



# Assemblée générale

Distr. générale  
5 octobre 2009  
Français  
Original : anglais

---

## Soixante-quatrième session

Points 131 et 138 de l'ordre du jour

### Budget-programme de l'exercice biennal 2008-2009

#### Corps commun d'inspection

## Rapport du Corps commun d'inspection sur les services d'hébergement informatique auxquels font appel les organismes des Nations Unies

### Note du Secrétaire général

Le Secrétaire général a l'honneur de transmettre ci-joint ses observations et celles du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination sur le rapport du Corps commun d'inspection sur les services d'hébergement informatique auxquels font appel les organismes des Nations Unies (JIU/REP/2008/5) afin que l'Assemblée générale puisse les examiner.

#### *Résumé*

Le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Services d'hébergement informatique auxquels font appel les organismes des Nations Unies » porte sur les arrangements auxquels les organismes ont recours pour leurs services informatiques.

Le présent rapport fait la synthèse des vues des organismes des Nations Unies sur les recommandations figurant dans le rapport du Corps commun d'inspection. La synthèse a été établie à partir des contributions fournies par les membres du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS), qui ont estimé que l'examen consacré à un sujet aussi crucial était systématique, approfondi et tombait à point nommé. Les organismes des Nations Unies ont noté que les services d'hébergement informatique s'imposaient de plus en plus comme un mécanisme permettant de disposer de services plus évolués, garantissant la disponibilité des systèmes et facilitaient la reprise après sinistre. De façon générale, ils ont approuvé les recommandations et ont constaté que le rapport avait bénéficié d'une coopération étroite entre les inspecteurs du Corps commun et le Réseau Technologies de l'information et des communications du CCS.



## I. Introduction

1. Le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Services d'hébergement informatique auxquels font appel les organismes des Nations Unies » porte sur les arrangements auxquels les organismes ont recours pour leurs services informatiques et vise notamment à recenser, encourager et diffuser les meilleures pratiques d'utilisation et de mise en œuvre des services d'hébergement informatique, tant internes qu'externes et à améliorer la coopération et la coordination entre les organismes dans ce domaine afin de réduire les coûts et d'augmenter l'efficacité de leurs infrastructures et opérations informatiques. Les inspecteurs ont examiné les facteurs pris en considération par les organismes pour choisir tel ou tel type d'arrangement et ont fait le point des arrangements existants. Les recommandations formulées dans le rapport visent à aider les organismes à mieux discerner les avantages offerts par tel ou tel arrangement en fonction des services informatiques recherchés et à les inciter à faire des économies d'échelle dans le cadre de mises en service ou de passations de marchés communes.

## II. Observations générales

2. Les membres du CCS estiment que le rapport est systématique et approfondi. De nombreux organismes signalent une intensification du recours aux services d'hébergement informatique, que ce soit auprès d'entreprises ou du Centre international de calcul (CIC) et jugent donc que le rapport tombe à point nommé.

3. Les membres du CCS notent que le rapport a été établi en coordination étroite avec le Réseau Technologies de l'information et des communications du CCS, depuis l'élaboration de l'enquête sous-tendant le rapport jusqu'aux dernières étapes de la rédaction. Même si le Corps commun d'inspection et le Réseau ne sont pas tombés d'accord sur chacun des aspects, la coordination a permis d'obtenir un document bien plus satisfaisant.

4. De façon générale, les organismes des Nations Unies sont d'accord sur la plupart des points présentés dans le rapport, mais ils estiment qu'il faudrait procéder à une analyse plus poussée dans certains domaines. Par exemple, il est indiqué au paragraphe 51 que la plupart des organismes des Nations Unies qui faisaient appel à des services d'hébergement externes en avaient tiré les avantages attendus et au paragraphe 54 que la plupart des organismes qui avaient recours aux services du CIC se déclaraient satisfaits de leur choix. Les organismes des Nations Unies constatent que le rapport défend énergiquement le recours aux services d'hébergement du Centre, mais jugent qu'il ne fait pas suffisamment ressortir les avantages et les coûts du Centre par rapport à ceux de services proposés par des entreprises. Il serait bon de disposer d'une analyse et de données plus fouillées pour étayer la recommandation du Corps commun d'inspection concernant le choix du CIC comme prestataire de services d'hébergement.

5. Comme noté par les organismes, il est dit au paragraphe 55 qu'en tant qu'entité interne des Nations Unies, le Centre international de calcul n'est pas tenu de participer au processus d'appel d'offres; or ce n'est pas tout à fait exact. De plus, les organismes notent que si de nombreux services du Centre soutiennent la comparaison sur le plan des coûts avec ceux proposés à l'extérieur, cela n'est pas toujours le cas, comme cela est indiqué au paragraphe 55.

### III. Observations sur les recommandations

#### Recommandation 1

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient coopérer avec le Comité de haut niveau sur la gestion pour définir une méthode cohérente de recensement des dépenses et coûts liés aux technologies de l'information et des communications afin de faciliter l'analyse coûts-avantages de ces services.**

6. Les membres du CCS sont d'accord avec la recommandation et sont fermement convaincus qu'une méthode commune et cohérente de comptabilisation des dépenses et frais informatiques permettrait aux organismes de mieux comprendre les facteurs à prendre en compte dans les décisions stratégiques relatives aux technologies de l'information et des communications (TIC). Les organismes notent également que le Comité de haut niveau sur la gestion a formulé, dans le plan d'action pour l'harmonisation des modes de fonctionnement des organismes des Nations Unies, une proposition relative à la définition des éléments à prendre en considération dans le calcul des coûts informatiques.

#### Recommandation 2

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient veiller à ce que le choix d'un service d'hébergement informatique s'appuie toujours sur une analyse des atouts, des faiblesses, des opportunités et des menaces.**

7. De façon générale, les organismes des Nations Unies sont d'accord avec cette recommandation, encore que certains notent que le rapport pourrait comporter des informations permettant de savoir si les organismes n'analysent pas de façon adéquate les coûts-avantages lors du choix d'un service d'hébergement. De nombreux organismes se livrent déjà à une analyse combinant étude de marché approfondie et examen minutieux du rapport coûts-avantages afin de déterminer leur stratégie d'hébergement.

#### Recommandation 3

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies qui hébergent actuellement leurs propres progiciels de gestion intégrés en interne ou qui mettent en place un nouveau système de ce type devraient envisager des solutions d'hébergement externes, en particulier celles qui sont offertes par le CIC, pour tirer parti des économies d'échelle et pour assurer la sécurité de ces systèmes en les plaçant dans un endroit extérieur sûr.**

8. Les organismes sont d'accord avec cette recommandation et apprécient les avantages d'un hébergement externe des progiciels de gestion intégrés, en particulier des services offerts par le CIC. Ils notent qu'un hébergement externe offre une certaine souplesse et présente des avantages sur le plan de la continuité des opérations et de la reprise après sinistre.

#### **Recommandation 4**

**Les chefs de secrétariat des organismes participant au CIC devraient créer, dans leurs organismes respectifs, un groupe de travail spécial dont les membres appartiendraient aux services informatiques et aux services opérationnels, ou demander à leur structure de gestion informatique interne de formuler des suggestions concrètes et un plan d'action destinés à améliorer la coopération avec les services d'hébergement informatique du CIC et leur utilisation.**

9. Les membres du CCS estiment qu'il faudrait pleinement prendre en considération les solutions offertes par le Centre international de calcul lorsqu'il est envisagé de recourir à des services d'hébergement ou à d'autres services informatiques externalisés. Toutefois, ils émettent des réserves en ce qui concerne la création d'un groupe de travail spécial, partant du principe que la structure de gestion informatique de chaque organisme comporte déjà un comité de pilotage qui peut s'occuper de la question dans le cadre de son mandat.

#### **Recommandation 5**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies qui ne l'ont pas encore fait devraient procéder à des achats communs de services d'hébergement informatique; cela vaut notamment pour les organismes qui sont dans le même lieu d'affectation ou qui ont des besoins similaires.**

10. Les organismes sont d'accord avec cette recommandation et estiment que cela constituerait une démarche plus rationnelle en ce qui concerne l'achat de services d'hébergement informatique, ainsi que le montrent les divers exemples d'achats communs cités dans le rapport. Ils notent que le Réseau Technologies de l'information et des communications s'est engagé sur cette voie en rassemblant et en mettant en commun les accords de longue durée déjà négociés par les organismes dans le domaine informatique.

#### **Recommandation 6**

**Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient demander aux chefs de secrétariat de faire rapport à leur prochaine session sur l'application des recommandations formulées dans le rapport, en particulier de celles qui visent à définir une méthode commune pour les coûts et dépenses relatifs aux TIC et à explorer des solutions d'hébergement permettant de faire des économies d'échelle.**

11. De façon générale, les membres du CCS sont d'accord avec cette recommandation. Toutefois, nombreux sont ceux à signaler qu'il y a déjà des mécanismes permettant de rendre compte aux organes directeurs de la suite donnée aux recommandations du Corps commun d'inspection.