



# Assemblée générale

Distr. générale  
19 mars 2021  
Français  
Original : anglais

**Soixante-quinzième 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 29G**  
**Administration (Nairobi)**

**Programme 25**  
**Services de gestion et d'appui**

### Table des matières

	<i>Page</i>
A. Projet de budget-programme pour 2022 et exécution du programme en 2020** . . . . .	2
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2022*** . . . . .	32
Annexe	
Organigramme et répartition des postes pour 2022 . . . . .	45

\* [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 budget-programme pour 2022 et exécution du programme en 2020**

### **Orientations générales**

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

- 29G.1 L'Office des Nations Unies à Nairobi a été créé par le Secrétaire général le 1<sup>er</sup> janvier 1996 pour assurer les fonctions dont s'acquittaient auparavant l'Unité centrale chargée des services communs à Nairobi et les divisions de l'administration du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) et du Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat). Dans sa résolution 53/242, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de renforcer l'Office et encouragé son directeur général à prendre des dispositions pour en accroître le niveau d'utilisation. L'objectif était de renforcer la présence des Nations Unies à Nairobi et de faire des économies d'échelle. L'Office fournit au PNUE et à ONU-Habitat une gamme complète de services d'appui administratifs et autres en vertu d'un mémorandum d'accord et de divers accords de services. Il administre également les services communs fournis à plus d'une soixantaine de bureaux rattachés aux organismes, fonds et de programmes des Nations Unies opérant au Kenya ou à partir de ce pays et gère les services fournis au système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents. En outre, le Kenya est l'un des 16 sites qui fournissent des services *in situ*, nécessitant une présence sur place, à une clientèle mondiale. Au Kenya, l'Office est le prestataire de services désigné par le Secrétariat.

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

- 29G.2 La ville de Nairobi est particulière en ce sens qu'elle accueille tout un ensemble de bureaux et d'opérations du système des Nations Unies. Elle accueille un vaste réseau interinstitutionnel bien organisé comprenant plus de 60 bureaux rattachés à des organismes, fonds et programmes des Nations Unies opérant au Kenya ou à partir de ce pays, qui constituent l'Équipe de gestion des services communs pour laquelle l'Office est le fournisseur de services communs. Le Kenya accueille également des missions politiques spéciales et des opérations d'appui au maintien de la paix. Considérées dans leur ensemble, les activités des entités des Nations Unies établies à Nairobi contribuent largement à la promotion des objectifs et des valeurs de l'Organisation au Kenya, dans la région et dans le monde.
- 29G.3 Pour 2022, l'Office reste déterminé à maintenir des niveaux de prestation optimaux. Il continuera de s'associer à la réforme du système des Nations Unies pour le développement et de concourir au système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents, à la mise en œuvre de la stratégie 2.0 relative aux activités d'appui et aux initiatives communes concernant les services d'appui. Les grands projets d'infrastructure (bâtiments A à J, salles de conférence et divers travaux de modernisation) resteront également une priorité.
- 29G.4 L'Office fournit des services d'administration concernant les ressources humaines, les états de paie et les finances au personnel recruté sur le plan international en poste dans plus de 131 bureaux de coordonnatrices et coordonnateurs résidents dans le monde. En sa qualité de prestataire de services régionaux, il facilite les voyages à l'étranger, le recrutement de consultants et les services d'achat pour les bureaux des coordonnatrices et coordonnateurs résidents en Afrique. En 2022, il continuera de collaborer étroitement avec le Département de l'appui opérationnel et le système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents afin d'élargir encore son concours.
- 29G.5 En outre, d'ici à 2022, un nouveau client, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), qui compte environ 140 membres du personnel, aura emménagé dans le complexe de Gigiri. L'Office des Nations Unies à Nairobi fera preuve d'agilité et s'adaptera à la « nouvelle normalité » ; il encouragera et aidera ses clients à en faire de même. Il tirera le meilleur parti de la superficie (575 000 mètres carrés) du complexe de Gigiri et utilisera de manière créative les espaces extérieurs,

par exemple en y installant des espaces de réunion. Il continuera de renforcer ses mécanismes de gestion financière, ses dispositifs de contrôle interne et son dispositif de gestion des risques. L'Office continuera également de soutenir ses clients dans le cadre du dispositif de gouvernance interinstitutionnel et s'emploiera à élargir son portefeuille de clients et à nouer des partenariats plus solides dans la région. Nairobi restera une destination dans la région pour les évacuations sanitaires, et le centre de traitement des Nations Unies qui a été achevé en 2020 permettra d'offrir des soins de bonne qualité aux entités des Nations Unies présentes dans la région.

- 29G.6 L'Office continuera également de coopérer avec les autorités du pays hôte de façon à exécuter son mandat et à servir ses clients. Il se dotera d'une stratégie de communication facilitant les retours d'information des clients actuels et potentiels, qui l'aidera à affiner encore ses services.
- 29G.7 En ce qui concerne la coopération avec d'autres entités, l'Office continuera de collaborer avec les organismes des Nations Unies opérant à Nairobi, notamment par l'intermédiaire de la structure locale de gouvernance des services communs. Il encouragera le partage des locaux et la mise en commun des opérations commerciales et des services d'appui. Il s'emploiera à mettre à profit les bonnes pratiques, à éliminer les doubles emplois et les chevauchements, à accroître l'efficacité, à créer des effets de synergie et à renforcer la cohérence en vue d'élargir la base de services et de garantir l'efficacité et l'efficience des services fournis.
- 29G.8 En ce qui concerne les facteurs externes, les hypothèses ci-après ont été retenues lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2022 :
- a) les entités des Nations Unies implantées à Nairobi restent déterminées à collaborer avec le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies dans le cadre des activités en cours ;
  - b) le montant des ressources extrabudgétaires dont disposent les bureaux clients est suffisant pour que l'Office puisse planifier et mener ses activités.
- 29G.9 En ce qui concerne la pandémie de maladie à coronavirus (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.
- 29G.10 L'Office prend en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Il s'attachera également 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.
- 29G.11 Conformément à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, l'Office veille à ce que les questions liées au handicap soient prises en considération dans le cadre des travaux de remise en état et de modernisation. Il s'attache également à renforcer une culture organisationnelle inclusive qui soutienne les membres du personnel en situation de handicap et ceux qui ont des personnes à charge en situation de handicap. À cette fin, il proposera régulièrement des formations sur l'inclusion des personnes en situation de handicap et expliquera clairement les avantages et prestations auxquels peuvent prétendre ces personnes. Il organisera également des activités visant à mieux faire connaître les questions relatives à l'inclusion du handicap de façon à promouvoir l'instauration d'un environnement de travail favorable à toutes et à tous. Ces activités iront dans le sens d'une culture de l'inclusion propre à encourager les membres du personnel en situation de handicap à faire valoir leurs droits et à faire connaître leurs besoins et ceux des personnes en situation de handicap qui sont à leur charge. Elles seront menées en étroite consultation et avec la participation active des personnes en situation de handicap et des organisations qui les représentent, par l'intermédiaire du dispositif de gouvernance des services communs.

## Exécution du programme en 2020

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

- 29G.12 En 2020, la pandémie de COVID-19 a entravé l'exécution des produits et des activités prévus et l'Office des Nations Unies à Nairobi s'est employé à atténuer autant que possible les conséquences pour les clients, faisant preuve d'agilité, de créativité et d'innovation.
- 29G.13 Pour aider les clients à faire face aux problèmes liés à la pandémie, on a apporté des aménagements à certains produits et activités, qui concourent aux objectifs des sous-programmes. L'équipe du Service médical commun a joué un rôle essentiel en ce qui concerne les évacuations sanitaires motivées par la COVID-19. Pour lutter contre la pandémie et veiller au bien-être des membres du personnel des Nations Unies et des personnes à leur charge au Kenya et dans la région, l'Office a assuré la liaison avec le Siège de l'Organisation des Nations Unies pour faciliter la construction d'un centre de traitement de 100 lits à Nairobi.
- 29G.14 L'Office a également établi une stratégie de retour au bureau comprenant des méthodes de travail novatrices, qui a été approuvée et mise en œuvre au niveau interinstitutionnel. Il a collaboré avec les organismes, fonds et programmes des Nations Unies opérant au Kenya ou depuis le Kenya sur toutes les questions relatives à la COVID-19, y compris dans le cadre du réseau interinstitutionnel, à savoir l'équipe de gestion de la crise liée à la COVID-19 et l'Équipe de gestion des services communs. Grâce au concours du réseau interinstitutions, le Service médical commun a renforcé ses capacités de façon à pouvoir répondre à l'augmentation des demandes tenant à la pandémie. Faisant preuve d'agilité et se tenant à l'écoute des clients, le Service de l'informatique et des communications de l'Office a aidé plus de 4 000 membres du personnel à télétravailler depuis divers points du monde. Des réunions et des séances de formation virtuelles ont été organisées sans heurt, notamment des réunions-débats sur la COVID-19 auxquelles ont participé toutes les entités des Nations Unies présentes au Kenya.
- 29G.15 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. Citons par exemple la capacité de l'Office de venir en aide aux clients en ce qui concerne les questions administratives, opérationnelles et personnelles par l'intermédiaire de guichets clients et d'accélérer la fourniture de services en ligne au moyen de plateformes virtuelles hébergées dans le cloud dans les domaines des paiements, de la formation, des transports et des systèmes d'archivage et de stockage électroniques. La pandémie a également été un catalyseur qui a accéléré la transformation de l'environnement de travail, avec la mise à disposition du personnel d'un plus grand nombre d'espaces de travail à l'extérieur, qui permettent d'allier travail à l'intérieur et travail à l'extérieur et, partant, de réduire le risque d'infection. Parmi les enseignements tirés, on peut citer la rationalisation des mécanismes d'assistance à distance qui offrent une plus grande souplesse à l'ensemble du personnel, comme les services de vérification physique en ligne et les services d'enchères en ligne concernant les biens dont l'Office souhaite se défaire.

### Textes des organes délibérants définissant les mandats

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

#### Résolutions de l'Assemblée générale

52/12 A et B	Rénover l'Organisation des Nations Unies : un programme de réformes	75/233	Examen quadriennal complet des activités opérationnelles de développement du système des Nations Unies
53/239	Rapport du Secrétaire général sur l'environnement et les établissements humains	75/252	Questions relatives au projet de budget-programme pour 2021

## Produits

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

Tableau 29G.1

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

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits livrés : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>	<i>Produits prévus : 2022</i>
<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

29G.18 En 2022, il est prévu de procéder à une auto-évaluation de l'approche de gestion de la relation clients, y compris des aspects touchant les systèmes et la configuration des effectifs, compte étant tenu de l'augmentation du nombre de bureaux clients et de leur dispersion.

## Programme de travail

### Sous-programme 1

#### Planification des programmes, finances et budget

### Objectif

29G.19 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de permettre aux bureaux client de bien gérer leurs ressources financières et de rendre compte de cette gestion.

### Stratégie

29G.20 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, dans le cadre du sous-programme, on renforcera la gestion financière et le contrôle interne du budget ordinaire et des ressources extrabudgétaires du programme et des clients. On continuera d'aider l'Organisation à généraliser les principes de la gestion axée sur les résultats dans ses opérations pour améliorer l'efficacité, l'efficacités et l'application du principe de responsabilité.

29G.21 Dans le cadre du sous-programme, on aidera les bureaux clients à s'acquitter de leur mandat, on fournira des services financiers, on établira dans les délais des rapports financiers exacts destinés aux donateurs et l'on gèrera les accords de financement avec les partenaires de réalisation. On continuera de rationaliser les procédures financières et les flux de travail des bureaux clients et de garantir le strict respect du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'ONU. On

collaborera davantage avec les entités clientes aux fins de la mise en œuvre du dispositif de délégation des pouvoirs renforcé<sup>1</sup>.

- 29G.22 On continuera de tenir les comptes des clients, d'améliorer l'intégrité financière des données, d'établir des états financiers conformes aux Normes comptables internationales pour le secteur public, de concourir aux audits internes et externes et de fournir des assurances aux entités clientes sur la gestion des ressources de l'Organisation des Nations Unies au moyen de tableaux de bord financiers améliorés.
- 29G.23 Il est prévu que le sous-programme aide les clients à faire face aux problèmes liés à la COVID-19 en soutenant des initiatives concernant l'état de préparation, les installations d'isolement et le centre de traitement de 100 lits. Il est également prévu de restructurer le système de gestion de la relation clients pour assurer la continuité des services de gestion financière et de communication de l'information fournis à distance à des bureaux clients dispersés en divers endroits.
- 29G.24 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir le résultat suivant :
- a) efficacité opérationnelle, meilleure gestion des fonds des donateurs et renforcement de l'application du principe de responsabilité ; transparence de la part des entités clientes et meilleur respect de l'obligation de rendre des comptes ;
  - b) opinion sans réserve de la part du Comité des commissaires aux comptes pour le PNUE et ONU-Habitat ;
  - c) amélioration des informations fournies aux États Membres concernant l'effet de leurs contributions sur l'exécution du programme et des projets des entités clientes, ce qui les aide à prendre des décisions.
- 29G.25 L'aide qui sera apportée en ce qui concerne les problèmes liés à la COVID-19 devrait avoir les résultats suivants :
- a) une meilleure préparation de l'ONU face à la COVID-19 ;
  - b) le renforcement de la capacité des bureaux clients de continuer de s'acquitter de leur mandat.

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

- 29G.26 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 résilience organisationnelle et de la réponse face à la COVID-19**

- 29G.27 La ville de Nairobi a ceci de particulier qu'elle accueille un ensemble très varié de bureaux et d'opérations du système des Nations Unies et un vaste réseau interinstitutionnel bien organisé comprenant plus de 60 bureaux rattachés à des organismes, fonds et programmes des Nations Unies opérant au Kenya ou à partir de ce pays. Parmi les mesures prises pour faire face à la COVID-19, l'Office des Nations Unies à Nairobi, intervenant au nom de l'équipe de gestion de la crise, a établi une approche collective, globale et robuste pour satisfaire aux conditions imposées par les autorités du pays pour régir quarantaine et isolement et construit, sur fond de pandémie, un centre de traitement régional en partenariat avec l'hôpital de Nairobi, dans lequel sont diagnostiquées et traitées les maladies infectieuses dont sont atteints les membres du personnel des Nations Unies et les personnes à leur charge, ainsi que le personnel des entités affiliées à l'ONU.
- 29G.28 L'équipe chargée du sous-programme assure la gestion financière globale de toutes les activités menées par l'Office. À ce titre, elle travaille avec toutes les parties prenantes pour déterminer les besoins des entités des Nations Unies, établir les budgets-programmes concernant les mesures à prendre pour faire face à la pandémie et les présente, pour approbation, au réseau interinstitutionnel ;

---

<sup>1</sup> [ST/SGB/2019/2](#).

elle établit également un mécanisme de partage des coûts pour le Service médical commun, y compris pour ce qui est des ressources nécessaires aux installations de quarantaine et d'isolement temporaires. En outre, elle fournit un appui en matière de gestion financière en ce qui concerne les travaux de construction du centre de traitement régional des Nations Unies, qui servira aux entités et opérations des Nations Unies présentes dans la région.

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

- 29G.29 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre le fait que 497 membres du personnel et les personnes à leur charge ont été mis en quarantaine ou traités dans le centre de traitement des Nations Unies et que 15 membres du personnel et les personnes à leur charge ont été évacués à Nairobi pendant cette période (voir le tableau 29G.2).

Tableau 29G.2

**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)
–	–	497 membres du personnel et les personnes à leur charge ont été mis en quarantaine ou traités dans le centre de traitement de la COVID-19, et 15 membres du personnel et les personnes à leur charge ont été évacués à Nairobi pendant cette période

**Résultats escomptés pour 2022**

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

**Résultat 1 : amélioration des rapports relatifs aux subventions et clôture des subventions arrivées à expiration<sup>2</sup>**

**Exécution du programme en 2020**

- 29G.31 L'équipe chargée de l'exécution du sous-programme assure la gestion des accords relatifs aux contributions versées par les donateurs (subventions), soit un portefeuille de 6 200 subventions à la fin de 2020. À la fin de la période opérationnelle couverte par les accords conclus avec les donateurs, elle s'attache à mener à bien les opérations financières et les autres opérations prévues dans les contrats en collaboration avec les clients et à clôturer dans Umoja les subventions arrivées à leur terme. Entre 2015 et 2018, après le passage à Umoja, la clôture des subventions arrivées à expiration subissait d'importants retards. Depuis 2019, on a mis en place un tableau de bord qui aide les clients à suivre l'avancement des opérations de clôture, travaillé avec les clients pour dresser la liste des subventions à clôturer à titre prioritaire et coordonné la clôture des subventions dont les accords étaient arrivés à terme. Le tableau de bord met en évidence les actions en cours, indique quels sont les responsables de ces actions et fait apparaître les domaines problématiques qui exigent des solutions et des décisions de gestion.

<sup>2</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [A/74/6 (Sect. 29G)].

29G.32 Le travail effectué a permis de ramener à 38 % les subventions en attente de clôture financière, soit mieux que la cible de 40 % fixée dans le projet de budget-programme pour 2020. La clôture de 959 subventions principales en 2020 a encore permis d'améliorer ce résultat.

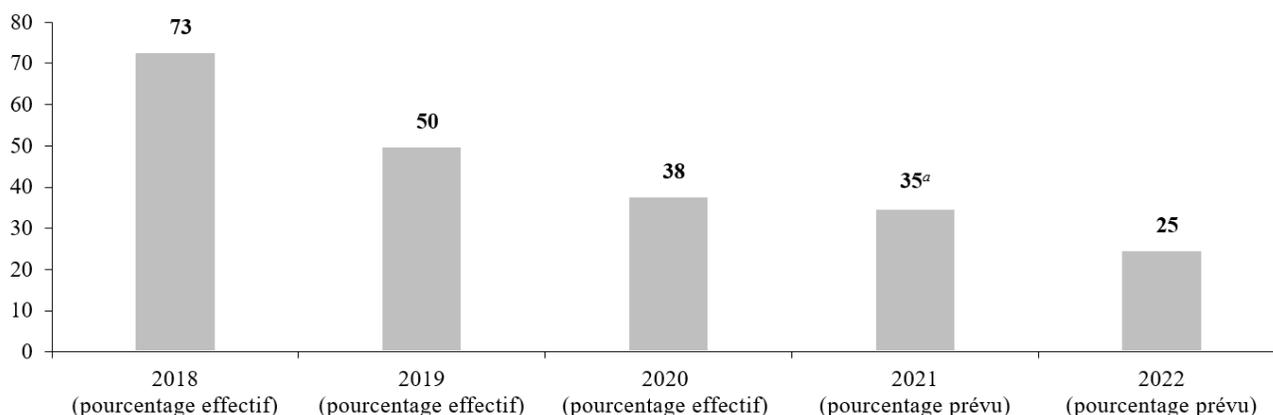
### Projet de plan-programme pour 2022

29G.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 s'emploiera à clôturer d'ici à la fin de 2022 75 % des subventions arrivées à expiration. Pour y parvenir, on mettra l'accent sur l'amélioration des compétences techniques et analytiques du personnel, sur la rationalisation des rapports d'analyse décisionnelle et sur l'utilisation d'outils analytiques pour mieux suivre les postes non soldés qui empêchent de procéder dans les délais à la clôture des subventions, ainsi que sur l'harmonisation des procédures de façon à améliorer la qualité et à présenter rapidement les informations dont les clients ont besoin. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29G.I).

Figure 29G.I

### Mesure des résultats : subventions de donateurs arrivées à expiration et en attente de clôture financière

(En pourcentage)



<sup>a</sup> Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l'objectif défini 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 : renforcement du suivi et de l'application du principe de responsabilité dans les accords conclus avec les partenaires d'exécution en vue d'une meilleure exécution des programmes<sup>3</sup>

#### Exécution du programme en 2020

29G.34 Dans le cadre du sous-programme, on a amélioré les rapports et les tableaux de bord pour aider les clients à suivre l'exécution des accords de partenariat et l'on a continué de rappeler aux clients qu'il importait qu'ils obtiennent des rapports de leurs partenaires dans les délais prévus. On a également engagé les clients à durcir les critères de sélection des nouveaux partenaires et à faire de la présentation des rapports financiers une condition préalable au versement des subventions à leurs partenaires.

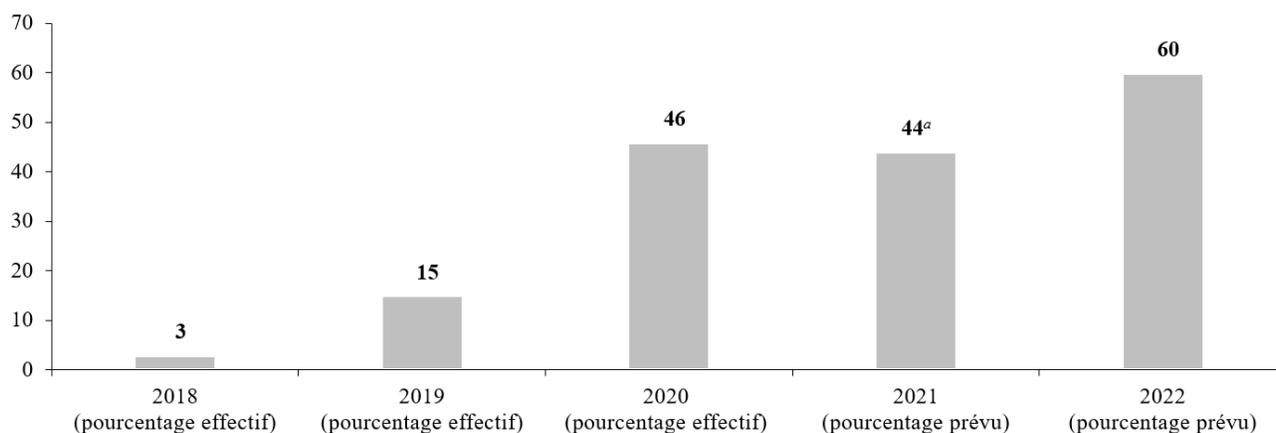
29G.35 Le travail ainsi effectué en 2020 a permis de procéder à la clôture financière de 2 822 accords de partenariat, ce qui a porté le pourcentage d'accords arrivés à expiration et clôturés à 46 %, soit mieux que la cible de 30 % fixée dans le projet de budget-programme pour 2021.

<sup>3</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29G)].

**Projet de plan-programme pour 2022**

29G.36 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’attachera à examiner systématiquement les avances qui ont été octroyées aux partenaires d’exécution depuis longtemps et qui n’ont pas clôturées, en particulier celles pour lesquelles les accords de financement sont arrivés à expiration. Il s’agira notamment d’analyser les causes des retards majeurs dans la communication d’informations par les partenaires et de prendre des mesures d’atténuation visant à mieux faire respecter le principe de responsabilité, par exemple en veillant à ce que les partenaires d’exécution ne puissent recevoir de nouvelles avances tant qu’ils n’ont pas rendu compte de celles qui leur ont déjà été octroyées. Par ailleurs, pour inciter les partenaires à mieux respecter les règles et procédures relatives aux partenariats, on continuera de recommander l’établissement d’une liste noire des partenaires ne respectant pas les règles. En outre, on établira régulièrement des rapports complets sur les progrès faits par les partenaires d’exécution. On continuera de dialoguer directement avec les clients pour savoir où en est l’application des recommandations formulées par les auditeurs sur les accords conclus avec les partenaires opérationnels et de veiller à ce que les résultats obtenus soient conformes aux indicateurs clés de résultats qui ont été convenus. On coopérera avec les principales parties prenantes de façon à proposer des améliorations au module d’Umoja-Extension 2 concernant les partenaires d’exécution, à accroître ainsi l’efficacité des processus et à disposer de fonctionnalités qui répondent aux besoins opérationnels. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29G.II).

Figure 29G.II  
**Mesure des résultats : accords de partenariat arrivés à expiration et financièrement clôturés**  
 (En pourcentage)



<sup>a</sup> Pour que l’on sache où en est l’exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l’objectif défini 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 : amélioration de la gestion de la relation clients et des services proposés aux clients**

**Projet de plan-programme pour 2022**

29G.37 Dans le cadre du sous-programme, l’Office fournit des services financiers au PNUE et à ONU-Habitat. Il a continué d’élargir sa clientèle, notamment en offrant des services financiers au système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents. Il a à cœur d’aider ses clients à mettre en œuvre le dispositif de délégation des pouvoirs renforcé au bénéfice des directeurs de programme et d’intensifier les échanges avec les clients pour qu’ils maîtrisent mieux les normes IPSAS, le Règlement financier et les règles de gestion financière et les politiques, ce qui facilitera l’utilisation du dispositif.

29G.38 En prévision de l'augmentation des demandes de services émanant de clients de plus en plus nombreux, l'Office a mis sur pied un centre de services auquel les clients adressent leurs demandes de renseignements et de services. Auparavant, il avait lancé les opérations de migration vers le système iNeed, système de gestion de la relation clients qui a remplacé plusieurs systèmes. Ces deux initiatives visaient à simplifier et à améliorer les services offerts aux clients et à garantir que des services financiers et comptables et des services de communication de l'information de qualité soient fournis à tous dans les délais convenus. Dans le cadre du sous-programme, on continue de fournir, dans les délais, des réponses cohérentes et de qualité aux clients ; le centre de services coordonne les demandes des clients et les réponses qui y sont apportées au moyen du système iNeed pour les services financiers et comptables et les services de communication de l'information, recense les besoins de formation et coordonne les activités de formation, suit la prestation de services par rapport aux indicateurs qui ont été convenus et rend compte du nombre de clients satisfaits des services reçus. Depuis le passage au télétravail en raison de la pandémie, le centre de services s'est engagé à continuer de fournir des services de qualité, dans les délais convenus, à ses clients mondiaux. Les demandes ont été correctement suivies et transmises aux unités administratives responsables, et le centre de services a exploité diverses modalités de communication et assuré une couverture mondiale. On a mis au point un tableau de bord dans iNeed qui aide à suivre les résultats obtenus pour les différents services en ce qui concerne les indicateurs clés de résultats.

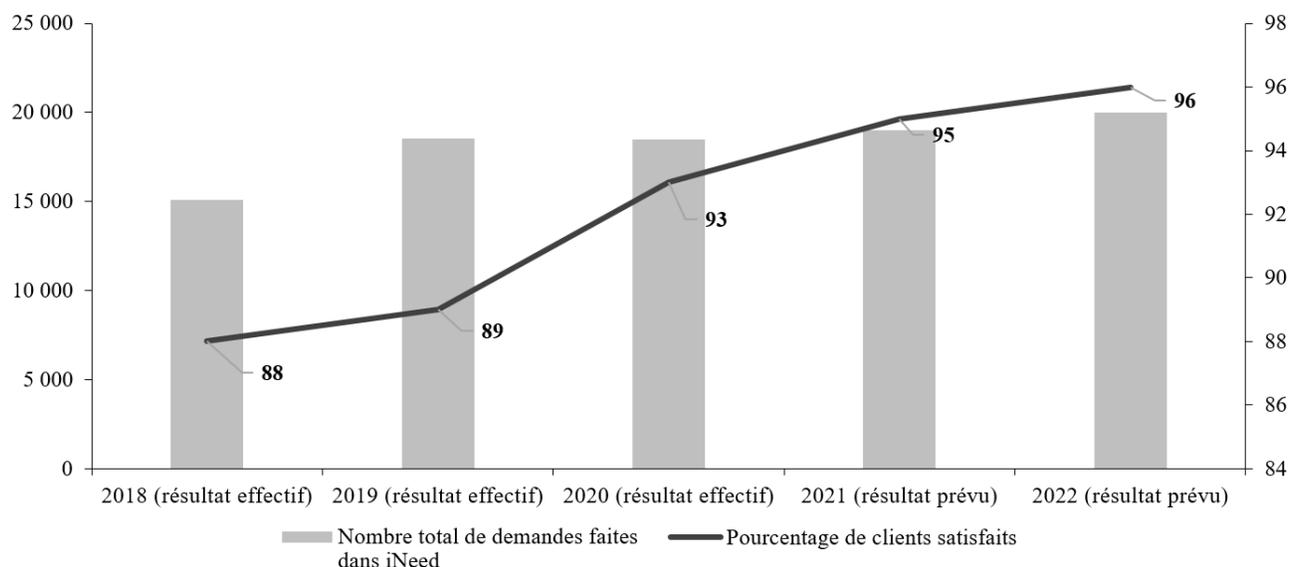
*Enseignements tirés et changements prévus*

29G.39 Les enseignements tirés sont les suivants : les clients ont continué de demander que des services de qualité leur soient fournis dans les délais, mais il fallait également qu'ils renforcent leurs capacités techniques et adoptent des outils analytiques novateurs. Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, il est prévu de renforcer les relations avec les clients et d'étoffer les capacités en prévision de l'augmentation du nombre de services et du nombre de clients ainsi que de s'attacher à améliorer le pourcentage de clients qui se disent satisfaits des services reçus. Les échanges se poursuivront avec les clients et l'on améliorera les tableaux de bord pour renforcer les relations avec les clients et étoffer les capacités de ceux-ci.

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

29G.40 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera l'augmentation du pourcentage de clients satisfaits, qui passera à 96 %, à l'issue d'une enquête sur les demandes qui auront été traitées (voir la figure 29G.III).

Figure 29G.III  
Mesure des résultats : nombre de demandes iNeed et pourcentage de clients satisfaits



### Textes des organes délibérants définissant les mandats

29G.41 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	75/243 75/252	Planification des programmes Questions relatives au projet de budget-programme pour 2021
42/211	Application de la résolution 41/213 de l'Assemblée générale	75/253	Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour 2021

### Produits

29G.42 On trouvera dans le tableau 29G.3 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 29G.3  
Sous-programme 1 : 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>20</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
1. Activités de formation sur des thématiques financières	20	25	20	20
<b>Publications</b> (nombre de publications)	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
2. Publications concernant les états financiers du PNUE et d'ONU-Habitat	2	2	2	2

---

<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>
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

---

**D. Activités de communication**

**Plateformes numériques et contenus multimédias** : bulletin trimestriel de la Section de la planification des programmes, des finances et du budget.

**E. Activités d'appui**

**Administration** : gestion financière, y compris gestion des risques et contrôle interne, établissement et exécution des budgets et d'autres types de projets concernant les ressources ; gestion des postes (création, reconduction, suppression, financement) ; communication de l'information financière et comptabilité, y compris en ce qui concerne 1 000 rapports destinés aux donateurs ; gestion de la trésorerie et des produits ; services de comptabilité, y compris les services de recouvrement des coûts ; paiements, états de paie concernant plus de 3 100 membres du personnel, décaissements ; formulation de directives et de conseils sur toutes les questions financières ; gestion des demandes de remboursement de l'assurance maladie après la cessation de service pour 443 anciens membres du personnel et personnes à charge, gestion de 19 600 subventions et traitement de 18 500 demandes présentées par l'intermédiaire du progiciel de gestion de la relation clients (iNeed).

---

## **Sous-programme 2 Gestion des ressources humaines**

### **Objectif**

- 29G.43 L'objectif auquel le sous-programme contribue consiste à attirer et retenir un personnel qualifié, diversifié, sachant s'adapter, en bonne santé et possédant les plus hautes qualités de travail et d'intégrité, et à en accompagner l'évolution.

### **Stratégie**

- 29G.44 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, dans le cadre du sous-programme, on facilitera les recrutements pour le compte des clients et l'on fera en sorte qu'ils se déroulent de manière équitable et que plusieurs candidates et candidats soient en lice. Outre la fourniture d'un appui direct aux clients, on continuera d'élaborer et de perfectionner, en collaboration avec le Siège de l'ONU et d'autres bureaux hors Siège, des outils et des procédures visant à rationaliser les recrutements du point de vue des responsables des postes et des candidates et candidats et à aider les responsables des postes à pourvoir à évaluer les candidats. On poursuivra les activités de communication stratégique pour susciter un plus grand intérêt parmi les femmes et parmi les candidats des pays sous-représentés. On conseillera également les responsables des postes à pourvoir et les entités pour promouvoir la sélection de candidats qualifiés issus des catégories susmentionnées.
- 29G.45 On continuera également d'étoffer les aptitudes et les compétences des membres du personnel au moyen de formations dispensées en présentiel ou virtuellement (programmes d'enseignement des langues, programmes de formation destinés au personnel de direction, coaching, mentorat et formations axées sur l'acquisition d'un savoir-faire particulier). On collaborera avec diverses entités des Nations Unies dans le cadre de séances de formation organisées en commun de façon à offrir toute une palette de cours et de formations aux clients.
- 29G.46 On continuera d'enrichir les plateformes de connaissances internes pour le compte des coordonnateurs chargés des questions relatives aux ressources humaines et des questions administratives, tant à Nairobi que dans les lieux d'affectation bénéficiant des services de l'Office, pour garantir la cohérence des services administratifs fournis aux membres du personnel. En outre, on continuera d'informer les membres du personnel des avantages et prestations auxquels ils ont droit et des formalités à accomplir pour les obtenir, au moyen de réunions d'information et de l'intranet.
- 29G.47 On continuera de mettre en œuvre un programme complet de santé et de bien-être, axé sur la santé mentale et le bien-être physique, dans le cadre duquel des évaluations et des conseils seront proposés.

On tirera également parti des cours en ligne et des ressources disponibles dans d'autres lieux d'affectation, notamment à New York, Vienne et Genève.

29G.48 Il est prévu que le sous-programme aide les clients à faire face aux problèmes liés à la COVID-19 par l'intermédiaire du Service médical commun et des installations médicales prenant en charge les patients atteints de la COVID-19 : du personnel médical d'appoint – médecins, personnel infirmier et conseillers – serait détaché dans les lieux d'affectation en dehors de Nairobi.

29G.49 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir le résultat suivant :

- a) une augmentation des connaissances et du savoir-faire des membres du personnel ;
- b) un personnel plus diversifié ;
- c) la capacité des entités clientes de s'adapter à l'évolution des priorités ;
- d) une augmentation de la productivité du personnel.

29G.50 L'aide qui sera apportée en ce qui concerne les problèmes liés à la COVID-19 devrait avoir pour résultat de garantir le bien-être des membres du personnel et des personnes à leur charge grâce à des installations médicales spécialisées.

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

29G.51 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.

#### **Transfert de l'administration des bureaux des coordonnatrices et coordonnateurs résidents à l'Office des Nations Unies à Nairobi**

29G.52 À la suite du rattachement au Secrétariat de l'ONU du système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents, qui était auparavant administré par le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), l'Office est devenu, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le prestataire de services mondial en ce qui concerne l'administration des membres du personnel transférés au Secrétariat. Fort de ses connaissances et de nombreuses années d'expérience en matière d'administration du personnel, il s'est occupé des formalités d'intégration de 200 fonctionnaires recrutés sur le plan international qui ont été affectés aux bureaux des coordonnateurs résidents au cours de l'année. Le système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents se classe au troisième rang des clients de l'Office et est le plus diversifié sur le plan géographique, avec des bureaux situés dans 131 pays.

29G.53 L'Office a également lancé la deuxième phase du rattachement du personnel au Secrétariat des Nations Unies et commencé, parmi d'autres opérations de transition majeures, les opérations de transfert administratif du personnel recruté localement, remplissant les conditions requises et émergeant aux budgets de base des fonds d'affectation spéciale de tous les bureaux des coordonnateurs résidents. Compte tenu de l'expérience acquise à la faveur du transfert manuel des données relatives aux fonctionnaires recrutés sur le plan international, opération qui a pris quatre mois, la deuxième phase de la migration a été automatisée de façon à améliorer l'exactitude des données et à réduire les risques d'erreur au cours du transfert d'un progiciel de gestion intégré à l'autre. L'Office s'occupe également du traitement des contrats de consultants et de vacataires pour le compte des bureaux des coordonnateurs résidents en Afrique.

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

29G.54 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre le rattachement sans heurt au Secrétariat de 465 personnes, qui dépendaient auparavant du PNUD, sans que les services qui leur étaient fournis soient interrompus (voir le tableau 29G.4).

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

<i>2019 (résultat effectif)</i>	<i>2019 (résultat effectif)</i>	<i>2020 (résultat effectif)</i>
Les États Membres décident de transférer le système des coordonnateurs résidents du PNUD au Secrétariat de l'ONU	Le rattachement au Secrétariat de 73 personnes qui étaient administrées par le PNUD se fait en 4 mois (de septembre à décembre 2019), sans heurt et sans que les services fournis aux fonctionnaires soient interrompus	Le rattachement au Secrétariat de 465 personnes qui étaient administrées par le PNUD se fait en 3 mois (de la mi-octobre à la fin décembre 2020), sans heurt et sans que les services fournis aux fonctionnaires soient interrompus

### **Résultats escomptés pour 2022**

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

#### **Résultat 1 : recrutement de consultants et de vacataires dans les meilleurs délais aux fins de l'exécution des programmes<sup>4</sup>**

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

29G.56 Le nombre de contrats de consultant et de vacataire conclus pour le compte des bureaux clients est passé de 1 500 en 2015 à plus de 2 700 en 2020. Pour améliorer la prestation de services, on a recruté et formé du personnel supplémentaire pour l'administration et l'octroi de contrats de consultant et de vacataire, rationalisé les modalités d'envoi des demandes de services, qui consistaient pour les clients à envoyer leur demande dans une boîte aux lettres partagée, pour passer à un système en ligne tirant parti de Unite Self Service (iNeed) et donné une formation mensuelle aux bureaux clients. On a également mis en place un tableau de bord permettant de suivre les indicateurs clés de résultats relatifs au recrutement de consultants et de vacataires. En moyenne, l'Office reçoit et gère entre 55 et 60 demandes par semaine liées à ce type de services.

29G.57 Le travail effectué a permis de faire passer à 75 % le taux d'avis de vacance de poste pour lesquels les délais de recrutement ont été respectés, soit mieux que la cible de 70 % fixée dans le projet de budget-programme pour 2020. On a également ramené de 10 à 7 jours ouvrables le temps de traitement des contrats de consultant et de vacataire.

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

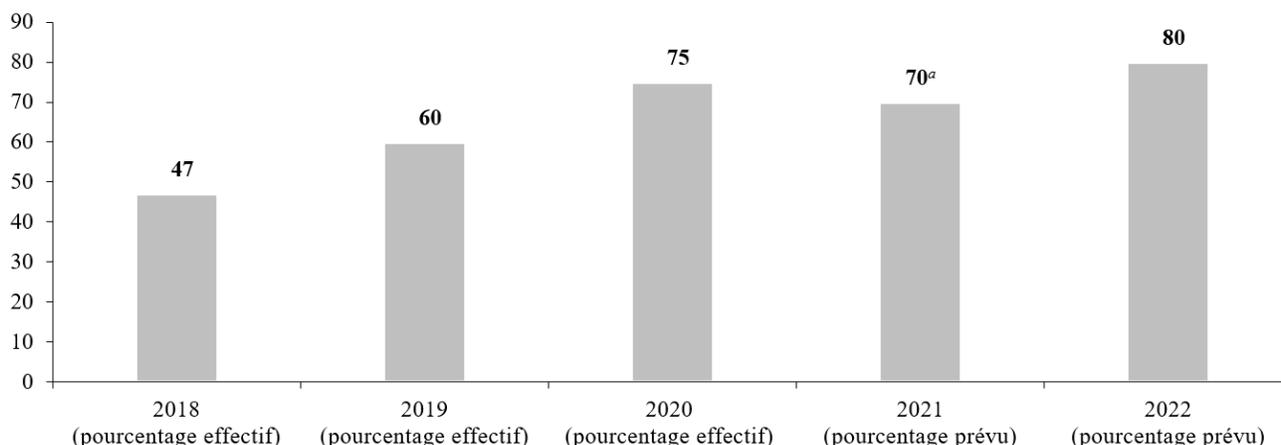
29G.58 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on continuera d'aider les clients à étoffer leurs compétences et à affiner la connaissance qu'ils ont des modalités administratives et des politiques concernant les consultants et les vacataires. Il est prévu d'établir des modèles et des listes de vérification pour aider les clients à rationaliser les opérations de traitement et de former les clients et leur personnel à l'ensemble de la procédure (voir la figure 29G.IV).

<sup>4</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [[A/74/6 \(Sect. 29G\)](#)].

Figure 29G.IV

**Mesures des résultats : pourcentage de postes vacants dans les entités clientes pourvus dans les délais**

(En pourcentage)



<sup>a</sup> Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l'objectif défini 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 : renforcement de l'efficacité institutionnelle grâce à l'amélioration de la procédure d'intégration<sup>5</sup>**

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

29G.59 Au premier trimestre de 2020, on a procédé à une enquête pilote concernant les formalités d'intégration des fonctionnaires recrutés sur le plan international dans le système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents qui avaient bénéficié de services administratifs dans le domaine des ressources humaines. Il s'agissait de recenser les bonnes pratiques et les points à améliorer à titre prioritaire de façon à faciliter la prise de fonctions des nouveaux membres du personnel. Cette première enquête devait ensuite être transposée à plus grande échelle au cours de l'année de sorte que les membres du personnel y répondent au moment où ils prennent leurs fonctions. Toutefois, il a fallu redistribuer les ressources du sous-programme pour faire face aux conséquences que la pandémie avait sur le personnel et il n'a donc pas été demandé aux membres du personnel qui prenaient leurs fonctions de répondre à l'enquête ainsi que cela avait été prévu. On a quand même repris des éléments des séances d'orientation dans des modules en ligne et l'on en a fait profiter systématiquement les nouveaux arrivants de manière virtuelle.

29G.60 Le travail effectué a facilité l'application de certaines des recommandations du groupe de travail sur les innovations en matière de communication et l'établissement d'indicateurs clés de résultats pour les formalités de prise de fonctions, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2021.

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

29G.61 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 suivra les résultats obtenus par rapport aux indicateurs de succès et l'on apportera des aménagements en fonction des réponses données à l'enquête par les membres du personnel qui ont récemment pris leurs fonctions. En outre, on participera à l'examen de la procédure d'intégration des nouveaux membres du

<sup>5</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29G)].

personnel menée dans l'ensemble de l'Organisation. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir le tableau 29G.5).

Tableau 29G.5  
**Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
–	Il est démontré qu'il faut améliorer la procédure d'intégration des nouveaux membres du personnel et en renforcer l'efficacité. Un groupe de travail sur les innovations en matière de communication est chargé de passer en revue la procédure, de dresser l'inventaire des problèmes et de faire des recommandations	Les recommandations du groupe de travail sur les innovations en matière de communication sont mises en œuvre ; des indicateurs clés de résultats sont établis pour 2021	85 % des clients se disent satisfaits de la procédure d'intégration	87 % des clients se disent satisfaits de la procédure d'intégration

<sup>a</sup> Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l'objectif défini 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 du portefeuille d'apprentissage en ligne aux clients mondiaux**

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

29G.62 Depuis quelques années, l'Office des Nations Unies à Nairobi assure un suivi plus rigoureux auprès de l'administration et des membres du personnel pour veiller à ce que ceux-ci suivent, chacun à son rythme, les neuf programmes de formation obligatoire, ce qui a entraîné une augmentation notable des inscriptions en ligne. Il a également facilité les programmes d'apprentissage en présentiel. Du fait de la pandémie, il s'est attaché à proposer les formations qui étaient auparavant tenues en présentiel sous forme de séances virtuelles animées par un formateur, et est parvenu à le faire pour la plupart des cours.

#### *Enseignements tirés et changements prévus*

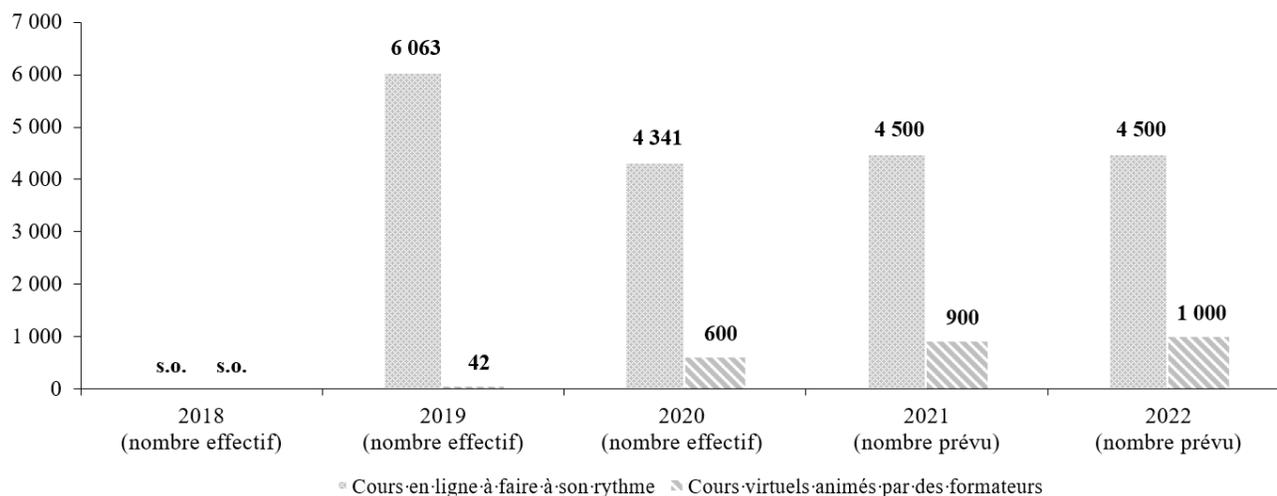
29G.63 Une évaluation des besoins en matière d'apprentissage a permis de tirer les enseignements suivants : il importait plus que jamais que les membres du personnel puissent accéder en ligne aux programmes de formation et ces programmes devaient pouvoir être suivis par des clients présents en divers points du monde. Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, on demandera aux clients de faire part de leurs besoins ; en collaboration avec l'équipe chargée du sous-programme 4 et le Siège, on proposera de nouveaux programmes de formation à faire à son rythme et l'on organisera des cours en ligne animés par des formateurs. On enrichira et l'on affinera les programmes de formation à l'analyse des données et à l'ensemble d'applications de bureautique utilisé dans toute l'Organisation.

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

29G.64 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera l'augmentation du nombre de participants à des cours en ligne à faire à son rythme ou à des cours virtuels animés par des formateurs qui sont coordonnés par l'Office (voir la figure 29G.V).

Figure 29G.V

**Mesure des résultats : nombre annuel de participants aux activités d'apprentissage en ligne à faire à son rythme et aux cours virtuels**



Abréviation : s.o. = sans objet.

**Textes des organes délibérants définissant les mandats**

29G.65 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

*Résolutions de l'Assemblée générale*

58/144	Amélioration de la situation des femmes dans les organismes des Nations Unies	72/255	Régime commun des Nations Unies
63/271	Modifications apportées au Statut du personnel	73/276	Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies
72/254	Gestion des ressources humaines	73/281	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies

**Produits**

29G.66 On trouvera dans le tableau 29G.6 les produits retenus pour la période 2020-2022, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29G.6

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

*Catégorie et sous-catégorie*

**E. Activités d'appui**

**Administration** : examen de premier niveau du système (formel et informel) d'administration de la justice ; activités de sensibilisation (bulletins d'information sur diverses questions relatives aux ressources humaines, journées portes ouvertes sur

les ressources humaines) ; formation aux compétences et aux aptitudes spécialisées et techniques, programmes d'enseignement des langues et des techniques de communication et activités de perfectionnement proposés à 5 300 participants ; gestion de la performance ; coordination interinstitutions sur l'apprentissage à l'appui des entités des Nations Unies implantées à Nairobi ; administration d'examens ; campagnes de santé (y compris celles concernant la stratégie pour la santé mentale) ; recrutements (environ 300 recrutements de membres du personnel et 2 000 recrutements de consultants par an) ; classification de près de 300 postes dans les bureaux clients et publication des avis de vacance ; conseils et avis d'experts sur les procédures de sélection du personnel, recrutement de fonctionnaires et de non-fonctionnaires ; gestion des offres d'emploi, y compris en ce qui concerne le personnel engagé en contrat-cadre ; réalisation d'enquêtes annuelles auprès du personnel sur le coût de la vie, sur les loyers maximaux et sur les conditions d'emploi locales ; services concernant la paie et les avantages et prestations ; fourniture à tous les clients de conseils et d'avis d'experts sur les politiques de gestion des ressources humaines (notamment sur l'administration et l'application du Statut et du Règlement du personnel), les prestations et les avantages (y compris les services liés à la paie) ; administration du personnel, de l'intégration des nouveaux membres du personnel à la cessation de service, en passant par la gestion des engagements, des prestations et des avantages ; consultations médicales, conseils et programmes de sensibilisation (santé mentale, situations d'urgence et préparation, VIH/sida, soutien aux fonctionnaires pendant la grossesse et l'allaitement, voyages) ; services de soutien psychosocial.

---

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

#### **Objectif**

- 29G.67 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer le bon fonctionnement des bureaux clients, au meilleur coût et dans le respect de l'environnement, en ce qui concerne les activités suivantes : gestion des conférences et des installations, services relatifs aux relations avec le pays hôte, gestion des biens, voyages et transports, courrier et valise diplomatique, activités commerciales et services d'achat, gestion des archives et des dossiers.

#### **Stratégie**

- 29G.68 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, on continuera d'orienter le sous-programme vers la fourniture de solutions durables et efficaces : l'accent sera mis sur la gestion des déchets, de l'énergie, de l'eau et des eaux usées, sur la mise en œuvre d'un système de gestion de l'environnement, sur la formation à la durabilité environnementale et aux bonnes pratiques de façon à mieux sensibiliser le personnel, et sur le suivi et l'audit dans le cadre du système de gestion de l'environnement.
- 29G.69 On continuera d'aider les clients en ce qui concerne l'évolution des besoins en matière d'espace de travail, compte étant tenu du fait que les superficies disponibles sont limitées, et le passage de modes d'archivage traditionnels à des méthodes d'archivage informatisé plus efficaces. On s'attachera également à revoir les normes d'occupation des bureaux avec les bureaux clients. À mesure que l'Office passera à un système de gestion souple de l'espace de travail, tous les espaces de bureaux disponibles seront réaménagés pour en maximiser l'utilisation tout en optimisant les conditions de travail et en répondant aux besoins opérationnels de chaque locataire.
- 29G.70 En ce qui concerne les transports, on se concentrera sur l'élargissement des solutions numériques reposant sur une plateforme intégrée qui facilitera l'utilisation des ressources de transport, et sur une répartition efficace entre les prestataires de services de transport internes et externes. On continuera d'aider, de conseiller et de fournir une formation régulière aux utilisateurs finals des services de transport et au personnel des bureaux clients chargé d'autoriser les demandes. On a également poursuivi les activités de sensibilisation grâce à des journées portes ouvertes dans les compagnies aériennes et les hôtels pour informer les clients des services de voyage qui étaient proposés. En outre, l'Office offre avec efficacité des services de voyage directement auprès des clients, en particulier avant les grandes réunions qui ont été programmées, en détachant des fonctionnaires chargés des voyages dans les bureaux clients afin d'y établir un pôle voyages.

- 29G.71 Dans le cadre du sous-programme, l'Office restera à l'écoute des entités clientes pour leur fournir des services d'achat adaptés à leurs besoins et s'attachera à obtenir le meilleur rapport qualité-prix en tenant compte du coût du cycle de vie et en s'attachant à respecter le principe de la mise en concurrence internationale effective, qui sera renforcée par des activités d'information menées sur une large base géographique et par des coûts de transaction réduits au minimum.
- 29G.72 Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir le résultat suivant :
- a) l'obtention de la certification ISO 14001 ;
  - b) l'amélioration des infrastructures physiques et l'optimisation de l'utilisation de l'espace à l'appui d'un environnement de travail durable, sûr et modulable, y compris du fait de l'aménagement d'espaces de travail à l'extérieur, ce qui permettra de travailler à l'intérieur et à l'extérieur dans de bonnes conditions de sécurité ;
  - c) la fourniture à tous les clients de services de gestion des relations avec le pays hôte efficaces et pratiques, y compris sous forme de services à distance pour garantir la sécurité des clients et du personnel ;
  - d) la mise à la disposition de tous les clients de solutions informatisées de transport efficaces et pratiques ;
  - e) la mise à la disposition de tous les clients mondiaux de services d'achats en ligne efficaces et pratiques.

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

- 29G.73 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.

#### **Élargissement des services d'achat virtuels pour une clientèle mondiale**

- 29G.74 En 2020, les clients du sous-programme avaient besoin de procéder à de nombreux achats pour mener leurs opérations dans plus de 70 pays situés en Afrique, en Asie, en Europe, en Amérique latine et dans les Caraïbes, en Amérique du Nord et en Océanie. Au début de 2020, les conséquences de la pandémie sur les opérations couvertes par le sous-programme sont devenues évidentes et il a fallu mettre davantage l'accent sur les clients. Dès le début de l'épidémie, on a délaissé rapidement les modes de fonctionnement faisant appel au papier et les bureaux physiques au profit de processus dématérialisés et d'espaces de travail virtuels. On a développé en interne et déployé un système informatique intégré de type guichet unique, accessible dans le cloud en temps réel, appelé « Metrics », qui permet à tous les clients et au personnel chargé des achats de passer des commandes, de procéder à diverses opérations et d'accéder à des services de gestion. Avec Metrics, qui est accessible à partir de tous les appareils électroniques (comme les téléphones), les clients basés à l'étranger soumettent leurs demandes de fourniture de biens ou services en moins de deux minutes, de manière transparente et sans effort. Le système donne également les moyens aux clients de savoir où en sont leurs demandes. On a délaissé les imprimés et les dossiers sur papier au profit de fonctionnalités disponibles dans le cloud et l'on a généralisé très rapidement l'utilisation des signatures électroniques. On a également organisé des conférences d'appel d'offres en ligne et géré virtuellement la réception et l'ouverture des offres. Cette dernière initiative a facilité notablement la participation de fournisseurs du monde entier aux conférences en ligne et aux appels d'offres, notamment de fournisseurs établis dans des pays en développement et des pays en transition sur le plan économique. La dématérialisation a permis de fournir une vaste gamme de services à des clients opérant dans des endroits reculés, y compris dans des pays et régions en proie à un conflit. En outre, on a mené de manière dynamique des études de marché et des activités d'information afin de trouver des fournisseurs locaux et régionaux potentiels dans les pays en développement et les pays en transition, ce qui a entraîné une augmentation notable de la participation de fournisseurs établis dans ces pays ; de fait, la dématérialisation a réduit ou éliminé les coûts liés à l'établissement de relations

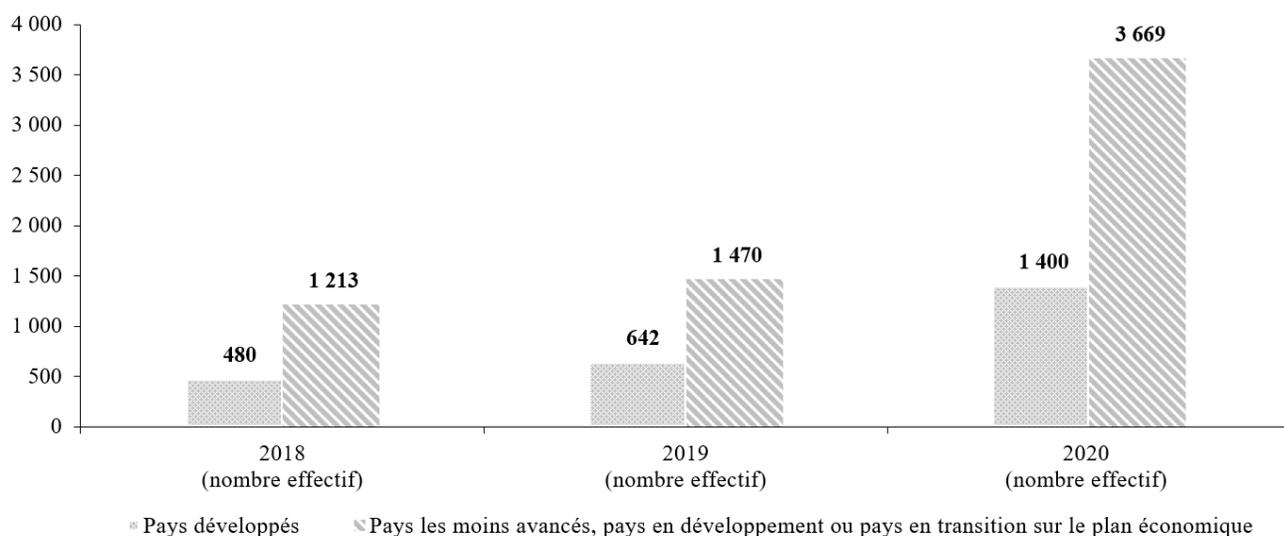
commerciales avec l'ONU, qui, par le passé, étaient considérés comme un obstacle ou une charge financière par ces fournisseurs.

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

29G.75 Le travail effectué a contribué à la réalisation de cet objectif, comme le montre l'augmentation du nombre de transactions avec des fournisseurs des pays les moins avancés, des pays en développement et des pays en transition sur le plan économique, soit 3 699 transactions à la fin de 2020 (voir la figure 29G.VI). Les initiatives et stratégies susmentionnées ont permis d'augmenter le volume d'affaires réalisé avec les fournisseurs locaux et régionaux, ce qui a considérablement musclé la concurrence et aidé à obtenir des conditions plus avantageuses.

Figure 29G.VI

**Mesure des résultats : nombre annuel d'opérations menées avec des fournisseurs de pays développés par rapport au nombre d'opérations menées avec des fournisseurs établis dans les pays les moins avancés, les pays en développement et les pays en transition sur le plan économique**



### Résultats escomptés pour 2022

29G.76 Les résultats escomptés pour 2022 comprennent les résultats 1 et 2, qui s'inscrivent dans le prolongement de ceux qui étaient présentés dans les projets de plan-programme antérieurs et pour lesquels il est rendu compte de ce qui a été fait en 2020 et de ce qu'il est envisagé de faire en 2022. Le résultat 3 est nouveau.

#### Résultat 1 : une architecture et des installations durables<sup>6</sup>

##### Exécution du programme en 2020

29G.77 Dans le cadre du sous-programme, on a amélioré les espaces de bureau et continué d'installer des équipements moins gourmands en énergie et plus durables, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre. En 2020, on a mis en place des solutions durables et efficaces pour améliorer la gestion des déchets, réduire la consommation d'énergie et d'eau et améliorer le traitement et la réutilisation des eaux usées. Par exemple, le centre de tri des déchets suit, contrôle, trie et recycle les déchets ramassés dans les bureaux clients et dans les espaces extérieurs. Les initiatives de réduction de la consommation de l'eau ont consisté à installer des robinets poussoir, des toilettes équipées de chasse

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

d'eau à double poussoir économes en eau, des pommeaux de douche équipés de mousseurs et des mitigeurs de cuisine avec douchette et à trouver l'origine des fuites d'eau pour réduire le gaspillage de cette importante ressource naturelle. On a également installé de nouvelles fosses septiques centralisées et l'on traite toutes les eaux usées du complexe au moyen des fossés d'oxydation récemment rénovés. En outre, on a commencé à remplacer les lampes fluorescentes par des luminaires à diodes électroluminescentes associés à des détecteurs de mouvement.

29G.78 La procédure de certification ISO 14001 est en cours, mais a été très ralentie par la pandémie, car les auditeurs n'ont pas pu se rendre sur place pour procéder aux enquêtes et aux formations. L'accent est mis sur la phase d'audit, qui permettra de recenser les lacunes et les divergences et de trouver des solutions pour éviter que les mêmes problèmes ne se reproduisent.

29G.79 En outre, en 2020, divers travaux d'aménagement visant à convertir les espaces de travail statiques traditionnels en espaces modulables étaient soit déjà achevés, soit en cours dans le cadre du projet d'équipement de l'Office. Des améliorations ont été apportées aux bureaux et ont porté sur l'amélioration de l'efficacité énergétique, mais aussi sur l'amélioration de la ventilation naturelle et de l'éclairage naturel et artificiel. On a également appliqué des principes d'approvisionnement durable en privilégiant les finitions intérieures durables, disponibles localement et faciles à entretenir, en particulier en ce qui concerne le mobilier. On a vanté les mérites des plateformes électroniques et commencé la révision des politiques de gestion des archives et des dossiers pour encourager le passage à un environnement de travail sans papier.

29G.80 Le travail effectué a contribué à réduire de 47 % la consommation d'eau et de 34 % la consommation d'énergie, ce qui a permis de faire bien mieux que les cibles dont il est question dans le projet de budget-programme pour 2021, à savoir une réduction de 2 % de la consommation d'eau et de 2 % de la consommation d'énergie par personne. Compte tenu du nombre réduit de personnes présentes dans les locaux de l'Office en 2020 en raison de la pandémie, la consommation d'eau et d'énergie a été réduite notablement, mais cela n'est pas représentatif d'un mode de fonctionnement normal et à la fin de 2021 l'on s'attend à ce que la consommation d'eau et d'énergie se rapproche des niveaux de 2019. Par ailleurs, du fait de la pandémie, il a fallu ajouter des services, comme les services de nettoyage en profondeur et de désinfection, et installer des parois de verre.

### Projet de plan-programme pour 2022

29G.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 s'attachera à obtenir la certification ISO 14001, à remplacer l'éclairage fluorescent traditionnel dans les bureaux par des luminaires à diodes électroluminescentes à haut rendement énergétique, à installer un éclairage solaire dans les zones de circulation extérieures, y compris le long des trottoirs et dans les parkings, et à aménager de nouveaux espaces de travail à l'extérieur, non seulement pour améliorer les conditions de travail du personnel mais aussi pour réduire la consommation d'énergie, et l'on continuera à remplacer les équipements sanitaires par du matériel économe en eau (voir le tableau 29G.7).

Tableau 29G.7  
Mesure des résultats

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La proportion de déchets de bureau recyclés passe à 80 %</li> <li>• On parvient à la neutralité climatique selon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On parvient à la neutralité climatique selon les données de 2018 en réduisant de 500 tonnes les émissions de dioxyde de carbone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On continue de maintenir la neutralité climatique grâce à la compensation des émissions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les émissions de dioxyde de carbone sont réduites de 5 %</li> <li>• La consommation d'énergie par personne est</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On continue de compenser les émissions annuelles</li> <li>• La consommation d'énergie par personne est réduite de 4 % par rapport</li> </ul>

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté) <sup>a</sup>	2022 (résultat escompté)
les données de 2017 en augmentant les compensations des émissions de dioxyde de carbone (1 707 tonnes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>On parvient à la neutralité climatique selon les données de 2018 en augmentant les compensations des émissions de dioxyde de carbone (2 040 tonnes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La consommation d'énergie est réduite de 34 %, en raison du nombre réduit de personnes présentes dans les locaux en 2020</li> <li>La consommation d'eau est réduite de 47 %, en raison du nombre réduit de personnes présentes dans les locaux en 2020</li> <li>En moyenne, on estime que le volume d'eau traité (90 m<sup>3</sup> par jour) est réduit de moitié en raison du nombre réduit de personnes présentes dans les locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>réduite de 8 % (le nombre de personnes présentes dans les locaux étant revenu à la normale)</li> <li>La consommation d'eau par personne est réduite de 2 % (le nombre de personnes présentes dans les locaux étant revenu à la normale)</li> <li>En moyenne, on traite 150 m<sup>3</sup> d'eau par jour (le nombre de personnes présentes dans les locaux étant revenu à la normale)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aux données de 2019</li> <li>La consommation d'eau par personne est réduite de 2 % par rapport aux données de 2019</li> <li>La certification ISO 14001 est obtenue</li> </ul>

<sup>a</sup> Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l'objectif défini 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 : gestion efficace des déchets d'équipements électriques et électroniques et des déchets de construction<sup>7</sup>**

**Exécution du programme en 2020**

29G.82 Depuis 2020, le complexe de Nairobi fait l'objet d'un certain nombre de projets d'entretien majeurs (par exemple, le traitement hydrofuge des toitures, le remplacement des vitrages, la remise en état des sous-sols, la modernisation des parkings et des routes), qui se soldent et continueront de se solder par une augmentation du volume des déchets de construction. Pour bien gérer ces déchets, on a mis en place deux programmes de suivi, l'un pour les déchets d'équipements électriques et électroniques et l'autre pour les déchets de construction provenant des grands travaux d'entretien et de rénovation menés en 2020, y compris les déchets résultant de la transformation des sous-sols en espaces de bureaux, qui se composent de murs en béton, de vieilles portes et fenêtres, d'équipements électriques, de luminaires, de matériel sanitaire et d'éléments métalliques. Le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques se fait par voie d'enchères publiques ; en 2020, une grande quantité de déchets a été recyclée de la sorte et la cible initiale fixée pour 2020 a été dépassée, principalement du fait de la cession par vente aux enchères de matériel électrique, notamment des batteries de panneaux solaires et des unités d'alimentation sans coupure.

29G.83 Le travail effectué a facilité le recyclage de 34 226 kilogrammes de déchets de construction et de 9 867 kilogrammes de déchets d'équipements électriques et électroniques, ce qui a permis de faire

<sup>7</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [A/75/6 (Sect. 29G)].

mieux que la cible fixée dans le projet de budget-programme pour 2021, soit 30 000 kilogrammes de déchets de construction.

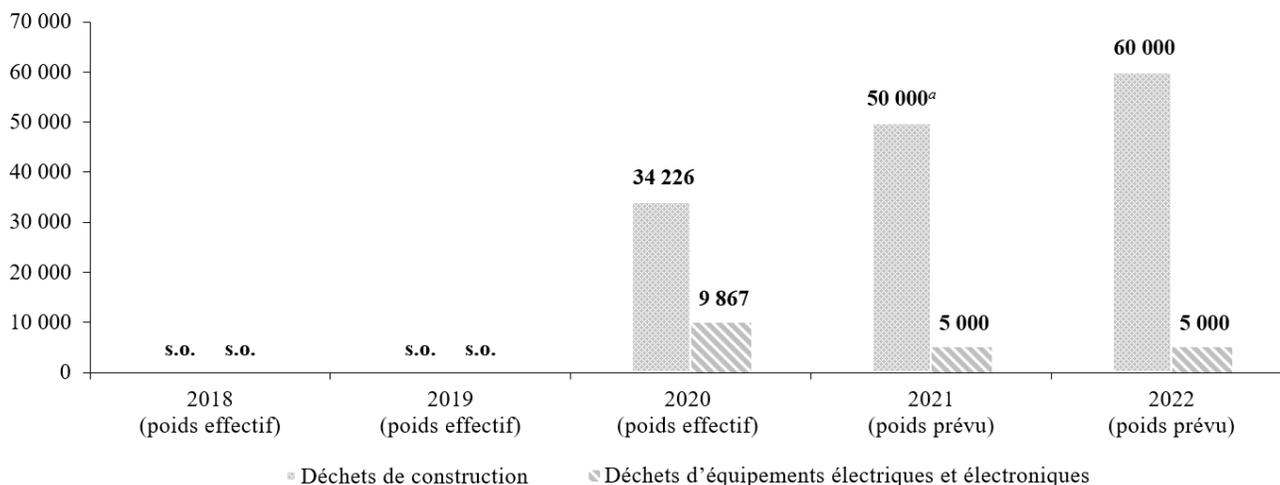
### Projet de plan-programme pour 2022

29G.84 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour continuer de se rapprocher de l'objectif, on continuera de veiller à ce que tous les déchets liés à la construction et aux grands travaux d'entretien soient enregistrés par type de déchets et l'on vérifiera que la majorité des déchets sont recyclés. Toutes les entreprises de construction seront tenues de se conformer à ces conditions. Des enchères publiques en ligne seront organisées régulièrement et élargies à toutes les entités des Nations Unies basées au Kenya qui ont besoin de services d'élimination des déchets efficaces et durables, notamment en ce qui concerne les déchets d'équipements électriques et électroniques. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29G.VII).

Figure 29G.VII

### Mesure des résultats : quantité annuelle de déchets de construction et de déchets d'équipements électriques et électroniques recyclés

(En kilogrammes)



Abréviation : s.o. = sans objet.

<sup>a</sup> Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l'objectif défini 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 : solution numérique intégrée de transport

#### Projet de plan-programme pour 2022

29G.85 L'Office gère une vaste gamme de services de transports : services de transport en bus en début et en fin de journée, taxis, voitures de location, navette en dehors des heures de travail et gestion d'un parc de 20 véhicules. Le personnel des bureaux clients basés à Nairobi bénéficie ainsi de moyens de transport d'un bon rapport coût-efficacité qui réduisent les embouteillages. Les services de transport fournis aux principaux clients facilitent les déplacements des participants aux réunions et conférences, les déplacements à l'occasion de manifestations officielles et les déplacements effectués pour se rendre auprès de tierces parties ou dans les locaux des autorités du pays. Les véhicules bénéficient de toute une gamme de services : entretien, plein de carburant, nettoyage, suivi des véhicules et gestion des chauffeurs. L'Office a l'intention de passer à des services de transport consolidés et plus efficaces, administrés au moyen d'une seule plateforme, au lieu de la gamme de services externalisés et disparates dont il dispose actuellement. La transition sera progressive et

l'Office et tous les clients (au niveau institutionnel et au niveau individuel) bénéficieront progressivement de plusieurs avantages, comme une plus grande efficacité, une réduction du temps passé à gérer l'offre, une plus grande commodité pour les clients, et la mise en service auprès des clients d'une application mobile, conviviale, souple et fiable.

*Enseignements tirés et changements prévus*

29G.86 Les enseignements tirés sont les suivants : les projets pilotes concernant le service de navette en dehors des heures de travail et les taxis (ceux-ci faisant l'objet d'une solution numérique) ont donné de bons résultats, les membres du personnel ont bénéficié de services plus souples, réservés le moment venu au moyen d'une application mobile, le transport se faisait de porte à porte au moyen de plus petits véhicules et les trajets étaient plus courts et prenaient donc moins de temps. Dans l'ensemble, cela s'est traduit par une plus grande commodité pour les clients. L'administration des services prenait également moins de temps et les clients, à savoir les utilisateurs et les fonctionnaires chargés d'approuver les demandes, avaient bien accueilli la nouvelle application en ligne et mobile. Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, l'Office envisage d'élargir ces services pilotes à d'autres clients et d'intégrer les services de transport en bus à la solution numérique, de sorte que tous les membres du personnel disposent de modes de transport efficaces, commodes et souples.

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

29G.87 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera le fait que les clients auront plus aisément accès à des services de transport au moyen d'une plateforme intuitive (voir le tableau 29G.8).

**Tableau 29G.8  
Mesure des résultats**

2018 (résultat effectif)	2019 (résultat effectif)	2020 (résultat effectif)	2021 (résultat escompté)	2022 (résultat escompté)
Le personnel a accès à des services de transport fragmentés : bus, taxis, voitures de location et services de navette en dehors des heures de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel a accès à des services de transport fragmentés : bus, taxis, voitures de location et services de navette en dehors des heures de travail</li> <li>Un projet pilote de services numériques pour les taxis et les services de navette est lancé en 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2020, la pandémie de COVID-19 a réduit notablement les besoins du personnel en matière de transports et les déplacements officiels</li> <li>Le déploiement des services numériques de taxi et de navette est reporté à 2021</li> </ul>	Des services de taxi et de navette plus aisément accessibles et plus commodes sont mis à la disposition des utilisateurs selon différentes modalités, notamment au moyen d'applications mobiles	Les clients disposent de services de transport plus aisément accessibles qu'ils peuvent réserver sur une plateforme intuitive

**Textes des organes délibérants définissant les mandats**

29G.88 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
58/272	Sujets particuliers relatifs au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005 (section I : stratégie en matière de technologies de l'information et des communications)	62/269	Réforme des achats
		69/273	Achats
58/276	Pratiques en matière d'externalisation		

## Produits

29G.89 On trouvera dans le tableau 29G.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 29G.9

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

---

Catégorie et sous-catégorie

---

#### E. Activités d'appui

**Administration** : gestion et entretien des terrains, locaux et bâtiments appartenant à l'ONU (566 000 mètres carrés), y compris des 8 bâtiments A à J à usage de bureaux, des 11 bâtiments M à X à usage de bureaux, des 8 nouveaux bâtiments à usage de bureaux, pour un total de 73 étages de bureaux, 14 salles de conférence, terrains et autres bâtiments et infrastructures ; gestion des espaces de bureau, réagencement et réorganisation de la disposition des bureaux en fonction des besoins des bureaux des Nations Unies, des départements du Secrétariat et des bureaux des entités des Nations Unies présentes à Nairobi.

**Logistique** : réception et inspection ; délivrance de plus de 400 laissez-passer et de plus de 16 000 autorisations de voyage en moyenne, et organisation des voyages du personnel et des participants aux réunions ; traitement des privilèges et immunités de quelque 2 000 fonctionnaires de 53 entités des Nations Unies souscrivant aux services relatifs aux relations avec le pays hôte fournis par l'Office des Nations Unies à Nairobi pour le compte des autorités kényanes.

**Achats** : appui en matière de planification et de recherche de fournisseurs pour l'achat de biens et de services ; passation de 5 000 commandes de biens et de services par an.

**Gestion des biens** : vérification physique de 23 000 dossiers, notamment des dossiers concernant les biens et le matériel à Nairobi, et contrôle de plus de 33 000 dossiers pour le PNUE et ONU-Habitat dans plus de 100 sites dans le monde ; gestion des stocks ayant ou non une valeur marchande, services d'entreposage et de cession.

**Gestion des installations** : gestion des locaux à usage de bureaux et du mobilier.

**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** : services de courrier, de valise diplomatique, de distribution, d'enregistrement et d'archivage.

---

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

#### Objectif

29G.90 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faciliter l'exécution efficace des programmes de fond des entités clientes au moyen de solutions technologiques novatrices et d'une offre de services et d'infrastructures technologiques sûrs, cohérents et résilients.

## Stratégie

- 29G.91 Pour contribuer à la réalisation de l'objectif, on proposera des solutions novatrices en concertation avec les entités clientes, ce qui permettra de veiller à ce que leurs objectifs et leurs besoins orientent les décisions concernant l'offre de services dans les domaines de l'informatique et des communications et la mise en œuvre des nouvelles technologies.
- 29G.92 Dans le cadre du sous-programme, on continuera également de développer et de mettre en œuvre une démarche d'innovation qui offrira la possibilité de tester de nouvelles technologies et solutions pour en déterminer les avantages et voir s'il est possible de s'en servir. Compte tenu des tendances actuelles du secteur, il est indispensable de pouvoir tester et adopter les nouvelles technologies susceptibles d'apporter des avantages, et ce, de manière fiable, cohérente et durable.
- 29G.93 Il est également prévu d'accélérer l'adaptation de solutions de type cloud, comme Unite Workspace, de façon à faciliter la collaboration, qu'il s'agisse de travailler avec des fichiers ou d'exploiter les fonctionnalités voix et vidéo, de transformer les services d'assistance locaux en services d'assistance mobiles, d'élargir l'offre de données mobiles et de fournir des solutions d'interprétation simultanée à distance aux participants aux conférences virtuelles pour aider les entités clientes à s'acquitter de leur mandat et les États Membres à collaborer. Le travail qui sera ainsi effectué devrait avoir le résultat suivant :
- les clients sont mieux outillés pour prendre des décisions efficaces et ont accès à des services plus rapides et mieux adaptés ;
  - les capacités dans les domaines de l'informatique et des communications sont renforcées grâce à une procédure de planification et de hiérarchisation plus intégrée ;
  - la mise en service de technologies nouvelles et novatrices selon des modalités agiles permet de répondre aux besoins des entités clientes ;
  - les programmes de fond des entités clientes sont exécutés plus efficacement.

## Exécution du programme en 2020

- 29G.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.

### Conférences virtuelles et réunions-débats

- 29G.95 On s'est fondé sur les modalités de télétravail qui se sont généralisées pendant la pandémie pour coordonner, organiser et faciliter les conférences de représentants et les réunions-débats des clients tenues virtuellement. On a réorienté les ressources du sous-programme pour déployer rapidement les technologies de visioconférence et les services d'interprétation simultanée à distance. On a collaboré étroitement avec le Bureau de l'informatique et des communications pour évaluer et mettre en place des systèmes d'interprétation simultanée à distance et tirer parti des contrats-cadres pour fournir les services. On a également procédé à des répétitions avec les services administratifs et les représentants, fourni un appui en cours de réunion ou de conférence, dressé un bilan à l'issue des réunions et des conférences et mis les documents et les enregistrements concernant les réunions et conférences à la disposition des intéressés.

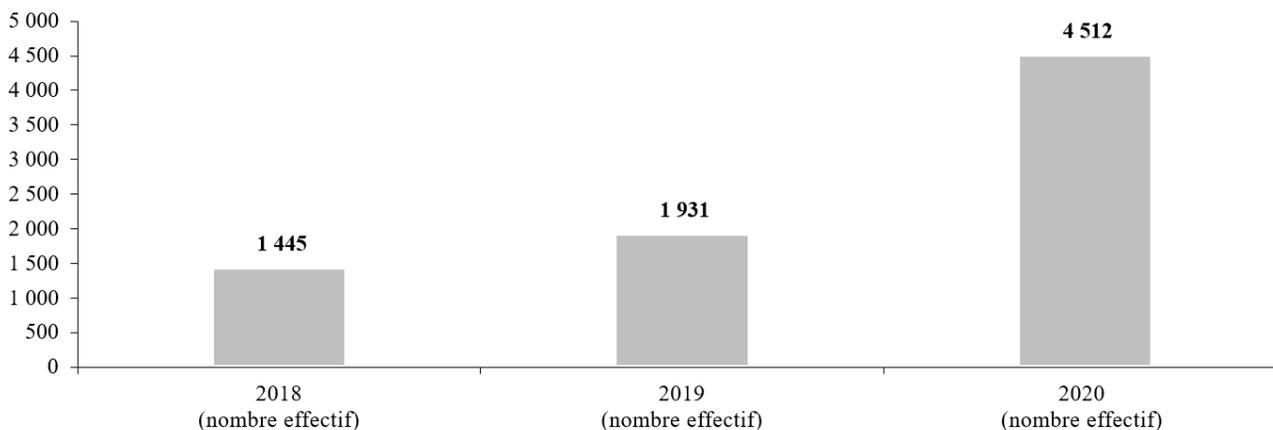
### *Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats*

- 29G.96 Le travail effectué a contribué à la réalisation de l'objectif, comme le montre le fait que les entités clientes et les États Membres ont bénéficié de services d'interprétation simultanée à distance à l'occasion de visioconférences et de réunions ayant duré 4 512 heures au total. Le nombre de réunions officielles tenues par visioconférence et ayant bénéficié de services d'interprétation simultanée à distance a doublé par rapport aux années précédentes ; ces réunions ont été sous-tendues

par des technologies comme la visioconférence, les systèmes d'interprétation simultanée à distance, Unite Teams, y compris en mode événements en direct, et WebEx (voir la figure 29G.VIII).

Figure 29G.VIII

**Mesure des résultats : réunions officielles ayant bénéficié de services de visioconférence et d'interprétation simultanée à distance, en heures**



**Résultats escomptés pour 2022**

29G.97 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 : bureau connecté : l'Office des Nations Unies à Nairobi offre au personnel du PNUÉ et d'ONU-Habitat la possibilité de travailler en tout lieu, à tout moment et en toute sécurité<sup>8</sup>**

**Exécution du programme en 2020**

29G.98 Dans le cadre du sous-programme, on s'est servi des technologies pour aider les clients à travailler où qu'ils se trouvent. On a accéléré l'adoption de la plateforme de bureautique et de collaboration basée dans le cloud (Unite Workspace) ; on a remplacé les téléphones de bureau par des solutions installées sur les ordinateurs et exploitant les licences existantes pour les appels passés dans le système des Nations Unies ; on a renforcé la connectivité Internet des télétravailleurs en leur donnant accès à une connectivité mobile dans le cadre de partenariats conclus avec le secteur privé ; on a virtualisé les services d'assistance locaux de façon à aider les clients par l'intermédiaire de Unite Workspace et d'applications de téléphonie logicielle. Lorsque le complexe de Nairobi est passé au télétravail, ces technologies ont permis de garantir la continuité des opérations et facilité le passage à un espace de travail hébergé dans le cloud, écologique, sécurisé et étayé par des moyens virtuels.

29G.99 Dans le cadre du sous-programme, on est resté à l'écoute des clients pendant la pandémie grâce à un programme de gestion de la relation clients. On a pris régulièrement l'avis des clients pour cerner les nouveaux besoins, conseiller les clients sur les nouveaux services et savoir ce qu'ils pensaient des services reçus pendant l'exercice antérieur.

29G.100 Le travail effectué a permis de transférer dans le cloud l'intégralité des contenus produits par le PNUÉ et ONU-Habitat, soit bien mieux que la cible de 75 % qui était fixée dans le projet de budget-programme pour 2020.

<sup>8</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2020 [A/74/6 (Sect. 29G)].

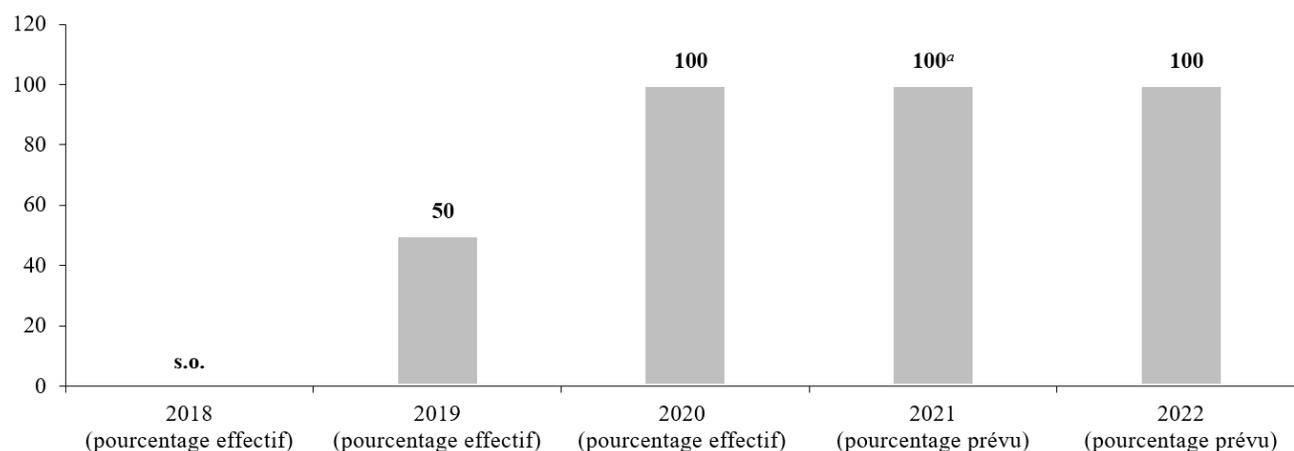
**Projet de plan-programme pour 2022**

29G.101 Dans le cadre du sous-programme et conformément au mandat fixé, on poursuivra les activités relatives au résultat escompté. Pour faire en sorte que l'on continue d'atteindre la cible fixée, on s'attachera à fournir un soutien opérationnel consistant à traiter dans les meilleurs délais les demandes de services émanant des clients et à ajouter des fonctionnalités aux applications institutionnelles de type cloud afin d'améliorer l'expérience, la collaboration et la productivité des utilisateurs. On veillera également au maintien d'infrastructures sûres, cohérentes et résilientes. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29G.IX).

Figure 29G.IX

**Mesure des résultats : part des contenus produits par le PNUE et ONU-Habitat disponibles dans le cloud**

(En pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

<sup>a</sup> Pour que l'on sache où en est l'exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l'objectif défini 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 : augmentation du nombre de solutions innovantes<sup>9</sup>****Exécution du programme en 2020**

29G.102 On a amélioré les connaissances et les compétences des membres du personnel chargés de l'exécution du sous-programme de sorte qu'ils aident les clients à passer aux services disponibles dans le cloud, et l'on a mis en place des solutions novatrices comme Unite Workspace, des services de données, une connectivité de secours et des services d'interprétation simultanée à distance, qui ont permis aux utilisateurs et aux États Membres de collaborer efficacement pendant la pandémie. On a également collaboré avec le Bureau de l'informatique et des communications au Siège de l'ONU pour tirer parti de l'hébergement dans le cloud. En outre, on a continué d'évaluer de nouvelles solutions pour appuyer les clients, comme les services Active Directory, la gestion des bureaux virtuels et un tableau de bord concernant la sécurité.

29G.103 Le travail effectué a contribué à faire passer le nombre de solutions innovantes à sept, soit mieux que la cible, quatre, qui avait été fixée dans le projet de budget-programme pour 2021. En outre, la mise en place de solutions disponibles dans le cloud a permis à l'Office des Nations Unies à Nairobi de mettre de nombreux serveurs hors service et d'en transférer le contenu sur des systèmes centralisés, réduisant ainsi de 45 % l'empreinte carbone du centre de données. L'Office a également

<sup>9</sup> Voir le projet de budget-programme pour 2021 [[A/75/6 \(Sect. 29G\)](#)].

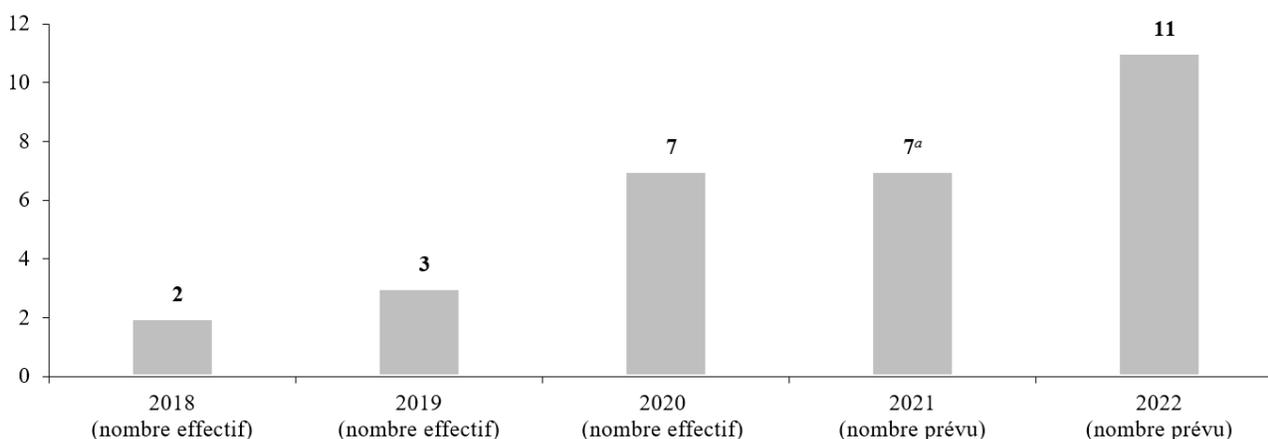
réduit de 140 tonnes environ ses émissions de carbone et contribué ainsi à la durabilité environnementale.

**Projet de plan-programme pour 2022**

29G.104 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 passera à des services Active Directory dans le cloud de façon à simplifier et à mieux protéger et harmoniser l’accès des clients aux services institutionnels. En outre, des services de gestion des bureaux virtuels seront déployés et aideront l’équipe technique à appliquer les politiques de sécurité et à installer les mises à jour logicielles à distance, indépendamment de l’endroit où se trouvent les utilisateurs. Le Service de l’informatique et des communications à Nairobi concevra, en coopération avec le Bureau de l’informatique et des communications, un tableau de bord relatif à la sécurité qui améliorera le suivi et le respect des règles. On s’attachera à généraliser les solutions disponibles dans le cloud, à réduire l’empreinte carbone du centre de données et à harmoniser les infrastructures de réseau de façon à réduire les émissions de carbone de 10 % en 2022. Les progrès escomptés sont présentés dans la mesure des résultats ci-après (voir la figure 29G.X).

Figure 29G.X

**Mesure des résultats : nombre total de solutions innovantes mises à la disposition des entités clientes (résultat cumulatif)**



<sup>a</sup> Pour que l’on sache où en est l’exécution des plans-programmes initiaux, on a repris l’objectif défini 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 : accès par un plus grand nombre de clients aux services informatiques et aux services de communication**

**Projet de plan-programme pour 2022**

29G.105 Dans le cadre de la réforme du système des Nations Unies pour le développement, on s’attachera à améliorer l’efficacité des opérations des Nations Unies en mettant en œuvre la stratégie 2.0 relative aux activités d’appui. On a noué des contacts avec les bureaux et départements du Secrétariat de l’ONU et les organismes, fonds et programmes des Nations Unies implantés à Nairobi pour leur offrir des services dans les bâtiments du complexe de Nairobi et ailleurs. La préparation et la riposte à la pandémie ont été l’occasion d’étouffer le portefeuille de services proposés aux clients, d’en accélérer la mise en œuvre et de rendre les services disponibles en tout lieu et à tout moment pour faciliter le télétravail.

*Enseignements tirés et changements prévus*

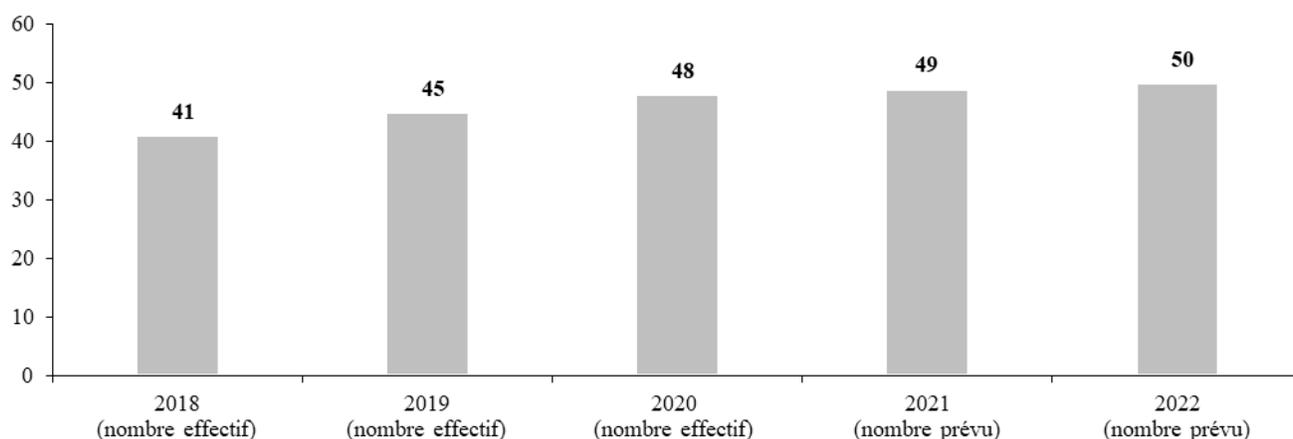
29G.106 Les enseignements tirés sont les suivants : l'équipe chargée du sous-programme a eu les moyens et l'assurance voulus pour fournir un appui à distance qui a permis aux clients de télétravailler, quel que soit le lieu, pendant la pandémie, et a été capable de faire bénéficier de ses services de nouveaux clients, à savoir le HCR et les bureaux des coordonnatrices et coordonnateurs résidents. Le sous-programme a la capacité et l'agilité voulues pour fournir des services et un appui à des clients très divers opérant dans de multiples endroits. Compte tenu de ces enseignements, dans le cadre du sous-programme, on nouera des contacts avec des clients potentiels et l'on proposera des solutions de type cloud, comme les services d'interprétation simultanée à distance, Unite Workspace, des services de réseau et des services Internet administrés en commun, pour atteindre les objectifs de la stratégie 2.0 relative aux activités d'appui et ainsi parvenir à une plus grande efficacité dans le système des Nations Unies.

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

29G.107 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à la réalisation de l'objectif, comme le montrera l'augmentation du nombre de clients ayant accès aux services fournis par le sous-programme (voir la figure 29G.XI).

Figure 29G.XI

**Mesure des résultats : nombre d'entités des Nations Unies ayant accès aux services informatiques et aux services de communication fournis par le sous-programme**



**Textes des organes délibérants définissant les mandats**

29G.108 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le sous-programme.

*Résolutions de l'Assemblée générale*

<p>57/304</p> <p>63/262</p>	<p>Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications</p> <p>Technologies de l'information et des communications ; progiciel de gestion intégré ; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations</p>	<p>69/269</p> <p>Informatique et télématique, continuité des opérations et reprise après sinistre : arrangements concernant le centre informatique secondaire du Siège</p>
-----------------------------	--	--

## Produits

29G.109 On trouvera dans le tableau 29G.10 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 29G.10

### Sous-programme 4 : produits 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 2 600 utilisateurs finals ; 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 ; appui technique aux utilisateurs finals ; maintenance de 3 000 articles informatiques.

---

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

### Vue d'ensemble

29G.110 On trouvera dans les tableaux 29G.11 à 29G.13 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 29G.11

#### 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					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements	Total	Pourcentage	
Postes	11 785,4	10 874,0	–	–	–	–	–	10 874,0
Autres dépenses de personnel	388,4	372,7	–	–	–	–	–	372,7
Services contractuels	402,5	452,6	–	–	–	–	–	452,6
Frais généraux de fonctionnement	4 565,4	4 679,7	–	–	(70,0)	(70,0)	(1,5)	4 609,7
Fournitures et accessoires	44,6	93,8	–	–	–	–	–	93,8
Mobilier et matériel	111,9	18,7	–	–	–	–	–	18,7
Aménagement des locaux	766,2	–	–	–	–	–	–	–
Subventions et contributions	1 095,4	765,6	(765,6)	–	–	(765,6)	(100,0)	–
Autres	(19,9)	–	–	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>19 139,9</b>	<b>17 257,1</b>	<b>(765,6)</b>	<b>–</b>	<b>(70,0)</b>	<b>(835,6)</b>	<b>(4,8)</b>	<b>16 421,5</b>

<sup>a</sup> Au moment de l'établissement du présent document, le montant des dépenses présentées dans ce tableau et dans les tableaux suivants est un montant provisoire qui fera peut-être l'objet d'ajustements susceptibles d'entraîner des différences mineures entre les informations figurant dans le présent rapport et les états financiers qui seront publiés le 31 mars 2021.

Tableau 29G.12

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

(Nombre de postes)

	Nombre	Informations sur les postes
Effectif approuvé pour 2021	112	1 D-2, 4 D-1, 7 P-5, 9 P-4, 17 P-3, 7 P-2/1, 1 AN et 66 AL
Changements relatifs aux postes	–	
Effectif proposé pour 2022	112	1 D-2, 4 D-1, 7 P-5, 9 P-4, 17 P-3, 7 P-2/1, 1 AN et 66 AL

Note : les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et figures : AL = agent(e) local(e) ; AN = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national.

Tableau 29G.13  
Vue d'ensemble : postes proposés, par catégorie et par classe

(Nombre de postes)

Catégorie et classe	Effectif approuvé pour 2021	Changements			Total	Effectif proposé pour 2022
		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	7	–	–	–	–	7
P-4	9	–	–	–	–	9
P-3	17	–	–	–	–	17
P-2/1	7	–	–	–	–	7
<b>Total partiel</b>	<b>45</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>45</b>
<b>Agents des services généraux et des catégories apparentées</b>						
Administrateurs recrutés sur le plan national	1	–	–	–	–	1
Agents locaux	66	–	–	–	–	66
<b>Total partiel</b>	<b>67</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>67</b>
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>112</b>

29G.111 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 29G.14 à 29G.16 et dans la figure 29G.XII.

29G.112 Comme le montrent les tableaux 29G.14 1) et 29G.15 1), les ressources proposées pour 2022 s'élèvent globalement à 16 421 500 dollars avant actualisation des coûts, soit une diminution de 835 600 dollars (4,8 %) par rapport aux crédits ouverts pour 2021. La variation découle des deux facteurs suivants : a) des ajustements techniques ; b) d'autres changements. Les ressources demandées permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

Tableau 29G.14  
Vue d'ensemble : évolution des ressources financières, par source de financement, composante et sous-programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) Budget ordinaire

Composante/sous-programme	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements			Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements			
A. Direction exécutive et administration	810,5	908,2	–	–	–	–	–	908,2
B. Programme de travail								
1. Planification des programmes, finances et budget	3 464,5	3 121,9	–	–	–	–	–	3 121,9

**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 modifiés	Autres changements				
2. Gestion des ressources humaines	2 931,6	2 809,7	–	–	–	–	–	2 809,7	
3. Services d'appui	9 765,4	8 662,7	(765,6)	–	(70,0)	(835,6)	(9,6)	7 827,1	
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	2 167,9	1 754,6	–	–	–	–	–	1 754,6	
<b>Total partiel (B)</b>	<b>18 329,4</b>	<b>16 348,9</b>	<b>(765,6)</b>	<b>–</b>	<b>(70,0)</b>	<b>(835,6)</b>	<b>(9,6)</b>	<b>15 531,3</b>	
<b>Total partiel (1)</b>	<b>19 139,9</b>	<b>17 257,1</b>	<b>(765,6)</b>	<b>–</b>	<b>(70,0)</b>	<b>(835,6)</b>	<b>(4,8)</b>	<b>16 421,5</b>	

**2) Ressources extrabudgétaires**

Composante/sous-programme	2020 (dépenses effectives)	2021 (estimations)	Variation	Pourcentage	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	145,0	184,9	–	–	184,9
B. Programme de travail					
1. Planification des programmes, finances et budget	3 842,8	5 337,2	–	–	5 337,2
2. Gestion des ressources humaines	5 310,2	5 398,2	–	–	5 398,2
3. Services d'appui	5 654,2	8 334,2	–	–	8 334,2
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	2 951,2	4 255,4	–	–	4 225,4
<b>Total partiel (B)</b>	<b>17 758,4</b>	<b>23 335,0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>23 335,0</b>
<b>Total partiel (2)</b>	<b>17 903,5</b>	<b>23 520,0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>23 520,0</b>
<b>Total</b>	<b>37 043,4</b>	<b>40 777,1</b>	<b>(835,6)</b>	<b>(2,0)</b>	<b>39 941,5</b>

Tableau 29G.15

**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				Effectif proposé pour 2022
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	
A. Direction exécutive et administration	3	–	–	–	–	3
B. Programme de travail						
1. Planification des programmes, finances et budget	31	–	–	–	–	31
2. Gestion des ressources humaines	23	–	–	–	–	23
3. Services d'appui	43	–	–	–	–	43

**Chapitre 29G Administration (Nairobi)**

Composante/sous-programme	Effectif approuvé pour 2021	Changements				Total	Effectif proposé pour 2022
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements			
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	12	–	–	–	–	12	
<b>Total partiel (B)</b>	<b>109</b>	–	–	–	–	<b>109</b>	
<b>Total partiel (1)</b>	<b>112</b>	–	–	–	–	<b>112</b>	

**2) Ressources extrabudgétaires**

Composante/sous-programme	2021 (estimations)	2022 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	3	3
B. Programme de travail		
1. Planification des programmes, finances et budget	82	82
2. Gestion des ressources humaines	54	54
3. Services d'appui	73	73
4. Aspects opérationnels de l'informatique et des communications	28	28
<b>Total partiel (B)</b>	<b>237</b>	<b>237</b>
<b>Total partiel (2)</b>	<b>240</b>	<b>240</b>
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>352</b>

Tableau 29G.16

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

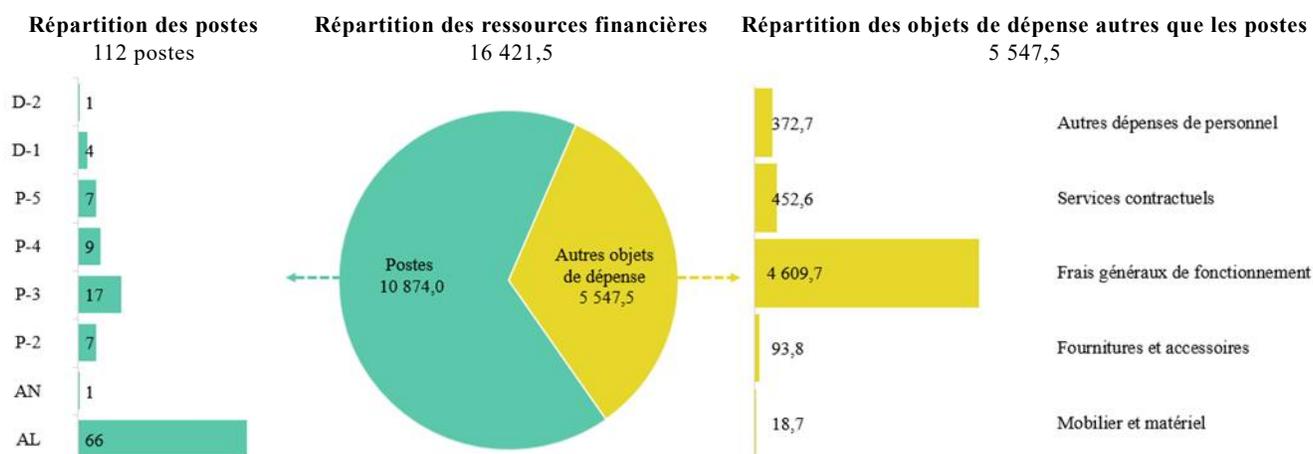
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	11 785,4	10 874,0	–	–	–	–	–	10 874,0	
Autres objets de dépense	7 354,5	6 383,1	(765,6)	–	(70,0)	(835,6)	(13,1)	5 547,5	
<b>Total</b>	<b>19 139,9</b>	<b>17 257,1</b>	<b>(765,6)</b>	–	<b>(70,0)</b>	<b>(835,6)</b>	<b>(4,8)</b>	<b>16 421,5</b>	
<b>Postes, par catégorie</b>									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		45	–	–	–	–	–	45	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		67	–	–	–	–	–	67	
<b>Total</b>		<b>112</b>	–	–	–	–	–	<b>112</b>	

Figure 29G.XII

**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**

29G.113 Comme le montre le tableau 29G.14 1), les changements entraînent une diminution de 765 600 dollars, qui s'explique comme suit :

**sous-programme 3 (services d'appui).** La diminution tient au non-renouvellement de crédits prévus pour 2021 au titre du vaste projet de remplacement des bâtiments A à J à l'Office des Nations Unies à Nairobi, que l'Assemblée générale avait approuvés dans sa résolution [75/253](#).

**Autres changements**

29G.114 Comme le montrent les tableaux 29G.14 1) et 29G.16 1), les changements entraînent une diminution de 70 000 dollars, qui s'explique comme suit :

**sous-programme 3 (services d'appui).** La diminution tient principalement à la réduction des besoins au titre des frais généraux de fonctionnement liés à l'entretien des installations en raison des mesures prises par l'Office, y compris des mesures concernant l'aménagement des modalités de travail, qui ont amené à revoir à la baisse les travaux de réfection à entreprendre dans le complexe des Nations Unies à Nairobi.

**Ressources extrabudgétaires**

29G.115 Comme le montrent les tableaux 29G.14 2) et 29G.15 2), l'Office devrait continuer de recevoir des contributions 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 23 520 000 dollars, qui permettra de financer 240 postes, comme indiqué dans le tableau 29G.15 2). Ces ressources serviront principalement à financer diverses activités, telles que l'appui administratif et les services communs fournis au PNUE, à ONU-Habitat et au système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents, ainsi que les services communs dont bénéficient les organismes, fonds et programmes des Nations Unies implantés à Nairobi. Les ressources extrabudgétaires représentent 58,9 % des ressources totales du présent chapitre.

- 29G.116 Les ressources extrabudgétaires dont il est question dans le présent chapitre sont placées sous le contrôle de l'Office des Nations Unies à Nairobi, à qui le Secrétaire général a délégué des pouvoirs.
- 29G.117 D'une valeur locative estimée à 12 039 076 dollars, les contributions en nature prennent la forme de locaux mis gracieusement à la disposition de l'Office par les autorités kényanes.

### Direction exécutive et administration

- 29G.118 Le Directeur de l'administration dirige, supervise et gère l'ensemble des services administratifs et des services d'appui connexes que l'Office des Nations Unies à Nairobi fournit à ses organisations clientes.
- 29G.119 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 continue d'incorporer des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités et a élargi ses initiatives de gestion des déchets et de recyclage, comme l'illustre le résultat 2 du sous-programme 3.
- 29G.120 On trouvera dans le tableau 29G.17 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. En 2020, en raison des restrictions en matière de voyage tenant à la pandémie, le nombre de voyages autorisés a été moins élevé que prévu ; les voyages étaient motivés par des ateliers et séminaires organisés tardivement, ce qui n'a pas permis d'acheter les billets d'avion à l'avance.

Tableau 29G.17  
**Respect des délais**  
(En pourcentage)

	2019 (taux effectif)	2020 (taux effectif)	2021 (taux prévu)	2022 (taux prévu)
Soumission de la documentation dans les délais	89	65	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	33	47	100	100

- 29G.121 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 908 200 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29G.18 et la figure 29G.XIII.

Tableau 29G.18  
**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					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements	Total	Pourcentage	
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>								
Postes	486,9	500,2	–	–	–	–	–	500,2
Autres objets de dépense	323,6	408,0	–	–	–	–	–	408,0
<b>Total</b>	<b>810,5</b>	<b>908,2</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>908,2</b>

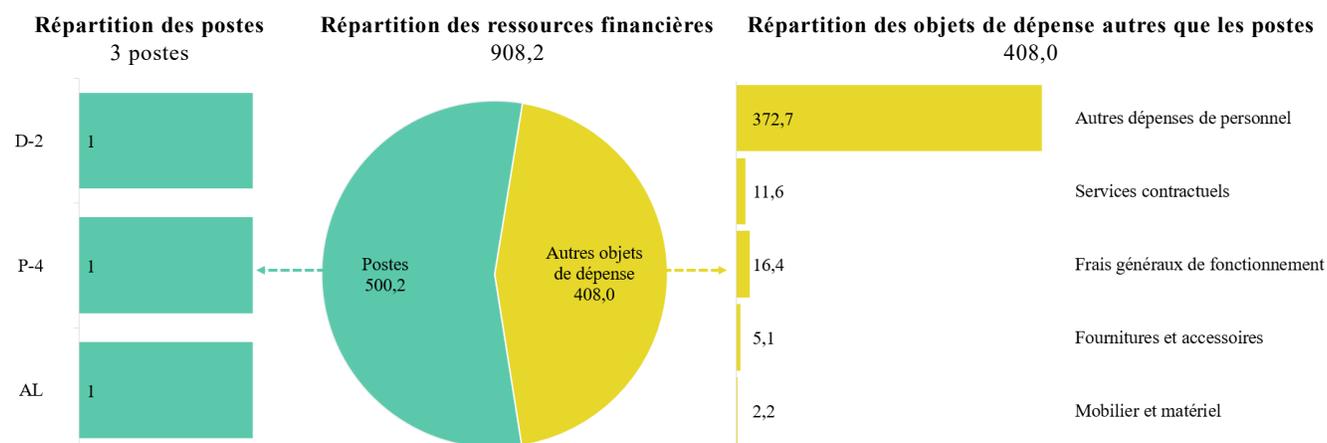
## Titre VIII Services communs d'appui

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

Figure 29G.XIII

### 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

29G.122 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires pour la composante Direction exécutive et administration d'un montant estimé à 184 900 dollars, qui permettra de financer trois postes (soumis à recrutement local) et les objets de dépense autres que les postes. Les ressources serviront à financer des activités de coordination transversales liées à l'appui administratif, aux services communs et aux opérations commerciales fournis au PNUE, à ONU-Habitat et au système des coordonnatrices et coordonnateurs résidents, ainsi que l'administration des services communs fournis aux organismes, fonds et programmes des Nations Unies implantés à Nairobi.

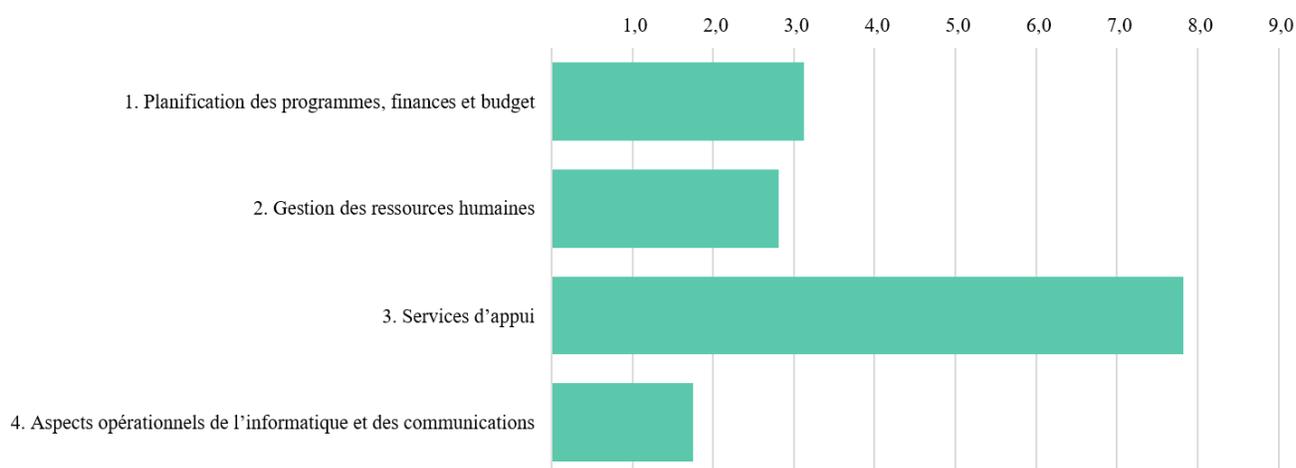
### Programme de travail

29G.123 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 15 531 300 dollars et font apparaître une diminution de 835 600 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera aux paragraphes 26G.113 et 29F.114 des explications sur la diminution qui est proposée. On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources par sous-programme dans la figure 29G.XIV.

Figure 29G.XIV

**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**

29G.124 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 3 121 900 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29G.19 et la figure 29G.XV.

Tableau 29G.19

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

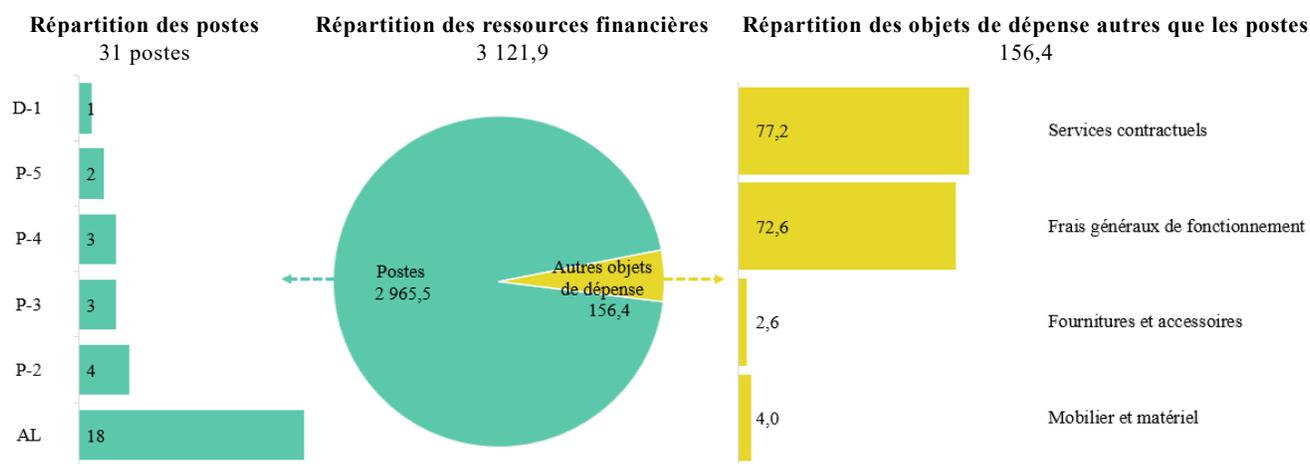
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements			Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements			
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>								
Postes	3 289,8	2 965,5	–	–	–	–	–	2 965,5
Autres objets de dépense	174,7	156,4	–	–	–	–	–	156,4
<b>Total</b>	<b>3 464,5</b>	<b>3 121,9</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>3 121,9</b>
<b>Postes, par catégorie</b>								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		13	–	–	–	–	–	13
Agents des services généraux et des catégories apparentées		18	–	–	–	–	–	18
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>31</b>

Figure 29G.XV

**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**

29G.125 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 5 337 200 dollars, qui permettra de financer la reconduction de 82 postes (4 P-4, 3 P-3 et 75 AL) et les objets de dépense autres que les postes. Les ressources serviront à financer les services de gestion financière et de contrôle interne concernant les ressources financières de l'Office et des clients de l'Office, ainsi que l'administration financière des services communs fournis aux organismes, fonds et programmes des Nations Unies implantés à Nairobi.

**Sous-programme 2  
Gestion des ressources humaines**

29G.126 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 2 809 700 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29G.20 et la figure 29G.XVI.

Tableau 29G.20

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

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

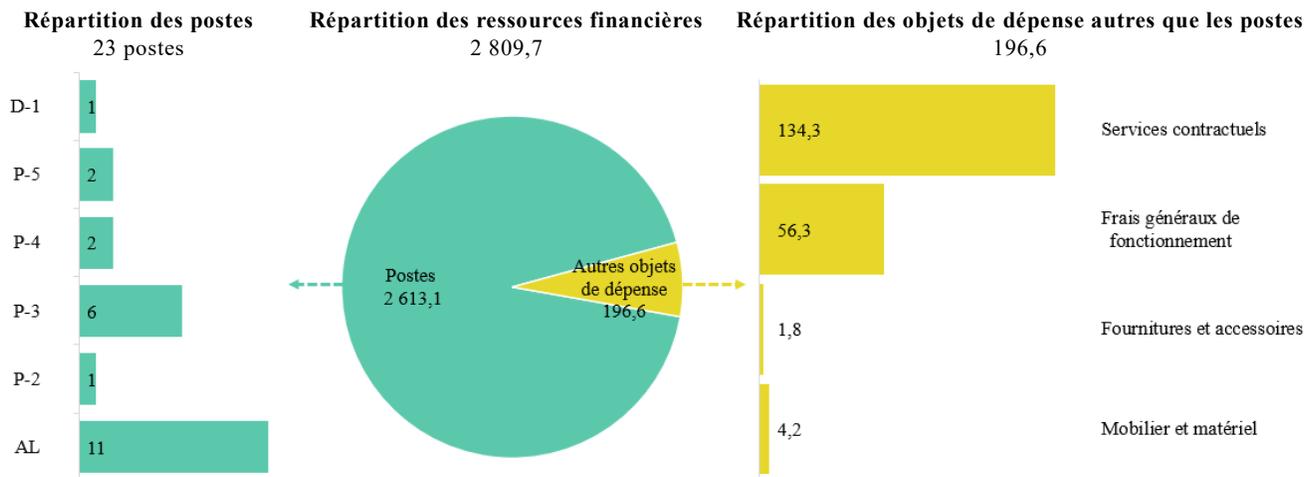
	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements			Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements			
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>								
Postes	2 715,6	2 613,1	–	–	–	–	–	2 613,1
Autres objets de dépense	216,0	196,6	–	–	–	–	–	196,6
<b>Total</b>	<b>2 931,6</b>	<b>2 809,7</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>2 809,7</b>

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements	Total	
<b>Postes, par catégorie</b>							
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		12	–	–	–	–	12
Agents des services généraux et des catégories apparentées		11	–	–	–	–	11
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>23</b>

Figure 29G.XVI

**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**

29G.127 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d’un montant estimé à 5 398 200 dollars, qui permettra de financer la reconduction de 54 postes (1 P-4, 2 P-3 et 51 AL) et les objets de dépense autres que les postes. Les ressources serviront à financer les services de gestion des ressources humaines (recrutement, administration du personnel et administration des prestations) pour les principaux clients de l’Office et d’autres services communs (services médicaux, formation du personnel et programme d’enseignement des langues) aux organismes, fonds et programmes des Nations Unies implantés à Nairobi.

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

29G.128 Les ressources qu’il est proposé d’inscrire au budget ordinaire pour 2022 s’élèvent à 7 827 100 dollars et font apparaître une diminution de 835 600 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29G.21 et la figure 29G.XVII.

Tableau 29G.21

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

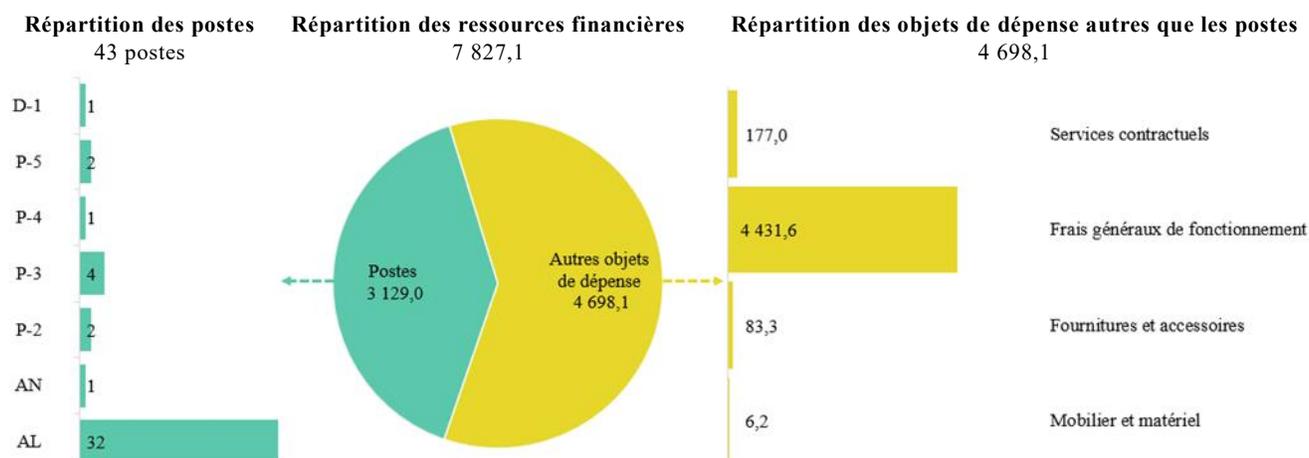
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements				Total	Pourcentage	2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements				
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>									
Postes	3 183,3	3 129,0	–	–	–	–	–	3 129,0	
Autres objets de dépense	6 582,1	5 533,7	(765,6)	–	(70,0)	(835,6)	(15,1)	4 698,1	
<b>Total</b>	<b>9 765,4</b>	<b>8 662,7</b>	<b>(765,6)</b>	<b>–</b>	<b>(70,0)</b>	<b>(835,6)</b>	<b>(9,6)</b>	<b>7 827,1</b>	
<b>Postes, par catégorie</b>									
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		10	–	–	–	–	–	10	
Agents des services généraux et des catégories apparentées		33	–	–	–	–	–	33	
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>43</b>	

Figure 29G.XVII

**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**

29G.129 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 8 334 200 dollars, qui permettra de financer la reconduction de 73 postes (2 P-3 et 71 AL) et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à financer les services de gestion de la chaîne d'approvisionnement, les services d'achat et les services de gestion des biens immobiliers fournis aux principaux clients de l'Office, ainsi que divers services communs, notamment la gestion des installations, les services de transport et les services liés au pays hôte, pour les organismes, fonds et programmes des Nations Unies implantés à Nairobi.

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

29G.130 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2022 s'élèvent à 1 754 600 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2021. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29G.22 et la figure 29G.XVIII.

Tableau 29G.22

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

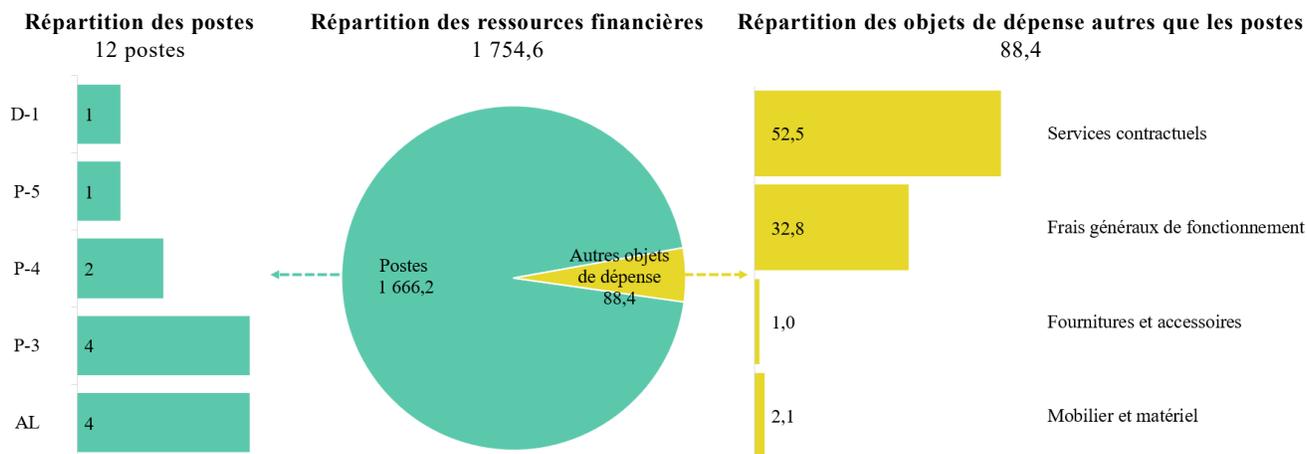
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2020 (dépenses effectives)	2021 (crédits ouverts)	Changements					2022 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats modifiés	Autres changements	Total	Pourcentage	
<b>Ressources financières, par grande catégorie de dépenses</b>								
Postes	2 109,8	1 666,2	–	–	–	–	–	1 666,2
Autres objets de dépense	58,1	88,4	–	–	–	–	–	88,4
<b>Total</b>	<b>2 167,9</b>	<b>1 754,6</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>1 754,6</b>
<b>Postes, par catégorie</b>								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		8	–	–	–	–	–	8
Autres catégories de personnel		4	–	–	–	–	–	4
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>12</b>

Figure 29G.XVIII

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

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

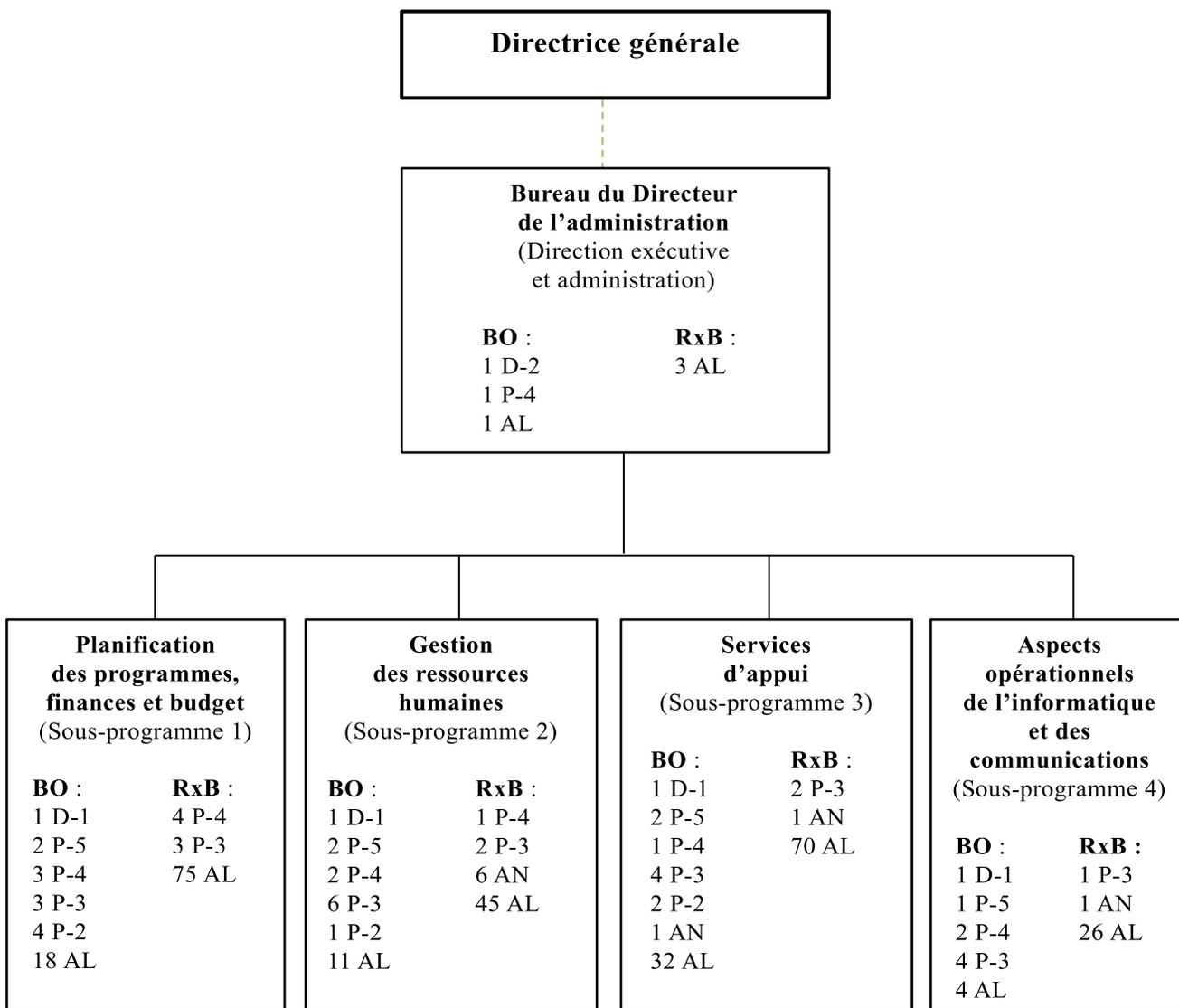


### **Ressources extrabudgétaires**

- 29G.131 Il est prévu de recevoir des ressources extrabudgétaires d'un montant estimé à 4 255 400 dollars, qui permettra de financer 28 postes (1 P-3 et 27 AL) et les objets de dépense autres que les postes. Ces ressources serviront à financer les activités relatives aux infrastructures informatiques et aux infrastructures de communication, le développement d'applications et la gestion de l'information et aideront le Service de l'informatique et des communications à soutenir les activités des bureaux clients, des organismes, fonds et programmes des Nations Unies et de divers clients installés dans le complexe de Nairobi.

**Annexe**

**Organigramme et répartition des postes pour 2022**



*Abréviations :* AL = agent(e) local(e) ; AN = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national ; BO = budget ordinaire ; RxB = ressources extrabudgétaires.