



# Assemblée générale

Distr. générale  
31 mars 2010  
Français  
Original : anglais

**Soixante-cinquième session**  
Point 133 de la liste préliminaire\*  
**Planification des programmes**

## Projet de cadre stratégique pour la période 2012-2013

### Deuxième volet : plan-programme biennal

#### Programme 24 Services de gestion et d'appui

### Table des matières

	<i>Page</i>
Orientation générale . . . . .	3
A. Siège . . . . .	6
Sous-programme 1. Services de gestion, administration de la justice et services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination . . . . .	6
Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité . . . . .	10
Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines . . . . .	15
Sous-programme 4. Services d'appui . . . . .	21
Sous-programme 5. Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications. . . . .	24
Sous-programme 6. Services informatiques . . . . .	25
B. Office des Nations Unies à Genève . . . . .	26
Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité (Genève). . . . .	26
Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines (Genève). . . . .	27
Sous-programme 4. Services d'appui (Genève) . . . . .	28

\* A/65/50.



---

	Sous-programme 6. Services informatiques (Genève) . . . . .	29
C.	Office des Nations Unies à Vienne. . . . .	30
	Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité (Vienne) . . . . .	30
	Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines (Vienne) . . . . .	32
	Sous-programme 4. Services d'appui (Vienne) . . . . .	33
	Sous-programme 6. Services informatiques (Vienne) . . . . .	34
D.	Office des Nations Unies à Nairobi . . . . .	35
	Sous-programme 2. Planification des programmes, budget et comptabilité (Nairobi) . . . . .	35
	Sous-programme 3. Gestion des ressources humaines (Nairobi) . . . . .	36
	Sous-programme 4. Services d'appui (Nairobi) . . . . .	37
	Sous-programme 6. Services informatiques (Nairobi) . . . . .	39
	Textes portant autorisation . . . . .	40

## Orientation générale

24.1 L'objectif général du programme, dont l'exécution relève du Département de la gestion, des services administratifs de l'Office des Nations Unies à Genève, de l'Office des Nations Unies à Vienne, de l'Office des Nations Unies à Nairobi et du Bureau des technologies de l'information et des communications, est d'accroître la responsabilisation et l'efficacité de l'Organisation en ce qui concerne la gestion de ses ressources dans les quatre grands domaines de gestion que sont les finances, les ressources humaines, les technologies de l'information et des communications, et les services d'appui, notamment dans le domaine des achats et des infrastructures; de proposer des services d'appui aux entités intergouvernementales de l'Organisation; d'assurer le financement des programmes et activités prescrits du Secrétariat; et d'appuyer l'exécution de ces programmes et activités.

24.2 L'exécution du programme découle des articles pertinents de la Charte des Nations Unies, à savoir les articles 8, 17, 97, 100 et 101, ainsi que du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'ONU, du Statut et du Règlement du personnel, des règlements et règles régissant la planification des programmes, les aspects du budget qui ont trait aux programmes, le contrôle de l'exécution et les méthodes d'évaluation, ainsi que des résolutions 41/213 et 42/211 de l'Assemblée générale et des résolutions annuelles successives sur l'examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'ONU, des résolutions 52/12 A et B, 57/300, 58/269; 60/1, 60/260, 60/283 et S63/262 de l'Assemblée générale traitant de la réforme et de la revitalisation de l'Organisation et de la création du Bureau des technologies de l'information et des communications, et des autres résolutions pertinentes.

24.3 Le programme est centré sur l'application des principales mesures de réforme de gestion approuvées par l'Assemblée générale, avec l'apport d'une stratégie de la communication qui permette aux États Membres, aux cadres et aux membres du personnel en général d'être pleinement informés de l'action engagée par l'Organisation pour être plus efficace et davantage orientée vers les résultats et de participer à cet effort collectif.

24.4 Le Département de la gestion, en coordination étroite avec les services administratifs des bureaux extérieurs, s'efforcera de garantir que toutes les politiques de gestion, les procédures et les contrôles internes, qu'ils soient nouveaux ou révisés, répondent aux attentes des États Membres telles qu'elles figurent dans les résolutions et décisions de l'Assemblée générale, et soient conformes aux règles et règlements pertinents de l'ONU. L'aptitude des responsables à exécuter les programmes approuvés sera renforcée grâce à la fourniture de grandes orientations et d'un appui en vue de l'utilisation plus efficace de la gestion axée sur les résultats, y compris de pratiques de suivi et d'autres évaluations régulières et systématiques, ainsi qu'à la communication régulière aux États Membres d'informations sur l'exécution des programmes afin que l'Organisation soit pleinement orientée vers les résultats.

24.5 Le Département de la gestion suivra de près l'application des recommandations des organes de contrôle, identifiera les faiblesses matérielles et veillera à ce que des plans soient élaborés pour les corriger. En outre, le Département de la gestion fournira un appui technique au Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires, dans le cadre du suivi de leurs contrats de

mission, et au Comité de gestion, en vue du suivi de l'application des recommandations des organes de contrôle par les départements et bureaux du Secrétariat.

24.6 Il est essentiel pour l'Organisation de promouvoir une approche systématiquement axée sur les risques pour la gestion et l'atténuation des risques. Suite à l'adoption de la résolution 64/259 de l'Assemblée générale, le Département de la gestion guidera l'application globale du dispositif intégré de gestion des risques et de contrôle interne à l'échelle du Secrétariat. Ce cadre permettra d'améliorer les pratiques de gouvernance et de gestion du Secrétariat; il mettra davantage l'accent sur les objectifs et facilitera la réalisation par l'Organisation des objectifs établis et l'exécution des mandats définis par les États Membres. Les activités imbriquées de contrôle interne et de gestion des risques feront partie intégrante des processus et opérations de l'ensemble de l'Organisation. Une définition précise des rôles et responsabilités en matière de gestion des risques facilitera l'application du principe de responsabilité et de gestion des résultats. La promotion d'une culture axée sur la gestion des risques sera renforcée, grâce à la mise en place des outils permettant de prendre des décisions mieux avisées fondées sur l'analyse des risques. La transparence sera améliorée à l'échelle du système et entre l'Organisation et les États Membres, dans la mesure où les dirigeants exposeront les risques clairement et de manière formelle aux parties prenantes concernées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du système.

24.7 La réforme de la gestion des ressources humaines continuera de s'inscrire dans l'environnement multiculturel de l'Organisation et visera à responsabiliser le personnel et à accroître sa flexibilité, sa mobilité et sa faculté d'adaptation aux priorités de l'Organisation. Le Département de la gestion continuera d'appuyer et de renforcer l'intégration des principes d'équilibre entre les sexes et de représentation géographique équitable dans les activités de l'Organisation, compte tenu du rôle de premier plan qu'il joue dans l'application de politiques soucieuses de l'égalité des sexes.

24.8 L'exécution du projet de progiciel de gestion intégré, également connu sous le nom d'Umoja, se poursuivra sous la coordination et le contrôle du Département par l'entremise du Comité de pilotage du progiciel de gestion intégré. Le Département veillera à ce que le projet réponde bien aux besoins de l'Organisation et facilite l'exécution de ses mandats en permettant une gestion plus efficace et plus efficiente des ressources (humaines, financières et matérielles). Il assurera la mise en œuvre des diverses fonctionnalités du système de manière à réduire au minimum les répercussions du changement sur l'Organisation et sur ses ressources et atténuer les risques auxquels elle pourrait être exposée sur le plan institutionnel et dans le domaine de la gestion. En synchronisation avec le nouveau projet de progiciel de gestion intégré, le Département de la gestion veillera à ce que l'élaboration de règles, directives et procédures comptables conformes aux Normes comptables internationales du secteur public (normes IPSAS) se poursuive et que l'Organisation les mette en application.

24.9 Le contrôle hiérarchique de toutes les décisions administratives contestées, qui est la première étape du processus officiel d'administration de la justice, complète l'action engagée pour renforcer le système de responsabilisation des cadres supérieurs et promouvoir le règlement diligent et efficace des litiges. Le système d'examen des plaintes des fonctionnaires comprend le recours à des

mécanismes formels et non formels de règlement des litiges, dans le respect des délais prescrits. Le Département de la gestion s'efforcera, grâce au contrôle hiérarchique, de réduire le nombre de décisions administratives prises à mauvais escient et le nombre d'affaires portées devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies. En outre, il adoptera et mettra en œuvre des mesures efficaces pour accroître la transparence et la responsabilité des cadres supérieurs dans le processus de prise des décisions.

24.10 Le Département de la gestion gèrera également la rénovation du complexe historique abritant le Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York. Le plan-cadre d'équipement, ainsi qu'on le désigne, prévoit une rénovation complète qui donnera à l'Organisation des locaux modernes, sécurisés et économes en énergie. Ce projet, qui comprend la rénovation des bâtiments du Secrétariat, de l'Assemblée générale et de conférences, devrait être achevé au cours de l'exercice biennal 2012-2013. Dans le cadre de sa dernière phase, les opérations au Siège de l'ONU seront réorganisées de manière à favoriser une gestion efficace du complexe rénové et de promouvoir la gestion des risques, la continuité des opérations et la viabilité environnementale. L'expérience acquise à l'occasion de la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement sera utilisée pour créer un cadre permettant de maintenir à long terme la valeur en capital des biens de l'Organisation dans tous les lieux d'affectation.

24.11 De plus, le Département conservera son rôle de chef de file au sein du système des Nations Unies. Grâce à des partenariats avec d'autres organismes du système, il renforcera les services communs et conjoints et existants et encouragera la création de nouveaux services de ce type entre les entités des Nations Unies lorsque la mise en place de tels services s'avère être une solution plus efficace et plus économique que les dispositifs existants.

24.12 En outre, le Département fournira un appui fonctionnel et/ou technique de secrétariat à la Commission des questions administratives et budgétaires (Cinquième Commission), au Comité du programme et de la coordination, au Comité des contributions, au Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, au Comité des commissaires aux comptes et au Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit.

24.13 Le Bureau des technologies de l'information et des communications a été créé par l'Assemblée générale dans sa résolution 63/262 en décembre 2008, en tant qu'unité indépendante chargée de fournir une direction centrale forte aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre, dans l'ensemble de l'Organisation, de normes et activités informatiques et télématiques de nature à garantir la bonne utilisation des ressources, la modernisation des système informatiques et l'amélioration des services informatiques et télématiques offerts à l'Organisation des Nations Unies.

24.14 Le Bureau est chargé de définir les grandes orientations stratégiques de l'Organisation dans le domaine des technologies de l'information et des communications, de planifier et de coordonner les activités informatiques et télématiques pour l'ensemble du Secrétariat et de fournir des progiciels intégrés et des infrastructures, en vue d'assurer la cohérence et la coordination des travaux de l'Organisation et de ceux menés par le Secrétariat dans les domaines de l'informatique et de la télématique avec les fonds, programmes et institutions spécialisées.

24.15 Les principales fonctions du Bureau des technologies de l'information et des communications sont en conséquence les suivantes : a) élaborer la stratégie informatique et télématique du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies; b) planifier et coordonner les activités informatiques et télématiques pour l'ensemble du Secrétariat; et c) fournir des progiciels intégrés et des infrastructures.

## A. Siège

### Sous-programme 1\*

#### Services de gestion, administration de la justice et services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination

##### Composante 1

##### Services de gestion

---

**Objectif de l'Organisation** : Renforcer l'efficacité, l'utilité et la transparence de l'Organisation

---

##### Réalisations escomptées du Secrétariat

##### Indicateurs de succès

a) Le Secrétariat fonctionne plus efficacement, dans le strict respect des textes portant autorisation et des règles et règlements pertinents.

a) i) Toutes les politiques de gestion, procédures et contrôles internes, nouveaux ou révisés, favorisent une meilleure gestion des programmes et du personnel.

ii) Augmentation du pourcentage des recommandations adressées au Secrétariat par les organes de contrôle qui sont appliquées

b) La responsabilité institutionnelle et celle des cadres supérieurs est renforcée dans toute l'Organisation.

b) Les rapports sur l'exécution des programmes et les contrats de mission des hauts fonctionnaires sont établis et évalués à la fin de leurs cycles respectifs.

c) Les marchés sont adjudgés et les avoirs liquidés selon les principes de justice d'équité, d'intégrité et de transparence et dans le strict respect des règles et règlements applicables.

c) i) Maintien du délai de traitement des dossiers par le Comité des marchés au Siège  
ii) Augmentation du nombre de dossiers traités par le Comité central de contrôle du matériel

---

##### Stratégie

24.16 L'exécution de cette composante du sous-programme incombe au Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Le sous-programme jouera un rôle essentiel dans la promotion des bonnes pratiques de gestion dans l'ensemble du Secrétariat et dans l'adoption de nouvelles politiques, procédures et modalités de gestion et d'administration strictement conformes aux textes portant autorisation et aux règles et règlements pertinents. Le Bureau veillera particulièrement à l'efficacité de la communication avec les États Membres et au sein du Secrétariat au sujet de la

---

\* L'exécution du sous-programme 1 relève exclusivement du Département de la gestion au Siège.

réforme de la gestion, des questions de politique générale, du suivi et de l'évaluation des incidences des mesures de réforme et de la présentation de rapports à ce sujet. La responsabilisation des cadres supérieurs sera facilitée grâce à l'appui du Conseil d'évaluation de la performance des hauts fonctionnaires et à l'administration des contrats de mission des hauts fonctionnaires. En outre, le Bureau facilitera la mise en œuvre d'un dispositif efficace de contrôle et de gestion des risques dans tout le Secrétariat et aidera les entités du Secrétariat à appliquer des procédures de contrôle et de gestion des risques en coopération avec des coordonnateurs locaux spécifiquement chargés de ces questions. Le Bureau examinera par ailleurs les conclusions et recommandations des organes de contrôle, recensera les lacunes et les faits à signaler et assurera le suivi de l'application des recommandations et de l'adoption de mesures correctives, pour examen par le Comité de gestion. Le sous-programme comprend également le secrétariat du Comité des marchés au Siège, chargé d'appuyer le Comité dans son travail de formulation de recommandations aux décideurs pour les propositions d'achat dépassant un certain montant, ainsi que le secrétariat du Comité central de contrôle du matériel, qui appuie les travaux du Comité pour la formulation de recommandations sur les propositions de liquidation des biens et des avoirs de l'Organisation des Nations Unies.

## Composante 2

### Proiciel de gestion intégré

---

**Objectif de l'Organisation** : Améliorer la gestion des ressources de l'Organisation

---

#### Réalisations escomptées du Secrétariat

#### Indicateurs de succès

a) Tous les processus de gestion des ressources et d'exécution des programmes sont dotés de contrôles internes et sont conformes aux textes réglementaires, aux politiques et aux procédures.	a) i) Augmentation du pourcentage de processus – métiers mis au point ou adaptés de manière à être pleinement conformes aux textes réglementaires, aux politiques et aux procédures  ii) Augmentation du pourcentage de processus – métiers mis au point et testés dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des ressources financières, de la chaîne logistique, et des services centraux d'appui
b) Les systèmes technologiques sont en place.	b) Exécution en moins de 10 secondes de chacune des étapes composant une opération (effectuée par l'utilisateur dans un environnement à haut débit)

---

### Stratégie

24.17 L'exécution de cette composante du sous-programme incombe à l'équipe du projet de proiciel de gestion intégré (projet Umoja) dans le Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Umoja repose sur des techniques et des outils novateurs ainsi que sur des activités de formation afin d'améliorer les pratiques de fonctionnement du Secrétariat et de les faire cadrer avec les pratiques de référence communément acceptées. L'équipe du projet vise à garantir qu'Umoja répond véritablement aux besoins de l'Organisation et l'aide à s'acquitter de ses mandats en

lui permettant d'administrer plus efficacement ses ressources humaines, financières et matérielles. Il se divise en quatre phases : a) préparatifs; b) conception; c) développement; et d) déploiement. Les principes qui guident la conception des méthodes opératoires sont les suivants : a) la participation aussi large que possible des experts fonctionnels (fonctionnaires de l'Organisation qui ont une connaissance approfondie de leur domaine de spécialisation); b) la prise en charge complète de tous les processus retenus dans le cadre du projet; c) la prise en charge fonctionnelle de quelque 500 systèmes qui seront remplacés par le système Umoja; et d) la compatibilité entre Umoja et les systèmes existants que l'Organisation continuera à utiliser.

### Composante 3

#### Administration de la justice : composante évaluation de la gestion

**Objectif de l'Organisation** : S'assurer que les prises de décisions engagent davantage la responsabilité personnelle de leurs auteurs et qu'un grand nombre de décisions administratives doivent être traitées par le système officiel d'administration de la justice

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Prise de décisions plus rapide par l'Administration en ce qui concerne l'évaluation de décisions contestées	a) Traitement dans les délais prescrits (30 à 45 jours) de toutes les demandes d'évaluation adressées à l'Administration
b) Responsabilisation plus poussée des cadres supérieurs en ce qui concerne les décisions de gestion	b) Réduction du pourcentage de décisions fautives ou erronées dans les divers bureaux et départements du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies
c) Diminution du nombre d'affaires portées devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies	c) Réduction du pourcentage d'affaires portées devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies pour traitement formel

#### Stratégie

24.18 L'exécution de cette composante du sous-programme incombe au Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion. Les demandes individuelles d'évaluation des décisions contestées, avant saisine du Tribunal du contentieux, seront traitées dans les délais prescrits de 30 et 45 jours. Le contrôle hiérarchique est l'étape finale qui détermine si une faute a été commise ou si une mesure fautive a été prise, avant que l'affaire soit portée devant le premier degré de juridiction. L'Administration aura ainsi l'occasion de prendre des mesures correctives, si nécessaire, et d'engager la responsabilité des auteurs en cas de décision prise à mauvais escient. Des mesures de responsabilisation adéquates seront établies pour s'assurer que les personnes physiques et l'Organisation sont comptables de leurs actes conformément aux résolutions et règlements applicables.



**Composante 4**  
**Services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale**  
**et au Comité du programme et de la coordination**

**Objectif de l'Organisation** : Faciliter les délibérations et les prises de décisions de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Amélioration de la communication sur les questions d'organisation et de procédure relatives aux réunions et renforcement de l'appui fonctionnel et technique et des services de secrétariat fournis aux États Membres et aux autres participants aux réunions	a) i) Strict respect des délais pour la présentation des rapports finals des organes dont le Secrétariat assure le service  ii) Diminution du nombre de griefs exprimés par les représentants des États Membres à la Cinquième Commission et au Comité du programme et de la coordination au sujet du déroulement des séances ainsi que du niveau et de la qualité des services techniques de secrétariat

**Stratégie**

24.19 L'exécution de cette composante du sous-programme incombe au secrétariat de la Commission administrative et budgétaire (Cinquième Commission) de l'Assemblée générale et du Comité du programme et de la coordination. La stratégie utilisée pour atteindre les objectifs fixés comportera notamment les éléments ci-après :

- a) Assistance active aux présidents et aux bureaux de la Cinquième Commission et du Comité du programme et de la coordination en vue de renforcer et de revitaliser leurs activités. Communication d'analyses et de données historiques sur les travaux de ces organes afin de faciliter la formulation de propositions appropriées sur les méthodes de travail, pour examen par les organes concernés;
- b) Assistance active aux représentants des États Membres sur toutes les questions liées à la programmation et à la conduite effectives des séances, avec notamment la distribution d'un avant-programme de travail et la mise à disposition en temps voulu des rapports et des communications.

## Sous-programme 2 Planification des programmes, budget et comptabilité

### Composante 1 Planification des programmes et établissement du budget

**Objectif de l'Organisation :** Mobiliser les ressources nécessaires pour financer les programmes et les activités assignés au Secrétariat et améliorer la gestion de l'utilisation de ces ressources

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Prise de décisions avisées par les États Membres sur les questions relatives au budget-programme et aux budgets des tribunaux pénaux	a) i) Accroissement du pourcentage des rapports et des renseignements supplémentaires présentés dans les délais fixés pour la publication des documents ii) Augmentation du nombre d'États Membres se déclarant satisfaits de la clarté, de la qualité et de l'exhaustivité des documents budgétaires et des compléments d'information
b) Amélioration de la gestion de l'ensemble des crédits ouverts au budget-programme et au titre des budgets des tribunaux pénaux	b) Réduction des engagements non réglés et annulation des engagements d'exercices antérieurs en pourcentage du montant définitif des crédits ouverts
c) Amélioration de la gestion des ressources extrabudgétaires	c) i) Réduction des délais d'ouverture des crédits extrabudgétaires ii) Diminution de l'écart (en pourcentage) entre le montant des crédits extrabudgétaires et celui des dépenses
d) Amélioration des services aux clients	d) Réduction du pourcentage de clients jugeant que la qualité de l'assistance fournie n'est pas satisfaisante

### Stratégie

24.20 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Division de la planification des programmes et du budget du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. Au cours de la période visée par le plan-programme, il s'agira essentiellement de :

a) Formuler et appliquer des politiques, des procédures et des méthodes conformes au Règlement financier et règles de gestion financières de l'ONU et au Règlement et règles régissant la planification des programmes, les aspects du budget qui ont trait aux programmes, le contrôle de l'exécution et les méthodes d'évaluation, pour les questions relatives aux budget-programme et autres budgets et aux ressources extrabudgétaires, et conseiller les départements et les bureaux dans ces domaines;

b) Établir et présenter aux organes délibérants l'esquisse budgétaire soumise par le Secrétaire général, ainsi que les budgets-programmes biennaux, les budgets des missions politiques spéciales et des tribunaux pénaux, les rapports sur l'exécution des budgets et d'autres rapports sur des questions budgétaires, notamment des états des incidences des activités nouvelles ou élargies sur le budget-programme, ainsi que des propositions révisées ou supplémentaires au titre du budget-programme;

c) Continuer de faciliter les délibérations et les prises de décisions de l'Assemblée générale et de ses organes subsidiaires concernés sur la planification et les questions budgétaires en assurant des services fonctionnels pour les questions ayant trait au programme et au budget;

d) Renforcer les systèmes et les procédures d'établissement de rapports concernant l'exécution du budget-programme et des autres budgets et les fonds extrabudgétaires afin de veiller à l'utilisation économique et rationnelle des ressources;

e) Améliorer les services aux clients, tant au Secrétariat qu'ailleurs, en mettant à profit la technologie pour simplifier les procédures administratives et en continuant d'accorder une large place au développement des compétences fonctionnelles, techniques et administratives des membres du personnel;

f) Continuer de vérifier que les bureaux respectent les pouvoirs spécifiques qui leur ont été délégués pour les questions budgétaires;

g) Améliorer les procédures en vigueur en matière d'administration des ressources extrabudgétaires, notamment en réduisant davantage les délais de réponse aux départements et bureaux clients.

## Composante 2

### Services financiers relatifs aux opérations de maintien de la paix

**Objectif de l'Organisation** : Mobiliser les ressources nécessaires pour financer les opérations de maintien de la paix et en assurer l'administration efficace et effective

#### Réalisations escomptées du Secrétariat

#### Indicateurs de succès

a) Amélioration de la communication de l'information au Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, à l'Assemblée générale et aux pays qui fournissent des contingents et des effectifs de police pour leur permettre de prendre en toute connaissance de cause les décisions relatives au maintien de la paix

a) Augmentation du pourcentage des budgets et rapports sur l'exécution du budget présentés dans les délais prévus pour la publication des documents

b) Efficacité et efficacité accrues des opérations de maintien de la paix

b) i) Les montants dus au titre des contingents sont payés dans un délai de trois mois  
ii) Augmentation du pourcentage de clients interrogés jugeant « bonnes » ou « très bonnes » les orientations fournies par la Division du financement des opérations de

**Stratégie**

24.21 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Division du financement des opérations de maintien de la paix, qui relève du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. La Division continuera de formuler et appliquer des politiques et des procédures conformes au Règlement financier et aux règles de gestion financières de l'ONU en matière d'activités de maintien de la paix. La présentation des budgets, des rapports sur l'exécution des budgets et des rapports spéciaux sera améliorée et comprendra des cadres axés sur les résultats, s'ils s'appliquent, ainsi qu'un état plus transparent des besoins en ressources et des dépenses. La situation de trésorerie et les dépenses seront surveillées de près. Toutes les missions de maintien de la paix seront conseillées, formées et accompagnées pour appliquer les politiques, les méthodes et les outils budgétaires. La Division continuera de faciliter, par ses services fonctionnels, les délibérations et les prises de décisions de l'Assemblée générale et de ses organes subsidiaires concernés sur les questions budgétaires liées aux opérations de maintien de la paix.

**Composante 3****Comptabilité, contributions et information financière**

**Objectif de l'Organisation :** Améliorer encore la qualité des états financiers des services et mobiliser des fonds pour faire face aux dépenses encourues par l'Organisation au titre de l'Article 17 de la Charte des Nations Unies

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Caractère plus exhaustif des données financières	a) i) Opinion positive du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers ii) Pas plus de deux opinions défavorables majeures au sujet d'autres questions financières
b) Opérations financières rapides et exactes	b) i) Pourcentage accru des paiements et des opérations comptabilisés dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires ii) Rapprochements bancaires effectués dans les 30 jours suivant la fin du mois
c) Des polices d'assurance plus favorables à l'Organisation	c) Nombre d'améliorations ou d'ajustements favorables apportés aux polices d'assurance
d) Présentation dans les délais de la documentation requise pour permettre aux États Membres de prendre des décisions éclairées sur	d) i) Au moins 90 % de rapports mensuels sur l'état des contributions soumis au plus tard à la fin du mois suivant

les questions relatives au barème des quotes-parts, à la base du financement des activités de maintien de la paix et à l'état des contributions

ii) Augmentation du pourcentage de documents de présession sur les barèmes des quotes-parts et la base du financement des opérations de maintien de la paix présentés dans les délais prescrits pour la publication des documents

### Stratégie

24.22 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Division de la comptabilité, qui relève du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. Il s'agira essentiellement de tirer parti de l'outil technologique pour améliorer le traitement des opérations financières, les services aux clients et la mise à disposition en temps voulu d'informations financières exactes et de qualité. L'effort de simplification des procédures administratives sera poursuivi. La Division de la comptabilité participera activement au projet de mise en service du progiciel de gestion intégré sélectionné. Elle s'emploiera aussi à favoriser l'introduction réussie des Normes comptables internationales pour le secteur public. Le Service des contributions de la Division fournira un appui efficace au Comité des contributions et à l'Assemblée générale pour parvenir à un accord sur le barème des quotes-parts pour l'exercice 2013-2015 et sur la base de financement des activités de maintien de la paix pour cette période, et assurera la communication en temps voulu du montant des quotes-parts et de l'état des contributions mises en recouvrement. La Division continuera d'assurer la bonne application du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'ONU et des politiques et procédures établies en matière comptable.

### Composante 4 Services de trésorerie

**Objectif de l'Organisation** : Assurer le placement prudent des fonds et améliorer la gestion de la trésorerie

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Maintien d'une gestion prudente des fonds	a) Taux de rendement du portefeuille de placements en dollars des États-Unis égal ou supérieur au taux de rendement des bons du Trésor des États-Unis à 90 jours
b) Efficacité et sécurité renforcées du système de paiement	b) i) Maintien à zéro des pertes financières ii) Accroissement du pourcentage de décaissements automatiques passant par la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)

### Stratégie

24.23 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe à la Trésorerie du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la

comptabilité. L'accent sera mis sur l'amélioration de la fiabilité des contrôles internes, le développement plus poussé des dispositifs de placement et de gestion des liquidités et l'augmentation de la proportion de paiements effectués par des moyens électroniques et autres moyens sûrs.

### **Composante 5 Informatique financière**

---

**Objectif de l'Organisation** : Accroître l'efficacité des procédures financières internes

---

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Fourniture de tout l'appui nécessaire à tous les systèmes essentiels du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité	a) i) Aucune interruption imprévue de service concernant les systèmes financiers ii) Augmentation du pourcentage de clients interrogés jugeant au moins « bonnes » ou « très bonnes » la facilité d'accès, la qualité et l'actualité des rapports sur la gestion financière

---

### **Stratégie**

24.24 L'exécution de cette composante du sous-programme 2 incombe au Service de l'informatique financière du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. Durant la période couverte par le plan, il s'agira en priorité d'apporter un soutien opérationnel au Bureau du Contrôleur et à toutes les divisions du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. Le Service cherchera à renforcer l'exécution de ses fonctions, mettra en place des dispositifs de sauvegarde dans une optique d'appui opérationnel aux systèmes essentiels et formulera une stratégie informatique cohérente et compatible avec les Normes comptables internationales pour le secteur public et le progiciel de gestion intégré. Il coordonnera les services, établira des systèmes d'exploitation et outils standard, s'assurera que des contrôles suffisants sont appliqués à tous les systèmes essentiels, poursuivra l'examen et le recensement des besoins opérationnels du Bureau afin de rationaliser l'exécution des tâches, participera activement à l'implantation du progiciel de gestion intégré et s'assurera que tout changement notable apporté aux systèmes sert l'introduction des Normes comptables internationales pour le secteur public et du progiciel de gestion intégré.

### Sous-programme 3 Gestion des ressources humaines

#### Composante 1 Politique

**Objectif de l'Organisation** : Promouvoir et renforcer les politiques des Nations Unies en matière de ressources humaines afin de répondre à l'évolution des besoins de l'Organisation

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de l'application des politiques en matière de ressources humaines par les départements et bureaux	a) Augmentation du pourcentage de départements et de bureaux se déclarant satisfaits des conseils et de l'appui qu'ils reçoivent du Bureau de la gestion des ressources humaines
b) Amélioration du traitement des recours et des affaires disciplinaires	b) Augmentation du nombre d'affaires traitées dans les 90 jours
c) Amélioration de l'harmonisation des politiques appliquées en matière de ressources humaines dans les organismes des Nations Unies	c) Diminution du nombre de questions relatives aux ressources humaines qui sont traitées de manière différente dans les différents organismes du régime commun des Nations Unies

#### Stratégie

24.25 L'exécution du sous-programme 3 incombe au Service des politiques en matière de ressources humaines du Bureau de la gestion des ressources humaines. Cette composante appuie les efforts de réforme déployés par le Secrétaire général pour aligner les politiques suivies en matière de ressources humaines sur la stratégie de l'Organisation en mettant au point une culture plus transparente axée sur les résultats et en instaurant des conditions qui permettent à l'Organisation d'attirer et retenir de nouveaux éléments hautement qualifiés, talentueux, venant d'horizons divers et mobiles, conformément aux résolutions 61/244 et 63/250 de l'Assemblée générale.

24.26 Une attention particulière sera portée à la formulation de propositions à l'Assemblée générale sur les politiques de gestion des ressources humaines, à la coordination et à l'harmonisation renforcées avec d'autres organismes du régime commun des Nations Unies pour l'application à l'échelle du système des politiques relatives aux traitements, aux indemnités et aux conditions d'emploi telles que définies par l'Assemblée et la Commission de la fonction publique internationale, et à l'offre de services consultatifs au sujet du personnel du Secrétariat dans le monde entier. Dans ce contexte, il sera tenu compte de l'évolution des besoins de l'Organisation tout en favorisant davantage encore la transparence, la responsabilité et l'intégrité et en améliorant les conditions d'emploi afin d'attirer de nouveaux éléments et de les retenir dans l'Organisation. La Section du droit administratif du Bureau de la gestion des ressources humaines axera ses efforts sur le traitement plus efficace des recours, notamment en représentant l'Administration devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies, et sur le traitement diligent des affaires disciplinaires.

**Composante 2**  
**Planification stratégique, recrutement et affectations**

**Objectif de l'Organisation** : Favoriser la bonne gestion des ressources humaines de l'Organisation

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Amélioration du recrutement, de l'affectation et de la promotion de fonctionnaires ainsi que de la représentation géographique et de l'équilibre entre les sexes	a) i) Réduction du nombre d'États Membres non représentés et sous-représentés au Secrétariat ii) Augmentation du pourcentage de femmes occupant des postes d'administrateur et de rang supérieur iii) Réduction du nombre moyen de jours entre la date de publication de l'avis de vacance de poste et celle à laquelle il est pourvu, pour tous les postes inscrits au budget ordinaire faisant l'objet d'un avis de vacance de poste
b) Amélioration de l'accès des États Membres aux données pertinentes concernant les ressources humaines	b) i) Augmentation du nombre de rapports relatifs aux ressources humaines accessibles en ligne ii) Réduction du nombre moyen de jours nécessaires pour répondre à des demandes concernant des données ciblées relatives aux ressources humaines
c) Amélioration de la planification des ressources humaines	c) Augmentation du pourcentage de décisions concernant la sélection du successeur à un poste prises avant la date de retraite de son titulaire par rapport au nombre total de départs à la retraite anticipés
d) Respect des normes en ce qui concerne la délégation de pouvoir dans le domaine de la gestion des ressources humaines	d) Tous les départements et bureaux respectent toutes les normes prévues en ce qui concerne l'exercice des pouvoirs délégués en matière de gestion des ressources humaines

**Stratégie**

24.27 Cette composante du sous-programme 3 sera exécutée par la Division de la planification stratégique, du recrutement et des affectations du Bureau de la gestion des ressources humaines. Elle appuie l'effort de réforme engagé par le Secrétaire général pour faire de l'ONU une organisation plus productive, plus adaptable et axée sur les résultats, conformément aux attentes exprimées par les États Membres, conformément aux résolutions 61/244 et 63/250 de l'Assemblée générale. La Division continuera à appuyer la bonne gestion de l'Organisation grâce à un renforcement de la planification des effectifs, au recrutement de personnel hautement qualifié et au suivi de l'exercice des délégations de pouvoir dans tout le Secrétariat au niveau mondial, et à fournir des rapports d'analyse sur les effectifs au niveau mondial, les tendances et le suivi de l'efficacité de la gestion des ressources humaines ainsi que le respect des politiques et procédures. Elle s'emploiera à



renforcer le rôle du Bureau de la gestion des ressources humaines en tant qu'autorité centrale pour la planification stratégique des effectifs, le recrutement et le suivi pour accroître l'aptitude de l'Organisation à attirer du personnel hautement qualifié et à le retenir et faire en sorte que les décisions de l'Organisation en matière de gestion des ressources humaines soient guidées par un système de planification stratégique et de responsabilité fondé sur des données et axé sur les résultats. Des efforts seront faits pour ajuster le profil des effectifs du Secrétariat grâce à la planification afin de répondre à l'évolution des besoins de l'Organisation tout en favorisant le renforcement de la transparence, de l'intégrité et de la responsabilité et, en ce qui concerne les affectations, en tenant dûment compte du principe de la répartition géographique équitable conformément au paragraphe 3 de l'Article 101 de la Charte des Nations Unies. L'accent sera mis sur l'application d'un cadre amélioré de gestion des ressources humaines et de responsabilisation grâce à l'auto-évaluation et à un appui ciblé à la gestion des ressources humaines, sous la forme de visites d'appui sur le terrain, d'avis aux départements et aux bureaux pour assurer un exercice judicieux des délégations de pouvoir, d'une application efficiente et efficace des procédures relatives aux ressources humaines et de l'élaboration de stratégies concernant les ressources humaines pour répondre à leurs priorités.

24.28 Pour améliorer la représentation géographique des États Membres et la représentation des femmes, les partenariats avec les États Membres, les départements et d'autres organisations continueront à être renforcés en vue de l'organisation de campagnes ciblées et l'identification de candidats hautement qualifiés. L'application du système intégré de gestion des aptitudes favorisera l'accélération du processus de recrutement. L'amélioration du mécanisme de recrutement des jeunes administrateurs, notamment grâce au recours à des processus rationalisés d'examen et d'évaluation, permettra à l'Organisation de se doter de jeunes administrateurs talentueux et hautement motivés pour s'acquitter de ses mandats en évolution. Des efforts de mobilisation à l'intérieur du système et en dehors ainsi que des mesures visant à encourager la mobilité permettront de réduire le nombre de lieux d'affectation où les taux de vacance sont constamment élevés.

### Composante 3

#### Perfectionnement, valorisation et administration des ressources humaines

---

**Objectif de l'Organisation** : Promouvoir un changement de culture institutionnelle au Secrétariat pour répondre aux nouveaux besoins et exigences

---

#### Réalisations escomptées du Secrétariat

#### Indicateurs de succès

- |   |  |
|---|--|
| a) Renforcement de l'aptitude du personnel en poste à s'acquitter de sa tâche | a) i) Augmentation du nombre total de fonctionnaires participant à titre individuel à des cours de formation et autres programmes de perfectionnement<br><br>ii) Au moins 50 % du personnel a bénéficié de cinq jours de formation par an, soit l'objectif minimum.<br><br>iii) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires utilisant le système amélioré de |
|---|--|

- gestion de la performance et de perfectionnement
- b) Amélioration des conditions de travail
- b) i) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires interrogés qui reconnaissent l'apport positif des programmes d'organisation des carrières et d'accompagnement de la mobilité lors d'un changement de poste
- ii) Augmentation du nombre de fonctionnaires participant à des ateliers organisés par des centres d'information sur les carrières où ils reçoivent des conseils sur le déroulement de leur carrière
- iii) Réduction du nombre moyen de jours pour la fourniture de services liés aux ressources humaines à environ 10 000 fonctionnaires au Siège et dans les bureaux hors Siège
- 

### **Stratégie**

24.29 L'exécution de cette composante du sous-programme 3 incombe à la Division du perfectionnement, de la valorisation et de l'administration des ressources humaines du Bureau de la gestion des ressources humaines. La Division s'emploiera à valoriser les ressources humaines actuelles et futures de l'Organisation en fournissant des services efficaces de gestion des ressources humaines et en renforçant l'intégration des compétences de base et des compétences de gestion dans tous les systèmes de gestion des ressources humaines, à savoir les volets recrutement, gestion de la performance, organisation des carrières et formation; en gérant les programmes de perfectionnement de l'Organisation; en aidant les fonctionnaires à organiser leur carrière; en mettant en place des mécanismes propres à encourager la mobilité pour répondre aux besoins de l'Organisation; en formant du personnel plus adaptable et plus polyvalent; en améliorant le suivi du comportement professionnel; en aidant les fonctionnaires à concilier vie professionnelle et vie personnelle; en fournissant des services consultatifs; et en assurant d'autres services d'administration du personnel (nominations initiales, réaffectations, formation à l'entrée en fonctions, programmes préalables à la cessation de service, changement de lieu d'affectation et prestations applicables, telles que l'allocation-logement, les prestations pour charges de famille et l'indemnité pour frais d'études). L'accent sera mis sur le travail en partenariat avec les directeurs de programme pour porter en avant le programme de réforme de la gestion des ressources humaines destiné à cultiver l'excellence du personnel de l'Organisation.

#### Composante 4 Services médicaux

**Objectif de l'Organisation :** S'assurer que tous les fonctionnaires, y compris les fonctionnaires en mission, sont et restent aptes à exercer leurs fonctions

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration des services de santé destinés au personnel dans le monde entier, notamment intervention médicale rapide et efficace en cas de maladie ou d'accident sur le lieu de travail	a) i) Maintien à 95 % au moins du pourcentage de clients se déclarant satisfaits des services dont ils bénéficient ii) Réduction du nombre moyen de jours nécessaires pour la délivrance de certificats médicaux iii) Réponse le jour même aux demandes d'évacuation sanitaire iv) Réduction du nombre moyen de jours nécessaires pour obtenir une réponse aux demandes de rapatriement
b) Meilleure sensibilisation des fonctionnaires aux questions de santé	b) Au moins 20 000 fonctionnaires participent à des campagnes d'information sanitaire

#### Stratégie

24.30 L'exécution de cette composante du sous-programme 3 incombe à la Division des services médicaux du Bureau de la gestion des ressources humaines. Pour atteindre l'objectif du sous-programme, la Division continuera de mettre des services de santé du travail à la disposition du personnel de l'ONU et de ses fonds, programmes et organismes en poste à New York, de s'assurer que dans tous les lieux d'affectation les fonctionnaires ont accès aux soins au meilleur prix, de conseiller l'administration au sujet des programmes de prestations et autres questions d'ordre médico-administratif, de mettre régulièrement à jour les normes médicales et les politiques sanitaires et d'en assurer la coordination afin qu'elles puissent être utilisées à l'échelle du système. La Division s'emploiera également à développer certaines de ses fonctions pour mieux adapter ses activités aux priorités de l'Organisation. Elle s'attachera à mettre en place les mécanismes de gestion nécessaires pour répondre aux besoins médicaux et aux besoins systémiques en matière d'hygiène et de sécurité du travail qu'implique la présence croissante du personnel de l'ONU sur le terrain partout dans le monde. Elle aura aussi comme autres priorités de proposer des services de santé mentale dans le cadre d'un plan global de soins de santé; mieux garantir l'application des volets médicaux de la politique de l'ONU relative aux fonctionnaires séropositifs ou atteints du sida, notamment celui qui concerne l'accès aux soins et aux traitements; continuer de simplifier, rationaliser et déléguer les activités médico-administratives aux bureaux extérieurs; mettre en œuvre des programmes d'hygiène du travail et développer des programmes de promotion sanitaire et de prévention; enrichir le contenu du volet médical du plan de continuité de l'activité en cas d'incidents majeurs impliquant un nombre massif de victimes et des questions de santé publique, notamment en cas de

pandémies; et de permettre le déploiement à bref délai, vers n'importe quelle destination, de l'Équipe d'intervention médicale des Nations Unies. La Division des services médicaux continuera d'améliorer son système électronique de gestion de la santé au travail de manière à améliorer encore la prestation des soins au personnel en poste sur le terrain et à s'acquitter plus efficacement de ses fonctions médico-administratives.

### **Composante 5**

#### **Systèmes d'information concernant les ressources humaines**

---

**Objectif de l'Organisation :** Veiller à ce que les services des technologies de l'information et des communications du Bureau de la gestion des ressources humaines servent efficacement les fonctions relatives aux ressources humaines au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies

---

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
Renforcement des systèmes d'information concernant les ressources humaines	Réduction du nombre moyen d'heures nécessaires pour répondre aux demandes d'appui aux systèmes d'information concernant les ressources humaines

---

#### **Stratégie**

24.31 Cette composante du sous-programme 3 relève de la Section de l'informatique – ressources humaines du Bureau de la gestion des ressources humaines. En œuvrant à la réalisation de l'objectif du sous-programme, la Section continuera à développer et améliorer des systèmes informatiques à l'appui de la mise en application des réformes de la gestion des ressources humaines à l'ONU. Les activités de base comprendront la fourniture d'un appui au système Inspira, système d'information sur la gestion des aptitudes, y compris les améliorations dans le domaine du recrutement, de la gestion de la formation et de la gestion de la performance. La Section fournira un appui au développement de l'application, à la maintenance, et aux utilisateurs. Le renforcement de l'entrepôt de données comprendra la création et la mise en place progressive de « tableaux de bord » en ligne pour fournir aux spécialistes des ressources humaines et aux directeurs de programme dans les missions de maintien de la paix des outils de consultation en accès libre qui permettront l'auto-évaluation de la réalisation des objectifs et des résultats en ce qui concerne les plans d'action dans le domaine des ressources humaines, et faciliteront le suivi et la supervision par les États Membres.

24.32 Le service d'assistance du Système intégré de gestion continuera à fournir un appui aux utilisateurs de l'ensemble du Secrétariat et la Section fournira un appui en matière d'informatisation générale du Bureau de la gestion des ressources humaines et une assistance technique aux postes de travail. La Section continuera également à appuyer les systèmes liés au progiciel de gestion intégré qui sont conformes aux normes et directives du Bureau des technologies de l'information et des communications.

## Sous-programme 4 Services d'appui

### Composante 1 Gestion des installations et des services commerciaux

**Objectif de l'Organisation :** Assurer le fonctionnement rationnel et efficace du Secrétariat en ce qui concerne la gestion des bureaux et des installations de conférence, des équipements de radiodiffusion et des avoirs, des transports et des voyages, la gestion des archives et des dossiers, les services du courrier et de la valise diplomatique et les activités commerciales

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration des délais de fourniture et de la qualité des installations et des services de radiodiffusion	a) Augmentation de la proportion de services assurés selon les normes établies
b) Amélioration de la gestion des biens immobiliers hors Siège	b) Augmentation de la proportion de programmes de maintenance de bureaux hors Siège qui sont normalisés, complets et actualisés
c) Réalisation d'économies sur les frais de voyage de l'Organisation	c) Maintien des économies réalisées par rapport au coût total des voyages
d) Gestion efficace des archives du Secrétariat	d) Augmentation du pourcentage de bureaux qui appliquent les normes d'archivage en vigueur à l'ONU
e) Efficacité des services de courrier et de valise diplomatique	e) Augmentation du pourcentage de personnes interrogées qui se disent satisfaites des services de courrier et de valise diplomatique

### Stratégie

24.33 L'exécution de cette composante du sous-programme incombe à la Division de la gestion des installations et des services commerciaux du Bureau des services centraux d'appui. Au cours de la période biennale 2012-2013, la Division continuera de s'employer à faire face aux difficultés liées à la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement ainsi qu'aux changements technologiques et à la réorganisation du complexe du Siège de l'Organisation des Nations Unies qui en découlent et qui nécessitent d'importants ajustements opérationnels. Elle participera aussi activement à la conception et à l'exploitation du progiciel de gestion intégré et d'autres applications à l'échelle du système telles que les progiciels de gestion de la relation client et de gestion des contenus, parallèlement à la mise en application des Normes comptables internationales pour le secteur public. L'exécution du plan-cadre d'équipement ainsi que les préparatifs de la mise en place du progiciel de gestion intégré et des Normes comptables internationales pour le secteur public auront des répercussions sur tous les aspects des services de gestion des installations et des services commerciaux. Étant donné cette situation exceptionnelle, les grands axes du programme de travail seront les suivants :

a) Gérer les changements technologiques et opérationnels dans les locaux rénovés du Siège, c'est-à-dire réorganiser la gestion des installations et des services

commerciaux de manière à gagner en efficacité, faciliter la gestion des risques et assurer la continuité des opérations et le respect de l'environnement;

b) Établir des programmes de maintenance complets pour la période qui suivra l'achèvement du plan-cadre d'équipement en vue de maintenir l'intégrité de l'infrastructure et le fonctionnement des systèmes dont les bâtiments sont équipés;

c) Mettre en place des programmes de rénovation périodique pour les locaux loués à long terme et assurer la gestion de tous les locaux du Siège, y compris les locaux transitoires, pour permettre à leurs occupants de travailler dans un environnement productif et sain;

d) Coordonner, en fonction du plan-cadre d'équipement, la réoccupation du bâtiment de l'Assemblée générale et le retour du personnel dans le bâtiment du Secrétariat de manière à causer le minimum de perturbations possible;

e) Améliorer la prestation des services de gestion des installations en utilisant régulièrement le progiciel de gestion de la relation client et en surveillant en temps réel les principaux indicateurs de résultats, notamment ceux qui ont trait à l'aménagement des locaux à usage de bureau et à la gestion du matériel;

f) Améliorer la gestion des biens immobiliers hors Siège en adoptant une vue d'ensemble à l'échelle de l'Organisation lors de l'élaboration de plans d'équipement stratégiques pour les bureaux hors Siège et en coordonnant soigneusement la planification et l'exécution des travaux de construction et des gros travaux d'entretien hors Siège;

g) Continuer d'assurer des services de voyage et de transport de façon efficace et rationnelle, notamment en appliquant les pratiques de référence dans ce domaine, en travaillant en coopération étroite et en concertation avec les autres organismes des Nations Unies;

h) Améliorer l'application des normes d'archivage de l'Organisation des Nations Unies au Secrétariat en assurant des services de conseils et en diffusant des outils d'aide en ligne, notamment une panoplie de moyens de contrôle;

i) Améliorer l'efficacité des services de courrier et de valise diplomatique en renforçant continuellement les systèmes informatiques de tri, de suivi et d'expédition du courrier;

j) Renforcer les activités d'élaboration de politiques et de contrôle en matière de gestion des installations.

## Composante 2 Services d'achat

**Objectif de l'Organisation :** Veiller à ce que les achats soient effectués de façon efficace et rationnelle et dans le respect des délais et des plus hautes normes de qualité

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Achats effectués en pleine conformité avec les plans d'achat	a) i) Augmentation du pourcentage des clients interrogés qui se disent satisfaits ii) Diminution du nombre moyen de semaines qui s'écoulent entre la finalisation du cahier des charges et la passation des marchés
b) Accroissement de la concurrence internationale	b) Augmentation du nombre de fournisseurs pouvant être invités à soumissionner
c) Amélioration de l'application des politiques, procédures et pratiques de référence en matière d'achats	c) Diminution du nombre d'opinions défavorables formulées par le Comité des commissaires aux comptes de l'ONU
d) Amélioration de la participation des fournisseurs de pays en développement et de pays en transition aux marchés de l'ONU	d) Augmentation du nombre de fournisseurs de pays en développement et de pays en transition agréés par l'ONU pour ses marchés

### Stratégie

24.34 L'exécution de cette composante incombe à la Division des achats du Bureau des services centraux d'appui. La Division portera une attention particulière aux objectifs ci-après :

a) Promouvoir la mise en commun des pratiques optimales en matière d'achats entre les organismes des Nations Unies; analyser les procédures et directives en matière d'achats en se servant d'outils informatiques tels que Wikipedia et le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies et extranet; coopérer étroitement avec les demandeurs de fourniture de biens ou services et les parties prenantes pour pouvoir établir des plans d'achats plus exacts et plus satisfaisants et les soumettre à temps ainsi qu'élaborer des plans de sélection de fournisseurs, des cahiers des charges, des spécifications et des critères d'évaluation objectifs;

b) Resserrer la coopération avec la Chambre de commerce internationale, la Fédération mondiale des chambres de commerce et ses membres à travers le monde, en vue de diffuser des informations sur les exigences de l'ONU en matière de soumission et de rechercher, par leur intermédiaire, des fournisseurs potentiels pour les secteurs d'activité en mal de fournisseurs, et examiner régulièrement les prestations des fournisseurs, notamment en faisant appel à des organismes de contrôle externes;

c) Concevoir et organiser des stages de formation en ligne aux achats qui seront offerts tour à tour au personnel du Siège et à celui d'autres lieux d'affectation pour garantir l'application cohérente et le plein respect des politiques, procédures et

pratiques établies dans toute l'Organisation, et adopter des mesures correctives en réponse aux observations et recommandations formulées par les organes de contrôle.

### Sous-programme 5\*

## Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications

**Objectif de l'Organisation** : Faciliter la réalisation des objectifs stratégiques de l'Organisation au moyen des technologies de l'information et des communications

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de la gestion des connaissances, des ressources et des infrastructures	a) i) Augmentation du nombre d'applications et de services et d'infrastructures communs mis à disposition par le biais des programmes de gestion des connaissances, de gestion des ressources et de gestion des infrastructures ii) Augmentation du nombre d'études de faisabilité qui sont conformes aux processus de gouvernance établis iii) Augmentation du nombre de systèmes et d'infrastructures regroupés en pôles informatiques
b) Optimisation de l'utilisation des technologies de l'information et des communications conformément aux normes communes	b) Augmentation du nombre de normes, de directives et de procédures informatiques qui sont appliquées à l'échelle du système
c) Amélioration de la coordination, de la collaboration et de la cohérence au sein du système des Nations Unies sur toutes les questions touchant à l'informatique et à la télématique	c) Intensification des efforts d'harmonisation dans tout le système

### Stratégie

24.35 L'exécution du sous-programme incombe au Bureau des technologies de l'information et des communications, conformément aux dispositions de la résolution 63/262 de l'Assemblée générale. Celui-ci s'attachera principalement à intégrer les fonctions informatiques dans l'ensemble du Secrétariat et à assurer la cohérence et la coordination de ces fonctions au niveau de l'Organisation, en établissant une structure de gouvernance efficace sur le plan opérationnel, aux chaînes hiérarchiques et de responsabilité clairement définies, et en suscitant une intensification de la coordination et de la collaboration entre les organismes des Nations Unies sur toutes les questions relatives à l'informatique et à la télématique,

\* L'exécution du sous-programme relève exclusivement du Bureau des technologies de l'information et des communications du Siège.



conformément à la stratégie approuvée par l'Assemblée en la matière. Dans ce contexte, l'accent sera mis sur les éléments suivants :

- a) Mise en place de structures, de politiques, de procédures et de normes générales aux fins d'une gestion plus efficace des technologies de l'information et des communications;
- b) Mise au point de programmes stratégiques dans les domaines de la gestion des connaissances, de la gestion des ressources et de la gestion des infrastructures pour mieux répondre aux besoins de l'Organisation;
- c) Examen objectif des initiatives et services relatifs à l'informatique et à la télématique pour optimiser l'utilisation des ressources informatiques;
- d) Renforcement de la coordination et de la collaboration dans le domaine de l'informatique et de la télématique avec d'autres organismes des Nations Unies, notamment dans le cadre des activités d'harmonisation (entreprises soit directement ensemble soit par le biais du réseau Technologies de l'information et des communications du Comité de haut niveau sur la gestion) comme l'établissement de répertoires du système des Nations Unies, la mise en place d'un réseau mondial, la comparaison des coûts des opérations informatiques, etc.;
- e) Examen de toutes les initiatives et opérations informatiques du Secrétariat.

## Sous-programme 6 Services informatiques

**Objectif de l'Organisation** : Faciliter la réalisation des objectifs opérationnels de l'Organisation au moyen des technologies de l'information et des communications

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de l'aptitude de l'Organisation à gérer ses activités	a) i) Augmentation du nombre de services informatisés ii) Augmentation du pourcentage de services qui répondent au niveau de prestation standard voulu
b) Renforcement de l'harmonisation des procédures de prestation de services et d'exécution de projets avec les pratiques de référence	b) Augmentation du nombre de services assurés selon les pratiques de référence établies par l'Organisation internationale de normalisation

### Stratégie

24.36 L'exécution du sous-programme incombe au Bureau des technologies de l'information et des communications qui relève du Directeur général de l'informatique. Les grands axes du programme de travail seront les suivants :

- a) Traduire les besoins fonctionnels et opérationnels de l'Organisation par des acquisitions utiles et par l'application efficace de solutions qui reposent sur les technologies de l'information et des communications, en s'attachant plus

spécifiquement à améliorer la gestion de l'information et la planification des ressources;

- b) Définir les besoins de services ainsi que les prestations et les activités et structures d'appui correspondantes;
- c) Définir des niveaux de résultat à partir des critères de référence utilisés dans le secteur et suivre les résultats obtenus;
- d) Promouvoir un bon usage des logiciels libres au Secrétariat;
- e) Améliorer la prestation de services et le suivi des résultats;
- f) Élaborer et mettre en service un répertoire général de services en vue d'améliorer les services fournis par le Bureau des technologies de l'information et des communications et autres groupes informatiques aux fins de la réalisation des objectifs stratégiques de l'Organisation.

## B. Office des Nations Unies à Genève\*

### Sous-programme 2

#### Planification des programmes, budget et comptabilité (Genève)

**Objectif de l'Organisation** : Assurer une gestion financière saine, efficace et rationnelle des avoirs de l'ONU placés sous la responsabilité de l'Office des Nations Unies à Genève

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de la gestion des crédits ouverts dans le budget-programme	a) Réduction des engagements non réglés et annulation des engagements d'exercices antérieurs, en pourcentage du montant définitif des crédits ouverts
b) Amélioration de la gestion des ressources extrabudgétaires	b) i) Réduction des délais d'ouverture des crédits extrabudgétaires ii) Diminution de l'écart (en pourcentage) entre le montant des crédits extrabudgétaires et celui des dépenses
c) Caractère plus exhaustif des données financières	c) i) Opinion favorable du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers ii) Absence d'opinions défavorables majeures des commissaires aux comptes au sujet d'autres questions financières
d) Efficacité des services de trésorerie	d) Augmentation du pourcentage de décaissements effectués selon les règles du SWIFT

\* L'exécution du sous-programme 1 relève exclusivement du Département de la gestion au Siège; celle du sous-programme 5 relève exclusivement du Bureau des technologies de l'information et des communications.

- e) Opérations financières effectuées dans les délais et sans erreur
- e) i) Augmentation du pourcentage des paiements et des transactions comptabilisés dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires
- ii) Rapprochements bancaires effectués dans les 30 jours suivant la fin du mois

\* L'exécution du sous-programme 1 relève exclusivement du Département de la gestion au Siège; celle du sous-programme 5 relève exclusivement du Bureau des technologies de l'information et des communications.

### Stratégie

24.37 L'exécution du sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources financières. Pour atteindre l'objectif fixé, le Service appliquera la stratégie suivante :

- a) Participer à la formulation des politiques de l'Organisation des Nations dans les domaines budgétaire et financier et en ce qui concerne la trésorerie et les domaines connexes et se tenir au fait des évolutions en la matière, notamment en ce qui concerne le nouveau progiciel de gestion intégré et les Normes comptables internationales pour le secteur public;
- b) Maintenir des rapports étroits avec le Siège et communiquer avec les organismes qui font appel aux services de l'Office des Nations Unies à Genève en temps voulu pour les questions de gestion financière;
- c) Examiner régulièrement les modalités d'exécution des tâches afin de déterminer les moyens de gagner en efficacité dans la gestion financière et les méthodes de travail;
- d) Procéder à une évaluation des risques dans le cadre des activités en cours, introduire des mesures correctives ou renforcer les mécanismes de contrôle;
- e) Veiller à l'application stricte du Règlement financier, des règles de gestion financière et des politiques financières de l'ONU.

### Sous-programme 3 Gestion des ressources humaines (Genève)

**Objectif de l'Organisation** : Promouvoir un changement de culture institutionnelle à l'Office des Nations Unies à Genève pour répondre aux nouveaux besoins et exigences

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de la faculté d'adaptation du personnel	a) Indice de mobilité du personnel d'au moins 20 %
b) Renforcement de l'aptitude du personnel en poste à s'acquitter de sa tâche	b) Au moins 50 % du personnel a bénéficié de 5 jours de formation par an, soit l'objectif minimum

- |   |   |
|---|---|
| c) Amélioration des conditions de travail                   | c) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires interrogés qui reconnaissent l'apport positif des programmes d'organisation des carrières et d'accompagnement de la mobilité lors d'un changement de poste   |
| d) Amélioration des services médicaux destinés au personnel | d) i) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires qui se déclarent satisfaits des services dont ils ont bénéficié<br><br>ii) 100 % des entités participant au Service médical commun de l'Office des Nations Unies à Genève s'en disent satisfaites |

---

### Stratégie

24.38 L'exécution du sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources humaines. Celui-ci s'attachera à mettre en œuvre le programme de réforme de la gestion des ressources humaines du Secrétaire général. Il s'efforcera plus particulièrement d'adapter les services fournis aux priorités actuelles de l'Organisation pour ce qui est : a) du recrutement et de l'administration du personnel; b) de la formation et du perfectionnement dans le cadre de l'organisation et de l'accompagnement des carrières, et du renforcement des compétences techniques et spécialisées; c) des services médicaux, notamment des programmes axés sur la santé et le bien-être; et d) de l'incitation à la mobilité pour former un personnel plus adaptable et polyvalent.

### Sous-programme 4 Services d'appui (Genève)

---

**1. Objectif de l'Organisation :** Assurer le fonctionnement rationnel et efficace de l'Office des Nations Unies à Genève en ce qui concerne la gestion des bureaux et des installations de conférence, la gestion des avoirs, les voyages et les transports, et les services du courrier et de la valise diplomatique

---

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Amélioration de la qualité et des délais d'intervention des services d'entretien et de maintenance	a) Augmentation de la proportion de services assurés selon les normes établies
b) Amélioration de la gestion des biens	b) Nombre de programmes de maintenance normalisés, complets et à jour
c) Réalisation d'économies sur les frais de voyage	c) Maintien des économies réalisées par rapport au coût total des voyages

---

**2. Objectif de l'Organisation :** Veiller à ce que les achats soient effectués de façon efficace et économique, dans le respect des délais et des plus hautes normes de qualité

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Services d'achat pleinement conformes aux exigences des plans d'achats	a) i) Augmentation du pourcentage d'accords stratégiques à long terme tels que les contrats permanents et les contrats-cadres ii) Réduction du nombre de jours entre l'établissement définitif du cahier des charges et la passation des marchés
b) Renforcement de la concurrence internationale	b) Augmentation du nombre de fournisseurs qualifiés pour être invités à soumissionner
c) Amélioration de l'accès et de la participation aux marchés de l'ONU en faveur des fournisseurs de pays en développement et de pays en transition	c) Augmentation du nombre de fournisseurs de pays en développement et de pays en transition agréés par l'ONU

### Stratégie

24.39 L'exécution du sous-programme incombe aux Services centraux d'appui, qui s'attacheront à rendre la gestion des installations plus efficace et à assurer de façon efficace et rationnelle des services d'achat et de voyage de qualité.

## Sous-programme 6 Services informatiques (Genève)

**Objectif de l'Organisation :** Faciliter la réalisation des objectifs opérationnels de l'Organisation au moyen des technologies de l'information et des communications

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de l'aptitude de l'Organisation à gérer ses activités	a) i) Augmentation du nombre de services informatisés ii) Augmentation du pourcentage de services répondant aux normes en ce qui concerne les niveaux de prestation attendus
b) Renforcement de l'harmonisation des procédures de prestation de services et d'exécution de projets avec les pratiques de référence	b) Augmentation du nombre de services assurés selon les pratiques de référence établies par l'Organisation internationale de normalisation

### Stratégie

24.40 L'exécution du sous-programme incombe au Service des technologies de l'information et des communications. En coordination avec le Directeur général de l'informatique et le Bureau des technologies de l'information et des

communications, le Service continuera de s'attacher à mettre en œuvre les politiques informatiques de l'Organisation. Le programme de travail sera particulièrement axé sur les objectifs suivants :

- a) Traduire les besoins fonctionnels et opérationnels de l'Organisation par des acquisitions utiles et par l'application efficace de solutions qui reposent sur les technologies de l'information et des communications, en s'attachant plus spécifiquement à améliorer la gestion de l'information et des ressources;
- b) Définir les besoins de services ainsi que les prestations et les activités et structures d'appui correspondantes;
- c) Définir des niveaux de résultat à partir des critères de référence utilisés dans le secteur et suivre les résultats obtenus;
- d) Promouvoir la réalisation des objectifs fonctionnels de l'Organisation par le biais de solutions reposant sur les technologies de l'information et des communications, notamment le progiciel de gestion intégré.

## C. Office des Nations Unies à Vienne\*

### Sous-programme 2

#### Planification des programmes, budget et comptabilité (Vienne)

---

**Objectif de l'Organisation :** Assurer une gestion financière saine, effective et efficace des avoirs de l'ONU placés sous la responsabilité de l'Office des Nations Unies à Vienne

---

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de la gestion des crédits ouverts au titre du budget-programme	a) Réduction des engagements non réglés et annulation des engagements d'exercices antérieurs, en pourcentage du montant définitif des crédits ouverts
b) Amélioration de la gestion des ressources extrabudgétaires	b) i) Réduction des délais d'ouverture des crédits extrabudgétaires ii) Diminution de l'écart (en pourcentage) entre le montant des crédits extrabudgétaires et celui des dépenses
c) Caractère plus exhaustif des données financières	c) i) Opinion positive du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers ii) Absence d'opinions défavorables majeures des commissaires aux comptes au sujet d'autres questions financières

---

\* L'exécution du sous-programme 1 relève exclusivement du Département de la gestion au Siège; celle du sous-programme 5 relève exclusivement du Bureau des technologies de l'information et des communications.

- 
- d) Opérations financières effectuées dans les délais et sans erreur
- d) i) Augmentation du pourcentage des paiements et des transactions comptabilisés dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires
- ii) Rapprochements bancaires effectués dans les 30 jours suivant la fin du mois
- iii) Augmentation du pourcentage de décaissements automatiques
- 

### Stratégie

24.41. L'exécution du sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources financières. Pendant l'exercice biennal, le Service continuera de renforcer la surveillance qu'il exerce sur l'exécution du budget, les contrôles financiers et l'établissement des rapports. Il continuera d'apporter son concours à toutes les entités de l'Office des Nations Unies à Vienne et de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime dans les domaines de la planification des programmes, de la budgétisation, de l'exécution du budget et de l'établissement de rapports à ce sujet et sur la gestion financière. La stratégie mise en œuvre comprendra les éléments suivants :

- a) Améliorer les services aux clients et simplifier les procédures administratives;
- b) Aider, orienter et former les directeurs de programme et le personnel des services administratifs des organisations clientes en ce qui concerne les questions financières et budgétaires, les procédures d'examen et l'exécution du budget;
- c) Renforcer les contrôles financiers internes et rationaliser les procédures et directives financières afin de garantir une gestion financière efficace;
- d) Améliorer les procédures en vigueur en matière d'administration des fonds extrabudgétaires, de manière à servir plus rapidement encore les départements et bureaux clients;
- e) Participer à la formulation des politiques de l'Organisation des Nations Unies dans les domaines budgétaire et financier et en ce qui concerne la trésorerie et les domaines connexes et se tenir au fait des évolutions en la matière, notamment en ce qui concerne le nouveau progiciel de gestion intégré et les Normes comptables internationales pour le secteur public.

### Sous-programme 3

#### Gestion des ressources humaines (Vienne)

**Objectif de l'Organisation** : Promouvoir un changement de culture institutionnelle à l'Office des Nations Unies à Vienne pour répondre à de nouvelles exigences et de nouveaux besoins

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de la faculté d'adaptation du personnel	a) Indice de mobilité du personnel d'au moins 20 %
b) Amélioration de l'aptitude du personnel en poste à s'acquitter de sa tâche	b) Au moins 50 % du personnel a bénéficié de cinq jours de formation par an, soit l'objectif minimum.
c) Amélioration des conditions de travail	c) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires interrogés qui reconnaissent l'apport positif des programmes d'organisation des carrières et d'accompagnement de la mobilité lors d'un changement de poste

#### Stratégie

24.42. L'exécution du sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources humaines. Celui-ci s'attachera à mettre en œuvre le programme de réforme du Secrétaire général concernant la gestion des ressources humaines, en particulier dans les domaines suivants : a) valorisation des ressources humaines, avec l'acquisition de nouvelles compétences techniques et spécialisées, l'articulation étroite entre activités de perfectionnement et de formation et système d'évaluation et de notation des fonctionnaires, la planification des successions, le suivi des résultats, les mécanismes d'organisation des carrières, l'amélioration des conditions d'emploi et l'application du principe de l'égalité des sexes; b) renforcement du mécanisme de responsabilisation des fonctionnaires et des cadres supérieurs à tous les niveaux. Il s'emploiera également à proposer des services médicaux appropriés, y compris des programmes de santé et d'hygiène de vie, au personnel de toutes les entités des Nations Unies à Vienne; et c) incitation à la mobilité pour former un personnel plus adaptable et polyvalent.



## Sous-programme 4 Services d'appui (Vienne)

**1. Objectif de l'Organisation :** Assurer le fonctionnement rationnel et efficace de l'Office des Nations Unies à Vienne, de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et des entités apparentées en ce qui concerne la gestion des bureaux et des installations de conférence, la gestion des avoirs, les voyages et les transports, la gestion des archives et des dossiers, les services du courrier et de la valise diplomatique et les activités commerciales

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de la qualité et des délais d'intervention des services d'entretien et de maintenance	a) Augmentation de la proportion de services assurés selon les normes établies
b) Réalisation d'économies sur les frais de voyage	b) Maintien des économies réalisées par rapport au coût total des voyages
c) Gestion plus rigoureuse des archives à l'Office des Nations Unies à Vienne et à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime	c) Introduction et mise en service de l'archivage électronique à l'Office des Nations Unies à Vienne et à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, en remplacement du traditionnel support papier

**2. Objectif de l'Organisation :** Veiller à ce que les achats soient effectués de façon efficace et économique, dans le respect des délais et des plus hautes normes de qualité

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Services d'achat pleinement conformes aux exigences des plans d'achat	a) i) Satisfaction accrue en ce qui concerne les services fournis, tant à Vienne que dans les bureaux extérieurs, mesurée à l'aide d'un questionnaire sur la qualité des services ii) Réduction du nombre de semaines entre l'établissement définitif du cahier des charges et la passation des marchés iii) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires chargés des achats, à l'Office des Nations Unies à Vienne et à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime ayant reçu une formation complète
b) Renforcement de la concurrence internationale	b) Augmentation du nombre de fournisseurs qualifiés pour être invités à soumissionner
c) Amélioration de l'accès et de la participation aux marchés de l'ONU en faveur des fournisseurs de pays en développement et de pays en transition	c) Augmentation du nombre de fournisseurs de pays en développement et de pays en transition agréés par l'ONU

### Stratégie

24.43. L'exécution du sous-programme incombe à la Section de l'appui général et à la Section des achats de la Division de la gestion. Elle sera axée sur les objectifs suivants :

- a) Maintien de services efficaces et économiques pour les voyages, les visas et les transports, grâce notamment à une coopération étroite avec d'autres organismes des Nations Unies ayant leurs bureaux au Centre international de Vienne;
- b) Amélioration des normes d'archivage pour l'Office des Nations Unies à Vienne et l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, l'objectif étant d'avoir un bureau sans papier grâce notamment à la diffusion et à l'archivage électroniques des documents;
- c) Recherche d'économies d'énergie et de mesures respectueuses de l'environnement au Centre international de Vienne;
- d) Amélioration de la qualité et des délais de traitement des achats avec l'informatisation et la rationalisation plus poussées des procédures d'achat autant que faire se peut.

### Sous-programme 6 Services informatiques (Vienne)

**Objectif de l'Organisation** : Faciliter la réalisation des objectifs opérationnels de l'Organisation au moyen des technologies de l'information et des communications

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de l'aptitude de l'Organisation à gérer ses activités	a) i) Augmentation du nombre de services informatisés ii) Augmentation du pourcentage de services répondant aux normes en ce qui concerne les niveaux de prestation attendus
b) Renforcement de l'harmonisation des procédures de prestation de services et d'exécution de projets avec les pratiques de référence	b) Augmentation du nombre de services assurés selon les pratiques de référence établies par l'Organisation internationale de normalisation

### Stratégie

24.44. L'exécution du sous-programme incombe au Service des technologies de l'information et des communications de la Division de la gestion. Le programme de travail sera essentiellement axé sur les objectifs suivants :

- a) Traduire les besoins fonctionnels et opérationnels de l'Organisation par des acquisitions et par l'application efficace et rationnelle de solutions qui reposent sur les TIC, en s'attachant plus spécifiquement à améliorer la gestion de l'information et des ressources;

- b) Définir les besoins de services ainsi que les prestations et les activités et structures d'appui correspondantes;
- c) Définir des niveaux de résultat à partir des critères de référence utilisés dans le secteur et suivre les résultats obtenus.

## D. Office des Nations Unies à Nairobi\*

### Sous-programme 2

#### Planification des programmes, budget et comptabilité (Nairobi)

**Objectif de l'Organisation** : Assurer une gestion financière saine, rationnelle et efficace des avoirs de l'Organisation des Nations Unies placés sous la responsabilité de l'Office des Nations Unies à Nairobi

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Amélioration de la gestion des crédits ouverts au titre du budget-programme	a) Réduction des engagements non réglés et annulation des engagements d'exercices antérieurs, en pourcentage du montant définitif des crédits ouverts
b) Amélioration de la gestion des ressources extrabudgétaires	b) i) Réduction des délais d'ouverture des crédits extrabudgétaires ii) Diminution de l'écart (en pourcentage) entre le montant des crédits extrabudgétaires et celui des dépenses
c) Caractère plus exhaustif des données financières	c) i) Opinion positive du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers ii) Absence d'opinions défavorables majeures des commissaires aux comptes au sujet d'autres questions financières
d) Opérations financières effectuées dans les délais et sans erreur	d) i) Augmentation du pourcentage des paiements et des transactions comptabilisés dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires ii) Rapprochements bancaires effectués dans les 30 jours suivant la fin du mois iii) Augmentation du pourcentage de décaissements automatiques par le système SWIFT

\* L'exécution du sous-programme 1 relève exclusivement du Département de la gestion au Siège; celle du sous-programme 5 relève exclusivement du Bureau des technologies de l'information et des communications.

## Stratégie

24.45. L'exécution du sous-programme incombe au Service de gestion du budget et des ressources financières de la Division des services administratifs. Pendant la période biennale, le Service continuera de tirer pleinement parti des innovations technologiques de façon à rationaliser davantage les procédures financières et budgétaires et à renforcer les mécanismes de suivi, de contrôle financier et d'établissement de rapports. La stratégie mise en œuvre comprendra les éléments suivants :

- a) Gérer l'utilisation des ressources en exploitant l'outil technologique pour mieux servir les clients et simplifier les procédures administratives;
- b) Aider, orienter et former des directeurs de programme et le personnel des services administratifs des organisations clientes en ce qui concerne les questions financières et budgétaires, les procédures d'examen et l'exécution du budget;
- c) Renforcer les contrôles financiers internes et rationaliser les procédures et directives financières afin de garantir une gestion financière efficace;
- d) Revoir périodiquement l'organisation des tâches afin de trouver les moyens de servir plus rapidement et efficacement les clients;
- e) Participer à la formulation des politiques de l'Organisation des Nations Unies dans les domaines budgétaire et financier et en ce qui concerne la trésorerie et les domaines connexes et se tenir au fait des évolutions en la matière, notamment en ce qui concerne le nouveau progiciel de gestion intégré et les Normes comptables internationales pour le secteur public.

## Sous-programme 3 Gestion des ressources humaines (Nairobi)

**Objectif de l'Organisation :** Promouvoir un changement de culture institutionnelle à l'Office des Nations Unies à Nairobi pour répondre à de nouvelles exigences et de nouveaux besoins

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de la faculté d'adaptation du personnel	a) Indice de mobilité du personnel d'au moins 16 %
b) Amélioration de l'aptitude du personnel en poste à s'acquitter de sa tâche	b) Au moins 50 % du personnel a bénéficié de cinq jours de formation par an, soit l'objectif minimum.
c) Amélioration des conditions de travail	c) Augmentation du pourcentage de fonctionnaires interrogés qui reconnaissent l'apport positif des programmes d'organisation des carrières et d'accompagnement de la mobilité lors d'un changement de poste
d) Amélioration des services de santé destinés au personnel	d) Augmentation du pourcentage de clients qui se déclarent satisfaits des services dont ils ont bénéficié

## Stratégie

24.46. L'exécution du sous-programme incombe au Service de la gestion des ressources humaines. Celui-ci visera l'excellence de ses prestations grâce à la mise en œuvre d'une stratégie s'appuyant principalement sur les domaines d'action suivants :

- a) Rationalisation des procédures et des méthodes, et mise en service des applications administratives en ligne;
- b) Bonne communication pour tenir le personnel informé des règles de l'ONU et de leurs droits par le biais de notes de synthèse, de notifications et de brochures en ligne ainsi que par des actions de sensibilisation;
- c) Promotion d'une culture du travail axée sur le service et le client, où l'on attache de l'importance aux bonnes relations avec les employés et à la prestation des services;
- d) Organisation de programmes de formation fondés sur les besoins pour améliorer les aptitudes du personnel en matière de gestion et d'encadrement ainsi que d'organisation des carrières;
- e) Aide à la réalisation des objectifs des départements en matière de personnel par le biais d'activités de recrutement, la mise en service d'un système de gestion en ligne des vacances de poste et la publication ponctuelle de rapports trimestriels sur les résultats obtenus;
- f) Promotion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et amélioration des conditions de travail en encourageant les horaires flexibles et le télétravail, ainsi qu'en offrant des services de soutien antistress et des conseils en matière de gestion de la santé;
- g) Fourniture de services consultatifs aux cadres supérieurs sur les questions relatives aux ressources humaines;
- h) Encouragement de la mobilité, de la faculté d'adaptation et de la polyvalence du personnel.

## Sous-programme 4 Services d'appui (Nairobi)

**1. Objectif de l'Organisation :** Assurer le fonctionnement rationnel et efficace de l'Office des Nations Unies à Nairobi, de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et des entités apparentées en ce qui concerne la gestion des bureaux et des installations de conférence, la gestion des avoirs, les voyages et les transports, la gestion des archives et des dossiers, les services du courrier et de la valise diplomatique et les activités commerciales

### Réalisations escomptées du Secrétariat

### Indicateurs de succès

a) Amélioration de la qualité et des délais d'intervention des services d'entretien et de maintenance

a) Augmentation de la proportion de services assurés selon les normes établies

b) Amélioration de la gestion des biens immobiliers	b) Programmes de maintenance des biens immobiliers qui sont normalisés, complets et à jour
c) Réalisation d'économies sur les frais de voyage	c) Réalisation d'économies supérieures par rapport au coût total des voyages
d) Amélioration de la gestion des archives	d) Augmentation du pourcentage de bureaux qui appliquent les normes d'archivage à l'Office des Nations Unies à Nairobi, au Programme des Nations Unies pour l'environnement et au Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat)
e) Mécanismes élargis de partage des coûts et de services communs	e) Augmentation du nombre d'institutions abonnées/parties à des accords de partage des coûts

**2. Objectif de l'Organisation :** Veiller à ce que les achats soient effectués de façon efficace et économique, dans le respect des délais et des plus hautes normes de qualité

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Services d'achat pleinement conformes aux exigences des plans d'achat	a) i) Augmentation du pourcentage d'accords stratégiques à long terme tels que les contrats permanents et les contrats-cadres ii) Réduction du nombre de semaines entre l'établissement définitif du cahier des charges et la passation des marchés
b) Renforcement de la concurrence internationale	b) Augmentation du nombre de fournisseurs qualifiés pour être invités à soumissionner
c) Amélioration de l'accès et de la participation aux marchés de l'ONU en faveur des fournisseurs de pays en développement et de pays en transition	c) Augmentation du nombre de fournisseurs de pays en développement et de pays en transition agréés par l'ONU

### Stratégie

24.47. L'exécution du sous-programme incombe au Service d'appui de la Division des services administratifs. Le Service s'efforcera d'harmoniser les politiques et les procédures, de réaménager les procédures internes, de renforcer les capacités, de mettre en place des services communs, de nouer des partenariats avec les clients et d'améliorer les infrastructures. Il visera plus particulièrement les objectifs suivants :

- a) Réduire les délais d'intervention des services d'entretien et maintenance;
- b) Améliorer et moderniser les installations;
- c) Maintenir des services efficaces et économiques pour les voyages, les visas et les transports, en particulier grâce à une coopération étroite avec d'autres organisations du système des Nations Unies;

- d) Continuer d'améliorer la qualité et les délais de traitement des achats grâce à l'informatisation et à la rationalisation plus poussées des procédures d'achat;
- e) Faciliter l'accès aux documents archivés et préconiser l'adoption de pratiques de référence en matière d'archivage par les entités institutionnelles basées à Nairobi;
- f) Améliorer la logistique pour gérer les flux des entrées et des sorties de marchandises et de matériel tout en veillant à l'exactitude de la gestion de la base de données du matériel durable et des articles consommables;
- g) Améliorer les systèmes et contrôles de gestion des biens.

## Sous-programme 6 Services informatiques (Nairobi)

**Objectif de l'Organisation :** Faciliter la réalisation des objectifs opérationnels de l'Organisation au moyen des technologies de l'information et des communications

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Renforcement de l'aptitude de l'Organisation à gérer ses activités	a) i) Augmentation du nombre de services informatisés ii) Augmentation du pourcentage de services répondant aux normes en ce qui concerne les niveaux de prestation attendus
b) Renforcement de l'harmonisation des procédures de prestation de services et d'exécution de projets avec les pratiques de référence	b) Augmentation du nombre de services assurés selon les pratiques de référence établies par l'Organisation internationale de normalisation

### Stratégie

24.48. L'exécution du sous-programme incombe au Service des technologies de l'information et des communications de la Division des services administratifs. La priorité stratégique du Service en matière de TIC sera d'aligner étroitement son programme sur la stratégie d'ensemble définie par le Secrétaire général pour mettre l'Organisation des Nations Unies à l'heure de l'électronique en ouvrant l'accès à l'information dans une optique de partage élargi, tout en fournissant aux organismes des Nations Unies présents ou opérant au Kenya les meilleurs services disponibles et l'ensemble le plus économique de services communs, produits et infrastructures TIC. Le programme de travail sera essentiellement axé sur les objectifs suivants :

- a) Traduire les besoins fonctionnels et opérationnels de l'Organisation par des acquisitions et l'application efficaces et rationnelles de solutions qui reposent sur les TIC, en s'attachant plus spécifiquement à améliorer la gestion de l'information et des ressources;
- b) Définir les besoins de services ainsi que les prestations et les activités et structures d'appui correspondantes;

c) Définir des niveaux de résultat à partir des critères de référence utilisés dans le secteur et suivre les résultats obtenus.

## **Textes portant autorisation**

### **Textes de caractère général**

#### *Résolutions de l'Assemblée générale*

- |              |   |
|--------------|---|
| 41/213       | Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation des Nations Unies   |
| 42/211       | Application de la résolution 41/213 de l'Assemblée générale   |
| 52/12 A et B | Rénover l'Organisation des Nations Unies : un programme de réformes   |
| 55/231       | Budgétisation axée sur les résultats  |
| 57/300       | Renforcer l'Organisation des Nations Unies : un programme pour aller plus loin dans le changement   |
| 58/269       | Renforcer l'Organisation des Nations Unies : un programme pour aller plus loin dans le changement   |
| 59/296       | Aspects administratifs et budgétaires du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies : questions concernant l'ensemble des opérations |
| 60/1         | Document final du Sommet mondial de 2005  |
| 60/260       | Investir dans l'Organisation des Nations Unies pour lui donner les moyens de sa vocation mondiale   |
| 60/266       | Aspects administratifs et budgétaires du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies : questions concernant l'ensemble des opérations |
| 60/283       | Investir dans l'Organisation des Nations Unies pour lui donner les moyens de sa vocation mondiale : rapport détaillé  |
| 61/276       | Aspects administratifs et budgétaires du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies : questions concernant l'ensemble des opérations |
| 61/279       | Renforcement des capacités de l'Organisation des Nations Unies sur le plan de la conduite des opérations de maintien de la paix et de l'appui à leur fournir  |
| 62/236       | Questions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009   |
| 62/238       | Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009   |



- 64/243 Questions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011
- 64/244 Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011

### **Sous-programme 1**

#### **Services de gestion, administration de la justice et services à la Cinquième Commission de l'Assemblée générale et au Comité du programme et de la coordination**

##### *Résolutions de l'Assemblée générale*

- 57/307 Administration de la justice au Secrétariat
- 58/268 Planification des programmes
- 58/280 Étude des opérations et procédures administratives de l'Organisation des Nations Unies qui font double emploi, sont trop complexes ou entraînent des lourdeurs bureaucratiques
- 58/316 Nouvelles mesures pour la revitalisation des travaux de l'Assemblée générale
- 59/271 Rapport du Secrétaire général sur les activités du Bureau des services de contrôle interne
- 59/272 Examen de l'application des résolutions 48/218 B et 54/244 de l'Assemblée générale
- 59/275 Planification des programmes
- 59/283 Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies
- 59/313 Une Assemblée générale renforcée et revitalisée
- 60/254 Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif et financier de l'Organisation des Nations Unies
- 60/260 Investir dans l'Organisation des Nations Unies pour lui donner les moyens de sa vocation mondiale
- 60/283 Investir dans l'Organisation des Nations Unies pour lui donner les moyens de sa vocation mondiale : rapport détaillé
- 61/245 Examen global du dispositif de gouvernance et de contrôle de l'Organisation des Nations Unies et de ses fonds, programmes et institutions spécialisées
- 61/261 Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies
- 61/275 Mandat du Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit et renforcement du Bureau des services de contrôle interne
- 62/228 Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies
- 63/253 Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies
- 63/262 Technologies de l'information et des communications; progiciel de gestion intégré; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations

- 63/276 Dispositif de responsabilisation, cadre de référence de la gestion globale des risques et du contrôle interne, et cadre de gestion axée sur les résultats
- 64/259 Système de responsabilisation au Secrétariat l'Organisation des Nations Unies

**Sous-programme 2**

**Planification des programmes, budget et comptabilité**

*Résolutions et décisions de l'Assemblée générale*

- 49/233 Aspects administratifs et budgétaires du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies
- 57/575 Budgétisation axée sur les résultats
- 59/296 Aspects administratifs et budgétaires du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies : questions concernant l'ensemble des opérations
- 60/234 Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes
- 60/257 Planification des programmes
- 61/233 Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes
- 61/235 Planification des programmes
- 62/223 Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes
- 62/224 Planification des programmes
- 63/246 Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes
- 63/247 Planification des programmes

**Sous-programme 3**

**Gestion des ressources humaines**

*Résolutions de l'Assemblée générale*

- 49/222 A et B Gestion des ressources humaines
- 51/226 Gestion des ressources humaines
- 52/252 Révisions de l'article I du Statut du personnel et du chapitre I de la série 100 du Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies
- 53/221 Gestion des ressources humaines
- 55/258 Gestion des ressources humaines
- 57/305 Gestion des ressources humaines

58/144	Amélioration de la situation des femmes dans les organismes des Nations Unies
59/266	Gestion des ressources humaines
60/238	Gestion des ressources humaines
61/239	Régime commun des Nations Unies : rapport de la Commission de la fonction publique internationale
61/244	Gestion des ressources humaines
61/262	Conditions d'emploi et rémunération des personnes qui n'ont pas la qualité de fonctionnaire du Secrétariat : membres de la Cour internationale de Justice et juges et juges <i>ad litem</i> du Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie et du Tribunal pénal international pour le Rwanda
61/274	Proposition détaillée concernant les moyens d'inciter le personnel des Tribunaux pénaux internationaux pour le Rwanda et pour l'ex-Yougoslavie à rester à leur service
62/248	Gestion des ressources humaines
63/250	Gestion des ressources humaines
63/271	Modifications apportées au Statut du personnel
64/243	Questions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011
64/260	Questions particulières relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011

**Sous-programme 4**  
**Services d'appui**

*Résolutions et décisions de l'Assemblée générale*

31/194	Utilisation des locaux à usage de bureaux et des installations de conférence au Centre du Donaupark à Vienne
56/286	Renforcement de la sécurité et de la sûreté des locaux des Nations Unies
57/279	Réforme des achats
57/304	Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications
58/263	Rapport du Corps commun d'inspection sur les activités productrices de recettes dans le système des Nations Unies
58/272	Sujets particuliers relatifs au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005 (section I, Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications)
58/276	Pratiques en matière d'externalisation

- 58/277 Rapport du Corps commun d'inspection sur l'audit de gestion des pratiques de l'Organisation et des fonds et programmes des Nations Unies en matière d'externalisation
- 58/278 Rapport du Corps commun d'inspection sur l'audit de gestion des pratiques de l'Organisation et des fonds et programmes des Nations Unies en matière d'externalisation
- 59/276 Questions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005
- 59/288 Réforme des achats
- 61/246 Réforme des achats
- 61/251 Plan-cadre d'équipement
- 62/87 Plan-cadre d'équipement
- 62/269 Réforme des achats
- 63/263 Questions relatives au budget-programme pour l'exercice biennal 2008-2009
- 63/268 Questions particulières relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2008-2009, section III
- 63/270 Plan-cadre d'équipement
- 64/243 Questions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011

**Sous-programme 5**

**Gestion et coordination stratégiques des technologies de l'information et des communications**

*Résolutions de l'Assemblée générale*

- 52/12 A et B Rénover l'Organisation des Nations Unies : un programme de réformes
- 57/304 Stratégies en matière de technologies de l'information et des communications
- 59/275 Planification des programmes
- 60/283 Investir dans l'Organisation des Nations Unies pour lui donner les moyens de sa vocation mondiale : rapport détaillé
- 61/235 Planification des programmes
- 62/224 Planification des programmes
- 62/250 Compte d'appui aux opérations de maintien de la paix
- 63/247 Planification des programmes
- 63/262 Technologies de l'information et des communications; progiciel de gestion intégré; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations

---

63/269 Informatique et télématique, continuité des opérations et reprise après sinistre : arrangements concernant le centre informatique secondaire du Siège

63/287 Compte d'appui aux opérations de maintien de la paix

**Sous-programme 6**  
**Services informatiques**

*Résolutions de l'Assemblée générale*

57/304 Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications

58/272 Sujets particuliers relatifs au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005 (section I, Stratégie en matière de technologies de l'information et des communications)

63/262 Technologies de l'information et des communications; progiciel de gestion intégré; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations

63/269 Informatique et télématique, continuité des opérations et reprise après sinistre : arrangements concernant le centre informatique secondaire du Siège

63/287 Compte d'appui aux opérations de maintien de la paix

---