif. Il se compose des principaux prestataires de services du Secrétariat. La phase initiale du projet a porté sur les services financiers et les services liés aux ressources humaines et a été achevée en 2020. Le résultat constitue la base des travaux d'harmonisation des procédures de recouvrement des coûts au Secrétariat, menés par le Bureau du Contrôleur. L'Office des Nations Unies à Genève poursuit un dialogue actif sur cette question avec le Bureau du Contrôleur et le groupe de travail, et continuera de soutenir le responsable du projet dans l'élaboration d'une méthode commune de calcul des coûts.

Le Comité recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de faire figurer, dans le prochain projet de budget, des informations complètes et plus transparentes sur les services fournis aux différentes entités, les ressources nécessaires pour fournir ces services et les différentes modalités de financement et

On trouvera dans le présent document des informations supplémentaires sur la source et l'utilisation des fonds extrabudgétaires.

de recouvrement des coûts, ainsi que sur la comptabilisation des recettes et des dépenses correspondantes par source de financement (par. VIII.85).

---

## Annexe III

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

<i>Composante/sous-programme</i>	<i>Postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Description</i>	<i>Justification</i>
Sous-programme 3 Services d'appui	(1)	G(AC)	<b>Suppression</b> de 1 poste d'assistant(e) au soutien logistique	De nouvelles mesures ont été prises pour ce qui est de la rationalisation et de la centralisation de la collecte et de la livraison du courrier dans les locaux. Grâce à l'installation en 2020 de points centraux de distribution et de collecte du courrier, le courrier de plusieurs entités clientes peut être distribué en un seul lieu fixe où le courrier entrant peut être collecté et le courrier sortant déposé à tout moment.
	(1)	G(AC)	<b>Suppression</b> de 1 poste de déménageur(se)	L'aménagement des modalités de travail et le fait que les postes de travail ne soient pas attribués devrait entraîner une diminution des besoins en matière de déménagement.
	1	P-3	<b>Création</b> d'un poste d'ingénieur(e) électricien(ne)	Gérer l'exploitation et la maintenance de plus en plus complexes de nouvelles installations de pointe (installations électriques, systèmes de sûreté et de sécurité et équipements connexes), ce qui nécessite une gestion professionnelle et des compétences techniques et de dépannage de haut niveau pour assurer la continuité des opérations ainsi que la sécurité du personnel et des participants aux conférences.
	(1)	G(1°C)	<b>Suppression</b> de 1 poste d'assistant(e) principal(e) (ingénierie)	Rendue possible par la création d'un poste d'ingénieur électricien (P-3) mentionnée ci-dessus.

*Abréviations* : G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1<sup>re</sup> classe).