Nations Unies A/73/160

Assemblée générale

Distr. générale
24 juillet 2018
Français
Original : anglais

Soixante-treizième session
Point 134 de la liste préliminaire*
Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes

Deuxième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications

Note du Secrétaire général

Le Secrétaire général a l'honneur de faire tenir à l'Assemblée générale une lettre du Président du Comité des commissaires aux comptes datée du 24 juillet 2018 transmettant le rapport du Comité sur les progrès accomplis dans l'application de la stratégie Informatique et communications.

* A/73/50.

18-11716 (F) 310718 060818

Merci de recycler

Table des matières

		Page
	Lettre d'envoi	3
	Informatique et communications : chiffres et dates clefs	4
	Deuxième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies	6
	Résumé	6
I.	Contexte	9
II.	Mandat, étendue de l'audit et méthode	9
III.	Constatations et recommandations	9
	A. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité des commissaires aux comptes	9
	B. Communications d'informations	10
	C. Gouvernance et direction des opérations	11
	D. Modernisation	17
	E. Transformation	25
	F. Innovation	28
IV.	Remerciements	33
Annexes		
I.	État d'application des recommandations sur les questions relatives à l'informatique et aux communications	34
II.	Plan stratégique initial	60

Lettre d’envoi

Lettre datée du 24 juillet 2018, adressée au Président de l’Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J’ai l’honneur de vous faire tenir ci-joint le deuxième rapport du Comité des commissaires aux comptes sur l’application de la stratégie Informatique et communications de l’Organisation des Nations Unies.

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes de l’Inde
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Auditeur principal)
(*Signé*) Rajiv **Mehrishi**

Informatique et communications : chiffres et dates clefs

Budget et ressources

1 372,8 millions de dollars	Montant alloué à l'informatique et aux communications, hors Umoja, pour l'exercice biennal 2016-2017
67,95 %	Pourcentage estimatif du budget annuel consacré à l'informatique et aux communications alloué aux opérations de maintien de la paix (2016/17)
1 220	Nombre d'applications en service à l'Organisation des Nations Unies (contre 2 340 en 2014)
594	Nombre de lieux d'affectation ayant recours à des services d'informatique et de communications

Chronologie

Octobre 2014	Le Secrétaire général présente la stratégie Informatique et communications (A/69/517).
Décembre 2014	L'Assemblée générale adopte la résolution 69/262 dans laquelle elle approuve la stratégie.
Septembre 2015	Le Secrétaire général présente son premier rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/70/364 et A/70/364/Corr.1).
Décembre 2015	Le Comité des commissaires aux comptes présente son rapport sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/581).
Février 2016	Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires présente son rapport sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/755) et recommande que le Comité des commissaires aux comptes présente chaque année, pendant les cinq ans de la mise en œuvre de la stratégie un rapport sur les progrès réalisés.
Avril 2016	L'Assemblée générale adopte la résolution 70/238 B dans laquelle elle souscrit aux conclusions et recommandations figurant dans le rapport du Comité consultatif (A/70/755).

Septembre 2016	Le Secrétaire général présente son deuxième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/71/400).
Juillet 2017	Le Comité des commissaires aux comptes présente son premier rapport annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications (A/72/151), comme suite à la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.
Avril 2018	Le Secrétaire général présente son troisième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/72/755/Rev.1).

Stratégie

20	Nombre de projets stratégiques sous-tendant la stratégie dont le Bureau de l'informatique et des communications rend compte dans le document A/71/400. De ces 20 projets, il a été indiqué que 12 ont été achevés.
2014–2020	Le calendrier sur cinq ans (2013-2017) figurant dans le plan stratégique (A/69/517, annexe I) a été révisé et porte maintenant sur la période 2014-2020, conformément au deuxième rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/71/400).

Deuxième rapport annuel du Comité des commissaires aux comptes sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies

Résumé

Introduction

À sa soixante-neuvième session, en 2014, l'Assemblée générale a adopté la résolution 69/262, dans laquelle elle a approuvé la stratégie Informatique et communications proposée par le Secrétaire général dans son rapport publié sous la cote A/69/517. L'idée à l'origine de la stratégie était de mettre à la disposition de l'Organisation des Nations Unies des services informatiques et des services de communications qui l'aident à s'acquitter de son mandat.

À ce jour, le Secrétaire général a présenté trois rapports sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie : le premier (A/70/364 et A/70/364/Corr.1) en septembre 2015, le deuxième (A/71/400) en septembre 2016 et le troisième (A/72/755/Rev.1) en avril 2018.

Le Comité des commissaires aux comptes a soumis à l'Assemblée générale son rapport sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/581) en décembre 2015. Après avoir examiné ce rapport, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé à l'Assemblée de demander au Comité des commissaires aux comptes de présenter chaque année, pendant les cinq ans de la mise en œuvre de la stratégie, un rapport sur les progrès réalisés. L'Assemblée a souscrit à cette recommandation dans sa résolution 70/238 B. Le Comité des commissaires aux comptes a soumis son premier rapport annuel (A/72/151) en juillet 2017, en application de cette résolution. Le présent rapport est le deuxième présenté par le Comité ; celui-ci y examine les progrès accomplis dans l'application de la stratégie en 2017.

Principales constatations

Les principales constatations du Comité sont présentées ci-dessous.

Communication d'informations

Le Comité a noté que l'Administration n'avait pas fourni toutes les informations demandées par l'Assemblée générale dans le troisième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications.

Gouvernance et direction des opérations

Dispositif de gouvernance

Le Comité a constaté que le Comité exécutif de l'informatique et des communications ne s'était pas réuni en 2017. Il a noté également que le Conseil de l'informatique et des communications, organe de gouvernance au niveau supérieur, ne s'était réuni qu'une seule fois, en mars 2017, alors que selon son mandat il est censé se réunir au moins une fois toutes les six semaines.

Le Comité estime que malgré la mise en place de moyens de gouvernance tels que des dispositifs et des structures, les pratiques ne sont pas conformes au cadre prescrit.

Gestion de la performance

Le Comité a noté que même si 29 paramètres de gestion de la performance avaient été définis dans les domaines de la stratégie, de la gestion et des opérations, le dispositif de gestion de la performance n'avait pas été mis en place par manque de ressources.

Politiques et mise en application

Le Comité a constaté qu'il fallait encore déceler et combler les lacunes en matière de politiques dans les domaines où apparaissent de nouvelles préoccupations, telles que l'externalisation des services informatiques et de communications, l'emploi de matériel par les utilisateurs finaux, le partage d'informations, les données publiques et la réutilisation et l'élimination sans danger du matériel informatique mis hors service.

Exécution des projets

Le Comité a noté qu'en 2017, la durée d'exécution des huit projets en cours avait été prorogée de 9 à 37 mois, soit en tout de 9 à 42 mois de plus que ce qui avait été prévu dans le plan stratégique original.

Modernisation

Prise en main d'Umoja

Le Comité a noté que la manière d'envisager la prise en main du système avait considérablement évolué depuis le début de la mise en œuvre de la stratégie. Il est conscient que l'achèvement du présent projet est étroitement lié au programme de mise en service d'Umoja et à sa stabilisation. Il est d'avis que l'Administration doit préparer avec soin la suite de la prise en main d'Umoja afin que le processus se déroule sans heurt.

Sécurité informatique

Le Comité a noté que plusieurs systèmes – le système ouvert de requêtes par tickets ou OTRS (Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes), le logiciel Service Desk Express de la société BMC (Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme) et le progiciel de gestion de la relation client iNeed (Bureau de l'informatique et des communications) − continuaient d'être utilisés pour suivre les atteintes à la sécurité. Il a constaté que la portée du service de détection des intrusions se limitait à certains réseaux.

Il a également observé que le projet stratégique « plan d'action en 10 points », qui vise à résoudre les problèmes les plus urgents en matière de sécurité informatique, avait été considéré dans le troisième rapport du Secrétaire général comme entièrement achevé alors que certaines des 10 initiatives, dont la détection des intrusions, la promulgation des projets de politiques et la classification des informations, étaient toujours en cours en mars 2018.

Transformation

Rationalisation des applications

Le Comité a noté que la phase I du projet, portant sur la rationalisation et le regroupement des applications, avait été achevée en juillet 2015 et que le Secrétaire général avait indiqué dans son deuxième rapport que le nombre d'applications avait été ramené de 2 340 à 1 652, l'objectif étant de le réduire à 1 000 applications à l'horizon 2020. Il a également noté que le nombre d'applications avait continué de diminuer, s'établissant à 1 220 en 2017. Il a relevé des doublons entre applications dans un même domaine d'activité, ce qui laisse entrevoir la possibilité de rationaliser encore et de passer sous la barre des 1 000 applications à l'échéance de 2020.

Innovation

Le Comité a été informé qu'il était prévu de créer cinq laboratoires d'innovation technologique, en Allemagne, Égypte, Finlande, Hongrie et Malaisie. Il a également été informé qu'un budget et des locaux avaient été prévus pour deux de ces laboratoires mais pas pour les trois autres, alors qu'ils devaient ouvrir à la fin de 2018.

Approvisionnement groupé au niveau mondial

Le Comité a constaté que le Secrétaire général avait omis de préciser, dans ses rapports successifs, le nombre de possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial. Le projet d'approvisionnement, qui devait initialement prendre fin en mars 2017, était maintenant prorogé jusqu'en février 2019.

Recommandations

Le Comité formule des recommandations détaillées dans le présent rapport. Il recommande principalement à l'Administration :

a) De suivre les processus et pratiques du dispositif de gouvernance afin d'atteindre les objectifs opérationnels de l'Organisation en appliquant la stratégie Informatique et communications ;

b) D'établir un dispositif de gestion de la performance assorti d'indicateurs et de critères de référence appropriés permettant d'aligner les initiatives dans les domaines de l'informatique et des communications sur les objectifs stratégiques de l'ONU selon un calendrier fixé ;

c) De collaborer activement avec les départements utilisateurs afin de déceler les lacunes en matière de politiques dans des domaines nouveaux et d'élaborer des plans d'action pour formuler ces politiques ;

d) De prendre les mesures voulues pour atténuer les risques liés aux composantes du projet dans le cadre de la prise en main d'Umoja et de faire en sorte que le Bureau de l'informatique et des communications, avec le bureau de projet d'Umoja, assure le transfert des connaissances afin de faciliter la prise en main d'Umoja le moment venu ;

e) De superviser étroitement la création des laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies afin que les délais prescrits soient respectés ;

f) De déterminer les possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial et d'estimer les économies qu'elles permettraient de réaliser.

I. Contexte

1. Dans sa résolution 69/262, l'Assemblée générale a souscrit à la stratégie Informatique et communications proposée par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Informatique et communications à l'Organisation des Nations Unies » et publié sous la cote A/69/517. Cette stratégie s'articule autour de cinq axes principaux, à savoir le renforcement du dispositif de gouvernance et de direction, la modernisation à l'appui des priorités de l'Organisation, la transformation des services informatiques et de communications, l'innovation en vue de favoriser de nouvelles solutions technologiques à long terme et l'utilisation optimale des moyens informatiques et des moyens de communications. On trouvera à l'annexe II le plan stratégique original.

2. À ce jour, le Secrétaire général a présenté trois rapports sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (rapports d'étape) : le premier (A/70/364 et A/70/364/Corr.1) en septembre 2015, le deuxième (A/71/400) en septembre 2016 et le troisième (A/72/755/Rev.1) en avril 2018.

II. Mandat, étendue de l'audit et méthode

3. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a examiné le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les progrès réalisés dans la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/70/581) et recommandé à l'Assemblée générale de demander au Comité de présenter chaque année un rapport sur les progrès accomplis, et ce pendant les cinq ans de la mise en œuvre de la stratégie. L'Assemblée a souscrit à cette recommandation dans sa résolution 70/238 B, en application de laquelle le Comité des commissaires aux comptes a présenté son premier rapport d'étape sur l'application de la stratégie Informatique et communications en juillet 2017.

4. Le présent rapport est le deuxième rapport d'étape soumis en application de la résolution 70/238 B et s'appuie sur un examen de l'application de la stratégie pendant l'année 2017. L'audit a été réalisé du 5 au 29 mars 2018. Le rapport porte sur des questions que le Comité des commissaires aux comptes estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale.

III. Constatations et recommandations

A. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité des commissaires aux comptes

5. Sur les 35 recommandations en suspens formulées par le Comité jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2016, 8 (23 %) ont été intégralement appliquées, 25 (71 %) sont en cours d'application, 1 (3 %) n'a pas été appliquée et 1 (3 %) est devenue caduque. Tout en notant que le taux d'application a augmenté au cours de l'année écoulée, le Comité souligne que 74 % des recommandations n'ont toujours pas été appliquées ou sont en cours d'application. Il exhorte l'Administration à prendre sans tarder des mesures pour donner suite à ses recommandations, afin de remédier rapidement aux insuffisances constatées.

6. On trouvera des précisions sur l'état d'avancement de l'application de ces recommandations à l'annexe I.

B. Communications d'informations

7. Après avoir examiné le deuxième rapport d'étape du Secrétaire général (A/71/400) et le rapport correspondant du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général, dans sa résolution 71/272 B, de lui fournir des informations actualisées portant, entre autres, sur :

a) Les objectifs fixés ;

b) Les données de référence ;

c) Les indicateurs de progrès concrets et de gains, de manière à évaluer les résultats ;

d) Les gains qualitatifs et quantitatifs ;

e) Les mécanismes de gestion et d'atténuation des risques, pour veiller à ce que les décisions pertinentes soient prises quant à l'évaluation de la mise en œuvre de la stratégie.

8. L'Assemblée générale a en outre prié le Secrétaire général :

a) De formuler des directives relatives à la réutilisation et à la cession ou à la mise au rebut sans risque du matériel informatique et du matériel de communications, et de lui rendre compte à ce sujet dans son prochain rapport d'étape ;

b) De lui fournir, dans son prochain rapport d'étape, des renseignements actualisés et détaillés sur les progrès accomplis pour renforcer la coopération entre toutes les entités du Secrétariat quant aux activités liées à l'informatique et aux communications, ainsi que sur la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications et sur le respect des dispositions énoncées dans la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11) ;

c) D'inviter, en sa qualité de Président du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination, les chefs de secrétariat à examiner les possibilités d'harmonisation et de mutualisation des services informatiques et des services de communications, ainsi que les dépenses correspondantes, selon qu'il conviendra, en particulier dans les bureaux hors siège, et de lui rendre compte à ce sujet dans ses prochains rapports d'étape ;

d) D'affiner son analyse des applications existantes et de poursuivre la rationalisation des 1 000 applications qui seront encore en service en 2020, le but étant d'en réduire le nombre, et de lui rendre compte dans son prochain rapport d'étape des progrès accomplis à cet égard ;

e) De veiller à ce que les éléments restants du plan d'action en 10 points soient rapidement mis en œuvre, de tenir les États Membres régulièrement informés des réalisations et de faire le point de la question dans son prochain rapport d'étape ;

f) De veiller à ce que le transfert des responsabilités entre l'équipe Umoja et les entités du Secrétariat s'opère en temps voulu et sans heurt, et de faire figurer dans son prochain rapport d'étape des renseignements actualisés en ce sens.

9. Le Comité a constaté que, dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général avait fourni des renseignements sur les données de référence et les gains, de manière à évaluer les résultats, pour s'assurer que des décisions pertinentes soient prises, mais de manière éparse et concernant un nombre limité de domaines, et qu'il avait évoqué çà et là le fait que certaines entités avaient travaillé de façon coordonnée sur des projets relatifs aux services techniques au niveau mondial, aux systèmes de conférence et à l'approvisionnement groupé au niveau mondial.

10. En outre, le Comité a noté que, dans son rapport, le Secrétaire général ne formulait pas de directives relatives à la réutilisation et à la cession ou à la mise au rebut sans risque du matériel informatique et du matériel de communications, et ne rendait pas compte des progrès réalisés s'agissant d'inviter les chefs de secrétariat à examiner les possibilités d'harmonisation et de mutualisation des services informatiques et des services de communications. Il a également observé que le rapport ne contenait aucune proposition de rationalisation visant à réduire davantage le nombre d'applications et à le ramener en-dessous de 1 000.

11. L'Administration a indiqué que le rapport d'étape du Secrétaire général avait été présenté de manière synthétique et non détaillée. Tout en considérant qu'un rapport synthétique devrait être soumis à l'Assemblée générale, le Comité estime que les renseignements spécifiquement demandés par l'Assemblée devraient être systématiquement communiqués.

C. Gouvernance et direction des opérations

Dispositif de gouvernance

12. Les organes ou les autorités de gouvernance qui constituent conjointement le dispositif de gouvernance pour le Secrétariat de l'ONU sont : le Comité exécutif de l'informatique et des communications, le Sous-Secrétaire général et Directeur général de l'informatique et des communications, le Conseil de l'informatique et des communications, le Comité d'examen des projets, les comités de l'informatique et des communications des départements et bureaux hors Siège, le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications, le Comité d'étude de l'architecture, le Groupe chargé de la coordination des activités de développement de logiciels et un réseau de points focaux pour l'informatique et les communications.

13. Le Comité exécutif de l'informatique et des communications, présidé par le Secrétaire général adjoint à la gestion, est l'organe de décision de plus haut niveau du Secrétariat ; il est chargé au premier chef de formuler les orientations stratégiques et les priorités en matière d'informatique et de communications et se réunit en principe deux fois par an. Il lui incombe d'examiner les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la stratégie et dans la détection et l'atténuation des risques à l'échelle de l'ensemble de l'Organisation. Le Comité des commissaires aux comptes a constaté que le Comité exécutif ne s'était pas réuni en 2017.

14. Le Conseil de l'informatique et des communications est un organe consultatif de haut niveau présidé par le Directeur général de l'informatique et composé de membres nommés par le Secrétaire général. Il veille à ce que les outils informatiques et les outils de communications soient exploités de façon cohérente et coordonnée dans tous les départements et lieux d'affectation, conformément aux objectifs du Secrétariat et aux orientations générales arrêtées par le Comité exécutif de l'informatique et des communications. Il est censé se réunir au moins une fois toutes les six semaines, or le Comité des commissaires aux comptes a noté qu'il ne s'était

réuni qu'une seule fois en 2017, au mois de mars. Lors de cette réunion, des informations actualisées sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications avaient été présentées, mettant en évidence les difficultés liées au regroupement des ressources, au respect des règles de gouvernance, au non-déploiement de personnel d'appui dans le domaine de l'informatique et des communications dans les pôles de services, à l'obligation de contrôler la sécurité des systèmes, à l'achèvement de la formation de sensibilisation à la sécurité, à la classification des informations, aux investissements dans l'informatique et les communications et aux autres investissements visant à soutenir l'innovation et l'analytique.

15. Les comités de l'informatique et des communications sont des groupes internes ou locaux créés par les départements et bureaux hors Siège sur le modèle du Conseil de l'informatique et des communications. À l'échelle des départements, ils sont chargés de concevoir des stratégies qui soient en accord avec les objectifs généraux du Secrétariat, de gérer et de tenir à jour les informations relatives aux systèmes et aux ressources, d'examiner les systèmes existants pour s'assurer qu'ils présentent un bon rapport coût-efficacité, et de veiller à l'application systématique des méthodes standard dans le cadre des projets touchant l'informatique et les communications.

16. Le Comité des commissaires aux comptes a constaté que faute d'une hiérarchie bien établie, certaines attributions des comités de l'informatique et des communications recoupaient celles d'autres organes du dispositif de gouvernance. Par exemple :

a) Il incombait à la fois aux comités de l'informatique et des communications et au Bureau de la gestion des grands projets (Bureau de l'informatique et des communications) de veiller à veiller à l'application systématique des méthodes standard dans le cadre des projets touchant l'informatique et les communications. Toutefois, le champ d'activité des premiers se limitait aux projets départementaux ou régionaux, tandis que le Bureau de la gestion des grands projets collaborait avec l'ensemble des départements et bureaux du Secrétariat ;

b) Les chefs des services régionaux d'informatique et des communications partagent avec les comités de l'informatique et des communications la responsabilité d'établir des stratégies à l'échelle des départements qui soient en accord avec les objectifs généraux du Secrétariat.

17. Le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications, présidé par le responsable des politiques du Bureau de l'informatique et des communications, est chargé de repérer les lacunes des politiques et des procédures techniques à l'échelle du Secrétariat, de déterminer la portée de ces politiques et procédures, de confier leur formulation aux experts compétents en la matière et d'examiner et d'adopter leur contenu. Son mandat prévoit qu'il se réunisse tous les mois.

18. Le Comité des commissaires aux comptes a noté que le Comité des politiques en matière d'informatique et de communications ne s'était réuni qu'à deux reprises en 2017, en mars et en avril. Lors de ces réunions, le Comité des politiques avait décidé de dresser une liste des politiques à réviser en priorité, sur le grand nombre des politiques qui devaient l'être. Le Comité des commissaires aux comptes a constaté qu'aucune autre réunion n'avait été tenue en 2017 et qu'aucune décision n'avait été prise concernant la révision des politiques.

19. Le Comité des commissaires aux comptes est d'avis que les pratiques ne sont pas conformes au cadre prescrit, malgré la mise en place d'outils de gouvernance, tels que des dispositifs et des structures.

20. L'Administration a signalé qu'il n'y avait aucune conséquence en cas de non-conformité au cadre de gouvernance, si bien que rien ne contraignait à s'y plier. Le Comité est d'avis qu'il est nécessaire de mettre en place un mécanisme d'application efficace, qui entraîne des conséquences en cas d'action ou d'inaction, pour refléter l'orientation de la direction de l'Organisation et garantir la mise en œuvre d'initiatives comme la stratégie Informatique et communications.

Cadre de gestion de projets

21. Le Comité a relevé que des rapports d'étape mensuels étaient actuellement soumis au comité de gestion des projets, et qu'un modèle standard de gestion de projets, établi par le Bureau de la gestion des grands projets, était suivi. Cependant, il a constaté l'absence, s'agissant de ces projets, d'informations sur l'évaluation des bénéfices, le calcul des coûts, la valorisation des avantages et de documents relatifs aux enseignements tirés, autant d'éléments qui font partie du cadre de gestion de projets. Il est d'avis que le fait de ne pas faire figurer d'informations sur les projets stratégiques empêche d'évaluer les enjeux à venir. De plus, il a noté que des rapports périodiques relatifs aux projets n'avaient pas été transmis aux organes de gouvernance, comme le Comité exécutif de l'informatique et des communications et le Conseil de l'informatique et des communications, alors que cela était requis par le Manuel de gestion des projets.

Gestion de la performance

22. L'une des fonctions essentielles de la gouvernance en matière d'informatique et de communications est de suivre les résultats des activités et de veiller à ce qu'ils correspondent aux objectifs généraux de l'Organisation. Conformément à la stratégie, le dispositif de gestion de la performance permettra de renforcer la gestion et le suivi des programmes stratégiques et de démontrer l'utilité de l'informatique et des communications. Le Bureau de la gestion des grands projets est, entre autres choses, chargé d'établir et de mettre en œuvre une méthode standardisée de gestion de la performance, y compris des paramètres de mesure, des critères de référence et l'établissement de rapports pour tous les services ayant trait à l'informatique et aux communications dans l'ensemble du Secrétariat.

23. Le Comité a noté que, bien que 29 paramètres de gestion de la performance aient été définis dans des domaines relatifs à la stratégie, à la gestion et aux opérations, le dispositif de gestion de la performance n'avait pas été mis en place faute de ressources.

24. Or le Comité n'a trouvé aucun élément indiquant que les organes de gouvernance avaient abordé le problème du manque de ressources pour la mise en place du dispositif de gestion de la performance. En l'absence d'un dispositif de mesure des résultats trois ans et demi après l'adoption de la stratégie, on ne comprend pas très bien comment le dispositif de gouvernance établi permet de superviser l'application de la stratégie et de veiller à ce qu'elle soit conforme aux objectifs de l'Organisation.

25. Le Comité recommande de suivre les procédures et pratiques pertinentes du dispositif de gouvernance afin d'atteindre les objectifs de l'Organisation moyennant l'application de la stratégie Informatique et communications.

26. **Le Comité recommande également que l'Administration établisse un dispositif de gestion de la performance comportant des paramètres de mesure et des critères de référence appropriés qui permettent d'aligner les initiatives dans les domaines de l'informatique et des communications sur l'objectif stratégique de l'ONU dans un calendrier établi.**

27. L'Administration a informé le Comité que l'Assemblée générale avait décidé, dans sa résolution 72/261, de réduire le montant des ressources utilisées à des fins diverses, et ajouté que cela rendrait difficile l'application de la recommandation.

Formulation et respect des politiques en matière d'informatique et de communications

28. La question de la formulation et du respect des politiques en matière d'informatique et de communications a fait l'objet d'un projet stratégique distinct ayant pour but de mettre au point un ensemble de politiques et de procédures techniques et devant prendre fin le 30 septembre 2015. Par la suite, ce projet a été modifié de façon à intégrer également la question du respect de ces politiques et procédures, et la date fixée pour son achèvement a été reportée au 31 décembre 2016. Le Secrétaire général a signalé, dans son troisième rapport d'étape, que le projet avait été complètement achevé.

29. Le Comité a noté qu'en mars 2018, 42 politiques avaient été formulées depuis 2001 : six sur l'utilisation acceptable des outils, trois sur les applications, deux sur la gestion des actifs, quatre sur la gouvernance, quatre sur la gestion de l'information, neuf sur l'infrastructure et 14 sur la sécurité. Le Comité a également constaté que six politiques relatives à l'utilisation d'appareils mobiles, aux règles propres à la visioconférence, aux signatures numériques, à la gestion des logiciels et à l'utilisation de services de messagerie électronique et de téléphonie étaient à divers stades de consultation et d'élaboration. De plus, le Comité a observé qu'une seule nouvelle politique, portant sur l'informatique en nuage, avait été adoptée en 2017.

30. Le Comité a constaté qu'aucune politique relative à des questions nouvelles, comme l'externalisation des services informatiques et de communications, l'emploi de matériel par les utilisateurs finaux, le partage d'informations, les données publiques et la réutilisation et la cession ou la mise au rebut sans risque du matériel informatique mis hors service, n'avait été adoptée à ce jour.

31. Les politiques adoptées en matière d'informatique et de communications se répartissent comme suit :

a) Circulaires du Secrétaire général ;

b) Instructions administratives ;

c) Circulaires ;

d) Procédures techniques relatives à l'informatique et aux communications ;

e) Directives en matière d'informatique et de communications ;

f) Autres (plans d'action, directives, etc.).

32. Le Comité a noté que, sur les 42 politiques, on dénombrait six circulaires du Secrétaire général, trois instructions administratives, cinq circulaires, cinq directives et deux politiques relevant de la catégorie « Autres ». Les 21 politiques restantes étaient des procédures techniques relatives à l'informatique et aux communications.

33. Les circulaires du Secrétaire général et les instructions administratives demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient modifiées ou supprimées, tandis que les circulaires sont appliquées jusqu'à leur date d'expiration. Le Comité a été informé que les procédures techniques relatives à l'informatique et aux communications devaient être examinées une fois par an, à l'exception de la procédure technique d'intervention en cas d'atteinte à la sécurité qui devait l'être deux fois par an.

34. Le Comité a noté que, sur les 14 procédures techniques devant être examinées avant le 1er janvier 2017, une seule l'avait été, en mars 2017. Fin 2017, sept autres procédures techniques auraient dû être examinées mais ne l'avaient pas été. Le Comité a constaté que la procédure technique relative aux appareils mobiles, qui devait être examinée en septembre 2017, l'avait été en avril 2018.

35. En mars 2017, le Président du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications, préoccupé par le nombre élevé de politiques n'ayant pas encore été examinées, a chargé un membre du Comité de dresser, en collaboration avec les responsables concernés, une liste de priorités et un plan recensant les politiques qui seraient examinées en 2017 par le Comité. Toutefois, le Comité des commissaires aux comptes a noté que le Comité des politiques ne s'était réuni qu'à deux reprises en 2017. Lors de ces réunions, le Comité des politiques avait examiné deux nouveaux projets de politique et une révision prévue. Le Comité des commissaires aux comptes est d'avis qu'il est nécessaire d'accélérer le rythme de travail, tant s'agissant de l'adoption des politiques nouvelles que de la révision de politiques existantes, afin de rester en phase avec l'évolution rapide des technologies. Alors que l'Administration a informé le Comité des commissaires aux comptes que les procédures techniques avaient été examinées et qu'aucune révision n'était nécessaire, aucun document justificatif à ce sujet n'a été fourni au Comité.

36. La Section des politiques et procédures en matière d'informatique et de communications de la Division des services mondiaux est chargée de vérifier que les politiques et les normes sont respectées dans l'ensemble du Secrétariat. En 2017, la Division a procédé à des contrôles approfondis du respect de certaines politiques au Centre technologique régional pour les Amériques[1], contrôles qui devaient s'achever en avril 2018. L'Administration a indiqué que deux employés, l'un à temps complet (P-3) et l'autre à mi-temps (P-5), avaient procédé à ce contrôle approfondi.

37. Le Comité a noté qu'un exercice d'auto-évaluation des politiques avait été lancé en mai 2017. Cependant, celui-ci ne concernait que trois des 42 politiques actuellement en vigueur. L'Administration a informé le Comité qu'elle s'était concentrée sur les politiques relatives à la sécurité de l'information et qu'elle avait déterminé sur quelles politiques il importait de faire porter l'auto-évaluation en fonction des risques liés au non-respect de ces politiques. Le Comité a noté qu'en mars 2018, seules neuf des 37 entités du Secrétariat avaient rempli le formulaire-type de rapport d'auto-évaluation qui avait été distribué dans le cadre de cet exercice, et que trois seulement sur ces neuf avaient signalé avoir pleinement respecté les politiques en question.

38. L'Administration a indiqué que le centre technologique régional avait demandé le report de la date limite d'envoi des informations, et qu'elle suivait la situation des départements n'ayant pas encore rempli le formulaire. De plus, elle a indiqué que l'ONU créerait un Département des stratégies et politiques de gestion et de la

[1] Les centres technologiques régionaux sont chargés d'harmoniser les services informatiques et de communications entre les régions, d'institutionnaliser la gouvernance et de mettre en œuvre la stratégie Informatique et communications.

conformité et explorerait les possibilités de tirer parti de ces nouvelles fonctions pour améliorer le respect des politiques. En outre, elle a précisé que la baisse des ressources combinée aux réformes menées en 2017 avait provoqué l'enlisement des efforts.

39. Tout en prenant acte de la réponse de l'Administration, le Comité a constaté que celle-ci, conformément à la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11), continuait d'assumer la responsabilité de veiller au respect des politiques et des normes techniques adoptées, jusqu'à la mise en place d'une nouvelle instance dotée de responsabilités similaires.

40. Le Comité a en outre constaté qu'en 2017, aucun élément concernant les lacunes recensées dans les politiques existantes ou une proposition de modification de la fonction liée au respect des politiques n'avait été porté à l'attention du Comité des politiques en matière d'informatique et de communications.

41. Le Comité recommande que l'Administration collabore activement avec les départements utilisateurs afin de recenser les lacunes en matière de politiques dans des domaines nouveaux et d'élaborer des plans d'action visant à concevoir ces politiques.

Exécution des projets

42. Dans son premier rapport d'étape (A/70/364), le Secrétaire général a indiqué que le taux global de projets stratégiques menés à bien était de 45 % et que les 55 % restants devraient bientôt être achevés. Dans son deuxième rapport, il a précisé que sept des 20 projets avaient été menés à terme. Sur les 13 projets restants, 10 avaient vu leur champ d'application modifié ou avaient fait l'objet d'une demande de modification qui devait être approuvée par le comité de gestion des projets.

43. Dans son premier rapport d'étape annuel, le Comité avait observé que le fait que le champ d'application de près de la moitié des projets stratégiques avait été modifié indiquait que la formulation initiale des projets n'avait pas été exhaustive et que certaines activités et étapes n'avaient peut-être pas été prévues.

44. Dans son troisième rapport sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/72/755/Rev.1), le Secrétaire général a indiqué que, sur les 13 projets restants, cinq avaient été menés à bien, et que des demandes de modification avaient été approuvées par le comité de gestion des projets pour les huit autres. Il s'agissait d'aménager le calendrier des projets, de mettre progressivement fin aux projets afin de permettre un meilleur suivi, ou de clôturer les projets dont la réalisation avait été accélérée. Le Comité a constaté qu'en 2017, la durée d'exécution des huit projets en cours avait été prorogée de 9 à 37 mois, soit en tout de 9 à 42 mois de plus que ce qui avait été prévu dans le plan stratégique original.

Ressources humaines

Renforcement des capacités et création de profils d'emploi

45. Aux termes de la stratégie, le personnel des services informatiques et de communications et le savoir-faire dont celui-ci dispose représentent deux atouts essentiels dans l'application de la stratégie, et la gestion de la performance et la formation du personnel sont interdépendantes. Dans son premier rapport annuel, le Comité avait signalé que les objectifs fixés en matière de renforcement des compétences opérationnelles et techniques du personnel des services informatiques n'avaient pas été atteints et recommandé que l'Administration veille à ce que des fonds suffisants soient alloués à la mise en œuvre du plan de formation.

46. Dans son troisième rapport, le Secrétaire général a indiqué que le nombre de fonctionnaires ayant suivi une formation dans les domaines de l'informatique et des communications (22 cours) avait augmenté et que l'évaluation des compétences était en cours. L'Administration a informé le Comité que 89 membres du personnel du Bureau de l'informatique et des communications avaient bénéficié de séances de formation technique et spécialisée sur l'informatique et les communications en 2017. Le Comité a également été avisé qu'en 2017, le Bureau avait demandé 395 000 dollars au titre des formations techniques et spécialisées, mais que seuls 162 953 dollars lui avaient été versés en trois fois : d'abord 30 963 dollars, puis 15 509 dollars en septembre et 116 481 dollars en décembre. En outre, l'Administration a informé le Comité qu'elle n'avait pu dépenser que 70 % des fonds car la plupart d'entre eux avaient été décaissés en décembre 2017.

47. Conformément à la stratégie, le Bureau de l'informatique et des communications devra, entre autres, renforcer le niveau de professionnalisme du personnel et veiller à ce que les certifications requises pour exercer des fonctions dans les domaines de l'informatique et des communications soient obtenues. Le Comité a noté que l'Administration n'avait pas été en mesure de fournir des données sur le nombre de certifications obtenues par le personnel des services informatiques à l'échelle du Secrétariat, étant donné qu'elle n'avait pas conservé ces données.

48. L'Administration a répondu que, même si elle se trouvait dans l'impossibilité de fournir une liste des certifications obtenues par chaque personne, cela ne signifiait pas qu'aucun progrès n'avait été accompli dans ce domaine. Des certifications ont été délivrées à l'issue de nombreuses formations. Par exemple, une certification a été remise aux participants des formations Information Technology Infrastructure Library et PRINCE2, à condition qu'ils les aient intégralement suivies et aient réussi l'examen correspondant.

49. Le Comité prend note de la réponse de l'Administration, mais estime que les certifications devraient être obtenues et conservées.

50. **Le Comité recommande que le Bureau de l'informatique et des communications s'efforce de garantir que les certifications nécessaires à l'exécution des fonctions informatiques soient dûment obtenues et conservées.**

D. Modernisation

Prise en main d'Umoja

51. La prise en main d'Umoja implique un transfert de responsabilités entre l'équipe chargée du projet et les entités du Secrétariat. Dans sa résolution 70/248 A, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'élaborer des plans de transition détaillés relatifs à la prise en main d'Umoja et aux modalités d'appui à long terme à celle-ci. Le Secrétaire général a confié au Sous-Secrétaire général et Directeur général de l'informatique et des communications le soin de procéder à la prise en main de la composante technique d'Umoja. Dans sa résolution 71/272 B, l'Assemblée générale a réaffirmé qu'il importait de veiller à ce que le transfert des responsabilités entre l'équipe Umoja et les entités du Secrétariat s'opère en temps voulu et sans heurt.

52. Le Comité a été informé que cette prise en main serait relativement complexe et nécessiterait une conversion des ressources, une réorganisation des fonctions et l'organisation de formations interdisciplinaires à l'intention du personnel, ainsi qu'une réduction des effectifs de l'équipe Umoja et un renforcement des capacités dans les divers domaines d'activité.

53. L'Administration a déclaré que dans ses huitième et neuvième rapports d'étape sur le progiciel de gestion intégré, le Secrétaire général avait présenté la réorganisation des fonctions et la conversion des ressources, qui devaient permettre d'assurer qu'une équipe technique et fonctionnelle intégrée et très bien équipée soit transférée au Bureau de l'informatique et des communications afin d'appuyer la maintenance et l'amélioration continue des fonctionnalités d'Umoja. Une partie de l'actuelle équipe d'Umoja serait également intégrée dans d'autres domaines d'activité. L'Administration a également indiqué que la prise en main continuerait d'être présentée dans les rapports d'étape consacrés à Umoja soumis à l'Assemblée générale. Elle a en outre déclaré que l'intégration du personnel d'Umoja devrait se faire selon la stratégie dite de « *lift and shift* »[2] une fois le projet terminé, et qu'elle ne pouvait être accélérée sans risque de compromettre le développement et le déploiement d'Umoja Extension 2.

54. Le Comité a noté que la démarche adoptée pour la prise en main d'Umoja avait considérablement évolué depuis le début de l'application de la stratégie, et qu'il prenait acte du lien entre l'achèvement de ce projet et le calendrier de déploiement et la stabilisation d'Umoja. Il est cependant d'avis que l'Administration doit préparer avec soin la prise en main, à terme, d'Umoja, afin d'assurer qu'elle se déroule sans heurt.

55. Le Comité recommande que l'Administration prenne les mesures nécessaires pour atténuer les risques liés aux composantes de la prise en main d'Umoja et veiller à ce que le Bureau de l'informatique et des communications et le bureau de projet d'Umoja s'associent pour assurer le transfert des connaissances et faciliter ainsi la prise en main d'Umoja le moment venu.

56. L'Administration a indiqué que les risques identifiés en lien avec le personnel avaient été atténués, ces risques faisant l'objet d'une surveillance attentive et n'étant plus significatifs.

Sécurité de l'information

57. Le Comité a examiné les conditions de sécurité dans un certain nombre de domaines concernés par le plan de sécurité informatique proposé dans la stratégie Informatique et communications.

Visibilité des ressources informatiques

58. Dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général a signalé que la visibilité des ressources informatiques des Nations Unies était limitée à leur enregistrement dans Umoja afin de répondre aux besoins en matière de gestion de ces ressources tout au long de leur cycle de vie. L'Administration a informé le Comité du lancement, dans le cadre de la stratégie Informatique et communications, d'une initiative mondiale de surveillance des réseaux. La surveillance des ressources informatiques (serveurs, stockage et composantes réseau) disponibles dans les pôles informatiques aux fins de la planification des capacités et de la gestion des incidents s'effectuait de façon centralisée depuis les bases de Valence (Espagne) et de Brindisi (Italie). En septembre 2017, les ressources de deux centres de données et du réseau du Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York étaient venues renforcer

[2] La stratégie dite de « *lift and shift* » est une stratégie de migration d'une application ou d'une opération d'un environnement à un autre, sans refonte de ladite application ou opération. Dans cette approche, certaines tâches peuvent être transférées d'un stockage sur site vers le nuage, et des opérations de données peuvent être transférées d'un centre de données vers un autre. Le terme est également utilisé s'agissant du transfert de personnel d'une unité administrative vers une autre.

les capacités de surveillance centralisée. Les bureaux hors Siège et les commissions régionales devaient être intégrés progressivement en 2018, en fonction des financements disponibles.

59. L'Administration a également signalé au Comité que l'outil de base de données de gestion de configuration de Hewlett Packard avait été mis en service au Centre de services mondial à Valencia et Brindisi, qui relève du Département de l'appui aux missions. Cet outil fournissait des informations complètes (y compris des informations sur les stocks, les facteurs externes à prendre en compte et la hiérarchie à respecter en cas de services touchés par la défaillance de tout actif sous-jacent) sur l'ensemble des ressources informatiques relevant du Centre de services mondial. La base de données étant liée au système de gestion du changement du Département de l'appui aux missions, toute mise en service ou hors service de ressources informatiques au Centre de services mondial était automatiquement enregistrée. De plus, le système exploitait des informations relatives aux stocks de ressources (comme l'usure des équipements) consignées dans Umoja afin d'évaluer les risques et la probabilité d'une défaillance. En outre, le Centre de services mondial procédait chaque année à un examen complet de ses ressources informatiques qui avaient dépassé leur durée d'utilité, établissait des priorités pour le remplacement des ressources présentant un risque élevé et surveillait celles qui n'avaient pas pu être remplacées. Il a en outre été indiqué qu'en mars 2018, 82 % des ressources informatiques des missions de maintien de la paix étaient couvertes par le système de gestion de configuration System Center Configuration Management (SCCM) de Microsoft. L'Administration a également déclaré que si des progrès avaient été faits dans la gestion et le contrôle de la configuration des ressources, le manque de visibilité restait problématique et qu'il lui fallait continuer à travailler avec la Division de l'informatique et des communications, les bureaux hors Siège et les commissions régionales à la consolidation du système SCCM et de la base de données de gestion de configuration.

60. Le Comité a noté qu'en mars 2018, 223 serveurs du Secrétariat fonctionnaient avec des technologies obsolètes ou non compatibles (Windows 2000, ancienne version de Linux et serveurs sur un ancien réseau encore en service), et échappaient à la gestion centralisée des ressources. Lorsque le Comité lui a demandé si un plan précis avait été établi pour leur mise hors service, l'Administration a précisé que suite à l'approbation par l'Assemblée générale du chapitre 33 du budget ordinaire (Travaux de construction, transformation et amélioration des locaux et gros travaux d'entretien), toutes les ressources obsolètes couvertes par ce chapitre seraient remplacées avant la fin de l'année 2019.

61. Le Comité a noté que les ressources concernées par cette disposition n'incluaient pas le matériel qui fonctionnait et n'avait pas été mis hors service, et que la politique de liquidation du matériel informatique promulguée en 2001 ne concernait que le Siège et n'avait pas été révisée depuis cette date.

62. Le Comité a également noté que la procédure de localisation des atteintes à la sécurité continuait à s'appuyer sur des systèmes multiples (un système libre d'ouverture de dossiers d'intervention à la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes, BMC Service Desk Express au Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et le progiciel de gestion de la relation client iNeed au Bureau de l'informatique et des communications). Le Bureau de l'informatique et des communications avait une visibilité sur les atteintes à la sécurité se produisant à l'échelle mondiale enregistrées dans iNeed, qui couvrait 10 000 utilisateurs internes. Le Comité était d'avis que la persistance du cloisonnement du suivi des atteintes à la

sécurité rendait difficile le repérage de problèmes communs et l'application de solutions globales.

63. L'Administration a déclaré qu'en février 2018, le Bureau de l'informatique et des communications avait une visibilité sur toutes les atteintes à la sécurité informatique enregistrées dans iNeed au niveau mondial, y compris pour les missions, soit pour un total d'environ 50 000 utilisateurs. Le Comité a cependant relevé dans le détail des applications disponibles sur le site Web Unite Applications qu'iNeed ne concernait que 10 000 utilisateurs internes.

64. Le Comité est d'avis que, bien que des progrès aient été faits, l'objectif d'établir une pleine visibilité sur tous les équipements informatiques et de procéder à des mises à jour en temps voulu pour tous les systèmes n'était pas atteint en mars 2018.

Surveillance continue moyennant un système de détection des intrusions

65. La stratégie prévoit l'établissement d'un service de détection des intrusions chargé de centraliser les activités de collecte, de mise en corrélation et d'analyse des alertes, notifications et données de fichiers journaux générées en interne.

66. Le Comité a noté que le système de détection des intrusions ne couvrait que les réseaux des pôles informatiques et des centres de conférence de New York, Santiago, Genève, Vienne, Addis-Abeba, Beyrouth et Bangkok, et que le réseau de Nairobi n'était que partiellement couvert. Les réseaux des bureaux locaux et sous-régionaux et le trafic des missions n'étaient couverts que lorsqu'ils passaient par les pôles informatiques. L'Administration a souligné que le coût élevé du déploiement de capteurs supplémentaires, même à la plus faible capacité, entravait l'extension de la couverture de ce service, et a ajouté que ce risque devrait être considéré comme atténué si les réseaux étaient correctement compartimentés et si les contrôles internes au réseau étaient effectués.

Compartimentation du réseau

67. L'initiative 4, prévue dans le projet stratégique relatif à la sécurité informatique (plan d'action en 10 points), prévoit la compartimentation en diverses zones des réseaux des pôles et des salles de serveurs et l'établissement de zones utilisateur conformément à l'architecture et aux procédures établies.

68. Lors de l'examen des progrès accomplis en 2017, le Comité a été informé que, s'agissant du réseau du Siège de l'Organisation, des segments anciens fonctionnaient encore et qu'il fallait mettre hors service ou réviser l'architecture de l'application dans ces segments avant de pouvoir atteindre les 100 % de conformité à la règle de compartimentation des réseaux dans les pôles concernés. S'agissant de l'extension de la compartimentation des réseaux au niveau des utilisateurs, comme cela avait été programmé, l'Administration a déclaré que de nouveaux financements, qui n'étaient actuellement pas disponibles, devaient être trouvés. Elle a également informé le Comité qu'elle n'avait reçu aucune nouvelle information concernant la compartimentation des réseaux des bureaux hors Siège et des commissions régionales en 2017. Le Comité ne peut donc pas s'assurer que cette initiative a progressé au-delà de l'état d'avancement décrit dans le précédent rapport.

Élaboration, respect et application des politiques

69. Le plan de sécurité informatique qui aurait été établi d'après les informations figurant dans le document relatif à la stratégie Informatique et communication prévoyait l'élaboration et l'application de politiques, de directives et de procédures

techniques visant à protéger les données et les moyens informatiques et de communications de manière cohérente et globale. Le Comité a noté qu'en 2016, il existait 14 politiques traitant spécifiquement de la sécurité informatique au Secrétariat, et huit autres qui abordaient certains aspects de sécurité mais étaient catégorisées comme traitant de l'infrastructure. Il a également noté que parmi ces 14 politiques dont la révision était en suspens en 2017, seule une, concernant les critères minimums de sécurité pour les sites Web publics de l'ONU, avait été révisée et promulguée en mars 2017. En outre, le Comité a constaté qu'une nouvelle procédure technique sur l'informatique en nuage avait été publiée. Il a été informé qu'en mars 2018, la rédaction de projets concernant deux nouvelles politiques relatives à la sécurité, portant sur les signatures et documents numériques et la gestion des logiciels, était achevée.

70. De plus, le Comité a constaté que le Sous-Secrétaire général et Directeur général de l'informatique et des communications avait demandé aux départements, dans un mémo interne de mai 2017 adressé aux chefs de départements, de procéder en interne à des examens de leurs sites et applications Web ou de les faire effectuer par des tierces parties. Suite à cela, des formulaires d'autocertification et des instructions avaient été envoyés aux responsables des services de l'informatique et des communications de 37 entités du Secrétariat afin que ceux-ci rendent compte du respect de trois politiques : celles sur les critères minimums de sécurité pour les sites Web, le contrôle d'accès et les mises à jour de sécurité concernant 1 462 sites et applications Web appartenant à ces entités. L'Administration a informé le Comité que le principal avantage de l'autocertification avait été de transférer les risques vers les parties ayant la possibilité de les atténuer. Le degré de respect de l'initiative d'autocertification n'a pas permis de garantir le respect des exigences en matière de sécurité.

71. Le Comité a noté avec préoccupation qu'en mars 2018, 28 des 37 entités n'avaient toujours pas soumis leur autocertification sur le respect des politiques. Parmi les neuf départements l'ayant fait, seuls trois faisaient état d'un respect à 100 % de ces trois politiques, les six autres ayant déclaré les respecter de façon partielle. Le Comité a également noté qu'un seul site Web (celui du Département de l'information) sur les 1 462 sites et applications Web prévus avait fait l'objet d'une évaluation externe concernant la sécurité informatique.

72. Par ailleurs, le Comité a noté que sur les 38 105 membres du personnel travaillant au Secrétariat au 31 décembre 2017, seuls 17 906 avaient terminé la formation obligatoire sur les bases de la sécurité informatique mise au point en 2014. L'Administration a informé le Comité que conformément aux dispositions de la circulaire du Secrétaire général sur l'utilisation des moyens et des données informatiques et télématiques (ST/SGB/2004/15), même le personnel externe (vacataires, consultants, stagiaires, autres utilisateurs temporaires) devait suivre cette formation. Elle a déclaré qu'au 31 décembre 2017, 35 611 employés externes avaient terminé le module obligatoire du cours de sensibilisation à la sécurité informatique. Le nombre total d'employés externes supposés avoir suivi cette formation n'a cependant pas été fourni.

Systèmes de classement des données et politique de protection de la confidentialité de l'information

73. La stratégie Informatique et communications prévoit que le Bureau de l'informatique et des communications lancera une activité relative aux programmes visant à élaborer, en collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources

humaines et d'autres parties prenantes, une politique de protection de la confidentialité de l'information applicable au Secrétariat. Le Comité a constaté qu'en mars 2018, aucune politique de ce type n'avait été promulguée concernant le Secrétariat.

74. L'Administration a informé le Comité que le Bureau de l'informatique et des communications avait codirigé en 2017 et 2018 avec l'initiative Global Pulse[3] un groupe de travail interinstitutions visant à mener des recherches aux fins de l'élaboration d'une politique commune de protection de la confidentialité des données, laquelle serait prête, courant 2018, à être soumise à l'examen du Secrétariat en vue de son adoption officielle.

75. La politique sur la classification et le maniement des informations sensibles ou confidentielles a rendu les chefs de département responsables de la classification des données en trois catégories selon la nature de leur sensibilité : non classifiées, confidentielles et strictement confidentielles. Le Comité a constaté qu'il n'existait pas de mécanisme de communication périodique de l'information s'agissant du suivi du respect des politiques, et que le Bureau de l'informatique et des communications examinait la classification des données à chaque fois que de nouveaux systèmes étaient mis en place, lors des mises à jour système majeures et lors de la migration de contenus d'un système à l'autre.

76. Le Comité a été informé que le Bureau de l'informatique et des communications prévoyait d'inclure des marqueurs visibles de classification dans la suite logicielle standard Office, y compris pour les informations non classifiées, dans le cadre du passage en cours à Office 365. L'Administration a déclaré que la fonctionnalité « Azure Information protection » d'Office 365 était un mécanisme facile d'utilisation et transparent pour étiqueter les documents conformément aux exigences des politiques de l'organisation, ainsi que pour appliquer des mesures de protection spécifiques aux documents, comme l'encodage ou la gestion des droits numériques. Elle a ajouté que bien que n'étant pas une solution suffisante, l'inclusion de marqueurs visibles permettrait également de renforcer la sensibilisation aux exigences de classification et le respect de celles-ci.

77. Bien qu'il souscrive à l'idée que l'utilisation de marqueurs visibles aiderait à renforcer la sensibilisation à la sécurité, le Comité est d'avis que cette nouvelle approche ne concernerait pas les documents et données présents dans le grand nombre de bases de données déjà en service. Tout en reconnaissant l'amélioration de la visibilité des ressources informatiques, le Comité estime que dans d'autres domaines clefs comme la mise en place d'un suivi centralisé des incidents, la compartimentation des réseaux, la promulgation et l'application effective des politiques de sécurité et la classification des ressources informatiques, les progrès ont été lents en 2017 et qu'en matière de sécurité informatique, les ressources et le paysage restent fragmentés, trois ans après l'adoption de la stratégie.

Progrès sur le plan d'action en 10 points

78. Le plan d'action en 10 points a été adopté comme projet stratégique pour mettre en place des mesures à court terme pour régler les problèmes les plus urgents en matière de sécurité informatique. Le Comité a noté que dans son troisième rapport d'étape (A/72/755/Rev.1), le Secrétaire général avait indiqué que le plan était achevé,

[3] L'initiative Global Pulse est une initiative novatrice phare du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies sur les mégadonnées.

qu'il était passé en phase d'entretien et qu'une feuille de route stratégique à long terme en matière de sécurité informatique avait été élaborée. Or le Comité a constaté qu'en mars 2018, certaines des 10 initiatives comme la détection des intrusions, la promulgation de projets de politiques et la classification des informations, étaient toujours en cours.

79. **Le Comité recommande : a) que le Bureau de l'informatique et des communications continue de travailler avec le Département de l'appui aux missions, les bureaux hors Siège et les commissions régionales à l'amélioration de la visibilité des ressources informatiques ; b) qu'une analyse coûts-avantages soit effectuée pour décider d'un élargissement du champ d'action du système de détection des intrusions à l'ensemble des moyens informatiques et moyens de communication importants du Secrétariat ; c) de faire de l'achèvement de la compartimentation des réseaux, selon les modalités prévues à l'origine, une priorité ; d) que des efforts soient faits pour finaliser au plus tôt la politique de protection de la confidentialité des données applicable à l'Organisation des Nations Unies.**

80. L'Administration a soutenu que les initiatives avaient été soit achevées, soit intégrées à des activités en cours, comme le fonctionnement du système de détection des intrusions, divers programmes de sensibilisation et la gestion du renseignement dans le domaine des menaces. Ces activités étaient en cours, car les systèmes déployés devaient être entretenus, mis à jour et surveillés, et les incidents détectés devaient être traités.

81. Concernant le petit b) des recommandations figurant au paragraphe 79, l'Administration a déclaré que les financements n'étaient pas suffisants et que bien que des efforts aient été faits en ce sens, les bureaux et départements n'avaient pas souscrit au modèle de refacturation proposé pour remédier à cette insuffisance.

82. Le Comité reconnaît les difficultés soulevées par l'Administration, mais considère que dans un environnement où les craintes liées à la sécurité informatique sont plus vives que jamais, il est essentiel que l'Organisation prenne des décisions éclairées concernant la mise en place d'un système de détection des intrusions. Le Comité maintient donc que l'Administration doit faire davantage d'efforts pour garantir la conduite d'une analyse coûts-avantages sur l'utilité d'un tel système.

Gestion des catastrophes

83. La reprise après sinistre est l'un des éléments essentiels du système de gestion de la résilience applicable au Secrétariat approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 67/254 A. Dans la stratégie, il est proposé de renforcer les dispositifs de reprise après sinistre, conformément aux décisions de l'Assemblée et aux recommandations du Comité.

84. Dans son premier rapport d'étape, le Secrétaire général a déclaré que l'objectif du projet de reprise après un sinistre serait l'élaboration d'un plan de reprise après sinistre à l'échelle du Secrétariat visant à garantir la continuité des systèmes informatiques essentiels[4] en situation d'urgence. Le projet devait être terminé avant le 31 décembre 2015. Cette date a été reportée au 31 décembre 2016 dans le second rapport d'étape du Secrétaire général. Dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général a signalé que la phase I du projet, comprenant l'examen de la liste

[4] Transfert d'une application ou d'un système de technologies de l'information et de la communication de son centre de données primaire vers un centre de données secondaire.

des applications essentielles à l'échelle du Secrétariat, avait été achevée le 31 décembre 2016, et que la phase II était achevée à l'exception des exercices de reprise après sinistre, qui étaient en cours et devaient être achevés le 28 juin 2019.

85. Le Comité a constaté que la phase II du projet de reprise après sinistre avait débuté le 17 octobre 2017, soit 10 mois après l'achèvement de la phase I, en janvier 2017. Cet écart montre bien la lenteur de la mise en œuvre du projet.

86. Le rapport d'évaluation comparative des moyens et outils informatiques, soumis en août 2015, a révélé un manque de cohérence dans la définition des éléments essentiels. Il en est également ressorti que faute d'une distinction claire entre applications essentielles à une mission et applications vitales, il était impossible de hiérarchiser les priorités en termes de rétablissement des services. Il était recommandé de hiérarchiser la liste de reprise après sinistre en consultation avec les responsables concernés et en fonction du délai et des objectifs de reprise des activités qu'ils s'étaient fixés, et de renforcer la reprise après sinistre en instaurant un cadre permettant de faire la distinction, parmi l'ensemble des applications essentielles, entre celles qui étaient essentielles à telle ou telle mission et celles qui étaient essentielles à l'Organisation. L'Administration a déclaré que la criticité des systèmes et des applications avait été définie par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises, présidée par la Directrice de cabinet. La définition des systèmes essentiels était volontairement sélective afin de veiller à ce que les importantes ressources supplémentaires nécessaires pour atteindre les objectifs avancés de reprise après sinistre soient allouées seulement lorsque cela était absolument nécessaire. D'après cette définition, un système ou une application est essentiel(le) s'il ou si elle soutient une fonction essentielle et assortie de délais stricts qui ne peut être exécutée efficacement sans le système ou l'application en question.

87. Dans son premier rapport d'étape annuel, le Comité a également recommandé que les critères retenus pour déterminer si une application était essentielle soient examinés, que le nombre d'applications essentielles soit établi à l'issue d'une analyse et progressivement réduit et que certaines de ces applications soient remplacées par des systèmes et applications qui concernent l'ensemble de l'Organisation dans le cadre d'une procédure de rationalisation. Le Comité a noté que l'Administration n'avait pas revu les critères en question et que le nombre d'applications essentielles était toujours le même que celui défini par l'Équipe de haut niveau chargée des politiques de gestion des crises en 2016. Il a également noté que l'Administration n'avait pas encore appliqué sa recommandation concernant l'examen, qui restait pertinente au vu du grand nombre d'applications utilisées à l'ONU, dont beaucoup étaient essentielles aux activités de l'Organisation.

88. Le plan de reprise après sinistre des applications informatiques et de communications du Centre de services mondial sera testé régulièrement, avec notamment la réalisation chaque année de deux tests d'interruption totale pour chaque application essentielle.

89. Le Comité a noté que la phase II du projet de reprise après sinistre, qui concerne les exercices de reprise après sinistre, incluait sept composantes couvrant sept applications et une ferme de données, parmi lesquelles seulement trois [5] des 24 applications essentielles répertoriées. Le test de reprise après sinistre de l'une de ces applications, Unite Docs, avait été programmé pour le 18 novembre 2017. Durant l'exercice, le basculement de Unite Docs avait échoué en raison d'un problème de synchronisation du stockage du Département de l'appui aux missions et le processus

[5] Umoja, Unite Docs, EarthMed.

de retour-arrière programmé a été exécuté. Il avait été décidé que l'exercice de reprise après sinistre pour Unite Docs serait programmé après le règlement du problème de synchronisation du stockage par le Département de l'appui aux missions. Le risque supplémentaire identifié après l'exercice était que le problème de synchronisation du stockage du Département aurait des répercussions sur l'ensemble de l'exercice, toutes composantes confondues.

90. Le Comité a noté que ce problème n'était toujours pas réglé en janvier 2018. Il a également noté que l'un des risques identifiés en rapport avec le processus de reprise après sinistre était de ne disposer d'« aucun scénario en place pour un sinistre réel ». Le plan d'atténuation des risques visant à recenser les priorités, les équipes et les prérequis s'agissant des applications n'avait pas encore été exécuté en janvier 2018.

91. L'Administration a répondu que les échecs des tests de novembre 2017 avaient conduit à une révision critique des technologies sous-jacentes ainsi que de la conception des applications. Des modifications seraient donc apportées au niveau de la conception des applications, en commençant par le remplacement de l'infrastructure d'Umoja en 2018.

92. Le Comité craint que le projet ne soit pas terminé assez rapidement pour garantir la continuité des systèmes informatiques essentiels en cas de situation d'urgence, étant donné la stagnation des exercices de reprise après sinistre et la nécessité de revoir l'architecture connexe.

E. Transformation

Rationalisation et regroupement des applications

93. La stratégie prévoit que le renforcement de la sécurité et l'application de normes clairement définies faciliteront le retrait des applications non sécurisées. Le premier rapport d'étape du Secrétaire général faisait entre autres état du projet stratégique visant à regrouper et rationaliser les applications. La phase I du projet a été achevée en juillet 2015. Dans son deuxième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que le regroupement et la migration des applications avaient permis d'en ramener le nombre de 2 340 à 1 652, et que l'objectif était de passer à 1 000 d'ici à la fin 2020. Dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général a signalé que les pôles applications de New York, Vienne et Bangkok coordonnaient le développement et l'harmonisation des applications et qu'en 2017 ils avaient encore réduit le nombre d'applications de la génération précédente pour le ramener à 1 220.

94. L'évaluation des services informatiques de l'ONU réalisée en 2015 avait, entre autres, donné lieu à la recommandation de remplacer les applications internes par des logiciels courants disponibles dans le commerce[6] pour réduire les coûts. Il avait également été recommandé d'évaluer le coût salarial du développement et de la maintenance d'applications internes.

95. Le Comité des commissaires aux comptes a noté que le plan quinquennal de rationalisation des applications (2016-2020) ne prévoyait ni l'élaboration de directives, ni le passage progressif aux logiciels courants disponibles dans le commerce. Le coût salarial du développement et de la maintenance d'applications internes n'avait pas non plus été évalué.

[6] Il s'agit généralement d'une composante matérielle ou logicielle adaptée à des usages précis et disponible sur le marché grand public. Ces produits sont conçus pour être prêts à l'emploi et conviviaux. Microsoft Office ou encore un antivirus en sont des exemples typiques.

96. Le Comité a constaté qu'en mars 2018 il existait 1 190 applications dont 1 027 en phase d'exploitation, 2 en phase de développement, 2 en phase de test et 159 en « phase descendante »[7]. Aucune solution de rationalisation n'avait encore été décidée pour 153 des 1 027 applications en service. De plus, 981 des 1 190 applications recensées étaient des produits internes (notamment celles personnalisées par le fabricant ou propres à un service). Pour finir, il a noté que sur les 1 027 applications exploitées, il était prévu d'en conserver 457, lesquelles couvraient 18 catégories et domaines.

97. Le Comité s'est penché sur le cas de 12 applications liées à la catégorie Droits de l'homme qui étaient en service et a constaté que 3 d'entre elles servaient à la gestion des cas, 8 à la gestion des documents et des dossiers et 1 à recueillir les contributions. L'ensemble des trois applications de gestion des cas étaient utilisées par le HCDH, tandis que sept des applications de gestion des documents et des dossiers étaient utilisées par le HCDH et la dernière était utilisée par la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan. Dans ce cas, il y a probablement des redondances et le système doit pouvoir être rationalisé.

98. Le Comité a également pointé le manque de cohérence concernant le nombre réel d'applications à conserver, les chiffres variant au gré des rapports mensuels sur la question de la rationalisation soumis de janvier à octobre 2017.

99. L'Administration a répondu qu'il ne s'agissait pas d'un manque de cohérence mais cela tenait au fait que les informations et données rassemblées dans Unite Applications provenaient directement des référents techniques. Il était procédé à un inventaire général chaque année mais il incombait aux départements de mettre à jour les données concernant leurs applications. De plus, la situation était en perpétuelle évolution car des applications étaient régulièrement retirées.

100. L'Administration a indiqué que le nombre d'applications avait été ramené de 2 340 (au 1er juillet 2014) à 1220 en 2017 et a ajouté que 679 des 1 120 applications restantes étaient mappées à des applications commerciales. Se référant au paragraphe 3.8 de la stratégie de gestion des applications de l'Organisation des Nations Unies selon lequel les plans d'action iraient dans le sens, dans la mesure du possible, du regroupement d'applications locales ou départementales au sein d'applications utilisées à l'échelle de l'Organisation comme iNeed, Inspira, Unite Docs, Unite Connections, Unite Web et Unite Conferences, l'Administration a ajouté que sur ces six grandes applications, quatre étaient des produits commerciaux courants et deux des solutions standard et que par conséquent la migration d'applications de la génération précédente vers des produits commerciaux courants serait privilégiée par défaut. Elle a convenu qu'il pourrait être possible de passer sous la barre des 1 000 applications en réduisant les doublons et en cherchant systématiquement à passer à des solutions standard ou commerciales. En juillet 2018, elle a indiqué que sur les 1 357 applications retirées, 727 avaient été migrées vers des solutions commerciales courantes et 394 avaient été retirées sans être remplacées. Si le Comité salue ces migrations, il note qu'il faut poursuivre dans cette direction car la plupart des applications restantes sont des applications internes.

101. **Le Comité recommande que l'Administration recense les applications essentielles qui doivent être conservées et travaille à la rationalisation des applications en repérant les doublons.**

[7] Cela signifie qu'il a été décidé de procéder à l'élimination progressive ou au retrait du produit.

Rationalisation et regroupement des sites Web

102. Dans son premier rapport d'étape (A/70/364), le Secrétaire général a recensé les étapes clefs du projet de regroupement et de rationalisation des sites Web de l'Organisation : élaboration d'outils et de plans concernant les sites Web ; mise au point d'une solution visant à regrouper les sites Web de l'ONU ; harmonisation, identification et adaptation des sites Web. Le projet était réalisé à 42 % et devait s'achever en novembre 2017. Dans son premier rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie (A/72/151), le Comité a noté que le projet n'avait pas été mentionné dans le deuxième rapport d'étape du Secrétaire général (A/71/400).

103. Dans son troisième rapport d'étape (A/72/755/Rev.1), le Secrétaire général a annoncé que la phase I du projet était arrivée à terme le 30 juin 2017 et que la phase II avait été entamée sur la base d'une nouvelle stratégie. La date de fin du projet avait été reportée du 30 novembre 2017 au 31 décembre 2020, soit un délai supplémentaire de 37 mois. Le projet était réalisé à 30 %.

104. L'analyse des rapports mensuels sur l'application de la stratégie Informatique et communications soumis de janvier à juin 2017 a révélé que ce qui n'avait pas été fait pendant la phase I avait été basculé sur la phase II. Le Comité a constaté que le début de la phase II (juillet 2017) avait été différé car il fallait recruter pour remplacer les ressources humaines perdues. En décembre 2017, il a été annoncé que la poursuite du projet dépendait de la décision du comité de direction. En janvier 2018, le projet était suspendu dans l'attente de financements.

105. Le Comité a noté que la rationalisation des sites Web avait peu avancé en 2017 et que le projet était à l'arrêt. Il craint que cela n'ait des conséquences pour le projet du Secrétariat de gérer plus efficacement les sites Web et de réaliser des économies d'échelle grâce à des modifications stratégiques du modèle actuel. Le Comité estime que même si la date butoir a été repoussée à décembre 2020, le rythme d'avancée actuel ne garantit pas le respect du calendrier.

106. L'Administration a déclaré que ce projet lui avait donné l'occasion de repenser et d'améliorer la plateforme de gestion de contenus Web (Unite Web) et de renforcer le respect des normes en matière de technologie, de sécurité informatique, d'image de marque, de multilinguisme et d'accessibilité. Elle a fait valoir que la raison du lancement de la phase II était que si les changements apportés impliquaient l'allongement des délais de développement, ils permettraient d'accélérer la rationalisation des sites Web dans son ensemble. Elle a ajouté que le changement de stratégie technique et les améliorations apportées à la solution Unite Web depuis avril 2017 avaient permis de mettre en service 12 sites Web publics d'importance, de mettre hors service six sites Web de la génération précédente et de démarrer le développement de 25 sites Web.

107. L'Administration a également déclaré que le pôle applications de New York avait mené une analyse approfondie des sites Web existants pour confirmer lesquels relevaient toujours de l'ONU, et s'était aperçue que nombre de sites repérés au départ avaient un propriétaire et un administrateur étranger à l'Organisation et échappaient donc au contrôle et aux normes de celle-ci. Lors d'une réunion du comité de direction en octobre 2017, le Directeur général de l'informatique avait présenté les principes, normes et plans d'harmonisation régissant les sites Web ainsi que les objectifs et les décisions associés, qui avaient été approuvés lors de la réunion suivante, en novembre 2017, signe du franc soutien des hauts fonctionnaires du Secrétariat et de la validation des mesures de mise en conformité. L'Administration a ajouté qu'elle était

convaincue que le programme allait grandement avancer à mesure que les départements continueraient de mettre à jour leurs sites Web selon les normes d'Unite Web en vertu de l'obligation décidée par le comité de direction en novembre 2017. La phase II du projet de rationalisation des sites Web était donc relancée. De plus, le pôle applications de New York avait également évalué le précédent répertoire des sites Web et importé plus de 300 sites Web dans Unite Applications, qui avait été modifié pour intégrer des données sur la conformité des sites Web. Il collaborait désormais avec le Département de l'information et mettait en place une nouvelle procédure de mise en conformité qui serait appliquée à tous les nouveaux sites Web conformément à la décision du comité de direction.

108. **Le Comité recommande de définir des jalons clairs pour éviter d'avoir à repousser les échéances et permettre un suivi efficace des projets.**

109. L'Administration a déclaré qu'elle ne pouvait pas forcer les départements à migrer leur site Web et que le succès du projet dépendait de leur coopération. Le Comité est conscient des difficultés pratiques rencontrées mais il estime que l'Administration doit veiller à la participation de tous les départements.

F. Innovation

110. La stratégie suppose que les services informatiques essentiels doivent être améliorés le cas échéant et les axes d'intervention stratégiques sont conçus en ce sens. Étant donné que la technologie fait évoluer les modes de fonctionnement du Secrétariat et que les services essentiels seront améliorés et stabilisés, l'innovation occupera une place prépondérante dans la stratégie en ce sens qu'elle aidera l'Organisation à s'acquitter de ses mandats et facilitera l'exécution du programme de développement pour l'après-2015. L'axe d'intervention stratégique Innover correspond à la phase II du plan stratégique.

111. Le Comité a recommandé dans son premier rapport d'étape annuel (A/72/151) que le Bureau de l'informatique et des communications élabore un plan d'action détaillé sur les nouvelles technologies innovantes, en consultation avec les parties prenantes. En réponse, l'Administration a déclaré qu'une stratégie et un plan d'action seraient élaborés dans le cadre de la phase II de l'application de la stratégie Informatique et communications, et qu'ils seraient fonction des progrès faits dans la consolidation du système et des ressources disponibles pour les mener à bien.

112. Dans son troisième rapport d'étape (A/72/755/Rev.1), le Secrétaire général a fait état de la mise en place des laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies, qui utilisent les technologies de pointe actuelles, telles que la chaîne de blocs, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets. Le Comité a été informé que cinq laboratoires d'innovation technologique devaient être créés en Allemagne, en Égypte, en Finlande, en Hongrie et en Malaisie. Le laboratoire finlandais était en phase pilote et les quatre autres laboratoires devaient être approuvés par l'Assemblée générale. Un budget et des locaux avaient été prévus pour trois ans pour les laboratoires finlandais et malaisien tandis qu'aucun budget n'avait encore été alloué pour les trois autres. Le Comité a également été avisé que les laboratoires égyptien et finlandais devaient débuter leurs travaux au dernier trimestre 2017, contre fin 2018 au plus tard pour les trois autres.

113. Le Comité craint que la mise en place de ces laboratoires ne soit repoussée ce qui retarderait les retombées positives escomptées du programme.

114. **Le Comité recommande de suivre de près la mise en place des laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies afin de veiller au respect du calendrier**.

Utilisation optimale des ressources

115. Dans son deuxième rapport d'étape (A/71/400), le Secrétaire général a déclaré qu'après avoir évalué les biens et les achats en mai et juin 2016, le Bureau de l'informatique et des communications et le Département de l'appui aux missions avaient constaté qu'il était possible de passer de licences individuelles à des licences d'utilisation sur site, avec à la clef des avantages considérables pour l'Organisation. Le Comité a noté que cette information était reprise dans le troisième rapport d'étape du Secrétaire général (A/72/755/Rev.1), mais qu'il n'était pas précisé si cette piste avait été explorée.

116. Dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général a indiqué que, sur les 642,5 millions de dollars de valeur d'achat de moyens informatiques et moyens de communications qui équipaient les missions de maintien de la paix, 229,2 millions correspondaient à des biens en service ayant dépassé leur durée d'utilité. De même, des biens d'une valeur d'achat de 27,2 millions de dollars étaient encore en stock alors qu'ils avaient dépassé leur durée d'utilité. Le non-remplacement du matériel de communication en réseau était susceptible de porter préjudice à la sûreté et à la sécurité du personnel, ainsi que de saper la motivation et de réduire la productivité dans les missions. Le montant des ressources nécessaires au remplacement des moyens essentiels pour 2018/19 avait été estimé à 148,1 millions de dollars sur la base du cadre d'estimation des risques élaboré par le Département de l'appui aux missions.

117. Le Comité a fait valoir que la gestion éclatée des ressources informatiques avait empêché de planifier leur renouvellement progressif et qu'il avait fallu remplacer d'un coup près de 25 % des moyens essentiels pour les opérations sur le terrain, et que l'absence de centralisation des biens allait à l'encontre des objectifs de la stratégie Informatique et communications. De plus, l'Administration n'avait pas anticipé l'obsolescence de moyens essentiels sur le terrain et mis en place un plan de renouvellement progressif tenant compte de la durée de vie des biens, des évolutions technologiques et de la disponibilité des ressources.

118. **Le Comité recommande que l'Administration élabore un plan de renouvellement des moyens sur le long terme qui tienne compte de la durée de vie des biens et des évolutions technologiques, et indique en temps voulu dans les présentations de budget les ressources nécessaires à cette fin.**

119. L'Administration a fait valoir que des demandes avaient été formulées et soumises dans les documents budgétaires mais qu'aucun financement n'avait été approuvé. Le Comité prend note de la réponse de l'Administration mais indique qu'il faut continuer à mettre en évidence ce problème afin que des mesures correctrices soient prises le plus tôt possible.

Approvisionnement groupé au niveau mondial

120. La stratégie prévoit que le Bureau de l'informatique et des communications doit se concentrer sur le décloisonnement, la mise hors service d'anciens systèmes et l'approvisionnement groupé au niveau mondial pour garantir une gestion optimale de l'ensemble des ressources informatiques. La mise en œuvre des nouvelles procédures, du nouveau dispositif de gouvernance et du nouvel organigramme permettra à l'ONU

d'administrer les marchés plus efficacement, d'optimiser son pouvoir d'achat et de bénéficier de meilleures conditions et de meilleures voies de recours. Umoja facilitera les approvisionnements groupés au niveau mondial dans le respect des Normes comptables internationales pour le secteur public, garantira l'intégrité des procédures et permettra d'assurer un meilleur suivi, les deux principaux domaines concernés étant la téléphonie et la transmission de données et l'achat de matériel et de licences de logiciels.

121. Le Comité a constaté qu'au cours de l'année 2017, le Bureau de l'informatique et des communications n'avait finalisé aucun achat groupé, alors que deux marchés devaient être attribués en 2018 et 2019. En outre, dans son troisième rapport d'étape, le Secrétaire général avait indiqué que le contrat de télécommunications passé avec la SITA engloberait le Siège et que des négociations directes étaient en cours avec deux grands fournisseurs de services d'informatique en nuage en vue de la signature d'un contrat-cadre mondial pour l'élaboration, la mise en service et la gestion d'applications et de services par l'intermédiaire d'un réseau mondial de centres informatiques gérés. Le Comité a noté que la fin du projet, initialement prévue en mars 2017, avait été repoussée à février 2019.

122. En outre, le Comité a constaté que le Secrétaire général avait indiqué, concernant la stratégie d'approvisionnement groupé au niveau mondial, un taux de réalisation de 65 % dans son deuxième rapport d'étape, or ce taux n'était plus que de 46 % dans son troisième rapport, en l'absence de toute variation de la portée du projet. Cela a soulevé la question de la pertinence de la mesure du taux de réalisation du projet.

123. Le Comité pense que le retard pris dans la finalisation des contrats et l'absence d'identification de nouvelles possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial en 2017 ont empêché l'Organisation de profiter de prix plus avantageux et de rabais globaux.

124. L'Administration a répondu que le projet d'approvisionnement groupé au niveau mondial progressait et a cité les exemples présentés dans le troisième rapport d'étape du Secrétaire général, en indiquant que de nouveaux marchés devaient être attribués entre le deuxième semestre 2017 et le premier semestre 2018. Elle a ajouté qu'un Groupe de la gestion des marchés avait été créé au sein de la Section de la coordination des opérations du Bureau de l'informatique et des communications dans le souci d'appuyer la gestion des marchés du Bureau et de la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions.

125. Le Comité a noté que tous les exemples d'approvisionnement groupé au niveau mondial présentés dans le troisième rapport d'étape du Secrétaire général avaient débuté en 2016.

126. **Le Comité recommande que l'Administration détermine et établisse, documents à l'appui, les possibilités d'approvisionnement groupé au niveau mondial et estime les économies qu'elles permettraient de réaliser.**

127. **Le Comité recommande également que les contrats en suspens soient finalisés dans les délais impartis pour permettre l'utilisation optimale des ressources.**

128. L'Administration a répondu que deux nouveaux contrats avaient été signés depuis 2016, avec Microsoft et Tableau Software. Elle a ajouté qu'elle avait obtenu 7 % de remise sur quantité pour les services de SITA dans le domaine de la connectivité et qu'elle espérait porter ce taux à 11 % au dernier trimestre 2018. En outre, l'Accord Entreprise de Microsoft avait été amendé pour inclure les produits les plus récents avec des remises de 20 à 57,4 % sur le tarif D (applicable aux entités

gouvernementales), et le nouvel accord avec Tableau Software prévoyait une remise de 40 % sur le prix catalogue.

129. Le Comité a pris note du détail des économies indiquées par l'Administration dans sa réponse de juillet 2018 mais a noté qu'il lui avait été impossible de vérifier ces éléments car aucune information à ce sujet n'avait été communiquée dans le troisième rapport d'étape du Secrétaire général, ni pendant l'audit sur place.

Décloisonnement

130. Pour décloisonner les ressources informatiques à l'échelle du Secrétariat, la stratégie prévoit la mise en œuvre d'un dispositif de prestation de services centralisée, qui suppose : d'assurer la transition entre les centres informatiques et les pôles informatiques de Brindisi et de Valence ; de charger les pôles applications de Bangkok, New York et Vienne de mettre en service l'intégralité des applications ; de regrouper les divers services d'assistance informatique du Secrétariat dans un Pôle d'assistance centralisée doté de cinq antennes situées à Bangkok, Brindisi, Genève, Nairobi et New York.

131. Le Comité a noté qu'il était écrit dans le rapport d'étape de janvier 2017 que la date de fin du projet avait été repoussée de mars 2017 à décembre 2017 et que le projet affichait un taux de réalisation de 34 %. Le projet avait été annoncé comme réalisé à 78 % en février, mars et avril, puis à 83 % en juin. Puis il avait été indiqué comme étant à l'arrêt depuis août 2017 et, d'après le rapport d'étape publié en décembre 2017, son achèvement avait été reporté à décembre 2018.

132. Le Secrétaire général a indiqué dans son troisième rapport d'étape que le regroupement des centres informatiques avait été achevé. Or le Comité a noté que seul un petit nombre d'applications avaient été migrées dans les centres informatiques et que les pôles applications étaient en train de revoir la feuille de route relative aux migrations en tenant compte de la nouvelle architecture de nuage hybride, laquelle permettrait d'héberger certaines composantes d'application dans un nuage public.

133. L'Administration a répondu que bien que l'application de la stratégie de regroupement ait été en dents de scie, des avancées significatives avaient été faites : regroupement des services d'assistance informatique du Siège et création et développement du Pôle d'assistance centralisée. Elle a indiqué que les retards s'expliquaient par les obstacles techniques à la mise en œuvre d'une stratégie informatique globale et le système de délégation de pouvoir, qui laissait une marge de manœuvre significative aux centres de conférence et aux entités dans le domaine de l'informatique et des communications, notamment en matière budgétaire. De plus, les priorités contradictoires et les coupes budgétaires avaient limité la coordination des investissements aux fins de la modernisation des services et infrastructures dans ce domaine. Toutefois, les causes exactes du manque d'appui au regroupement des services informatiques à l'échelle de l'ensemble de l'Organisation étaient à chercher ailleurs, à commencer du côté des décisionnaires qui tenaient les cordons de la bourse et qui avaient fait des choix d'allocation de ressources dans le domaine de l'informatique et des communications allant à l'encontre des objectifs de la stratégie du Bureau de l'informatique et des communications.

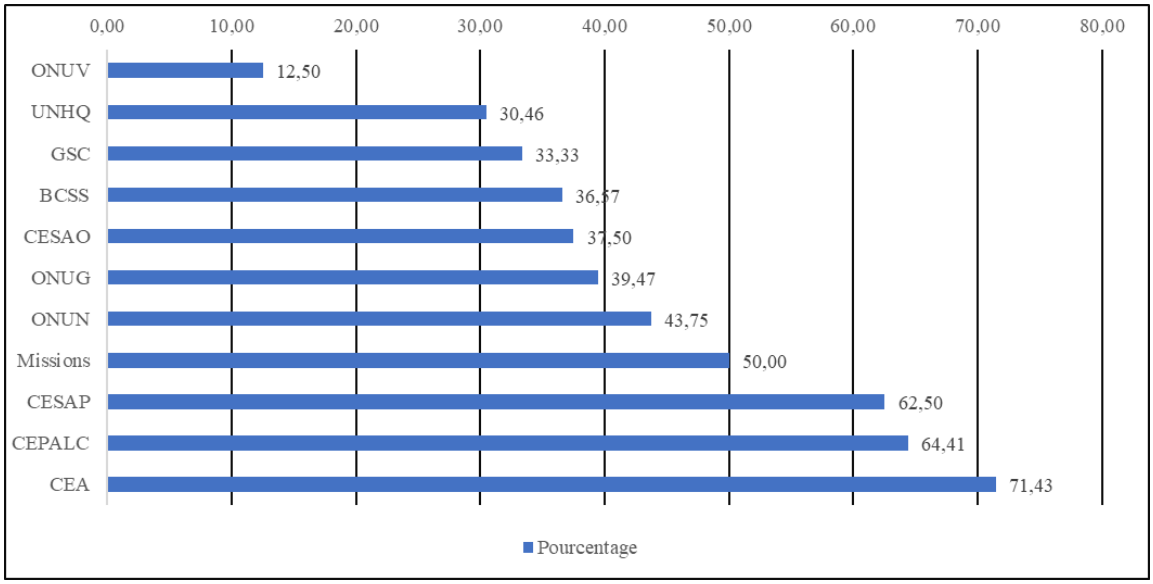
Disponibilité des services de visioconférence

134. D'après la stratégie, il convient de disposer de normes techniques, de directives générales, d'outils et de procédures afin d'harmoniser les services de visioconférence. Dans son premier rapport d'étape, le Secrétaire général a fait état d'une forte

augmentation de la demande de services d'appui aux conférences dans l'ensemble du Secrétariat. Dans son deuxième rapport d'étape, il a noté que les équipements devaient faire l'objet d'une mise à niveau et d'investissements importants et que le matériel méritait d'être modernisé. Dans son troisième rapport d'étape, il a fourni des détails concernant la révision et l'actualisation de la procédure technique relative aux activités et aux normes de référence tout en expliquant que la tendance à la hausse du nombre de sessions de visioconférence avait été confirmée par une analyse récente.

135. Le Comité s'est penché sur le nombre de services de visioconférence dans l'ensemble de l'Organisation et a constaté que celle-ci recourait de plus en plus à ces services au fil des années. Après avoir passé en revue l'inventaire du matériel de visioconférence disponible dans plusieurs centres de conférence, le Comité a constaté qu'une part importante de ce matériel avait dépassé sa durée d'utilité, comme le montre la figure ci-dessous.

Pourcentage des articles de matériel de visioconférence arrivés à la fin de leur durée d'utilité



Source : Bureau de l'informatique et des communications.

Abréviations : BCSS : Section de l'appui aux services de radiotélédiffusion et aux services de conférence ; CEA : Commission économique pour l'Afrique ; CEPALC : Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes ; CESAP : Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique ; CESAO : Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale ; GSC : Centre de services mondial ; UNHQ : Siège de l'Organisation des Nations Unies ; ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONUN : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUV : Office des Nations Unies à Vienne.

136. Il est indiqué dans la figure ci-dessus que plus de 30 % du matériel de visioconférence dans 10 des 11 sites examinés, dont les missions, est arrivé à la fin de sa durée d'utilité. L'âge et l'état du matériel utilisé dans les installations de conférence et d'autres systèmes de communication audiovisuelle peuvent avoir une incidence sensible sur les performances globales de l'infrastructure technique. De plus, plus le matériel vieillit, plus il devient difficile d'assurer sa maintenance et sa

prise en charge. En outre, l'âge du matériel influe également sur sa capacité à recevoir les dernières mises à jour logicielles en cas d'arrêt de la prise en charge par le fabricant.

137. L'Administration a répondu que le projet de budget initial du Bureau de l'informatique et des communications pour le chapitre 33 du budget ordinaire pour l'exercice biennal 2018-2019 tenait compte des objectifs suivants : mettre les installations des bureaux hors Siège au niveau des normes actuelles, notamment en matière de sécurité et d'accessibilité ; remplacer les équipements obsolètes et en fin de vie afin de maximiser le retour sur investissement ; entretenir comme il se doit les ressources de l'Organisation ; assurer l'amélioration et la mise à jour du niveau et des méthodes de sécurité afin de lutter contre les menaces pesant actuellement sur les équipements audiovisuels, multimédia, de gestion des conférences et de visioconférence et les systèmes associés. Dans le projet de budget des ressources d'un montant de 30,1 millions de dollars avaient été prévues mais le Bureau avait été prié de rester dans les limites de l'enveloppe budgétaire actuelle pour le chapitre 33, soit 12,2 millions de dollars.

138. L'Assemblée générale, dans sa résolution 71/272 B, a souligné que tout nouvel investissement dans le système de visioconférence devrait s'accompagner d'un contrôle effectif des voyages des fonctionnaires et de la réduction du nombre de ces voyages, qui supposait notamment la stricte application du paragraphe 3.2 de l'instruction administrative sur les voyages autorisés, de manière à s'assurer que l'autorisation n'était pas donnée si le principal objectif lié à l'exécution du mandat pouvait être atteint en utilisant d'autres méthodes, comme la visioconférence.

139. L'Administration a déclaré que le Bureau de l'informatique et des communications ne disposait pas d'informations relatives à la baisse des frais de voyage qui découlerait du recours croissant aux services de visioconférence et qu'il était impossible d'établir un lien causal direct entre ces deux éléments.

140. Le Comité recommande que l'Administration établisse un plan et un calendrier de renouvellement du matériel de visioconférence pour assurer la résilience des services associés.

IV. Remerciements

141. Le Comité des commissaires aux comptes tient à remercier le Secrétaire général adjoint à la gestion, le Directeur général de l'informatique, le Bureau de l'informatique et des communications et leurs collaborateurs de l'aide qu'ils ont apportée à ses équipes et de l'esprit de coopération dont ils ont fait preuve.

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes de l'Inde
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Auditeur principal)
(*Signé*) Rajiv **Mehrishi**

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
de la République-Unie de Tanzanie
(*Signé*) Mussa Juma **Assad**

Le Président de la Cour des comptes fédérale
de l'Allemagne
(*Signé*) Kay **Scheller**

Annexe I

État d'application des recommandations sur les questions relatives à l'informatique et aux communications

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
A/67/651, par. 20	L'Administration devrait élaborer une nouvelle stratégie informatique qui comprenne une stratégie institutionnelle de gestion de l'information et une architecture intégrée, et qui décrive la manière dont les TIC faciliteront le travail de l'Organisation. Cette stratégie devra servir les objectifs et les ambitions réalistes que l'Organisation s'est fixés pour la transformation de son modèle d'activité. L'Administration devra ensuite mener en parallèle la mise en œuvre de cette stratégie informatique et toute réforme qu'elle aura adoptée pour refonder son modèle d'activité, sa culture et son cadre conceptuel.	Le rapport établi par le Secrétaire général en 2014 (A/69/517) présente la nouvelle stratégie en matière d'informatique et de communications. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Une version révisée de la stratégie Informatique et communications a été élaborée et l'Assemblée générale l'a approuvée dans sa résolution 69/262. La stratégie est en cours d'application et le Secrétaire général a déjà produit trois rapports la concernant. La recommandation est considérée comme appliquée.	X			
A/67/651, par. 29	L'Administration devrait revoir ses mécanismes de centralisation des informations sur les dépenses informatiques afin d'exercer un contrôle plus efficace des dépenses et d'éclairer ses décisions à venir.	C'est ce que l'Administration a fait par la mise en service d'Umoja. Elle propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a noté que les dépenses informatiques font l'objet d'un suivi dans Umoja. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
A/67/651, par. 30	L'Administration devrait préciser clairement en quoi	Sous la supervision du Contrôleur, Umoja a été	Le Comité a vérifié la réponse de l'Administration	X			

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	le plan comptable utilisé dans Umoja permettra de suivre et contrôler efficacement les dépenses informatiques, et examiner s'il existe des moyens d'améliorer les informations sur les dépenses informatiques en attendant la mise en œuvre d'Umoja.	configuré de manière à répondre aux exigences en matière d'informations sur les dépenses informatiques. Il comporte un ensemble de codes appelé le « bloc d'imputation ». Dans le grand livre, une liste des comptes qui portent sur les biens et les services informatiques peut être consultée à l'adresse https://umoja.un.org/files/chart-account-and-gl-mappings. Le Bureau de l'informatique et des communications a récemment mis au point des tableaux de bord permettant de suivre dans Umoja les biens informatiques et les biens de communications ainsi que les « paniers d'achat » concernant des biens ou services informatiques, comme le prévoit le plan comptable. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	et considère cette recommandation comme appliquée.				
A/67/651, par. 31	Pour améliorer la cohérence et la transparence du financement et des budgets des services informatiques et permettre une meilleure gestion et hiérarchisation des dépenses, le Contrôleur devrait exiger	Des directives budgétaires et des mémorandums ont été produits en ce sens. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration, mais le respect de cette recommandation par les départements dans la présentation des ressources nécessaires aux TIC n'est pas assuré. La recommandation est		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	que les projets de budget des services informatiques précisent : a) les frais de fonctionnement des services ; b) le coût des licences et les frais de maintenance associés aux logiciels utilisés actuellement ; c) les frais de mise à niveau des services fournis (par exemple pour améliorer la sécurité) ; d) les nouvelles dépenses, y compris celles liées aux besoins stratégiques.		considérée comme en cours d'application.				
A/67/651, par. 32	Les entités, bureaux et programmes de l'Organisation devraient hiérarchiser leurs priorités en matière de financement des TIC afin de trouver le juste équilibre entre les activités de transformation, d'amélioration et de direction, la conception et la mise en œuvre de cadres et de politiques et la fourniture de services opérationnels.	Des directives budgétaires et des mémorandums ont été produits en ce sens. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration, mais le respect de cette recommandation par les départements dans la présentation des ressources nécessaires aux TIC n'est pas assuré. Cette recommandation est donc considérée comme en cours d'application.			X	
A/67/651, par. 39	Avant d'adopter une nouvelle stratégie informatique et de manière à réduire les risques élevés que comporte la mise en place d'un progiciel de gestion intégré d'envergure mondiale, l'Administration devrait consigner clairement les éléments de la culture, des usages, des pratiques et des processus	Le coût total de possession est présenté dans le neuvième rapport du Secrétaire général sur le progiciel intégré (voir A/72/397, par. 125 à 133 et tableau 6, concernant les frais de maintenance sur 15 ans). L'appui à l'exploitation est traité au paragraphe 42 du même rapport. Pour servir au mieux les utilisateurs, le	Dans sa réponse, l'Administration cite la présentation du coût total de possession d'Umoja, qui est l'un des projets de transformation opérationnelle de l'Organisation. Il reste à consigner clairement les données essentielles concernant le coût et les prestations, qui pourraient			X	

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	de l'Organisation, ainsi que les informations clefs sur ses dépenses et ses prestations, qui pourraient conditionner la réussite d'une transformation globale des services informatiques de l'Organisation. C'est sur la base de ces informations que l'Administration devrait définir des objectifs à la fois globaux et réalistes en matière de prestation de services, d'uniformisation des processus et d'intégration de l'Organisation à l'échelle mondiale.	dispositif d'appui à l'exploitation d'Umoja comprend trois niveaux. Il est conçu pour que chaque site soit autonome, et il se fonde sur des procédures probantes et des compétences propres à régler les problèmes et répondre aux demandes d'intervention. Le premier niveau d'appui est local et fait appel à des spécialistes locaux des processus, à des services d'assistance dotés de personnel ayant suivi une bonne formation, à des réseaux de praticiens et à d'autres ressources. C'est à ce niveau que se règlent la plupart des problèmes et des demandes d'intervention. Le centre d'appui à l'exploitation d'Umoja, situé à Brindisi, et le Pôle d'assistance centralisée, dont les bureaux se trouvent à Bangkok, Genève, Nairobi et New York, constituent le deuxième niveau d'appui. Ces services d'assistance intégrés font office de point de contact unique en cas de problème ou de demande d'intervention, et ils transmettent les dossiers, au besoin, à des experts des processus et des questions techniques regroupés dans des équipes spécialisées dans le fonctionnement et les aspects techniques d'Umoja,	conditionner la réussite d'une transformation globale des services informatiques de l'Organisation. Le Comité considère donc cette recommandation comme étant en cours d'application.				

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		qui desservent l'ensemble des lieux d'affectation. Les incidents sont en baisse constante (voir A/72/397, fig. III) et sont rapidement réglés par les spécialistes locaux et les services d'assistance intégrés. Cependant, les référents processus peinent à maintenir les moyens d'appui à l'exploitation, car les spécialistes des processus sont également sollicités pour participer à des projets liés à Umoja-Extension 2. Des exercices de reprise après sinistre ont eu lieu les 6 mai (basculement) et 3 juin 2017 (rétablissement). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.					
A/67/651, par. 41	L'Administration devrait recenser les changements qui doivent être apportés à la répartition des responsabilités et au mode opératoire du Secrétariat pour permettre la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie informatique, et admettre que les hauts responsables ont l'obligation collective d'aider le Directeur général de l'informatique et des communications à mettre en œuvre les	Le rapport établi par le Secrétaire général en 2014 (A/69/517) présente la nouvelle stratégie en matière d'informatique et de communications. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration selon laquelle la stratégie avait été publiée en 2014. Il a noté en outre qu'une circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11) avait également été publiée. Il a cependant noté que les paramètres de mesure des résultats de l'application de la stratégie étaient trop vagues pour permettre une évaluation objective des résultats. La		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	changements institutionnels.		recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
A/67/651, par. 56	L'Administration devrait préciser la répartition des attributions et des responsabilités en matière de direction et d'exécution dans les trois domaines d'activité suivants des services informatiques : a) les activités de transformation, d'innovation et de direction ; b) la conception et la mise en œuvre de directives, de cadres, de politiques et de normes ; c) la fourniture de services opérationnels.	Fait. Voir la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11), le plan d'action en 10 points, le cadre de contrôle du respect des politiques et les listes des normes et politiques sur iSeek (l'intranet de l'ONU). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration et noté également que l'Organisation avait actuellement 42 politiques en vigueur sur divers sujets. Bien que l'application et l'évaluation des politiques aient fait l'objet d'observations à part, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
A/67/651, par. 68	L'Administration devrait se doter d'un cadre de gouvernance adapté aux besoins qui permette de superviser l'évolution stratégique des moyens informatiques et des moyens de communication dans l'ensemble de l'Organisation. Ce cadre devrait définir clairement les fonctions, les attributions et les responsabilités et faire une distinction entre les organes de décision et les organes consultatifs.	Les documents concernant le cadre de gouvernance ont été établis. Voir également la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11) et le rapport du Secrétaire général sur l'informatique et les communications (A/69/517). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note des documents sur le cadre de gouvernance mentionnés dans la réponse de l'Administration. Il a toutefois noté que la délégation de pouvoir n'avait pas encore été émise. Il considère donc cette recommandation comme étant en cours d'application.		X		
A/67/651, par. 76	L'Administration devrait orienter une partie de ses ressources vers des	Étant donné que l'Assemblée générale a décidé dans sa résolution 72/261 de réduire	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration et considère que cette				X

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	activités plus stratégiques et envisager d'assurer les services d'appui quotidien en recourant à d'autres modalités de dotation en personnel.	de 10 % le montant des ressources demandées pour les services contractuels, de réduire de 10 % le montant des ressources demandées au titre du mobilier et du matériel, des consultants, des fournitures et accessoires et des frais de représentation, de réduire de 5 % le montant des ressources demandées au titre des frais généraux de fonctionnement et des autres dépenses de personnel, de réduire de 10 % le montant des ressources demandées à la rubrique Informatique au titre des objets de dépense autres que les postes et de réduire de 15 % le montant des ressources demandées pour les services d'experts, l'Administration demande que cette recommandation soit classée parce qu'il n'est pas possible de l'appliquer dans un contexte de diminution des ressources. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	recommandation est devenue caduque.				
A/67/651, par. 82	L'Administration devrait mettre au point une fonction « client intelligent » pour les services informatiques et les départements du Secrétariat afin de faciliter la formulation des besoins et de donner au Bureau de	La fonction client intelligent a été confiée à la Section de la gestion de la relation client. L'Administration propose que cette recommandation	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration et du mandat de la Section de la gestion de la relation client. Compte tenu de la réponse de l'Administration, le Comité considère cette recommandation comme appliquée.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	l'informatique et des communications, aux comités locaux et aux entités opérationnelles les moyens d'améliorer les services.	soit considérée comme appliquée.					
A/67/651, par. 92	L'Administration devrait se doter d'une stratégie de gestion des applications afin de réduire les risques de sécurité et de maîtriser les dépenses. Une stratégie de ce type devrait porter principalement sur les progiciels intégrés et prévoir la mise hors service des systèmes appartenant à des générations antérieures ainsi que la conversion des données nécessaires. Dans le cadre de la nouvelle stratégie, l'Administration devrait également se doter d'un mécanisme qui facilite les investissements informatiques stratégiques et les investissements opérationnels en quelque endroit du Secrétariat que ce soit et qui en garantisse la conformité avec Umoja et d'autres progiciels intégrés.	Au 31 décembre 2017, le portefeuille d'applications comptait 1 240 applications actives. Quelque 1 100 applications ont été mises hors service au cours de la période 2014-2017. Le Bureau de l'informatique et des communications projette de mettre quelque 240 applications hors service à l'échelle mondiale au cours de la période 2018-2019. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Compte tenu de la réponse de l'Administration, le Comité considère cette recommandation comme appliquée.		X		
A/67/651, par. 100	L'Administration devrait renforcer les normes informatiques dans l'ensemble du Secrétariat afin de consolider et de multiplier le pouvoir d'achat dans le domaine des TIC, et utiliser ces	Fait (voir le deuxième rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies (A/71/400) et la	Le Comité a évalué la réponse de l'Administration et considère la recommandation comme appliquée.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	normes pour faciliter l'harmonisation des moyens informatiques et de communications, prélude essentiel à la consolidation des logiciels et des infrastructures.	section V de la résolution 70/248 A). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.					
A/67/651, par. 101	L'Administration souscrit à la recommandation détaillée sur la sécurité informatique formulée par le Comité dans un mémorandum adressé au Président du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.	Un plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique a été établi. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Administration et également noté que certaines des initiatives prévues dans le plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique étaient toujours en cours. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
A/70/581, résumé, recommandation a)	L'Administration devrait préciser le rôle et les pouvoirs du Directeur général de l'informatique et des communications dans les missions en énonçant clairement les activités qui doivent être fortement centralisées et celles pour lesquelles une certaine latitude est nécessaire ou préférable.	La circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications (ST/SGB/2016/11) a été publiée et traite notamment du rôle et des pouvoirs du Directeur général de l'informatique et des communications. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a pris note de cette réponse mais considère que la recommandation est encore en cours d'application. Le rôle du Directeur général de l'informatique et des communications et les fonctions du Bureau de l'informatique et des communications ont été décrits mais il reste à définir l'autorité du Directeur général de l'informatique et des communications dans les missions en énonçant clairement les activités qui doivent être fortement centralisées et celles pour lesquelles une certaine latitude est nécessaire ou préférable. La recommandation est donc		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
			considérée comme en cours d'application.				
A/70/581, résumé, recommandation b)	L'Administration devrait réévaluer le bien-fondé du calendrier d'exécution de la stratégie, et améliorer le mode de gestion de projets, notamment par la mise en place de dispositifs d'assurance indépendants.	La recommandation reste en suspens en raison de restrictions budgétaires.	Le Comité prend note de la réponse de l'Administration et considère que cette recommandation est encore en cours d'application.		X		
A/70/581, résumé, recommandation c)	L'Administration devrait adopter sans tarder des politiques et procédures en matière d'informatique et de communications qui soient applicables dans toute l'Organisation, instituer des structures de gouvernance et prévoir des délégations de pouvoir afin que les attributions et responsabilités nécessaires à l'application de la stratégie Informatique et communications soient en place.	Fait (voir ST/SGB/2016/11). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a vérifié la circulaire et a noté que la délégation de pouvoir au Directeur général de l'informatique et des communications n'avait pas encore été émise. Cette recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
A/70/581, résumé, recommandation d)	L'Administration devrait établir un dispositif de contrôle de la conformité avec les autorités compétentes afin de veiller à ce que les politiques informatiques applicables à l'ensemble du Secrétariat, notamment celles relatives à la sécurité informatique, soient respectées.	Le contrôle du respect des politiques au plus haut niveau est prévu dans les contrats de mission des hauts fonctionnaires.	Compte tenu de la réponse de l'Administration, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
A/70/581, résumé, recommandation e)	L'Administration devrait affiner et améliorer encore la qualité des données	Fait (voir A/71/400 et la section V de la résolution	Compte tenu de la réponse de l'Administration, le Comité considère cette	X			

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	retenues aux fins de l'établissement d'une projection à cinq ans des dépenses informatiques, grâce à une visibilité accrue des dépenses effectives et de la situation des actifs informatiques dans l'ensemble du Secrétariat, y compris dans les opérations de maintien de la paix.	70/248 A de l'Assemblée générale). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	recommandation comme appliquée.				
A/70/581, résumé, recommandation f)	L'Administration devrait établir un état des coûts prévus et des avantages attendus de la stratégie Informatique et communications révisée, afin de permettre une hiérarchisation des activités stratégiques et d'assurer que celles-ci bénéficient d'un financement adéquat.	Voir les figures XVII et XVIII, dans le deuxième rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies (A/71/400). L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a examiné le document et a noté que Les projets stratégiques ne faisaient pas l'objet d'un suivi financier et que certains avaient pris du retard en raison de priorités concurrentes. Le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
A/70/581, résumé, recommandation g)	L'Administration devrait mieux faire connaître le rôle que jouent les hauts responsables qui pilotent l'application de la stratégie Informatique et communications révisée, afin de faire en sorte que tous les départements s'engagent à appliquer la stratégie Informatique et communications révisée prescrite par l'Assemblée générale, et que tout désaccord ou toute entrave à l'application de la	Les principaux éléments de la stratégie sont présentés aux réunions du Comité de gestion et du Conseil de direction. L'Administration propose que cette recommandation soit considérée comme appliquée.	Le Comité a examiné la réponse de l'Administration et noté que les organes de gouvernance ne s'étaient pas réunis régulièrement. En outre, durant la réunion de synthèse du Comité, il a été largement affirmé que la responsabilité de la mise en œuvre de la stratégie devait être partagée entre les départements et l'équipe dirigeante du Secrétariat. La recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	stratégie soient examinés et réglés dans les meilleurs délais.						
A/72/151, par. 21	L'Administration devrait faire en sorte : a) que les organes du dispositif de gouvernance participent activement au suivi des progrès et qu'ils règlent les problèmes qui se posent dans les départements de façon à faciliter la mise en œuvre de la stratégie en application de la résolution 69/262 de l'Assemblée générale ; b) que les mesures des résultats portant sur l'application de la stratégie figurant dans les contrats de mission des hauts fonctionnaires soient plus objectives et plus quantifiables ; c) que des mesures soient prises immédiatement pour publier les textes administratifs relatifs aux attributions et aux délégations de pouvoir ; d) que les départements adoptent une marche à suivre et prennent les mesures nécessaires pour faire concorder leurs plans d'activité avec la stratégie.	Un rapport d'étape sera mis à la disposition des États Membres en 2018.	De l'avis du Comité, le fait que les départements ne communiquent pas au Bureau de l'informatique et des communications des rapports réguliers sur l'application de la stratégie empêche nécessairement les organes du dispositif de gouvernance et le Bureau de mettre en œuvre cette stratégie. La recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		
A/72/151, par. 33	Le Directeur général de l'informatique et des communications et le Bureau de l'informatique et des communications, qui est l'autorité centrale chargée de l'application de	Des rapports sur l'état d'avancement des projets, reçus des responsables de projets ou de programmes, sont examinés chaque mois lors des réunions avec le Directeur général de	Le Bureau de l'informatique et des communications n'avait pas estimé le coût d'exécution de chacun des 20 projets stratégiques dans l'ensemble du Secrétariat et n'a donc pas pu surveiller		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	la stratégie et de son suivi, ne devraient pas se contenter de suivre de près le calendrier des projets mais ils devraient surveiller également le coût de chaque projet stratégique afin de garantir la transparence et le respect du principe de responsabilité pour ce qui est des investissements importants.	l'informatique et des communications. Les projets sont suivis selon les indicateurs clefs de performance, notamment le champ d'application, le calendrier, les ressources humaines et le budget. Les retards et les écarts par rapport au plan initial donnent lieu à des discussions avec le Directeur général de l'informatique et des communications qui, en sa qualité de responsable de l'exécution des projets stratégiques, approuve la mise en place de procédures de contrôle des changements. En l'absence de plateforme électronique pouvant montrer l'utilisation des ressources par projet, le Bureau de l'informatique et des communications a introduit un modèle de calcul des coûts qui permet de suivre les tâches confiées aux membres du personnel, aux consultants et aux fournisseurs en fonction du pourcentage du temps qu'ils consacrent à chaque activité. Ce modèle devrait compléter les informations disponibles dans Umoja, qui présente actuellement les budgets et les dépenses par chapitre et par catégorie budgétaire mais non par activité. En outre, le Bureau se dotera bientôt	l'évolution des dépenses effectivement engagées par rapport aux dépenses prévues. Il s'agit d'une lacune dans le dispositif d'assurance et de contrôle de l'exécution des projets stratégiques, et il y a donc un risque que le coût des projets augmente, notamment en raison de retards dans l'application du calendrier, d'une exécution non rentable ou inefficace des projets, de modifications répétées du champ d'application des projets ou de l'élargissement de celui-ci. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		d'une structure de répartition du travail de façon à faciliter le suivi des dépenses des projets en fonction des centres de coût (budgets). Cette structure s'appliquera aux projets stratégiques et aux activités courantes.					
A/72/151, par. 40	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait achever, dans les délais fixés, la formulation et la publication des politiques relatives à l'informatique et aux communications et qu'il mette en place le mécanisme d'autorégulation et de suivi de l'application dont la création a été proposée.	Voir sur iSeek le mandat du comité de la politique .	Il est essentiel de continuer à vérifier que toutes les politiques relatives à l'informatique et aux communications sont respectées et à les faire appliquer dans tous les départements et lieux d'affectation pour normaliser la gestion des ressources informatiques et mieux coordonner l'utilisation de ces ressources dans l'Organisation. Le Comité a conclu qu'il fallait améliorer la mise en place et l'examen des politiques laissaient et qu'il y avait un manque de contrôle du respect des politiques. Cette recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
A/72/151, par. 45	L'Administration devrait veiller à ce que des fonds suffisants soient alloués à la mise en œuvre du plan de formation.	Le Bureau de l'informatique et des communications va redemander des fonds pour la mise en œuvre de plans de formation.	Le manque de formation du personnel des services informatiques sur les plans opérationnel et technique peut entraîner des lacunes en matière de compétences, nuire à l'efficacité organisationnelle, notamment à la prestation de services, et empêcher que		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
			l'application de la stratégie porte pleinement ses fruits. En outre, le Comité a constaté que le Secrétariat ne s'était pas doté d'un plan d'action qui lui permettrait de combler les lacunes en matière de compétences et de mettre en place à l'intention des membres du personnel les programmes de formation dont ceux-ci avaient besoin, compte tenu de la modernisation des réseaux et de l'infrastructure informatique, du déploiement de diverses applications et de la rationalisation et du regroupement des ressources informatiques dans l'ensemble du Secrétariat. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
A/72/151, par. 50	L'élaboration et la mise en œuvre du cadre de gestion de la performance en matière d'informatique et de communications devraient s'accélérer.	Par manque de ressources, le Bureau de l'informatique et des communications n'a pas de fonction de contrôle du respect des politiques des TIC.	Compte tenu de la réponse de l'Administration, la recommandation est considérée comme non appliquée.			X	
A/72/151, par. 55	L'Administration devrait veiller à ce que tout le personnel suive le programme obligatoire de sensibilisation à la sécurité informatique.	Au 31 décembre 2017, 62 196 utilisateurs autorisés des ressources informatiques (dont des fournisseurs, des consultants et des stagiaires) avaient réussi le test du cours obligatoire de sensibilisation à la sécurité informatique.	Le pourcentage du personnel ayant suivi le programme obligatoire de sensibilisation à la sécurité informatique était de 0 % à 6 % pour les hauts fonctionnaires (secrétaires généraux adjoints et sous-secrétaires généraux), de 0 % à 25 % pour les administrateurs et fonctionnaires de rang		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
			supérieur et de 0 % à 34 % pour le reste du personnel. Cette recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
A/72/151, par. 60	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait créer un mécanisme permettant aux départements et bureaux d'indiquer régulièrement l'état d'avancement de l'exécution du projet stratégique relatif à la sécurité informatique.	La responsabilité de classifier les informations en fonction de leur sensibilité a été confiée aux chefs des départements et des bureaux dans une circulaire du Secrétaire général il y a plus de 10 ans (voir ST/SGB/2007/6), réaffirmée par la Directrice générale de l'informatique et des communications dans un mémorandum en 2016. On peut raisonnablement considérer que la plupart des informations au Secrétariat sont non classifiées (selon la définition contenue dans la circulaire) et ne portent donc pas de mention particulière. Le Bureau de l'informatique et des communications n'est pas chargé de la politique en matière de classification. Il veille « seulement » à ce que les informations classifiées soient bien protégées (si elle se présentent sous forme électronique).	Le Comité a constaté que, bien que la responsabilité de classifier les informations en fonction de leur sensibilité ait été confiée aux départements et bureaux, rien ne permettait d'établir, en l'absence d'un mécanisme de vérification, que ceux-ci avaient classifié toutes les informations en fonction de leur degré de sensibilité ou de sécurité. Des informations sensibles pourraient ne pas être protégées du fait de retards dans la classification et de l'absence de mécanisme de vérification. Cette recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		
A/72/151, par. 67	Les critères retenus pour déterminer si une application est critique devraient être revus et le nombre d'applications critiques devrait être établi à l'issue d'une analyse ; et le nombre d'applications	En cours d'application.	Tant que les applications n'ont pas été regroupées, elles restent critiques et leur remplacement doit faire l'objet d'un suivi attentif. Il conviendra donc de procéder à un nouvel examen des applications pour déterminer		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	critiques devrait être progressivement réduit grâce au remplacement de certaines d'entre elles, dans le cadre d'une procédure de rationalisation, par des systèmes et applications qui concernent l'ensemble de l'Organisation.		le nombre effectif d'applications critiques compte tenu de celles qui sont actuellement utilisées. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
A/72/151, par. 77	Les travaux de rationalisation et d'harmonisation des sites Web et de rationalisation et de regroupement des applications devraient s'accélérer afin de limiter les risques qui pèsent sur la sécurité, de réduire les coûts et d'optimiser la valeur des applications.	En ce qui concerne la rationalisation et l'harmonisation des sites Web de l'ensemble du Secrétariat, le Bureau de l'informatique et des communications a adopté une approche pluridimensionnelle pour renforcer encore la plateforme standard essentielle de gestion des contenus Web (Unite Web) et faciliter ainsi la migration des sites Internet plus anciens conçus à l'aide de diverses technologies non standard, ainsi que la conception de nouveaux sites sur une plateforme répondant à la norme unique. En outre, le Pôle applications de New York s'emploie actuellement avec le Département de l'information et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences à créer un dispositif de gouvernance des sites Web pour garantir que les nouveaux sites Web publics respectent les normes de	Le Comité a estimé que la rationalisation et l'harmonisation des sites Web et la rationalisation des applications étaient toujours en cours. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		l'Organisation à concernant cinq paramètres clefs : technologie, sécurité, accessibilité, multilinguisme et image. Cette initiative contribuera à la réalisation de l'objectif stratégique général d'harmonisation et de cohérence des sites Web publics de l'Organisation des Nations Unies. Le Bureau de l'informatique et des communications a également fait figurer les informations sur les sites Web publics dans son inventaire annuel des applications et assure le suivi des sites Web. En conséquence, des responsables de l'informatique désignés dans l'ensemble du Secrétariat sont chargés d'actualiser dans Unite Apps les données concernant leurs sites Web et la conformité de ces derniers. Enfin, un mémorandum a été envoyé à tous les départements, les informant de l'obligation de signaler l'existence de leurs sites Web et de confirmer que ces derniers répondent aux normes minimales en matière de sécurité. Pour ce qui est des applications, le Bureau de l'informatique et des communications a créé à New York, Vienne et					

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		Bangkok des pôles applications qui coordonnent le développement et l'harmonisation des applications tout en répondant aux besoins de groupes d'utilisateurs dans tout le Secrétariat. Ces pôles applications continuent de coordonner et de diriger au niveau mondial la mise hors service des applications de générations précédentes, ce qui a permis de ramener le nombre d'applications de 2 340 en 2014 à 1 220 en 2017. Cette réduction de 1 120 applications a été rendue possible par l'intégration des fonctionnalités à celles d'autres applications et à des plateformes standard telles que iNeed, Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections et Unite Web, et par la mise hors service et l'abandon des systèmes obsolètes. Les pôles applications continuent, en collaboration avec les services informatiques locaux, de réduire le nombre d'applications de générations antérieures, en s'appuyant sur les décisions des organes de gouvernance et sur les procédures techniques standard.					
A/72/151, par. 86	L'Administration devrait mettre au point une méthode de calcul du taux de résolution au premier	Pour mettre au point une méthode de calcul du taux de résolution au premier niveau, il faut d'abord exclure les	En excluant toutes les demandes de service, le calcul de l'Administration pourrait ne pas refléter		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
	niveau qui tienne compte des demandes de service qui pourraient être satisfaites à ce niveau.	demandes « de fond » qui ne relèvent pas des activités de soutien aux utilisateurs assurées par le Pôle d'assistance centralisée, puisque les agents du Pôle ne peuvent y répondre. Cette première étape a été entreprise par l'équipe chargée du dispositif de prestation de services centralisée, qui s'emploie à établir un catalogue commun de services administratifs, dont la mise en service est prévue en 2018. Lorsque celui-ci aura été déployé dans toutes les entités, il sera procédé à un examen complet du catalogue « technique » d'Umoja et donc à l'inventaire et au classement des demandes de service que peuvent traiter les agents du Pôle d'assistance centralisée.	l'efficacité réelle des pôles, puisque ces dossiers sont susceptibles d'inclure des demandes qui pourraient être satisfaites au premier niveau, à condition que l'Administration établisse des règles normalisées pour les demandes de service. La méthode de calcul utilisée par l'Administration doit être affinée pour inclure les demandes de service qui peuvent être satisfaites au premier niveau. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
A/72/151, par. 92	Le Bureau de l'informatique et des communications devrait élaborer un plan d'action détaillé sur les nouvelles technologies innovantes, en consultation avec les parties prenantes.	L'investissement dans les technologies naissantes est limité mais les petits programmes sont soutenus autant que possible.	Le Bureau de l'informatique et des communications a recouru à des solutions créatives, telles que des concours publics, pour mettre au point des outils analytiques. Le Comité salue les efforts de l'Administration et l'exhorte à continuer d'adopter des approches novatrices pour créer et entretenir un climat propice à l'innovation dans le domaine de l'analytique et dans d'autres domaines d'innovation technologique.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
			La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
A/72/151, par. 105	Les politiques applicables devraient être dûment révisées pour que les achats informatiques dépassant un certain montant soient traités dans Umoja et approuvés au niveau central par le Bureau de l'informatique et des communications afin de garantir que les produits et services achetés sont homogènes, normalisés et conformes aux politiques informatiques et aux plafonds fixés pour les coûts.	Un Groupe de la gestion des marchés a été créé au sein de la Section de la coordination des opérations du Bureau de l'informatique et des communications dans le souci d'appuyer la gestion des marchés concernant le Département de la gestion et la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions. Le Bureau a conclu plusieurs contrats utilisés par les services informatiques de l'Organisation dans le monde entier : un contrat de téléphonie et de transmission de données ; un contrat de services d'information géographique, utilisé pour recueillir, manipuler, stocker et afficher des données en temps réel à l'échelle mondiale ; un contrat avec la Société internationale de télécommunications aéronautiques, qui est un contrat de télécommunications pour la connectivité mondiale exploitée par des applications telles qu'Umoja ; et un contrat avec la société Cisco pour l'optimisation et la maximisation de la disponibilité, de la fiabilité et la performance du réseau.	En l'absence de toute analyse des remises obtenues grâce à l'approvisionnement groupé, il n'a pas été possible d'évaluer objectivement les progrès accomplis dans la mise en œuvre de l'approvisionnement groupé et dans l'optimisation des coûts informatiques au moyen de remises. Cette recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		En outre, un contrat-cadre mondial concernant la prestation de services informatiques est en cours d'établissement. Il portera sur la prestation de services informatiques entièrement gérés (courrier électronique, stockage des données, gestion des réseaux satellitaires, services d'assistance connexes, etc.), de services fournis par des personnes recrutées à la tâche et de services fournis par des équipes constituées travaillant exclusivement pour l'ONU . Enfin, un contrat de services de développement de logiciels est actuellement en cours.					
A/72/151, par. 106	Il faudrait établir une feuille de route claire pour tirer le meilleur parti des économies permises par l'approvisionnement groupé.	Des progrès ont été accomplis en matière d'approvisionnement groupé, ce qui a permis des économies d'échelle et des réductions à l'achat de matériel et de services. Un avant-projet a été élaboré afin de conclure des contrats mondiaux pour optimiser les coûts. L'état d'avancement de ce projet sera communiqué chaque année à l'Assemblée générale dans le rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies.	En l'absence d'analyse des remises obtenues par l'approvisionnement groupé, il n'a pas été possible d'évaluer objectivement les progrès accomplis dans la mise en œuvre de l'approvisionnement groupé ni dans l'optimisation des coûts informatiques au moyen de remises. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
A/72/151, par. 112	Le Comité recommande que l'Administration prenne des mesures concrètes pour garantir la mise en place du dispositif de prestation de services centralisée et décloisonner les services et moyens informatiques de l'Organisation.	Le Bureau de l'informatique et des communications a créé, à New York, Vienne et Bangkok, des pôles applications qui coordonnent le développement et l'harmonisation des applications tout en répondant aux besoins de groupes d'utilisateurs dans tout le Secrétariat. Ces pôles applications continuent de coordonner et de diriger au niveau mondial la mise hors service des applications plus anciennes, ce qui a permis ramener le nombre d'applications de 2 340 en 2014 à 1 220 en 2017. Cette réduction de 1 120 applications a été rendue possible par l'intégration des fonctionnalités à celles d'autres applications et à des plateformes standard telles que iNeed, Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections, Unite Web, etc. et par la mise hors service et l'abandon des systèmes obsolètes. Les pôles applications continuent, en collaboration avec les services informatiques locaux, de réduire le nombre d'applications plus anciennes, en utilisant les décisions des organes de gouvernance et sur les procédures techniques standard. En outre, le pôle applications de New York	Malgré les résolutions très précises de l'Assemblée générale (69/262, sect. II, et 70/248 A, sect. V), les recommandations du Comité consultatif (voir A/70/7/Add.18, par. 37 à 39) et le mémorandum du Chef de cabinet, le décloisonnement des ressources informatiques de l'Organisation a progressé très lentement. La recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		travaille actuellement de concert avec le Département de l'information et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences à la création d'un dispositif de gouvernance des sites Web pour garantir que les sites Web publics respectent les normes à l'égard de cinq paramètres clefs : technologie, sécurité, accessibilité, multilinguisme et image de marque. Cette initiative permettra d'appuyer les efforts visant à atteindre l'objectif stratégique global d'harmonisation et de cohérence des sites Web de l'ONU destinés au public.					
		Les centres techniques régionaux, mis en place en mai 2015, continuent d'exercer un contrôle sur les entités du Secrétariat dans les domaines que sont la sécurité informatique, la gouvernance et les risques, le respect des politiques relatives à l'informatique et aux communications, et la fourniture de solutions techniques au niveau régional.					
		Créé en 2015, le Centre chargé du réseau institutionnel (communications et sécurité) continue de surveiller l'ensemble des réseaux et des					

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		opérations des centres de données, offrant une visibilité vitale et améliorant le temps de disponibilité, les performances et la sécurité. Les pôles informatiques continuent d'assurer des services dans les domaines de l'hébergement, de la connectivité et de la surveillance. Les grands systèmes ont été renforcés et transférés aux pôles informatiques (Umoja, iNeed, service des noms de domaines, répertoire, Unite Identity, infrastructure hybride Exchange/Office 365, passerelles de sécurité pour la messagerie électronique, bases de données partagées, Unite Docs, Unite Connections, EarthMed, Cosmos, COMET, Field Support Suite). La mise en service d'applications par les pôles informatiques tire pleinement parti du fait que ces centres sont opérationnels 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui garantit un service en continu dans le monde entier, quel que soit le fuseau horaire. Le Pôle d'assistance centralisée est entré en service d'abord à Bangkok en septembre 2014, puis à Nairobi, Genève, New York et Brindisi. Ces cinq antennes sont les points de contact uniques pour toutes					

Rapport	*Recommandations du Comité des commissaires aux comptes*	*Réponse de l'Administration*	*Évaluation du Comité*	*Recommandation intégralement appliquée*	*Recommandation en cours d'application*	*Recommandation non appliquée*	*Recommandation devenue caduque*
		les demandes d'assistance, de dépannage technique ou d'information relatives aux grands progiciels de l'Organisation. La mise en place de ces antennes a permis d'atteindre l'objectif prioritaire qui était de fournir au personnel de l'Organisation un appui mondial à toute heure et en tout lieu.					
	Total			**8**	**25**	**1**	**1**
	Pourcentage			**23**	**71**	**3**	**3**

Annexe II

Plan stratégique initial

Les phases I et II portent sur les axes d'intervention stratégiques en matière de technologies de l'information et des communications : modernisation, transformation et innovation. La composante transformation du modèle d'activité et direction regroupe deux grands domaines, la gouvernance et l'utilisation optimale des ressources, qui sont tributaires des trois axes d'intervention stratégiques.

		2013		*2014*				*2015*				*2016*				*2017*			
		Juil.-sept.	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*
Phase I	**Moderniser**																		
	Solutions globales	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Déploiement d'Umoja et normes IPSAS	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
	Réseau et infrastructure	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
	Sécurité de l'information	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
	Continuité des opérations et reprise après sinistre		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
	Transformer																		
	Cadre de prestation de services centralisés :																		
	Pôles d'assistance centralisée				■	■	■	■	■	■	■	■	■						
	Pôles d'applications			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
	Centres technologiques régionaux						■	■	■	■	■	■	■	■	■				
	Pôle Réseau, opérations, communications et sécurité						■	■	■	■	■	■	■	■	■				
	Services techniques et systèmes de conférence			■	■	■	■	■	■	■	■	■							

		2013		2014				2015				2016				2017			
		Juil.-sept.	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*	*Jan-mars*	*Avr.-juin*	*Juil.-sept.*	*Oct.-déc.*
Phase II	**Innover**																		
	Projets : informatique analytique, collaboration, solutions de gestion des crises, sécurité, projets de modernisation																		
Transformation du modèle d'activité et direction	**Gouvernance et direction**																		
	Dispositif de gouvernance																		
	Cadre de gestion de la performance																		
	Architecture et normalisation																		
	Politiques en matière de d'informatique et de communications																		
	Utilisation optimale des ressources																		
	Gestion intégrée des marchés																		
	Défragmentation et harmonisation																		