

## Comité du programme et budget

**Dix-neuvième session**  
**Genève, 10 – 14 septembre 2012**

### AUDIT DE SURVEILLANCE FINANCIÈRE CONCERNANT LES TRANSACTIONS ENTRE L'OMPI ET LE CENTRE INTERNATIONAL DE CALCUL DES NATIONS UNIES (CIC)

*Document établi par le Secrétariat*

1. Conformément à l'article 11.10) de la Convention instituant l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI), le Contrôle fédéral des finances de la Confédération suisse, vérificateur externe des comptes désigné, a établi pour l'année 2011 un "Audit de surveillance financière concernant les transactions entre l'OMPI et le Centre international de calcul des Nations Unies (CIC)".
2. Les observations du Secrétariat au sujet des recommandations formulées par le vérificateur externe des comptes sont indiquées ci-après, dans l'ordre où ces recommandations figurent dans le rapport d'audit.

#### **Recommandation n° 1**

3. *"Je recommande à l'Organisation d'ajuster les comptes de 2011 en conséquence. Par ailleurs, afin de respecter le principe de non-compensation, selon lequel il est interdit d'opérer des compensations entre les recettes et les dettes, je suggère qu'à compter de ce jour, les revenus locatifs liés à la salle d'ordinateurs apparaissent sous la rubrique appropriée".*
4. Observations faites par le Secrétariat : un nouveau compte, portant le numéro 73813, a été créé dans le plan comptable, sous l'intitulé "Services CIC". Les données de 2011 pour les transactions relatives au CIC ont à présent été ajustées et se trouvent toutes dans ce nouveau compte. Des corrections ont également été adoptées afin de placer les loyers

perçus au cours de l'année pour la salle d'ordinateurs de l'OMPI dans la rubrique "recettes diverses". Il n'y a donc plus aucune compensation inappropriée, et les dépenses relatives au CIC sont indiquées comme des dépenses brutes dans les comptes.

## **Recommandation n° 2**

5. *“Selon moi, l'OMPI devrait adopter des indicateurs de gestion concernant le domaine des techniques de l'information dans son ensemble, pour toutes les unités de l'Organisation. Étant donné qu'il s'agit d'une tâche relativement complexe, elle devrait être étroitement liée à la mise en œuvre de la planification des ressources de l'Organisation (ERP). Par ailleurs, s'agissant des divers mandats relatifs aux études sur les services que le CIC a commandés auprès d'entreprises de conseil, j'ai noté que ces entreprises avaient permis de comparer les services du CIC avec ceux d'entreprises commerciales fournissant les mêmes services”.*

6. Observations faites par le Secrétariat : des indicateurs pour les activités du programme relatif aux techniques de l'information et de la communication (TIC) ont été élaborés et intégrés dans le Programme et budget. Le Comité de direction du CIC a engagé des consultants indépendants et effectué des comparaisons périodiques du rapport coût-efficacité des services du CIC par rapport à ceux d'autres entreprises du secteur. Dans le cadre du portefeuille ERP, plusieurs indicateurs seront mis en œuvre, en relation avec les TIC, pour permettre aux dirigeants d'évaluer l'efficacité des techniques de l'information à travers l'Organisation.

*7. Le Comité du programme et budget est invité à recommander à l'Assemblée générale de l'OMPI de prendre note du contenu du présent document.*

[L'annexe suit]



## Rapport du Vérificateur des comptes

# ORGANISATION MONDIALE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE (OMPI-WIPO)

Audit de surveillance financière dans le  
domaine de la participation de l'OMPI à  
l'organisme du Centre de calcul UNICC

*Le mandat de vérification extérieure des états financiers de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) doit être exercé par un membre de la plus haute instance de contrôle financier public du pays choisi et il est attribué personnellement. Fort de cette disposition et suite à l'Assemblée générale de l'OMPI et aux Assemblées des Unions de Paris, de Berne, de Madrid, de La Haye, de Nice, de Lisbonne, de Locarno, de l'IPC, du PCT et de Vienne, les représentants des Etats membres ont renouvelé le mandat au Gouvernement suisse jusqu'à l'année 2011 incluse, en tant que Vérificateur des comptes de l'OMPI et des Unions administrées par l'OMPI ainsi que des comptes des projets d'assistance technique exécutés par l'Organisation. Ainsi, le Gouvernement de la Confédération suisse m'a confié, en tant que Directeur du Contrôle fédéral des finances (CDF), le mandat de Vérificateur des comptes de l'OMPI.*

*Mon mandat est défini à l'article 6.2 du Règlement financier ainsi que par le Mandat additionnel pour la vérification des comptes annexé à ce Règlement. Je remplis ma fonction de manière autonome et indépendante, avec le soutien de collaborateurs du CDF.*

*Le CDF fournit les prestations relatives à l'audit externe des comptes de l'OMPI d'une manière complètement indépendante de son rôle d'organe suprême de surveillance financière de la Confédération suisse. Le CDF a une équipe de professionnels hautement qualifiés qui possède une large expérience des audits dans les organisations internationales.*

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

M. Kurt Grüter  
Directeur du Contrôle fédéral des finances  
de la Confédération suisse  
Monbijoustrasse 45  
3003 Berne  
tél. +41 (0)31 323 10 01  
kurt.grueter@efk.admin.ch

ou :  
M. Didier Monnot  
Responsable de mandats  
tél. +41 (0)31 323 10 48  
didier.monnot@efk.admin.ch

<u>Table des matières</u>	<u>Paragraphe</u>
<b>Résumé de l'audit</b>	-
Règlementation, normes et informations	1-7
Breve description de l'UNICC et de ses tâches	8-11
Environnement de contrôle	12-14
Rentabilité et économie	15-20
Efficacité	21-31
Chiffres indicateurs	32-39
<b>Conclusion</b>	<b>40</b>

Berne, le 12 décembre 2011

No enreg. 1.11101.944.00333.02  
modi/dear

---

## RESUME DE L'AUDIT

Un audit de surveillance financière dans le domaine de la participation de l'OMPI au Centre international de calcul - UNICC, organisme commun des Nations Unies dans le domaine informatique, a été exécuté à l'OMPI. Les vérifications entreprises par mes collaborateurs montrent que l'OMPI est satisfaite des prestations de cet organisme. Elle lui délègue toujours plus de tâches. Il y a lieu de relever que l'UNICC est supervisé par un comité de gestion présidé actuellement par le directeur des services informatiques de l'OMPI.

J'ai relevé dans mon rapport certains points que j'ai jugés utile de développer plus en détail. Premièrement, je constate que les initiatives de réforme des Nations Unies renforcent le rôle central de l'UNICC en matière de services informatiques pour les organisations onusiennes. Je remarque avec intérêt que cet organisme garantit l'indépendance et la confidentialité dans le traitement des données, ce qui représente un atout certain pour l'OMPI. Deuxièmement, j'ai constaté que certaines informations comptables sont actuellement biaisées et entraînent le risque que l'OMPI tire des conclusions erronées à leur lecture. Je suggère donc que l'OMPI régularise les quelques écritures comptables incorrectes. Enfin, pour terminer, j'ai remarqué qu'il n'existait pas un indicateur global lui permettant d'avoir la vue d'ensemble et lui permettant de déterminer le véritable poids économique des activités de la technologie de l'information.

## REGLEMENTATION, NORMES ET INFORMATIONS

### REGLEMENTATION FINANCIERE ET OBJET DE LA VERIFICATION

1. Outre les dispositions pertinentes des différentes Conventions et celles régies par les dispositions du Règlement financier de l'OMPI et de son Règlement d'exécution<sup>1</sup>, les examens effectués dans le domaine de la participation de l'OMPI au Centre international de calcul - UNICC, objet du présent rapport, ont consisté en un audit de surveillance financière par analogie aux normes de contrôle de l'INTOSAI<sup>2</sup>.
2. Ces normes de contrôle précisent que "... le contrôle des finances publiques comprend le contrôle de la régularité et la vérification de résultats" et que "la vérification de résultats englobe l'examen des aspects d'économie, de rentabilité/efficacité, d'efficacité et de régularité". Les examens se sont étendus aux domaines suivants:
  - Examen des règlements et des processus spécifiques dans les relations entre l'OMPI et l'UNICC avec vérification de leur application.
  - Vérification de l'existence d'indicateurs ou de systèmes d'information permettant de mesurer la rentabilité et l'efficacité, de définir des potentiels d'économies et de mesurer l'efficacité des résultats dans les relations entre l'OMPI et l'UNICC.
3. Les questions d'importance mineure qui ont été clarifiées et discutées avec les responsables en cours de travaux ne sont pas relevées dans ce rapport.

---

<sup>1</sup> entré en vigueur le 1er janvier 2008, modifiés le 1er octobre 2009, le 1er janvier 2010, le 1er octobre 2010 et le 5 octobre 2011

---

## NORMES D'AUDIT, INFORMATIONS ET REMERCIEMENTS

4. En plus de la référence aux normes de l'INTOSAI, les vérifications ont été effectuées selon les Normes d'audit internationales publiées par l'IAASB (ISA - Edition 2010)<sup>3</sup>, ainsi qu'en respect du mandat additionnel faisant partie intégrante du Règlement financier de l'OMPI et de son Règlement d'exécution.
5. Les questions d'importance mineure qui ont été clarifiées et discutées avec les responsables en cours de travaux ne sont pas relevées dans ce rapport.
6. Lorsque des vérifications par sondage ont été effectuées, mes collaborateurs ont sélectionné les échantillons en fonction des risques ou de l'importance relative des montants enregistrés dans les rubriques examinées.
7. Je tiens à exprimer mes remerciements pour les renseignements et les documents reçus. Le résultat de l'audit a été discuté le 12 décembre 2011, avec M. Philippe Favatier, Directeur financier (Contrôleur), Mme Janice Cook Robbins, Cheffe du Service des finances, MM. Andrés Makadi et Johan Maurissen du Département de la technologie de l'information et de la communication et M. Tuncay Efendioglu, Chef du Service d'audit interne.

## BREVE DESCRIPTION DE L'UNICC ET DE SES TACHES

### L'UNICC, UNE ENTITE A DISPOSITION DE PLUS DE 25 ORGANISMES ONUISIENS

8. Le Centre international de calcul a été créé en 1971. Il repose sur la résolution 2741 approuvée par la 25ème Assemblée générale des Nations Unies. Cette Organisation opère uniquement au sein des Nations Unies et bénéficie de ses privilèges et immunités.
9. Les services proposés par l'UNICC ont pour but de faciliter le transfert d'informations et de techniques de communications sur la base de tarifs concurrentiels consistant à couvrir les coûts sans générer de bénéfice. Ainsi, cette Organisation fonctionne sur la base du recouvrement des coûts des prestations de services réalisées. En l'occurrence, l'UNICC peut être considéré comme une « coopérative de services ». En effet, plus de 25 organismes, fonds et programmes du système des Nations Unies utilisent actuellement ses services et participent à sa gouvernance. La direction de l'UNICC se réfère régulièrement à son « UNICC Management Committee » dont la présidence est assurée actuellement par le représentant de l'OMPI.
10. L'UNICC propose ses services 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 et dispose de bureaux à Genève, à New York, à Rome, à Brindisi et à Kuala Lumpur. Des comparaisons avec d'autres entreprises du domaine sont réalisées régulièrement par le biais de consultants externes.
11. Les processus métiers de l'UNICC sont documentés et réactualisés en permanence. Les données et les applications sont sauvegardées au sein de la famille onusienne.

---

<sup>3</sup> „International Standards on Auditing (ISA) en édition 2010“ publiés par l'IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board).

---

Ces processus s'appuient sur le référentiel « CobiT<sup>4</sup> » et se subdivisent en quatre domaines distincts :

- Planifier et organiser (PO)
- Acquérir et implémenter (AI)
- Distribuer et supporter (DS)
- Suivre et évaluer (ME)

En ligne avec les meilleures pratiques en vigueur, l'UNICC réalise 41 objectifs de contrôle en référence à CobiT. Il garantit également l'archivage des données sur plusieurs sites à travers le monde. Enfin, les initiatives de réforme des Nations Unies renforcent le rôle central de l'UNICC en matière de services informatiques pour les organisations onusiennes garantissant l'indépendance et la confidentialité dans le traitement des données.

## **ENVIRONNEMENT DE CONTROLE**

UN ACCORD CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES FIXE LES TACHES ET LES RESPONSABILITES DE L'UNICC ET DE L'OMPI

12. Les prestations de l'UNICC en faveur de l'OMPI et la délimitation des compétences entre les deux organisations sont fixées dans le document « Master Service Delivery Agreement » conclu entre l'OMPI et l'UNICC le 23 décembre 2009<sup>5</sup>. Cet accord de prestations a été « validé » de la part du directeur de l'UNICC par le biais d'une lettre datée du 28 décembre 2009 adressée personnellement à Monsieur Wei Lei, Responsable du Département de la technologie de l'information et de la communication.
13. Le contrat de prestations de services passé entre l'OMPI et l'UNICC à fin 2009 pour la période biennale 2010 – 2011 repose sur les huit accords suivants:
  - Mainframe Services Internet
  - Messaging and Networking Services
  - Remote Access Services
  - Consultancy and Related Projects
  - EPO Patent Hosting
  - Managed PeopleSoft
  - Hosting ADABAS System
  - Hosting Managed Messaging Service

Les dépenses estimées alors pour l'ensemble des accords représentaient plus de USD 6.4 millions. Il y a lieu de relever que les prestations « Mainframe Services Internet », lesquelles étaient estimées à quelque USD 480'000, portaient seulement sur les mois de janvier et février 2010. Depuis lors, ce genre de service n'est plus exécuté par l'UNICC en faveur de l'OMPI. Par ailleurs, puisque des prestations supplémentaires ont été sollicitées de la part de l'OMPI envers l'UNICC, l'estimation

---

<sup>4</sup> CobiT: Control Objectives for Information and Technology

<sup>5</sup> Réf. WIPO-MSDA-1011-v1.0

---

de coûts datant de 2009 sera largement dépassée à la fin de la période biennale concernée (voir chiffre 36).

14. En complément des accords susmentionnés, l'UNICC remet à ses clients un catalogue de prestations<sup>6</sup> pour l'année 2011. Ce document confidentiel contient les informations détaillées relatives aux prestations fournies par l'UNICC selon les types de contrats conclus et la tarification des services offerts.

## **RENTABILITE ET ECONOMIE**

### **LA QUALITE DES PRESTATIONS DE L'UNICC EST REGULIEREMENT VERIFIEE PAR DES CONSULTANTS EXTERNES**

15. L'UNICC a mandaté la Société de consultants Deloitte SA afin qu'elle lui établisse un rapport « SAS 70 Type II ». Ce rapport avait pour objectif de savoir si ses opérations satisfont d'une part aux exigences de vérification liées aux systèmes d'hébergement et de traitement des données des fournisseurs et d'autre part aux besoins des auditeurs externes à propos de l'environnement de contrôle interne. L'examen des consultants comprenait l'analyse des procédures visant à obtenir l'assurance raisonnable que:
  - *La description des processus présente fidèlement, sous l'aspect matériel, les contrôles pertinents en matière de contrôle interne d'une organisation d'utilisateurs tel que nécessité pour un audit des états financiers ;*
  - *Les contrôles prévus sont convenablement conçus pour réaliser les objectifs de contrôle indiqués dans la description. Il y avait aussi lieu de s'assurer que ces contrôles sont observés d'une manière satisfaisante et que les groupes d'utilisateurs appliquent les aspects de contrôle interne fixés dans le concept y relatif de l'UNICC ;*
  - *De tels contrôles existaient toujours le 28 février 2011.*
16. Comme ils le mentionnent dans leur rapport, les consultants sont d'avis que la description des processus présente fidèlement, sous l'aspect matériel, les contrôles pertinents inhérents au contrôle interne d'une telle organisation. La définition des contrôles démontre qu'ils sont convenablement conçus. Avec cela, ils fournissent une assurance raisonnable que l'application des objectifs de contrôle décrits permette de respecter de façon satisfaisante les dispositions du référentiel. En plus des procédures jugées nécessaires pour rendre cet avis, le consultant a appliqué des tests de contrôles spécifiques. En l'occurrence, 22 processus et sous-processus selon CobiT ont été analysés. Ils concernaient les domaines « PO » (Planifier et organiser), « AI » (Acquérir et implémenter) et « DS » (Délivrer et supporter). D'une manière générale, trois d'entre eux ne s'appliquaient pas à l'UNICC. Les analyses effectuées sur les dix-neuf autres (sous-) processus n'ont pas révélé de problèmes particuliers. En effet, aucune exception quant à leur application n'a été relevée.
17. Le Comité de gestion de l'UNICC a également chargé la société de consulting « McKinsey-&Company » de procéder à une revue de prestations de l'UNICC envers

---

<sup>6</sup> « Service Catalogue 2011 ».

---

ses clients. Le but de cette évaluation visait à couvrir les trois domaines clés suivants:

- *Evaluer la compétitivité de l'UNICC par rapport à des entités de taille et de prestations de services IT similaires ;*
- *Evaluer et fournir une perspective sur la façon de continuer à absorber les tendances annuelles de croissance de l'ordre de 15 à 50%, tel que l'impact sur la configuration, l'organisation et les risques qui y sont liés ;*
- *Identifier des potentiels de nouvelles possibilités technologiques pour l'UNICC (par exemple, « cloud computing », postes de travail virtuels).*

18. Les principales constatations et recommandations de l'étude figurent dans le rapport « Strategic Assessment of UNICC » établi le 9 mai 2011 par ladite société. Elles peuvent se résumer comme suit:

- *En matière de coûts, l'UNICC recherche à atteindre, voire à dépasser ses objectifs sur tous les services évalués.*
- *Il est important que l'UNICC atteigne au moins 25'000 boîtes de messageries pour être compétitif au niveau des coûts effectifs du service des MMS.*
- *Les actions de croissance que l'UNICC est susceptible d'entreprendre pour améliorer ses prestations permettraient de réduire les coûts de support des appareils de télécommunication portables (BlackBerry), tout en accroissant ce support. Les capacités de stockage gérées virtuellement par les employés à plein temps en seraient accrues.*
- *L'évaluation qualitative indique que l'UNICC est compétent dans la gouvernance IT, dans l'infrastructure et dans la reprise de données perdues. L'UNICC gère professionnellement ses centres de données informatiques.*
- *L'UNICC peut toutefois améliorer sa gestion de projet et celle des fournisseurs. Pour cela, il doit mettre en place un système de surveillance visant à accroître la transparence relative aux performances de ses services envers ses partenaires.*
- *L'UNICC s'est fortement développé au cours des dernières années. Il est positionné pour s'étendre encore en raison de sa faible structure de coûts, de sa capacité d'assurer la sécurité des informations et de la croissance attendue dans le domaine.*
- *Pour être en mesure d'absorber cette croissance, l'UNICC doit prendre des mesures spécifiques en matière de stratégie, de gestion des clients, dans l'offre de services, dans son organisation et ses collaborateurs et au niveau des systèmes et des processus ;*
- *L'UNICC doit résoudre trois questions ouvertes, soit le modèle d'engagement des partenaires, la stratégie à long terme et le positionnement du directeur.*

19. Eu égard à ces deux rapports établis par des consultants externes reconnus, je constate que les résultats des analyses démontrent que l'UNICC effectue un travail en conformité aux standards en la matière. Du fait de l'appartenance de l'UNICC à la « famille onusienne », les tarifs qu'il applique envers ses clients sont concurrentiels. Les potentiels d'amélioration dans la gestion de l'UNICC figurent aussi directement dans ces rapports et sont connus des collaborateurs concernés de l'OMPI.

DIFFERENTES MANIERES DE COMPTABILISER LES FACTURES DE L'UNICC ONT ETE CONSTATEES

20. Mes collaborateurs ont vérifié par sondages les factures émises en 2010 et en 2011 par l'UNICC et leur comptabilisation à l'OMPI. Ils ont constaté les faits suivants:



- 
- Les versements effectués en faveur de l'UNICC relèvent souvent d'avances de dépenses basées sur des estimations de coûts. En cours de période, l'UNICC peut établir une facture contenant un ajustement de montant, comme cela l'a été avec la facture HQS/11/0138 du 14 juillet 2011 (Voucher 60144252) contenant une remarque telle que « CR : Service Volume Adjustements 2011Q2 ». En matière comptable, le montant d'ajustement de USD 862'374 a été comptabilisé en diminution de dépenses, ce qui est correct. Compte tenu de l'ampleur de la somme ajustée, j'attire l'attention du Service des finances de s'assurer à fin 2011 de la nécessité de procéder à une délimitation périodique des charges payées d'avance.
  - Sur d'autres factures, l'UNICC a déduit directement de celles-ci un montant de USD 8'865 avec la remarque justificative « Rental of WIPO Computer Room ». D'un point de vue comptable, ce montant a été comptabilisé à l'OMPI comme une diminution de dépenses, soit de manière brute, soit de manière nette. En l'espèce, le principe de non-compensation des recettes et des dépenses n'a pas respecté, à l'instar du principe de comptabilisation au brut dans certains cas.
  - Mes collaborateurs ont constaté que les factures de l'UNICC figurent dans le compte 73810 « IT Commercial Serv Prov » ou dans le compte 74350 « CCAQ/UN Joint Services ». Certaines des imputations ont d'ailleurs fait l'objet d'une correction de numéro de compte (compte 74350 rectifié au profit du compte 73810). A l'appui des dispositions des ordres de service No 21/2006 Rev., No 53/2009, respectivement No 41/210, les dépenses en relation avec des unités d'organisation des Nations Unies doivent être mises en compte dans une nature comptable les distinguant clairement des dépenses commerciales ordinaires. En l'occurrence, les factures de l'UNICC devraient toutes figurer au compte 74350 « CCAQ/UN Joint Services », comme cela est d'ailleurs défini dans le catalogue électronique du service des achats. Eu égard à cette situation et compte tenu du fait que les prestations de l'UNICC ne sont pas des opérations commerciales ordinaires, le Service des finances de l'OMPI a été prié de procéder à l'extourne des écritures relatives à l'UNICC figurant à tort dans le compte 73810 « IT Commercial Serv Prov » de l'année 2011. Les éventuelles erreurs d'imputation de l'année 2010 ne subissent aucune adaptation.
  - Les dépenses prévues dans le « Master Service Delivery Agreement » reposaient sur une estimation initiale de coûts de USD 6.4 millions. Comme le démontre le tableau du chiffre 36 ci-après, le montant global des factures nettes de l'UNICC établies en 2010 et jusqu'à mi-octobre 2011 représente déjà quelque CHF 9.4 millions. Le surplus de dépenses s'explique par le fait que l'UNICC effectue toujours plus de prestations en faveur de l'OMPI. Cette tendance continue de croître, puisque l'Organisation attribue toujours plus de travaux à l'UNICC et elle prévoit encore de les étendre.

### **Recommandation No 1**

Je recommande à l'Organisation de modifier les comptes 2011 en conséquence. Par ailleurs, dans le respect du principe de non-compensation entre les recettes et les dépenses, je suggère de désormais comptabiliser les recettes locatives du local informatique dans la rubrique de produits appropriée.

---

## EFFICACITE

### DES PROCESSUS DECRITS DANS L'APPLICATION « AIMS/EWORK »

21. Mes collaborateurs ont constaté que le Département de la technologie de l'information et de la communication dispose de plusieurs processus décrits dans le logiciel « AIMS<sup>7</sup>/eWork ». D'autres diagrammes de flux de données sont en cours d'élaboration. La gestion du parc et des applications informatiques de l'OMPI est donc en partie documentée. Il y a lieu de relever que la mise en place des normes IPSAS a accéléré ce travail qui n'est pas encore réalisé dans les autres unités d'organisation. En effet, comme je l'ai déjà mentionné dans mon rapport sur l'audit final des comptes 2010<sup>8</sup>, la mise en place du système de contrôle interne doit demeurer l'un des objectifs à moyen terme de l'OMPI. La recommandation formulée dans ledit rapport reste donc toujours d'actualité en ce qui concerne la description d'autres processus nécessités en fonction des risques recensés.
22. L'ordre de service no 61/2009 fixe le cadre et la gouvernance des activités liées à l'information, aux communications et à la technologie. En l'occurrence, il y est spécifié que le « *directeur des services informatiques, en concertation avec les différents secteurs ou programmes, est responsable de la gestion des relations avec tous les fournisseurs de services d'infrastructure extérieurs, tels que l'UNICC et les entités commerciales* ». Compte tenu de ce principe, la mise au point des systèmes informatiques relatifs aux activités des différents secteurs et programmes de l'Organisation (PCT, Marques, dessins et modèles industriels, Coordination et développement de l'infrastructure mondiale en matière de propriété intellectuelle, par exemple) peut continuer de relever des secteurs d'activités concernés.
23. Eu égard à cette dispersion des activités, mes collaborateurs ont cherché à savoir s'il pouvait exister des doublons dans l'exécution des tâches. Chaque fonctionnaire de l'OMPI interrogé sur cette possibilité a répondu sans ambiguïté à mes subordonnés que les tâches IT effectuées par l'OMPI, par l'UNICC et par d'autres sociétés tierces étaient fixées et délimitées pour éviter une telle potentialité. Mes collaborateurs ont vérifié les dispositions de plusieurs contrats et me confirment que la délimitation des rôles et des compétences de chacun y est au besoin spécifiée.
24. Mes collaborateurs ont exécuté des contrôles qui leur ont permis de constater que le Département de la technologie de l'information et de la communication dispose de plusieurs outils de gestion pertinents (tableau récapitulatif, procès-verbaux de séances, etc.) permettant d'assurer le suivi des changements informatiques (évolution des travaux de développement, mises à jour et développement de programmes).
25. Je prends note toutefois que l'état d'avancement précis des projets en cours de développement dans les secteurs n'est pas toujours connu du directeur des services informatiques. Par contre, l'information lui parvient aussitôt que les projets passent au stade de la production. Cela suffit pour assurer les besoins de la sécurité informatique. Eu égard à ces différents paramètres, je suis donc en mesure de considérer que les activités liées au domaine informatique fonctionnent convenablement et que l'information est diffusée à temps.

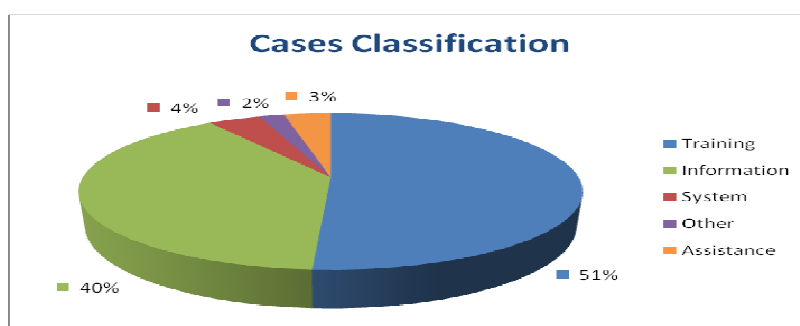
---

<sup>7</sup> « Administrative Integrated Management System (AIMS) »

<sup>8</sup> No enreg. 1.11355.944.00333.02 du 4 juillet 2011

## L'EFFICACITE DU SERVICE DE DEPANNAGE REPOSE SUR UNE SOCIETE EXTERNE INDEPENDANTE AU 1<sup>ER</sup> NIVEAU D'INTERVENTION

26. Dans le cadre de cet audit, mes collaborateurs ont été également abordé la thématique du support informatique (Helpdesk) de l'OMPI. Comme mes collaborateurs l'ont constaté, celui-ci est en principe effectué au 1<sup>er</sup> niveau de dépannage par des collaborateurs de la société CeRFI SA en ce qui concerne les applications WINDOWS, par exemple. Le deuxième niveau de secours est assuré généralement par les services IT de l'OMPI. Par contre, une extension des prestations de dépannage de premier niveau de l'environnement AIMS (dont People Soft) à la société CeRFI SA est actuellement examinée.
27. En effet, au niveau des tâches ordinaires de travail en relation avec le système AIMS, il apparaît clairement que le processus de formation entraîne plus de 50% des demandes d'aide. Le 40% des autres sollicitations émanant des utilisateurs du système ne concernent en soi pas des dépannages proprement dits, mais plutôt des demandes de renseignements relatives aux domaines des Finances, du Budget, du support catalogue et d'AIMS. Le reste des appels (9%) a trait à de l'assistance et à



d'autres services, comme le démontre le graphique suivant :

Source : Département de la technologie de l'information et de la communication

28. Partant de ce constat, l'idée de l'OMPI est d'étendre le premier niveau d'intervention en relation avec AIMS aussi à la société CeRFI SA. Un tel transfert de compétence permettrait de décharger le personnel spécialisé de l'OMPI occupé au développement du système. Compte tenu de ces circonstances, j'estime que l'idée de l'OMPI d'externaliser ce domaine d'activité pourrait aboutir sur une meilleure synergie entre les services et sur un accroissement d'efficacité.
29. Je prends note qu'une externalisation du service d'intervention au premier niveau à l'UNICC n'était plus envisagée pour l'instant à l'OMPI. Cet organisme avait, par le passé, effectué temporairement ce travail. Néanmoins, l'utilisation des services de l'UNICC est très intéressante lorsque les prestations de services sont partagées avec d'autres entités, ce qui ne serait pas le cas aujourd'hui pour le support informatique, d'où la décision du maintien des prestations à la CeRFI SA.

## LES PRINCIPAUX INCIDENTS IT SONT RECENSES DANS UN REGISTRE SPECIFIQUE

30. La gestion des incidents IT majeurs est répertoriée dans un registre<sup>9</sup> figurant sur intranet. L'accès à ce fichier est limité à quelques ayants-droit. Depuis 2010 et jusqu'à fin octobre 2011, une quarantaine d'incidents ont été notés dans ce registre. La date de l'incident, la durée de rétablissement du problème, la cause et les

<sup>9</sup> « Incident Register »

---

mesures entreprises y figurent. Les incidents mentionnés dans ce registre concernent tous les domaines d'activités. Ils ne touchent donc pas forcément toujours l'ensemble des utilisateurs, mais aussi des petits groupes, selon l'incident survenu.

31. La toute relative instabilité de la gestion du service de messagerie de l'UNICC n'est pas répertoriée sur ce registre. A ce sujet, l'UNICC vient de procéder à une migration des comptes des courriels de l'OMPI sur un nouveau serveur, ce qui devrait lui permettre d'être plus performant à ce niveau-là.

## **CHIFFRES INDICATEURS**

### **LE SUIVI BUDGETAIRE REPOSE SUR DES DOCUMENTS ACCESSIBLES AUX AYANTS-DROIT SUR INTRANET**

32. Le suivi budgétaire est accessible en tout temps par les services concernés directement sur le site intranet de l'OMPI. Les informations sont mises à jour au fur et à mesure dans les pages « Administrative Integrated Management System (AIMS) Program Management Reports – Units ». Pour chaque programme et sous-programme, les informations comptables de l'exercice biennal sont accessibles par le biais des relevés suivants :
  - Cost Category by Unit
  - Budget, Allocations, Expenditures and Obligations: By Program Unit and Cost Category
  - Cost Category by Unit and Activity
  - Budget, Allocations, Expenditures and Obligations: By Program Unit, Activity Code and Cost Category
  - Detailed Transactions Listing
  - Obligations, Expenditures, Obligation amounts: By Program Unit and Activity Code
33. Les relevés présentant les transactions détaillées contiennent toutes les écritures comptables imputées au programme budgétaire concerné. A l'appui des renseignements fournis par mes collaborateurs, je remarque toutefois que les responsables de (sous-) programmes ne vérifient pas forcément l'exactitude des natures comptables touchées. En effet, pour eux, l'importance est de s'assurer de la pertinence des montants venant impacter le programme (voir chiffre 20). En l'occurrence, une comptabilisation sur un compte de charges inapproprié ne sera pas nécessairement remarquée par le responsable du (sous-) programme.
34. A ce sujet, j'estime que le contrôle budgétaire devrait aussi inclure la vérification ponctuelle de l'exactitude des imputations comptables. Cette manière de faire permettrait d'éviter des affectations erronées. Le risque de disposer d'informations comptables biaisées serait nettement réduit, ce qui éliminerait aussi les distorsions potentielles de valeurs lors de la comparaison des comptes sur plusieurs années. Je renonce à formuler une recommandation sur ce point puisqu'elle s'inscrit dans le cadre de la mise en place du système de contrôle interne. Mes collaborateurs se sont toutefois permis de suggérer oralement au Service d'Audit interne d'envisager de procéder à une revue par sondages de l'exactitude des imputations comptables.

LES COÛTS DE L'UNICC FIGURENT DANS LES DÉPENSES BUDGÉTAIRES DU PROGRAMME 25 « TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION »

35. Le suivi budgétaire du programme 25 est effectué par le Département de la technologie de l'information et de la communication. Comme pour tous les programmes de l'OMPI, le cycle budgétaire actuel porte sur la période biennale 2010-2011. La comparaison des données du budget et des dépenses réelles du programme 25 à mi-octobre 2011 figurent dans le tableau ci-dessous :

**Programme 25 Information and Communication Technology**

<i>Montants en millions de francs</i>	<b>Budget</b>	<b>Réel mi-octobre 2011</b>	<b>Ecart vs budget</b>	<b>% d'écart</b>
0090 Program Management	5.924	5.120	0.804	13.6%
0091 Administrative Applications	5.326	4.863	0.463	8.7%
0092 Information Security	1.97	1.572	0.398	20.2%
0093 Internet Services	3.741	3.350	0.391	10.5%
0094 Technical Services	25.021	22.583	2.438	9.7%
0095 Communication Services	2.497	2.166	0.331	13.3%
<b>Total Programme 25</b>	<b>44.479</b>	<b>39.654</b>	<b>4.825</b>	<b>10.8%</b>

36. Avec un extrait des comptes individuels de sociétés commerciales et de l'UNICC récapitulés ci-dessous, je constate que les dépenses actuelles liées à ces partenaires influencent de manière prépondérante les charges du programme 25 pour la période biennale 2010-2011. Les déboursements relatifs aux prestations de l'UNICC représentent à eux seuls presque le quart (23.9%) de total du programme.

<b>Prestataires de services choisis</b>	<b>CHF en millions</b>	<b>% vs total indiqué</b>
CeRFI SA	1.518	7.1%
Trygin Technologies	1.201 <sup>*)</sup>	5.6%
Cedar Consulting (UK) Limited	1.811	8.5%
Cross Systems	3.684	17.3%
Satyam	3.594	16.9%
ICC	9.455 <sup>*)</sup>	44.5%
<b>Total</b>	<b>21.263</b>	<b>100.0%</b>

*\*) Montants globaux en USD convertis à un taux moyen de 0.98*

37. Selon mes collaborateurs, il n'existe pas d'indicateur en matière de la technologie de l'information permettant de connaître des potentiels d'économies, voire l'affectation économique des ressources IT. En effet, les charges IT sont réparties sur plusieurs programmes budgétaires indépendants les uns des autres. Cela signifie aussi que leur suivi est assuré par plusieurs unités d'organisation.
38. Au niveau de la comptabilité financière, les imputations enregistrées dans certains comptes de charges ne concernent pas exclusivement des dépenses IT, mais se rapportent aussi à d'autres prestations. Dès lors, l'intégralité et l'exactitude des données sont difficiles à confirmer (voir chiffre 20). Compte tenu de cette situation, personne n'a une vue d'ensemble des charges informatiques en général. Par contre, je suis d'avis que la mise en place progiciel de gestion intégré (« ERP ») échelonnée jusqu'en 2015 pourrait faciliter le développement d'indicateurs pertinents en la matière.

---

## Recommandation No 2

Je suggère à l'OMPI d'instaurer des indicateurs de gestion touchant l'ensemble du domaine de la technologie de l'information, toutes unités d'organisation confondues. S'agissant d'un travail relativement complexe, je pense qu'il devrait être corrélé avec la mise en place du progiciel de gestion intégré (« ERP »).

39. Par ailleurs, en me référant aux différents mandats d'analyses de prestations que l'UNICC attribue à des sociétés de consultants, je remarque que celles-ci apportent un éclairage sur la comparabilité des prestations de l'UNICC à ses partenaires vis-à-vis de sociétés commerciales assurant les mêmes services.

## CONCLUSION

40. Cet audit de surveillance financière représente une approche appliquée déjà plusieurs fois à l'OMPI. J'ai toutefois estimé que l'analyse de ce thème pouvait apporter une certaine plus value aux pays membres. Comme ces travaux sortent du cadre habituel de l'audit des comptes annuels de l'OMPI, j'ai décidé d'émettre un rapport séparé. Celui-ci ne comprend bien évidemment pas d'opinion d'audit, celle-ci n'étant délivrée qu'à la suite de l'audit final des états financiers.

K. Grüter  
Directeur du  
Contrôle fédéral des finances  
de la Confédération suisse  
(Vérificateur des comptes)

[Fin de l'annexe et du document]