



Assemblée générale

Distr. générale
17 septembre 2019
Français
Original : anglais

Soixante-quatorzième session
Point 137 de l'ordre du jour provisoire
Budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019

État d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies

Rapport du Secrétaire général

Résumé

La stratégie Informatique et communications ([A/69/517](#)) est un plan quinquennal conçu pour faire en sorte que l'informatique et les communications soient au service des activités de fond de l'Organisation des Nations Unies dans les domaines de la paix et de la sécurité, des droits de la personne, du droit international, des affaires humanitaires et du développement durable.

Les activités consistant à élaborer des normes et une architecture, à arrêter un cadre de politique générale et à mettre en place un dispositif de gouvernance ont grandement contribué à la mise en œuvre de la stratégie et s'inscrivent par ailleurs dans le prolongement des initiatives de réforme.

Comme suite à la consolidation de la Division de l'informatique et des communications (de l'ancien Département de l'appui aux missions) avec le Bureau de l'informatique et des communications (de l'ancien Département de la gestion), les grands programmes transversaux et les programmes d'appui au personnel des missions, ainsi que ceux liés aux technologies dans les missions, peuvent être exécutés de manière intégrée. Les principales initiatives ainsi que les efforts visant à harmoniser les applications se poursuivent.

La stratégie Informatique et communications a eu pour effet de moderniser l'utilisation qui est faite de la technologie et permis d'acquérir des capacités et aptitudes en matière de technologies d'avant-garde telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, le traitement du langage naturel, la vision numérique et la technologie de la chaîne de blocs. Le Secrétariat a fait évoluer efficacement son plan de sécurité informatique, passant, dans certains domaines, d'une approche réactive à une approche plus préventive ; toutefois, certains problèmes persistent et les menaces vont croissant.



Le présent rapport est le cinquième et dernier sur l'état d'avancement de la stratégie Informatique et communications. On y trouvera un point exhaustif sur la mise en œuvre des grandes initiatives prévues et l'exécution des engagements pris dans le cadre de la stratégie ainsi que des informations actualisées sur l'état d'application des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes.

I. Introduction

1. Entérinée par l'Assemblée générale dans sa résolution [69/262](#), la stratégie Informatique et communications (voir [A/69/517](#)) a pour but d'uniformiser la prestation de services informatiques et de services de communication à l'ONU, au moyen d'activités de modernisation, de transformation et d'innovation sous-tendues par un dispositif de gouvernance renforcé et un bon équilibre entre latitude opérationnelle et contrôle centralisé. Élément central des réformes du Secrétaire général en matière de gestion (voir [A/72/492](#)), cet équilibre est obtenu par une gouvernance accrue et concrétisé par des délégations de pouvoirs, qui sont des outils essentiels à l'application du principe de responsabilité en matière d'informatique et de communication, en particulier de sécurité informatique.

2. Le plan quinquennal de simplification et d'optimisation de l'offre de produits technologiques, qui vise à ouvrir la voie à une nouvelle façon d'utiliser les technologies dans l'Organisation, non plus en tant que service mais en tant qu'outil stratégique, a été élaboré pour :

a) créer un environnement d'interopérabilité propice à la fluidité de l'information dans l'Organisation, afin que celle-ci puisse s'acquitter de son mandat de façon cohérente et intégrée ;

b) veiller à ce qu'il soit tiré parti des technologies de l'information et des communications en tant qu'outil opérationnel et stratégique essentiel aux activités de l'Organisation ;

c) protéger l'Organisation des menaces en matière de cybersécurité, qui croissent rapidement.

3. Dans le cadre de cette stratégie, le Bureau de l'informatique et des communications a pu prendre des initiatives visant à favoriser l'innovation technologique et les technologies nouvelles et avancées.

II. État d'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes

4. Depuis l'adoption de la stratégie, le 29 décembre 2014, la façon dont celle-ci est mise en œuvre a été audité par le Comité des commissaires aux comptes. Le premier rapport annuel du Comité à ce sujet ([A/72/151](#)) a été publié en juillet 2017 et le deuxième ([A/73/160](#)) en juillet 2018.

5. À l'occasion de son audit annuel du Secrétariat, le Comité a relevé un manque de cohérence sur le plan de l'informatique et des communications entre les divers lieux d'affectation, ce qui constitue selon lui un obstacle à l'application de la stratégie.

6. Depuis son premier audit en 2012 ([A/67/651](#)), le Comité des commissaires aux comptes a formulé une cinquantaine de recommandations. Au 31 décembre 2018 (voir [A/73/160](#)), 36 avaient été acceptées et 1 partiellement acceptée par l'Administration. Sur ces 50 recommandations, le Comité a considéré qu'une dizaine avaient intégralement appliquées tandis que 1 était devenue caduque. Les 39 restantes étaient en cours d'application.

7. Au cours de l'audit de 2019 (mené du 18 février au 15 mars 2019), l'Administration a demandé au Comité de classer huit recommandations et de considérer que quatre autres, formulées entre 2012 et 2015, avaient été rendues

caduques. Par ailleurs, cinq recommandations étaient redondantes : trois concernant la gouvernance et deux des doublons dans les applications.

8. Le Bureau de l'informatique et des communications collabore avec les entités des Nations Unies afin de continuer à avancer. S'agissant des recommandations présentées comme relevant du Secrétariat, il est prévu, sous réserve de la décision du Conseil, que la plupart de celles dont l'application incombe au Bureau seront appliquées une fois la stratégie pleinement mise en œuvre.

III. Raison d'être de la stratégie Informatique et communications

9. La stratégie Informatique et communications comporte un plan quinquennal visant à simplifier et à optimiser l'offre de produits technologiques de base afin d'ouvrir la voie à une nouvelle façon d'utiliser les technologies dans l'Organisation, et ce pour trois grandes raisons :

a) Veiller à ce qu'il soit tiré parti des technologies de l'information et des communications en tant qu'outil stratégique essentiel aux activités de l'Organisation.

b) Créer un environnement d'interopérabilité propice à la fluidité de l'information dans l'Organisation, afin que celle-ci puisse s'acquitter de son mandat de façon cohérente et intégrée.

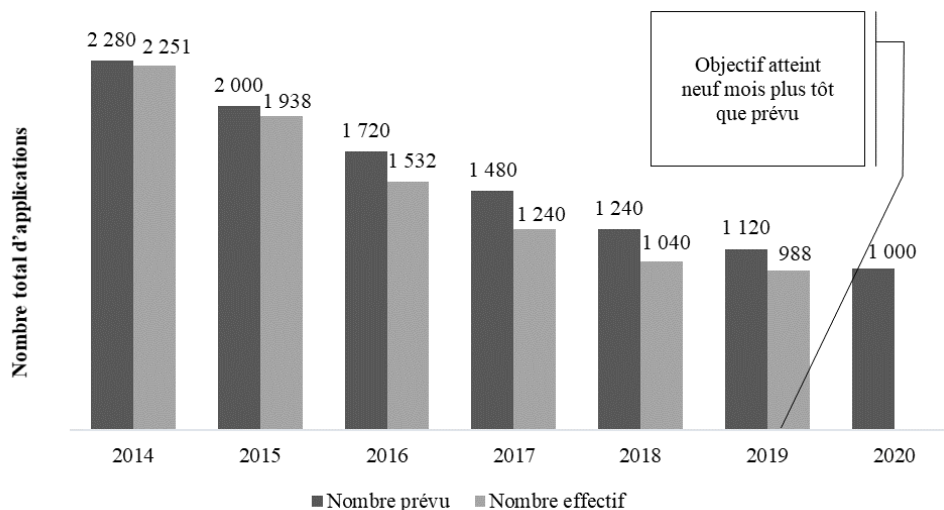
c) Protéger l'Organisation des menaces en matière de cybersécurité.

10. L'environnement informatique très fragmenté constitue le principal obstacle à l'utilisation efficace, efficiente et sûre des technologies de l'information et des communications mis en avant d'abord par le Comité dans son rapport (A/67/651), puis dans la stratégie. Lorsque celle-ci a été présentée, quelque 70 services informatiques étaient éparés dans les différents départements, bureaux et missions. La consolidation de ces services et la mise en place de mécanismes de gouvernance renforcée et d'activités participatives ont permis de remédier en grande partie à cette fragmentation. Le fait d'avoir regroupé la Division de l'informatique et des communications (de l'ancien Département de l'appui aux missions) et le Bureau de l'informatique et des communications constitue une étape importante vers un pilier Informatique et communications plus cohérent.

11. Un objectif fondamental de la stratégie consistait à faire de l'ONU une organisation fondant ses décisions sur des données. La technologie des entrepôts de données a donc été encore améliorée de façon à permettre le stockage de données relatives aux programmes et à l'administration et la création d'ensembles de données communs à utiliser pour produire des tableaux de bord et des analyses prévisionnelles plus complexes.

12. Avant l'adoption de la stratégie, quelque 2 340 applications étaient utilisées par les diverses entités du Secrétariat, ce qui créait des problèmes d'inefficacité, de doubles emplois et d'interopérabilité et compromettait la sécurité de l'information. L'objectif visant à ramener le nombre de ces applications à 1 000 en cinq ans a été atteint neuf mois plus tôt que prévu. Au 1^{er} mars 2019, il n'en existait plus que 988.

Figure I
Nombre d'applications prévu par la stratégie/nombre effectif



13. Lorsque la stratégie Informatique et communications a été présentée, il existait 131 services d'assistance informatique au Secrétariat. Ces services ont été consolidés en un pôle d'assistance centralisée fonctionnant 24 heures sur 24 depuis quatre lieux, ce qui permet de répondre aux demandes et de résoudre les problèmes plus rapidement et d'obtenir une plus grande satisfaction des utilisateurs.

14. Avant l'adoption de la stratégie, plus de 80 centres de données et salles de serveurs abritaient les ressources informatiques de l'Organisation ; il n'existait pas de services d'informatique en nuage. Aujourd'hui, les pôles informatiques de Valence et de Brindisi, principaux centres de données du Secrétariat, facilitent la reprise des activités après sinistre. Un contrat relatif aux services d'informatique en nuage a été conclu et un grand nombre de services destinés aux utilisateurs finals sont fournis de cette façon, au titre de contrats qui ont été négociés directement avec les prestataires afin de préserver la confidentialité des données appartenant à l'Organisation.

15. L'ONU fait l'objet d'un nombre croissant de cyberattaques. En 2018, 710 millions de connexions sur des sites Web malveillants ont été bloquées, quatre attaques par déni de service ont été déjouées chaque mois en moyenne et quelque 4 000 courriels contenant des codes malveillants ont été bloqués chaque jour. Les menaces auxquelles l'Organisation doit faire face sont d'une ampleur et d'une complexité croissantes. Une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité informatique a été créée pour donner à toutes les utilisatrices et à tous les utilisateurs autorisés, y compris à celles et à ceux n'ayant pas le statut de fonctionnaire et à celles et ceux autres que le personnel du Secrétariat, les moyens de protéger l'Organisation. Plus de 86 000 personnes l'ont déjà suivie. Le programme a été mis à la disposition de tous les organismes, fonds et programmes des Nations Unies ; ainsi, le Centre international de calcul des Nations Unies, l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance l'ont adopté.

16. L'innovation est au cœur de la stratégie Informatique et communications. Comme suite aux efforts de rationalisation, un programme de promotion de l'innovation a été mis en œuvre afin d'aider les diverses entités de l'ONU à moderniser leur fonctionnement.

17. Le Bureau de l'informatique et des communications a établi un cadre de prestation de services centralisés, le but étant de transformer les services informatiques disparates en une seule structure cohérente. Les pôles informatiques, le Pôle d'assistance centralisée et les pôles applications fournissent toute une gamme de services en matière d'informatique et de communications par l'intermédiaire d'un ensemble structuré d'unités administratives. Les centres technologiques régionaux font le lien entre le Bureau de l'informatique et des communications et les services informatiques des bureaux, départements et missions.

18. L'Organisation doit absolument être à l'avant-garde de la révolution technologique axée sur les données que connaît le monde. Le Secrétariat continuera de faire fond sur les progrès réalisés dans le cadre de la stratégie Informatique et communications et de tirer profit de la technologie, de l'innovation, des données et des partenariats pour fournir les services numériques et les services de transmission de données dont l'Organisation a besoin pour s'acquitter de son mandat en recourant aux moyens les plus modernes.

IV. Réforme en matière de gestion : technologies de l'information et des communications

19. Le nouveau Bureau de l'informatique et des communications est devenu opérationnel le 1^{er} janvier 2019, en application de la résolution [72/266](#) B de l'Assemblée générale.

20. Le Bureau redéfinit actuellement, en vue de les diffuser et d'en assurer la visibilité auprès de toutes les entités du Secrétariat, les dispositions et modalités de communication de l'information relative aux technologies de l'information et des communications, qui constituent un outil important destiné à approfondir l'application de la stratégie en vigueur et à orienter l'élaboration de celle qui lui succédera.

21. Le Bureau a noué d'étroits partenariats avec le Département de l'appui opérationnel et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, entre autres, en vue d'améliorer l'exécution des programmes grâce à des solutions techniques novatrices.

22. Ces solutions intelligentes visent à répondre à la fois aux besoins administratifs et techniques de l'Organisation en connectant les gens, les données et les informations plus rapidement et plus facilement. Les courriels, les fichiers ainsi que les comptes Umoja et Inspira sont accessibles où que l'on soit dans le monde.

23. L'optimisation de l'environnement informatique a permis d'améliorer les opérations et la prestation de services et de fournir au quotidien un appui plus efficace aux fonctionnaires. Par exemple, le réseau institutionnel étendu relie 594 lieux d'affectation et permet d'assurer une plus grande homogénéité en termes de bande passante.

V. Une nouvelle approche de la gouvernance

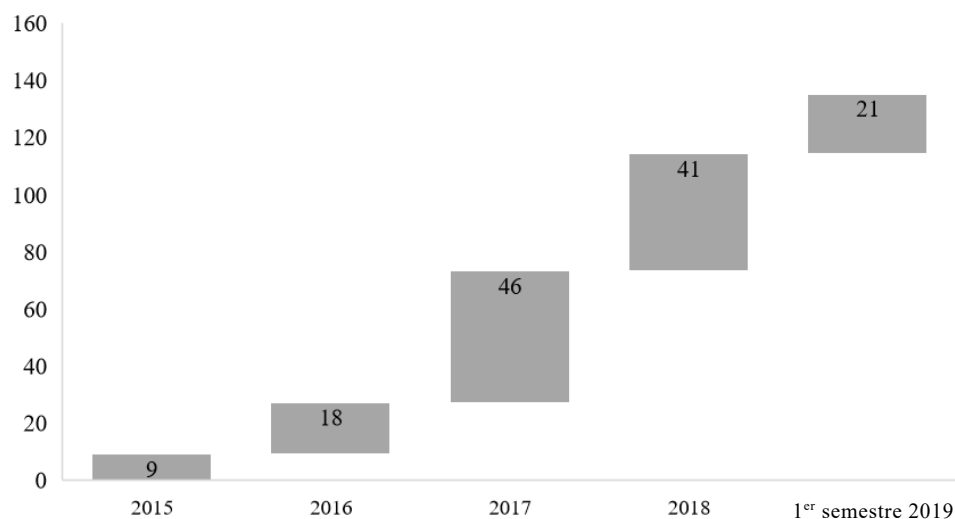
24. Dans son deuxième rapport annuel sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications ([A/73/160](#)), le Comité des commissaires aux comptes recommande de suivre les procédures et pratiques pertinentes du dispositif de gouvernance afin d'atteindre les objectifs de l'Organisation moyennant l'application de la stratégie.

25. Par ailleurs, dans son rapport sur un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation (A/72/492), le Secrétaire général a affirmé que conformément au rôle qui lui était assigné en matière de stratégies, de politiques, de gouvernance et de supervision, la Directrice générale de l'informatique et des communications mettrait l'accent sur la bonne gouvernance à l'échelle du Secrétariat, la mise au point de stratégies, de politiques et de normes pour ce qui était de l'informatique et des communications, ainsi que la gestion des données institutionnelles pour faciliter la prise de décisions, les procédures d'assurance de la qualité et le suivi des mécanismes d'appui et de responsabilisation.

26. La normalisation constitue un moyen important de renforcer le contrôle technique et la gouvernance dans l'Organisation, comme recommandé par le Comité des commissaires aux comptes dans son rapport sur la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat (A/67/651).

Figure II

Nombre de normes créées par le Comité d'étude de l'architecture



27. Le dispositif de gouvernance du Secrétariat en matière d'informatique et de communications est conçu pour être efficace ; il prévoit des procédures simples et rapides et favorise une communication fluide et une bonne information, dans la droite ligne de la réforme de la gestion de l'Organisation. Il est multidimensionnel pour tenir compte du fait que les techniques, les informations et les données sont de nature et de portée diverses. S'il est adapté aux besoins des clients, il s'inscrit aussi dans une démarche d'harmonisation à l'échelle mondiale. Plutôt que les coûts, c'est la valeur ajoutée retirée par l'Organisation, dans l'exécution de son mandat, et par les États Membres qui est avant tout prise en considération à l'heure de fournir des orientations et conseils techniques.

28. Les nombreux organes de gouvernance existants sont actuellement consolidés en un seul mécanisme, qui sera responsable de l'informatique et des communications et qui supervisera aussi les progiciels ayant dépassé la phase de mise en service ainsi que les aspects techniques relatifs des données structurées mis à disposition des utilisatrices et utilisateurs concernés dans le but de faciliter l'exécution des tâches. Ce mécanisme sera présidé par le Département de l'appui opérationnel et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, avec l'appui

du Bureau de l'informatique et des communications, qui s'occupera des aspects techniques des applications.

29. Les mécanismes d'application du principe de responsabilité qui sont en place à plusieurs niveaux (comme les contrats de mission des hauts fonctionnaires) seront encore renforcés. Dans le cadre du dispositif de gouvernance en matière d'informatique et de communications, c'est aux hauts fonctionnaires qu'il incombera, en dernier ressort, de veiller à la conformité avec les normes pertinentes, le but étant de garantir une efficacité et une efficacité optimales.

VI. Stratégie Informatique et communications : éléments clefs

30. Dans la section I de sa résolution [72/262 C](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de veiller à ce que toutes les entités du Secrétariat se conforment aux dispositions de la circulaire sur l'organisation du Bureau de l'informatique et des communications ([ST/SGB/2016/11](#)). Elle a par ailleurs décidé qu'il fallait que le Bureau examine les budgets et les projets, toutes sources de financement confondues, concernant toutes les initiatives et activités du Secrétariat dans les domaines de l'informatique et des communications, dans le cadre des structures de gouvernance existantes, avant qu'ils ne soient présentés au Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. La circulaire du Secrétaire général est donc actuellement révisée afin de tenir compte des modifications approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution [72/266 B](#). En outre, comme suite aux observations du Comité des commissaires aux comptes, qui avait mis en avant la nécessité de mettre en place une autorité technique pour l'Organisation, des progrès ont été accomplis s'agissant d'établir des politiques, des procédures et des structures de gouvernance, tout en soulignant qu'il importait de parvenir à un meilleur équilibre entre contrôle centralisé et souplesse opérationnelle.

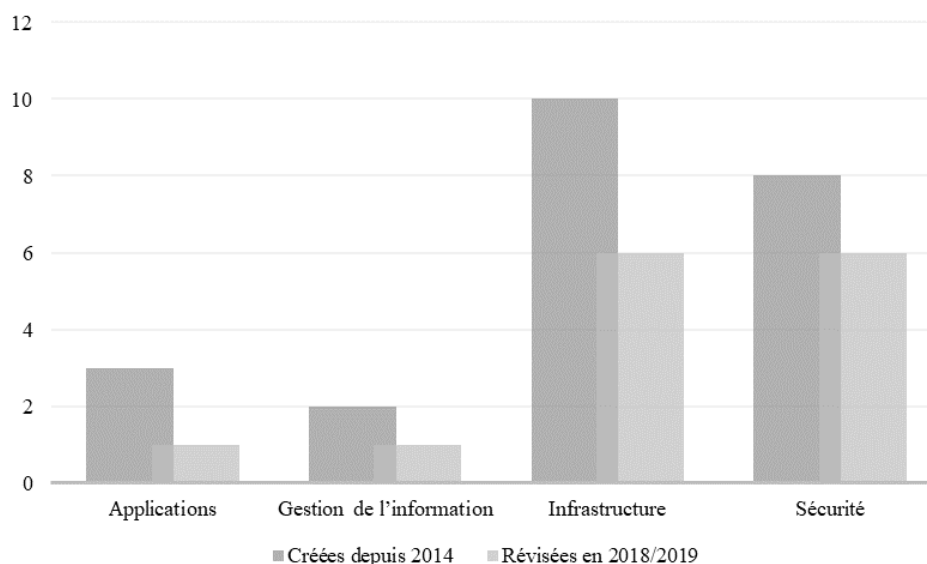
31. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a demandé de plus amples informations sur les mesures prises pour assurer la protection et la confidentialité des données stockées dans le système Umoja (voir [A/72/7/Add.51](#), par. 16). Le Bureau a donc défini des objectifs en matière de maîtrise de la sécurité informatique, fourni de grandes lignes directrices et instauré une politique institutionnelle de protection des données personnelles et autres données sensibles dans le système Umoja.

32. Ces efforts sont sous-tendus par ceux de l'équipe Umoja, qui appuie les procédures d'octroi des droits d'accès aux utilisateurs. Ces procédures, qui consistent à attribuer (ou supprimer) des droits et flux de travail aux utilisateurs finals d'Umoja, sont menées en collaboration avec des spécialistes des processus, qui définissent les fonctions essentielles et le niveau d'accès requis. Il s'agit par-là d'établir le modèle le plus efficace et le plus sûr pour octroyer les droits d'accès et les droits associés à chaque poste. L'équipe Umoja s'emploie également à veiller en amont à ce qu'il ne soit pas attribué à une même personne des droits d'accès incompatibles, afin que la séparation des tâches soit bien assurée dans l'Organisation.

33. L'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'établir, au Secrétariat, un dispositif de contrôle centralisé en matière de sécurité informatique placé sous l'autorité de la Directrice générale de l'informatique et d'instituer des mécanismes clairs de délégation de pouvoirs et des dispositifs d'application du principe de responsabilité pour tous les aspects de la gestion de la sécurité informatique et de les faire appliquer. Elle lui a également demandé d'inclure des mesures des résultats dans les contrats de mission des hauts fonctionnaires. De telles mesures couvrant les principaux aspects de la stratégie, y compris la sécurité de l'information, ont donc été incluses dans les contrats de mission.

34. Dans sa résolution 71/272 B, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de faire en sorte que toutes les entités du Secrétariat fassent rapport à la Directrice générale de l'informatique sur toutes les questions relatives aux activités touchant l'informatique et les communications, la gestion des ressources, les normes, la sécurité, l'architecture et les politiques et directives.

Figure III
Nombre de politiques adoptées ou révisées depuis l'adoption de la stratégie, par domaine fonctionnel



35. L'Assemblée générale a demandé que de plus amples informations soient communiquées et des propositions présentées dans le cadre de la stratégie de gestion des applications, en particulier des orientations et des directives visant à préciser les fonctionnalités et les domaines devant être gérés de manière centralisée par les pôles applications et ceux pouvant être gérés au niveau local.

36. Une stratégie de gestion des applications a été mise au point et un projet connexe visant à rationaliser les applications a été mené, dans la limite des moyens informatiques et des moyens de communication disponibles et dans le cadre du dispositif de gouvernance en place. Toutes les applications ont été classées par fonctionnalité afin de faciliter l'élaboration d'un plan. Le Bureau de l'informatique et des communications coordonne les activités de rationalisation des applications avec les référents concernés (applications fonctionnelles et techniques) et les coordonnateurs des différents départements.

37. L'Assemblée générale a également demandé un état des lieux détaillé des anciens systèmes ainsi qu'un plan visant à accélérer l'uniformisation et la consolidation des anciens systèmes et sites Web. L'objectif fixé en matière de réduction du nombre d'applications a été atteint ; les activités de rationalisation et d'harmonisation continueront dans le cadre de la prochaine stratégie Informatique et communications. Le renforcement de la gouvernance et l'examen, par le Bureau de l'informatique et des communications, des propositions de projets dans le domaine des technologies de l'information et des communications permettront de faire fond sur les travaux déjà accomplis à cet égard.

38. Outre qu'il a conclu, avec les prestataires de services d'informatique en nuage, des accords groupés comportant des clauses juridiques visant à protéger la

confidentialité des données et informations de l'Organisation, le Bureau de l'informatique et des communications a fixé par écrit les exigences en matière de protection et de confidentialité à remplir aux fins du déploiement et de l'utilisation des services d'informatique en nuage. Celles-ci sont énoncées dans la procédure technique relative à l'informatique en nuage à l'ONU, qu'a signée la Directrice générale de l'informatique en avril 2018. Pour appliquer les dispositions de la procédure technique, le Bureau a mis en place une procédure d'octroi des droits d'accès qui garantit que les services d'informatique en nuage sont conformes aux politiques de l'ONU en matière de gouvernance, de sécurité de l'information ainsi que d'évaluation et d'atténuation des risques.

39. Les accords groupés contiennent des dispositions par lesquelles les prestataires de services d'informatique en nuage reconnaissent que l'ONU jouit de privilèges et d'immunités particuliers, y compris que ses données sont inviolables et qu'elle est exempte de perquisition, réquisition, expropriation ou de toute autre forme de contrainte exécutive, administrative, judiciaire ou législative. Si ces dispositions s'appliquent quel que soit l'endroit où sont stockées les données, l'Organisation a conclu avec les prestataires des contrats visant à protéger certains sites en particulier.

40. Le Bureau de l'informatique et des communications collabore avec le Bureau de lutte contre le terrorisme, à qui il offre des conseils techniques dans le cadre des activités de maintenance et de renforcement du logiciel goTravel, que les unités des États Membres chargées des informations relatives aux passagers sont invitées à adopter, le but étant d'appuyer le renforcement des capacités s'agissant de collecter des données auprès des compagnies aériennes et de les analyser pour repérer les terroristes voyageant sur les lignes commerciales et constituer des dossiers de renseignements à l'intention des services de répression.

41. Le système d'engagements volontaires mis en place au titre du Cadre de Sendai vise à permettre au Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes d'appuyer la conclusion de partenariats à tous les niveaux aux fins de l'application du Cadre de Sendai. Ce système en ligne enregistre les engagements volontaires pris par les organismes publics, établissements universitaires, organisations de la société civile et acteurs du secteur privé s'agissant de mettre en œuvre des actions de réduction des risques de catastrophe et en suit la progression.

42. L'application mobile de conseils aux voyageurs « eTA » a été mise au point pour permettre au Département de la sûreté et de la sécurité d'informer le personnel des organismes des Nations Unies des conditions de sécurité prévalant sur leur lieu d'affectation ou, lors de voyages, de destination. Elle revêt une grande utilité pour celles et ceux qui travaillent dans des opérations de maintien de la paix ou des opérations humanitaires. On y trouve des conseils aux voyageurs et d'autres informations telles que les numéros d'urgence et alertes de sécurité. En juin 2019, le système eTA avait été lancé dans plus de 70 pays.

43. Le Bureau de l'informatique et des communications travaille avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel en vue d'optimiser la procédure d'achat de produits et services informatiques dans le cadre de la nouvelle méthode de gestion intégrée de bout en bout de la chaîne d'approvisionnement. Les deux bureaux utilisent la méthode de gestion par catégories pour planifier et prévoir, de façon stratégique, la demande et l'approvisionnement, analyser les différents plans et sélectionner les plus adaptés à l'achat de biens et services informatiques.

44. Aujourd'hui, la plupart des achats de moyens informatiques et moyens de communication sont réalisés au titre de contrat-cadres conclus par le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Le fait d'utiliser ce type de contrats permet

à toutes les entités de l'Organisation de profiter d'économies d'échelle et aux équipes en charge des achats de commander rapidement et efficacement ce dont elles ont besoin à partir du catalogue, dans Umoja, ce qui simplifie grandement les procédures. En outre, cela contribue à un maintien et à une application accrues des normes en matière d'informatique et de communications ainsi qu'à une certaine harmonisation, en encourageant toutes les entités à acheter le même type de matériel.

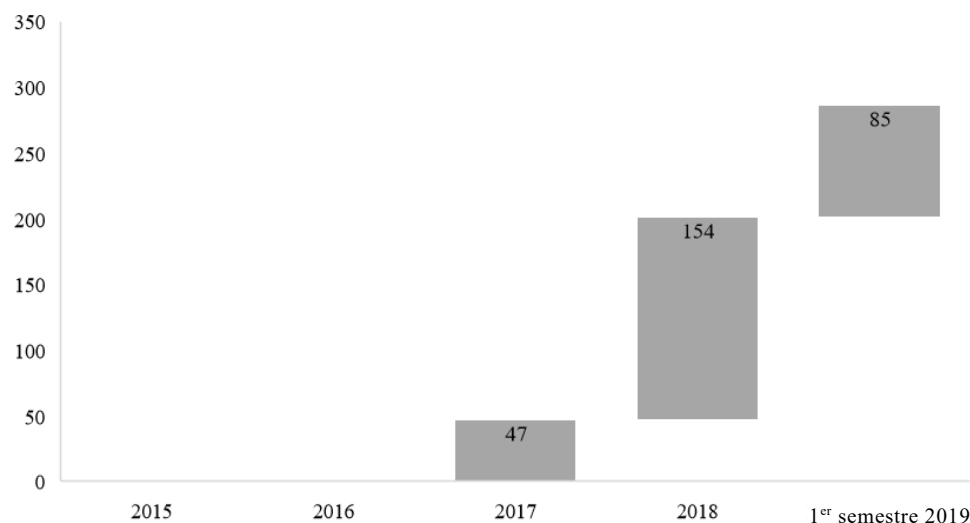
45. La volonté de réaliser des économies d'échelle avait déjà sous-tendu la négociation, en 2017, des accords groupés de services d'informatique en nuage, avec des résultats positifs. Le fait de conclure des accords concernant l'ensemble du Secrétariat et de s'engager pour un minimum de 50 000 utilisateurs et utilisatrices a permis de bénéficier de services plus efficaces et économiques répondant aux besoins croissants de l'Organisation.

Certification technique du matériel informatique et du matériel de communication

46. Le Bureau de l'informatique et des communications a mis en place une procédure de certification technique du matériel informatique et du matériel de communication achetés, comme le prévoit le mandat de sa directrice, le but étant que les achats soient conformes à la stratégie et au plan Informatique et communications et qu'ils respectent les normes et politiques de sécurité connexes.

Figure IV

Nombre de certifications techniques du matériel informatique et du matériel de communication achetés



Gestion des moyens informatiques et des moyens de communication à l'échelle mondiale

47. La gestion des moyens informatiques et des moyens de communication incombant aux différentes entités de l'Organisation, des indicateurs de performance seront utilisés pour s'assurer que chacune d'elles respecte bien le cadre juridique et les grands principes de contrôle interne, conformément au dispositif d'application du principe de responsabilité concernant le suivi de l'exercice des pouvoirs délégués.

48. L'achat de tels moyens, y compris à des fins de remplacement, est demandé au cas par cas par les entités à l'occasion de la présentation de leur projet de budget, et

conformément aux règles de gouvernance, aux normes et à l'architecture en matière d'informatique et de communications.

49. Les analyses faites par le Bureau de l'informatique et des communications ont permis d'avoir une meilleure idée de l'utilisation qui est faite des moyens informatiques et des moyens de communication, ce qui améliorera la transparence à cet égard. La stratégie a renforcé la capacité qu'a le Secrétariat de communiquer des informations relatives à ces moyens et est à la base des efforts d'harmonisation du matériel.

VII. Modernisation et transformation : le point sur les principales initiatives

A. Umoja

50. Le Pôle d'assistance centralisée fournit des services d'assistance de niveau 1 efficaces et rationnels aux utilisateurs d'Umoja 24 heures sur 24. En 2018, il a traité 21 477 demandes de service liées à Umoja.

51. L'équipe du Bureau de l'informatique et des communications a été formée à divers modules et processus métiers, ce qui lui a permis d'atteindre un niveau élevé de compétence technique. En 2018, elle s'est acquittée de fonctions de maintenance des systèmes d'exploitation d'Umoja dans plusieurs domaines clés. Le Bureau fournit en continu des services d'assistance et de maintenance relatifs aux interfaces de programmation d'applications de la génération précédente et apporte un appui aux utilisateurs des principaux tableaux de bord employés pour gérer les ressources extrabudgétaires.

52. En 2018, les administrateurs de base de données du Bureau de l'informatique et des communications ont été formés en bonne et due forme et intégrés à l'équipe Umoja pour se familiariser avec l'entreposage de données en mémoire et d'autres tâches d'administration.

53. Dans le cadre d'Umoja-Extension 2, le Bureau de l'informatique et des communications a conçu, en collaboration avec l'équipe Umoja, deux solutions intégrées : l'une destinée à remplacer les différents systèmes autonomes obsolètes utilisés pour la gestion du matériel appartenant aux contingents et l'autre destinée à faciliter la collecte de fonds.

B. Applications

54. Le Bureau de l'informatique et des communications a procédé au portage du système électronique de gestion des carburants et du système électronique de gestion des rations vers des plateformes mobiles. Les applications mobiles offrent un meilleur confort d'utilisation : l'affichage est plus grand, le nombre d'étapes nécessaires pour la livraison de carburant ou de rations est réduit, les photographies attestant des transactions de carburant ou de rations sont de meilleure qualité et les règles de validation des données sont plus pointues, de façon à éviter les erreurs. La Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan est la première mission dans laquelle ces versions mobiles ont été déployées.

55. L'interface utilisateur du progiciel de gestion des services (iNeed et Unite Self-Service) a été remaniée, modernisée et adaptée à la technologie mobile à la suite d'une enquête de satisfaction réalisée auprès des utilisateurs. Des fonctionnalités supplémentaires, comme des tableaux de bord à l'usage des fonctionnaires affectés

aux services, ont été ajoutées pour rendre les activités plus efficaces. En ce qui concerne l'automatisation des processus, 24 catégories de mouvements de personnel au Secrétariat ont été normalisées pour la première fois et introduites dans iNeed.

56. Unite Apps, où sont collectées des données sur les applications du Secrétariat, est sur le point d'être remplacée par Unite Appstore, fondé sur des technologies et doté de fonctionnalités supplémentaires afin que les services informatiques puissent diffuser des applications et des codes sources. Unite Appstore mettra également à la disposition des utilisateurs des services Web permettant à des applications d'accéder à des données ainsi que les politiques et normes informatiques s'appliquant au Secrétariat. Une fois déployé dans son intégralité, Unite Appstore facilitera la collaboration aux fins de la mise au point d'applications à l'échelle du Secrétariat, rendra possible la réutilisation d'applications, évitera la coexistence de deux applications identiques et, en définitive, permettra à l'Organisation de faire des économies.

57. Le Bureau de l'informatique et des communications déploie des logiciels d'autres constructeurs pour favoriser la communication et la collaboration au moyen de plusieurs outils intégrés (par exemple, le tchat, les systèmes d'appel audio ou vidéo et les réunions virtuelles, ainsi que le partage de fichiers, les messageries instantanées, les fils et canaux de discussion, la diffusion en flux d'événements et les tableaux blancs électroniques) pleinement intégrés à d'autres produits en nuage. Prises dans leur ensemble, ces fonctionnalités offrent, par le truchement d'un ordinateur, d'un téléphone ou d'une tablette, un environnement virtuel très propice à la collaboration.

C. Appui opérationnel

58. La Division de l'appui opérationnel est chargée de l'informatique et des communications au Secrétariat. Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie Informatique et communications, d'importantes améliorations ont été apportées pour renforcer et optimiser les opérations.

59. Le réseau institutionnel longue portée, qui a regroupé tous les points de liaison du Secrétariat sous une même bannière, est désormais pleinement opérationnel. Créé il y a plus de 10 ans pour suivre et faire remonter 24 heures sur 24 les incidents informatiques survenus dans les missions de maintien de la paix, le Centre d'opérations du réseau a été renforcé pour assurer la surveillance de l'ensemble des réseaux dans le monde.

60. Les pôles informatiques continuent de fournir des services dans les domaines de l'hébergement, de la connectivité et de la surveillance. À la suite de l'approbation et de la mise en œuvre des services d'informatique en nuage hybride, les pôles informatiques proposent désormais des services très diversifiés. La stratégie d'informatique en nuage fondée sur l'automatisation et l'orchestration aura des incidences au-delà de l'architecture technique et profitera à l'Organisation tant sur le plan stratégique que sur le plan opérationnel. L'évaluation des grands systèmes et leur transfert vers l'hébergement centralisé se poursuivent. De nouvelles applications sont mises à disposition selon un modèle qui consiste à donner la priorité à l'informatique en nuage sans en faire une nécessité absolue, l'idée étant de tenir compte des besoins divers du Secrétariat.

61. Le Pôle d'assistance centralisée continue de s'employer à améliorer sans cesse les activités d'assistance liées aux applications et aux services. Fonctionnant comme une entité virtuelle unique, ses cinq antennes constituent le point de contact pour toutes les demandes d'assistance, de dépannage technique ou d'information relatives

aux grands progiciels de l'Organisation. Il est à noter que les délais d'intervention et la satisfaction des utilisateurs ont tous deux progressé de 2017 à 2018.

Figure V

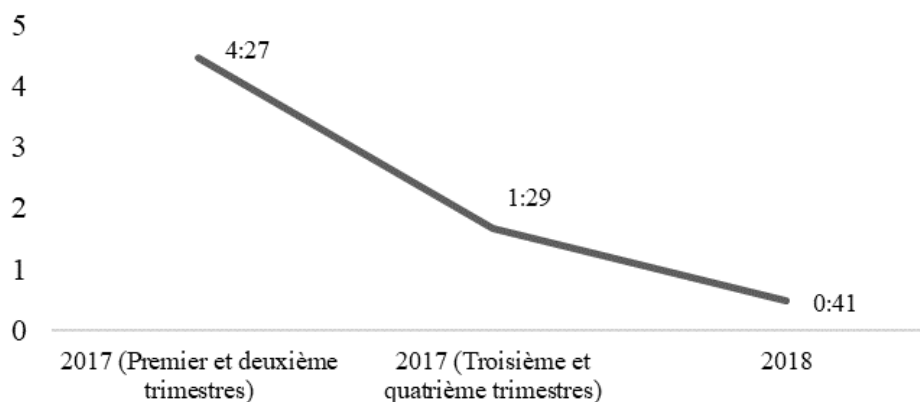
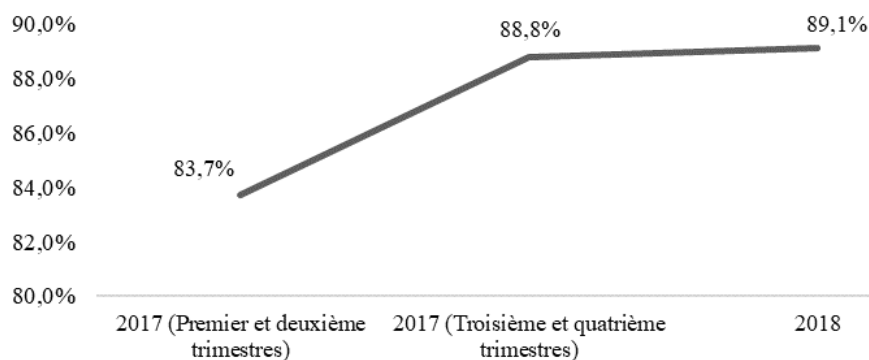
Délai d'intervention à la suite d'une demande de service (en heures)

Figure VI

Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des utilisateurs

62. En ce qui concerne la visioconférence, un système de réservation et de gestion et des services y afférents a été mis en place à l'échelle mondiale et permet de tenir le compte de toutes les visioconférences organisées par les centres de conférence du Siège, de l'Office des Nations Unies à Genève et du Centre de services mondial. Il convient de noter que le recours aux services de visioconférence continue d'augmenter. Compte tenu de l'état du matériel de visioconférence du Secrétariat, en particulier dans les principaux centres, son vieillissement présente un risque important pour le fonctionnement du Secrétariat. Un plan de remplacement d'une quantité considérable de matériel dont la durée d'utilité est dépassée ou qui nécessite une mise à niveau est en cours d'élaboration et supposera des investissements supplémentaires, qui seront présentés en temps voulu.

63. L'évaluation des installations audiovisuelles et multimédia et autres infrastructures connexes menée par les centres technologiques régionaux et la Section des services techniques et des systèmes de conférence a montré que ces équipements devaient faire l'objet d'une importante mise à niveau, ce que le Comité des commissaires aux comptes a confirmé dans ses conclusions et recommandations. La Section des services techniques et des systèmes de conférence aide activement les

centres régionaux à mettre au point des instruments d'évaluation des outils d'analyse des besoins.

64. Les centres technologiques régionaux supervisent les mécanismes qui veillent au respect des politiques, normes et méthodes de travail en matière d'informatique et de sécurité informatique. Ils coordonnent également la fourniture de solutions techniques au niveau régional. Les projets prioritaires inscrits au programme de travail des centres comprennent notamment :

a) La mise en place d'une infrastructure mondiale adaptée permettant de rassembler les domaines de messagerie informatique et la migration de toutes les adresses électroniques vers des services en nuage et leur hébergement dans ces services, ainsi que l'appui à l'utilisation d'autres outils de productivité en nuage également utiles à la communication par tchat ou système audio ou vidéo. La migration vers les nouveaux services en nuage a été effectuée pour toutes les entités du Secrétariat ;

b) La poursuite de la sécurisation de l'environnement de travail numérique du personnel grâce à des initiatives touchant à la gestion des appareils mobiles et à la normalisation des protocoles Wi-Fi ;

c) La fourniture d'un appui opérationnel continu pour la mise en œuvre et le suivi des politiques régissant la sécurité informatique, notamment le plan d'action en 10 points visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat, approuvé par le Secrétaire général adjoint à la gestion le 7 mars 2013.

D. Informatique décisionnelle et outils analytiques de pointe

65. À mesure qu'Umoja se développera et que la réforme de la gestion renforcera la capacité de l'Organisation de se doter d'outils analytiques tels que des tableaux de bord sur les finances, les ressources humaines, les voyages et les achats, les efforts visant à mettre au point des outils efficaces pour aider les cadres supérieurs à prendre des décisions fondées sur des données se poursuivront. La stratégie Informatique et communications a créé les conditions et ouvert l'accès aux données nécessaires pour que les bureaux et les départements puissent utiliser des progiciels et les adapter à leurs besoins particuliers.

66. Les capacités en matière d'informatique décisionnelle et d'outils analytiques ont été renforcées afin de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de clients. Ainsi, le Bureau continue d'aider le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix à publier les statistiques mensuelles et annuelles du Conseil de sécurité. Celles-ci sont enrichies de graphiques interactifs illustrant les données relatives au nombre de réunions et à leur nature.

67. La demande d'outils analytiques perfectionnés augmente dans toutes les entités du Secrétariat. Ainsi, un outil d'analyse de texte conçu pour rechercher automatiquement dans des documents les passages se rapportant aux objectifs de développement durable sera mis en service à la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes. Cette application, disponible en espagnol, passera en revue un corpus de 40 000 documents avant d'être utilisée plus largement.

E. Gestion et gouvernance des données

68. Dans le cadre de la réforme de la gestion, le Bureau de l'informatique et des communications a été chargé d'apporter un appui à ses clients dans tout le Secrétariat en matière de gestion des données et de l'information. Pour optimiser les résultats et

favoriser l'innovation, il faut considérer les données comme un atout stratégique et une source de valeur. Le Bureau a commencé à élaborer une stratégie de gestion des données qui fournira un cadre général à la prise de décisions fondées sur des données au Secrétariat. Elle sera mise œuvre en consultation et en collaboration avec les parties prenantes et les pouvoirs seront délégués à différents niveaux, déterminés en fonction des compétences. Cette stratégie favorisera une culture de coopération, améliorera la compréhension des données et assurera une bonne gouvernance dans ce domaine.

69. Le Bureau a commencé à se pencher sur la question d'un répertoire central des sources de données indiquant où et comment consulter les données. Ce catalogue de données à l'échelle de l'Organisation permettra à chacun d'obtenir lui-même des données, quelle qu'en soit la source. Il permettra aussi d'enregistrer, d'annoter, de trouver, de comprendre et d'utiliser des sources de données. Les utilisateurs intéressés pourront consulter aisément les données, y compris les données de base, lesquelles seront présentées sous une forme facile à exploiter dans le respect des règles et des politiques de l'Organisation relatives à la confidentialité et à la qualité des données et à la sécurité informatique.

F. Gestion de l'information

70. Ayant constaté l'utilité de l'information et des données, lesquelles sont échangées en grande quantité dans toutes les activités du Secrétariat, influent sur toutes les décisions qui y sont prises et sont une source potentielle de connaissance et d'innovation, ainsi que la forte demande dont elles font l'objet, le Secrétaire général a demandé au Bureau de l'informatique et des communications d'instaurer une gouvernance informatique efficace et opportune.

71. En 2019, le Bureau de l'informatique et des communications s'est employé à redéfinir la stratégie du Secrétariat en matière de gouvernance informatique en intégrant aux mécanismes de gouvernance une composante relative à la gestion de l'information et en privilégiant une approche adaptée à l'environnement informatique dynamique de l'Organisation et conçue pour produire un certain nombre de résultats dans l'ensemble du Secrétariat.

72. Le Bureau de l'informatique et des communications s'efforce de trouver un équilibre entre les objectifs liés aux opérations et ceux ayant trait au respect des normes. Il suggère que, dans tous les domaines d'activité, les opérations et investissements en matière de gestion de l'information soient organisés par ordre de priorité, selon des critères d'utilité et de risque. Il s'agit essentiellement d'intégrer harmonieusement la gouvernance informatique, et donc les politiques, normes, procédures et directives relatives à la gestion de l'information, aux progiciels. En 2019, le Bureau s'est attaché à mettre en place un dispositif de gouvernance pour la plateforme de productivité en nuage de l'Organisation.

G. Sécurité informatique et reprise après sinistre

73. L'environnement mondial ne cesse d'évoluer en matière de cybersécurité, exposant l'Organisation à des menaces d'une gravité sans précédent. Outre les menaces courantes, souvent automatisées, l'Organisation est constamment visée par des cyberattaques ciblées et très sophistiquées dont l'objet est d'obtenir un accès durable à ses systèmes et à ses données ou de perturber ostensiblement son fonctionnement.

74. L'interdépendance et l'interconnexion accrues des systèmes et des données supposent l'adoption d'une stratégie de gestion des risques tenant compte du fait que les risques qui pèsent sur la cybersécurité sont des problèmes transversaux et collectifs qui ne peuvent être atténués ou acceptés isolément dans le cadre d'une stratégie fragmentée de délégation des responsabilités.

75. Le regroupement des fonctions informatiques à l'échelle de l'Organisation et le déploiement accéléré de solutions communes en nuage sont l'occasion d'appliquer les principes stratégiques formulés dans la directive de sécurité informatique en faveur d'une stratégie de gestion des risques relatifs à la sécurité informatique axée sur les données et fondée sur l'identité.

76. Les pratiques établies pour sensibiliser les utilisateurs seront améliorées grâce à de nouveaux exercices périodiques visant à les familiariser aux méthodes d'attaque courantes, à leur enseigner les mesures à prendre en cas d'attaque et à recenser les domaines à améliorer. Afin de renforcer la protection des identités numériques, de solides mécanismes d'authentification seront systématiquement mis en place et les politiques seront adaptées de façon à concilier sécurité et confort d'utilisation.

77. Des incidents survenus récemment témoignent de la vulnérabilité de l'Organisation face à des attaques qui visent à introduire à son insu et durablement une présence externe dans une grande partie de ses systèmes et réseaux. De nouvelles technologies seront déployées pour contrer ces risques particuliers, dans le prolongement des mesures prises pour segmenter les réseaux et protéger les comptes privilégiés.

78. L'Organisation a renforcé son programme de gestion de la vulnérabilité et procède régulièrement à des évaluations des nouveaux systèmes et applications avant leur déploiement. En outre, elle tient un tableau d'honneur des chercheurs ayant repéré et signalé des vulnérabilités dans ses sites Web et ses systèmes informatiques : il s'agit, une fois le risque atténué, de mettre ces chercheurs à l'honneur pour les remercier d'avoir traité le problème en toute discrétion. Par ailleurs, le Bureau diffuse régulièrement des notifications pour informer les responsables des vulnérabilités révélées publiquement et des mises à jour disponibles pour les systèmes utilisés couramment. Afin de renforcer le programme de gestion de la vulnérabilité, des évaluations périodiques de l'infrastructure du Secrétariat seront menées afin de déceler les faiblesses et de les atténuer en amont.

79. Le Bureau de l'informatique et des communications a également fait d'importants progrès dans les domaines de la détection et de l'intervention et créé un mécanisme de gestion des premières menaces s'appuyant sur l'analyse détaillée des incidents pour en dégager les caractéristiques qui, à l'avenir, permettront de détecter précocement les menaces. Ces initiatives ont permis de réduire considérablement le temps écoulé entre un incident et sa détection, limitant ainsi les conséquences des atteintes à la sécurité informatique.

80. Les fonctions de gestion des incidents et des menaces seront assurées par un centre virtuel chargé des opérations de cybersécurité et composé d'analystes spécialement formés pour surveiller les environnements de l'Organisation, détecter les incidents et les traiter dans les meilleurs délais.

81. La mise en œuvre de l'initiative d'informatique en nuage créera non seulement un environnement très modulable, mais augmentera aussi la résilience de l'Organisation, notamment en cas de perturbations locales. Toutefois, les services n'étant plus fournis localement, ou dans une bien moindre mesure, l'Organisation devra renforcer la capacité et la stabilité de la connectivité des réseaux locaux et composer avec la multiplicité des moyens d'accès aux applications et aux données, indépendamment les uns des autres, notamment le recours accru à des appareils mobiles.

VIII. Innovation : mise à profit des innovations technologiques

A. Exploiter les technologies naissantes pour élaborer des outils et des solutions d'un genre nouveau

82. Le Bureau de l'informatique et des communications a tiré parti des technologies d'avant-garde pour mettre au point des outils et des solutions, par exemple une plateforme d'intelligence artificielle conversationnelle grâce à laquelle la conversation humaine devient l'interface d'un système informatique, ou encore des véhicules aériens téléguidés qui fournissent des informations en temps réel sur la situation dans un lieu donné et contribuent ainsi à protéger le personnel des missions.

83. Le Bureau a créé les laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies, qui fonctionnent comme des start-ups et forment un espace consacré au règlement des problèmes, principalement au profit des États Membres, grâce à une collaboration entre les entités des Nations Unies, le secteur privé, les milieux universitaires et les organisations de la société civile.

84. Le Bureau de l'informatique et des communications étudie comment tirer parti des nouvelles technologies pour relever les défis mondiaux. Dans le cadre de la deuxième phase de la stratégie Informatique et communications, qui met l'accent sur l'innovation, les capacités ont été renforcées dans un certain nombre de technologies clefs telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la vision par ordinateur et la réalité augmentée. Les technologies ont été mises au point de façon à pouvoir être adaptées à des besoins divers à l'appui des différents mandats confiés aux entités du Secrétariat. À ce jour, des technologies d'avant-garde ont été utilisées pour prévoir des troubles civils, mettre au jour des corrélations entre différents objectifs de développement durable, repérer des objets ou des personnes dans de grands ensembles de données, classer des documents de manière automatique et créer des systèmes conversationnels fonctionnant grâce à l'intelligence artificielle.

B. Susciter de nouveaux partenariats d'innovation

85. L'expérience a prouvé que les partenariats sont, pour le Bureau, un moyen efficace d'aider les entités des Nations Unies à s'acquitter de leur mandat.

86. Le cinquième colloque du Partenariat pour la technologie au service du maintien de la paix, qui a été organisé à Nour-Soultan en coopération avec le Gouvernement kazakh, en est un exemple. Il a réuni des partenaires divers et variés des opérations de maintien de la paix et a principalement porté sur le recours à la technologie pour répondre aux besoins opérationnels.

87. Le Bureau de l'informatique et des communications continue de tirer parti de sa plateforme interactive, Unite Ideas, pour résoudre des problèmes de manière innovante avec l'aide de particuliers, de groupes universitaires et du secteur privé. Il a lancé des concours sur l'information climatologique, l'économie circulaire, l'éthique de la chaîne d'approvisionnement, les déplacements internes, les conflits armés et la cybersécurité. Unite Ideas a donné naissance à plus de 75 logiciels libres. Adoptée par le Comité de haut niveau sur la gestion, cette plateforme collaborative générale est mise à la disposition des organismes, fonds et programmes des Nations Unies. Elle est également ouverte aux États Membres, qui peuvent y lancer des concours.

IX. Optimisation : approvisionnement groupé au niveau mondial et gestion des biens à l'échelle mondiale

88. Le Secrétaire général a mis en place un système de délégation des pouvoirs pour faire concorder ceux-ci avec les responsabilités. Le dispositif de délégation de pouvoirs en matière d'achats rapproche la prise de décision du lieu de la prestation tout en garantissant que les décisions prises s'appuient sur une rationalisation et une simplification des processus, ainsi que sur une plus grande responsabilisation des parties prenantes.

89. Compte tenu du caractère fondamental de certains biens et services informatiques et des risques encourus, les achats des biens et services stratégiques continueront d'être effectués par les services centraux d'appui opérationnel afin de garantir l'utilisation la plus rationnelle des ressources, de réaliser des économies d'échelle et de bénéficier de compétences techniques pour les achats de biens et services complexes, à haut risque ou d'un coût élevé.

90. Le Bureau de l'informatique et des communications collabore avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel pour fournir à tous les clients et toutes les entités les biens et services informatiques dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur mandat de manière efficace, souple et réactive.

91. On trouvera ci-après le calendrier des principaux marchés concernant l'informatique et les communications :

a) Le contrat de prestation de services informatiques entièrement gérés et de services fournis par des personnes recrutées à la tâche et par des équipes constituées pour travailler exclusivement pour l'ONU devrait être attribué au troisième trimestre de 2019 ;

b) Le processus d'appel d'offres concernant les services d'application devrait être achevé au troisième trimestre de 2019 au plus tard ;

c) Le processus d'appel d'offres concernant les plateformes d'informatique en nuage à la demande, qui a encore été retardé en raison de négociations avec le fournisseur, devrait être achevé au troisième trimestre de 2019.

92. Le Bureau de l'informatique et des communications s'emploie à planifier la transition entre les prestataires de services actuels et les nouveaux contrats et à réaliser son objectif d'utilisation optimale des ressources informatiques.

X. Conclusion

93. La stratégie Informatique et communications a été conçue pour décloisonner les services informatiques, exploiter le potentiel des technologies comme ressort stratégique des activités de l'Organisation et protéger cette dernière contre les menaces croissantes qui pèsent sur la cybersécurité. Les améliorations importantes apportées au paysage informatique dans l'ensemble du Secrétariat lors de la mise en œuvre de la stratégie témoignent du fait qu'une étape décisive a été franchie sur la voie de la cohérence, de la fiabilité et de l'efficacité dans le domaine de l'informatique et des communications à l'ONU.

94. Depuis le lancement de la stratégie, le dispositif de gouvernance encadrant les politiques et les directives, l'architecture et les normes ont été renforcés, et les choix d'investissement ont été plus cohérents, autant d'éléments qui font de l'informatique et des communications un outil puissant au service des mandats de l'Organisation.

Les opérations ont été consolidées et de nouvelles structures ont été créées pour que les services informatiques de base gagnent en efficacité, en efficience et en résilience. Les applications ont été améliorées et simplifiées, plus d'un millier d'entre elles, redondantes ou obsolètes, ayant été mises hors service. La sécurité informatique a été renforcée dans l'ensemble du Secrétariat sur les plans de la prévention, de la détection des incidents et des interventions en résultant, ainsi que de la gouvernance, de la gestion des risques et du respect des normes. Le programme de sécurité informatique de l'Organisation continue d'être appliqué et perfectionné.

95. Toutefois, des difficultés demeurent. Les points les plus critiques tiennent notamment au respect des cycles de remplacement du matériel informatique et à la dépendance croissante à l'égard de technologies toujours plus complexes, qui nuit à la prestation de services informatiques efficaces dans l'ensemble de l'Organisation. En outre, les disparités observées concernant le respect des directives relatives à l'informatique et aux communications continuent de compromettre la sécurité informatique et de faire obstacle à l'interopérabilité.

96. Malgré ces difficultés, les progrès réalisés dans la modernisation et la transformation des systèmes informatiques dans l'ensemble du Secrétariat ont jeté les bases de solutions et d'outils analytiques innovants, de technologies d'avant-garde et de systèmes de cybersécurité, donnant à l'Organisation les moyens de mener ses activités de fond. Le regroupement et l'intégration des services informatiques dans le cadre de la réforme de la gestion lancée par le Secrétaire général se traduisent par une plus grande harmonisation des moyens, des connaissances et de l'expérience dont dispose le Secrétariat pour mieux servir l'Organisation.

XI. Mesures à prendre

97. L'Assemblée générale est invitée à prendre note du présent rapport.
