



Assemblée générale

Distr. générale
9 mars 2017
Français
Original : anglais

Soixante et onzième session
Point 149 de l'ordre du jour
Aspects administratifs et budgétaires du financement
des opérations de maintien de la paix des Nations Unies

Budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) **pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018**

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Mandat et résultats attendus	6
A. Vue d'ensemble	6
B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui	7
C. Coopération avec les entités des Nations Unies au niveau régional	20
D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays	21
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	22
F. Effectifs nécessaires	40
II. Ressources financières	62
A. Vue d'ensemble	62
B. Taux de vacance	62
C. Formation	63
III. Analyse des variations	64
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	68
V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 70/289 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale	69



A.	Assemblée générale	69
B.	Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	73
Annexes		
I.	Définitions	78
II.	Centre de services régional d'Entebbe.....	80

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda), pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 (exercice 2017/18), dont le montant s'élève à 37 255 800 dollars, soit une baisse de 1 947 800 dollars (5 %) par rapport au budget approuvé pour l'exercice 2016/17 (39 203 600 dollars).

Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre de services régional d'Entebbe continuera de fournir à ses missions clientes des services dans les domaines des ressources humaines, des finances, des transports et du contrôle des mouvements, du transport de personnel et de cargaisons et des technologies de l'information et des communications. La mise en service d'Umoja dans le groupe 5, en novembre 2016, a permis d'automatiser le paiement des traitements du personnel recruté sur le plan national et de certains membres du personnel en uniforme. Le Centre a donc élargi sa gamme de services pour offrir des services de traitement des états de paie à chacune de ses missions clientes. En outre, il fournit ces services, à titre temporaire, à la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL), la Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL), le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), la Commission mixte Cameroun-Nigéria et le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS), et ce, jusqu'à ce que l'Assemblée générale se prononce sur le dispositif de prestation de services centralisée pour l'ensemble de l'Organisation. S'agissant de la stratégie globale d'appui aux missions, en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2017, il est proposé d'ajouter la Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental au groupe de missions de maintien de la paix clientes que le Centre appuie dans la région.

Le projet de budget pour l'exercice 2017/18 prévoit également une restructuration des gammes de services Indemnités et paiements et Avantages et prestations. Elle permettra de mieux aligner les effectifs de chaque section ou groupe concerné sur ceux des clients du Centre.

Le projet de budget couvre le déploiement de 134 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 297 fonctionnaires recrutés sur le plan national [dont 3 emplois de temporaire (autres que pour les réunions)] et 8 Volontaires des Nations Unies.

Le montant total des ressources demandées pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 tient compte des objectifs du Centre, grâce à un certain nombre de cadres de budgétisation axée sur les résultats organisés en fonction des diverses composantes du modèle de prestation de services du Centre, à savoir le personnel recruté sur le plan international, le personnel recruté sur le plan national, les membres du personnel en uniforme, l'information financière, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et les Services régionaux de l'informatique et des communications. Les effectifs ont été répartis par domaine d'activité.

Les explications relatives à la variation des ressources, humaines et financières font référence, s'il y a lieu, aux produits correspondants prévus par le Centre de services régional.

Ressources financières(En milliers de dollars des États-Unis; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet au 30 juin.)

Catégorie de dépenses	Dépenses ^a (2015/16)	Montant alloué (2016/17)	Dépenses prévues (2017/18)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	18 076,8	24 530,6	28,073,6	3,543,0	14,4
Dépenses opérationnelles	11 682,6	14 673,0	9,182,2	(5,490,8)	(37,4)
Montant brut	29 759,4	39 203,6	37,255,8	(1,947,8)	(5,0)
Recettes provenant des contributions du personnel	1 963,2	2 786,7	3,385,5	598,8	21,5
Montant net	27 796,2	36 416,9	33,870,3	(2,546,6)	(7,0)
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	29 759,4	39 203,6	37,255,8	(1,947,8)	(5,0)

Note : Comprend les ressources liées à 316 postes et emplois en moyenne (110 AI, 5 AN, 198 GN et 3 VNU) et les dépenses opérationnelles afférentes au Centre de services régional d'Entebbe, qui ont été prises en considération dans le budget approuvé de l'exercice 2015/16 des entités suivantes : la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine, la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo, l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour, la Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei, la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud, le Bureau d'appui de l'ONU pour la Mission de l'Union africaine en Somalie, la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie, la Mission électorale des Nations Unies au Burundi, le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, le Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs. Les dépenses pour l'exercice 2015/16 ne concernent pas la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali, qui a été ajoutée pendant l'exercice 2016/17.

^a Voir A/71/8 9, annexe XIV. Pour l'exercice 2015/16, les ressources approuvées s'élevaient à 35 556 400 dollars.

Ressources humaines^a

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	<i>Personnel recruté sur le plan national^b</i>	<i>Emplois de temporaire</i>	<i>Volontaires des Nations Unies</i>	Total
Bureau du Chef					
Effectif approuvé 2016/17	15	19		6	40
Effectif proposé 2017/18	18	26		6	50
Section chargée du personnel recruté sur le plan international (anciennement Indemnités et paiements)					
Effectif approuvé 2016/17	38	76		2	116
Effectif proposé 2017/18	35	94		1	130
Section chargée du personnel recruté sur le plan national (anciennement Avantages et prestations)					
Effectif approuvé 2016/17	51	131	–	–	182
Effectif proposé 2017/18	15	36	3	1	55
Section chargée du personnel en tenue (nouveau)					
Effectif approuvé 2016/17	–	–		–	–
Effectif proposé 2017/18	12	55		–	67
Section de l'information financière					
Effectif approuvé 2016/17	17	26		–	43
Effectif proposé 2017/18	29	68		–	97
Services régionaux des technologies de l'informatique et des communications					
Effectif approuvé 2016/17	13	9		–	22
Effectif proposé 2017/18	13	9		–	22
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements					
Effectif approuvé 2016/17	12	6		–	18
Effectif proposé 2017/18	12	6		–	18
Total					
Effectif approuvé 2016/17	146	267	–	8	421
Effectif proposé 2017/18	134	294	3	8	439
Variation nette	(12)	27	3	–	18

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé ou proposé.

^b Administrateurs et agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Les décisions que l'Assemblée générale est invitée à prendre sont énoncées au chapitre IV du présent rapport.

I. Mandat et résultats attendus

A. Vue d'ensemble

1. Suite à l'adoption par l'Assemblée générale de sa résolution 64/269, le Centre de services régional d'Entebbe a été établi en juillet 2010 en tant que centre de services partagés pour les missions opérant dans la région, dans le cadre de la stratégie globale d'appui aux missions. Au paragraphe 62 de sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui sera financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre. Dans sa résolution 70/289, l'Assemblée générale a approuvé le budget du Centre pour l'exercice 2016/17 et décidé d'étudier la question du financement du Centre à sa soixante et onzième session.

2. Comme indiqué dans le troisième rapport annuel sur l'état d'avancement de la stratégie globale d'appui aux missions (A/67/633), l'essence de cette stratégie est de tirer parti des synergies et des économies d'échelle qu'il est possible de créer pour offrir un appui plus efficace et plus rapide, et réduire ou éliminer les gaspillages, les redoublements et les goulots d'étranglement dans les services d'appui logistique, administratif et financier, permettant ainsi aux missions de s'acquitter efficacement de leurs mandats. Dans le cadre de cette stratégie, le Centre de services régional fournit des services partagés aux missions participantes, l'objectif étant de lui transférer toutes les fonctions administratives transactionnelles et délocalisées des missions. Il s'agit notamment de certaines fonctions ayant trait aux ressources humaines, aux finances, au mouvement et au contrôle multimodaux, au transport de personnel et de marchandises et aux services informatiques. Leur centralisation s'accompagnerait de gains d'efficacité du fait de l'intégration des processus, de leur spécialisation, de leur normalisation et de leur reconfiguration.

3. Le Centre de services régional fournit actuellement des services à sept opérations de maintien de la paix (missions de maintien de la paix et missions d'appui) et sept missions politiques spéciales, parmi lesquelles :

a) La Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei (FISNUA), l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine (MINUSCA), la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali (MINUSMA), la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS), la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO) et l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI) pour les opérations de maintien de la paix;

b) Le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, le Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale (BRENUAC), la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM), le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (BNUUA) et le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour le Burundi pour les missions politiques spéciales.

4. À compter du 1^{er} juillet 2017, il est proposé d'ajouter la Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO) à la liste des missions de maintien de la paix appuyées par le Centre.

5. En outre, depuis novembre 2016, les services d'établissement des états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue des missions basées en Afrique, à l'exception de l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI), qui fermera en juin 2017, sont traités par le Centre de services régional. Ainsi, ce sont cinq missions supplémentaires qui bénéficient de services d'établissement des états de paie, à savoir la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL), la Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL), le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), la Commission mixte Cameroun-Nigéria et le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS).

6. Au cours de l'exercice budgétaire, le Centre de services régional contribuera à la fourniture de services efficaces et rapides aux missions, en veillant à l'exécution des produits clefs correspondants présentés dans les tableaux ci-après. En s'acquittant de cette réalisation escomptée, le Centre atteindrait son objectif et les indicateurs de succès permettraient de mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire. Les effectifs dont dispose le Centre (personnel civil) ont été répartis par domaine d'activité. La variation des effectifs par rapport au budget de l'exercice 2016/17 est analysée au niveau de chaque domaine d'activité.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

7. L'objectif stratégique du Centre de services régional est de fournir aux missions clientes opérant en Afrique des services partagés efficaces, abordables, innovants et adaptés à leurs besoins, et de s'efforcer résolument de satisfaire les attentes des parties prenantes en fournissant aux opérations de paix des Nations Unies l'appui dont elles ont besoin dans un contexte mondial difficile et en pleine évolution. Depuis sa création, le Centre s'est essentiellement efforcé de maintenir et d'améliorer la qualité de la prestation de services en ce qui concerne les services administratifs, tout en renforçant ses capacités pour reprendre le personnel et les tâches des missions qu'il appuie, le nombre de ses missions clientes étant passé de 7 à 14. Le Centre gagnera cinq nouveaux clients, auxquels il fournira des services d'états de paie au cours de l'exercice 2017/18.

Restructuration du Centre de services régional

8. Après une reconfiguration des modalités de fonctionnement, qui a contribué à la normalisation des procédures administratives dans la région, la structure du Centre de services régional repose sur des gammes de services intersectorielles. Au cours de l'exercice 2017/18, conformément à son objectif, qui est de simplifier les procédures administratives, et en tirant pleinement parti des fonctionnalités d'Umoja, le Centre propose de réorganiser les gammes de services par catégories de personnel sur la base de trois grands piliers, de la manière suivante :

a) Une section chargée du personnel recruté sur le plan international, qui comprend la gamme de services Administration des arrivées et des départs, la gamme de services Avantages et états de paie, la gamme de services Voyages et opérations connexes, et la gamme de services Indemnités pour frais d'études;

b) Une section chargée du personnel recruté sur le plan national, qui comprend la gamme des services Ressources humaines et états de paie, et la gamme de services Voyages et opérations connexes;

c) Une section chargée du personnel en tenue, qui comprend la gamme de services Ressources humaines et états de paie, la gamme de services Administration des arrivées et des départs, et la gamme de services Voyages et opérations connexes.

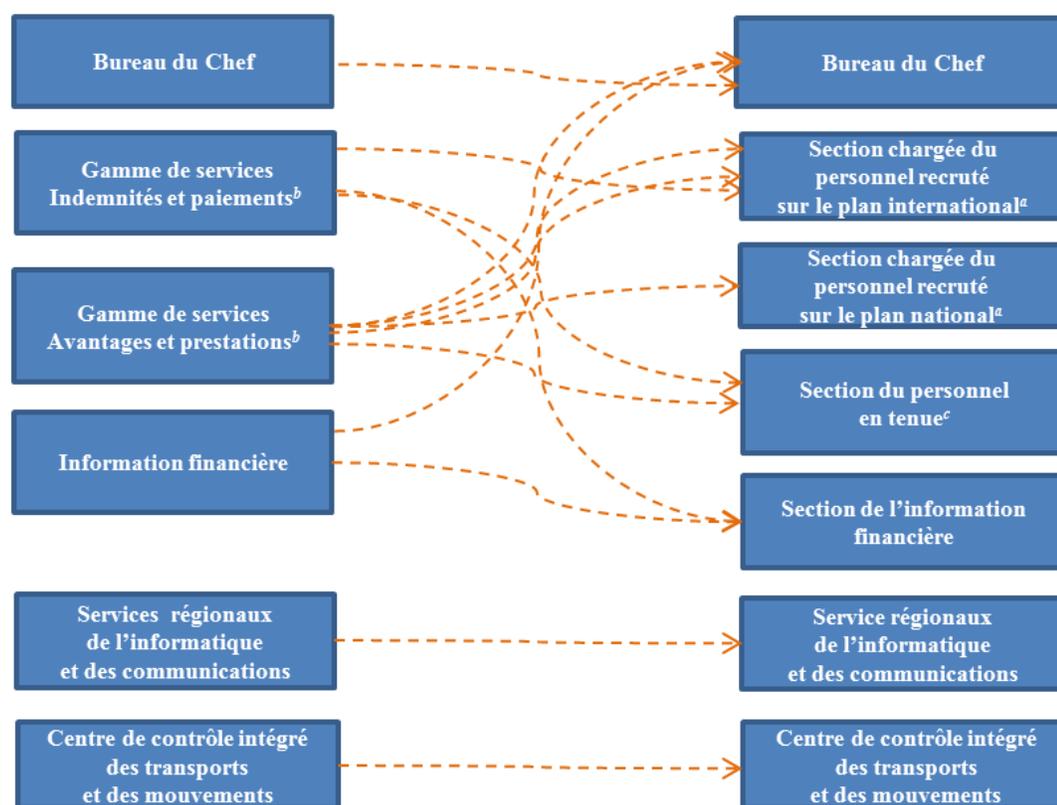
9. Un résumé des changements qu'il est proposé d'apporter au cours de l'exercice 2017/18 à la structure du Centre de services régional, approuvée au cours de l'exercice antérieur, est présenté dans la figure I ci-après et les modifications apportées aux effectifs sont expliquées dans les figures II à VI. Des informations complémentaires sur les tableaux d'effectifs et les modifications proposées par section figurent dans la section F.

Figure I

Diagramme du projet de restructuration du Centre de services régional au cours de l'exercice 2017/18

Structure approuvée pour 2016/17

Structure proposée pour 2017/18



Modifications proposées

^a Changement de nom.

^b Subdivision.

^c Création.

10. Le tableau 1 ci-après présente les prestations que fournira le Centre de services régional dans le cadre des gammes de services proposées.

Tableau 1
Services qui seront fournis par le Centre de services régional

<i>Section</i>	<i>Services</i>
Personnel recruté sur le plan international	<ul style="list-style-type: none"> • Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d'arrivée et de départ, gestion des offres, délivrance du billet, indemnité d'installation, prime de réinstallation, relevé de dépenses • Avantages et états de paie : états de paie, congés, autres prestations, prorogation de contrat, relevé de dépenses au titre des voyages dans la zone de la mission • Voyages et opérations connexes : prestation versée en une seule fois, délivrance de billet, avance sur indemnité journalière de subsistance, relevé de dépenses et demandes de remboursement des frais de voyage, paiement des factures liées aux voyages • Indemnités pour frais d'études : paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et demandes de remboursement des frais
Personnel recruté sur le plan national	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources humaines et états de paie : congés, autres prestations, prorogation de contrat • Voyages et opérations connexes : états de paie, états relatifs aux pensions, indemnités finales dues à la cessation de service, demandes de remboursement des frais de voyage
Personnel en tenue	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources humaines et états de paie : indemnités de subsistance mensuelles, versement du dernier paiement, paiements des contingents • Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d'arrivée et de départ, facturation des services d'expédition, demandes de remboursement des frais de voyage • Voyages et opérations connexes : voyages aller et retour
Information financière	<ul style="list-style-type: none"> • Rapprochement bancaire • Facturation interservices mensuelle • Traitement des avis de remboursements et de décaissement • Mise à jour du grand livre et établissement de rapports financiers mensuels et de fin d'année • Contrôles internes et respect des normes • Opérations de caisse : paiements par chèque, maintien à jour des éléments concernant les partenaires, traitement des transferts locaux, traitement des paiements hors cycle, traitement des états de paie, traitement des transferts internationaux et préparation des demandes d'envoi de fonds.

- Fournisseurs : paiement des factures aux fournisseurs, paiement des factures aux fournisseurs afin d'obtenir des remises pour paiement rapide, réapprovisionnement de la petite caisse et recouvrement des dépenses engagées au titre des frais médicaux.

11. En plus du projet de restructuration et de la création d'une Section du personnel en tenue, on propose de créer un poste P-5 de responsable de la prestation de services pour gérer la Section. La personne occupant ce poste interagirait directement avec le Service de la constitution des forces et la Division de la police du Département des opérations de maintien de la paix, ainsi qu'avec les responsables de la gestion du personnel militaire des missions, dont la plupart occupent un poste P-5 au sein des principales missions appuyées par le Centre de services régional. Cette structure tient également compte du rôle stratégique des missions et des partenariats qu'elles ont établis avec le personnel en tenue. Les personnes recrutées aux postes de responsable de la prestation de services (P-5), autrefois à la tête des anciennes gammes de services Indemnités et paiements, et Avantages et prestations, dirigeront les nouvelles Section chargée du personnel recruté sur le plan international et Section chargée du personnel recruté sur le plan national.

12. De même, la création d'une section chargée de l'ensemble de l'appui administratif fourni au personnel recruté sur le plan national permettrait au Centre de services régional d'allouer ses ressources et d'entretenir ses structures, tout en assurant une coopération harmonieuse avec les groupes d'appui aux missions clientes. Étant donné les effectifs à appuyer, la création d'un pilier consacré au personnel recruté sur le plan national permettrait au Centre de mieux gérer ses opérations et ses services d'appui à cette catégorie de personnel.

13. La fourniture d'un appui administratif à toutes les missions clientes opérant en Afrique comprendrait également le traitement des factures des fournisseurs. Dans sa structure actuelle, le Centre a créé un sous-groupe distinct dans la section chargé des paiements aux fournisseurs qui accordent à l'ONU des remises pour paiement rapide afin de veiller à ce que les paiements soient faits dans les meilleurs délais et les remises appliquées. Ce modèle serait repris dans le projet de restructuration, compte étant tenu du nombre de factures à traiter et des impératifs de temps, essentiels à cette fonction. Le responsable de la prestation de services de la Section de l'information financière superviserait tous les paiements des factures, ainsi que les services de caisse appuyant les opérations du Centre.

14. Dans le cadre du projet de restructuration, il est également proposé de confier au Chef adjoint du Centre de services régional la gestion du Centre régional de formation et de conférences, actuellement assurée par le responsable de la prestation de services de la gamme de services Avantages et prestations. Étant donné que le Centre régional de formation et de conférences accueille une multitude de réunions et d'événements pour le compte des missions de l'ONU dans la région, du personnel du Siège de l'ONU et d'autres organismes des Nations Unies, il devrait être géré par le Centre de services régional.

15. Avec l'arrivée de nouveaux clients et la centralisation des services d'établissement des états de paie, la charge de travail du personnel du Centre de

services régional devrait augmenter. Entebbe ne dispose d'aucun service de soutien psychosocial à l'heure actuelle, et les membres du personnel nécessitant ce type de soutien n'ont aucun autre recours sur place. Pour y remédier, il est proposé de réaffecter un poste vacant de conseiller du personnel des Volontaires des Nations Unies au tableau d'effectifs du Centre.

Initiatives et appui

16. La création de ces trois gammes de services permettrait de mieux intégrer les procédures du Centre de services régional et de fluidifier les efforts de réorganisation, d'améliorer l'établissement de rapports d'exécution de l'intégralité des procédures et de faciliter le suivi des indicateurs de résultats. Le Centre continuera de revoir et d'améliorer ses procédures, dans le but de repérer les éléments qui pourraient faire l'objet d'une reconfiguration au cours de l'exercice budgétaire.

17. Le Centre de services régional poursuit également ses efforts de suivi des indicateurs de résultats et d'établissement de rapports à cet égard. À la suite du lancement d'Umoja-Extension 1, le nombre d'indicateurs de résultats mesurables a été réduit, certaines données étant temporairement indisponibles. Par conséquent, au cours de l'exercice 2015/16, la publication des rapports d'exécution mensuels a été retardée et le Centre a établi un rapport de fin d'année à l'intention des missions clientes, dans lequel il compare les données d'une année à l'autre et indique que 62 % des 37 cibles avaient été atteintes ou améliorées au cours de l'exercice 2015/16 (contre 66 % au cours de l'exercice 2014/15). Le Centre poursuit ses efforts pour améliorer l'exécution du budget et publie des rapports trimestriels détaillés sur les indicateurs de résultats. Depuis septembre 2016, chaque gamme de services est chargée du suivi de ses propres indicateurs de résultats, pour améliorer davantage les prestations fournies aux clients.

18. Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre de services régional devrait également procéder à la liquidation finale de l'ONUCI, prévue le 30 juin 2017, et fournir un appui administratif lors des dernières étapes de la réduction des effectifs de la MINUL au cours du premier semestre de 2018. Des plans sont mis en œuvre pour assurer une transition en douceur et transférer au Centre les activités de l'ONUCI liées aux finances et à l'administration du personnel, en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies et le Département de l'appui aux missions. Dans les mois suivant la fin du mandat de l'ONUCI, il devrait y avoir un pic d'activité lié à ces tâches finales, car il faudra traiter les indemnités de licenciement du personnel et les demandes d'indemnisation présentées par des tiers, et mettre à jour les informations financières de l'exercice 2016/17, tout en appuyant la MINUL dans les domaines des finances et de l'administration du personnel. Compte tenu du caractère temporaire de ces besoins, la charge de travail correspondante serait absorbée par le Centre.

19. Conformément à la résolution 69/307 de l'Assemblée générale, les modalités de gestion du Centre de services régional ont changé. L'ancien comité directeur, composé de directeurs et de chefs de l'appui aux missions clientes du Centre, a été remplacé par un conseil des clients dont la composition est la même. Un nouveau Comité directeur a été établi pour diriger le Centre; il est composé des Directeurs de la Division du personnel des missions, de la Division du budget et des finances des missions et de la Division de l'informatique et des communications du Département

de l'appui aux missions, et des Président et Vice-Président du conseil des clients, qui représentent les opérations appuyées par le Centre. Au niveau opérationnel, les responsables de la prestation de services et des gammes de services se réunissent chaque trimestre avec leurs homologues chargés des ressources humaines, et du budget et des finances au sein des missions, afin d'étudier l'efficacité des services administratifs et la répartition des tâches liées aux ressources humaines et aux finances entre le Centre et les missions clientes.

20. Après l'intégration de la MINURSO à partir du 1^{er} juillet 2017, le Centre de services régional s'occupera de toutes les procédures administratives de la Mission ayant trait aux finances, aux voyages et aux ressources humaines. Il appuiera l'administration des finances et du personnel de la MINURSO, atténuant ainsi les risques opérationnels constants que représentent ces activités délocalisées pour la Mission; le projet de transférer au Centre les opérations financières de la MINURSO et l'administration de son personnel est considéré comme une priorité. Avec l'ajout de la MINURSO aux missions clientes, 10 postes seront transférés au Centre, ce qui augmentera le nombre de postes dans son service des ressources humaines.

21. Dans son rapport sur le budget du Centre de services régional à Entebbe (Ouganda) pour la période allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 (A/70/754), le Secrétaire général, en application de la résolution 69/307, proposait de pourvoir 34 postes du Service mobile par un recrutement sur le plan national d'ici à la fin de juin 2017, mais tous les postes ne seront pas pourvus à cette date comme prévu. Le Centre ayant dû stabiliser ses opérations, il a pris du retard et poursuivra donc le programme de recrutement au cours de l'exercice 2017/18. Après une expansion significative de la portée et du volume des services offerts par le Centre, il a été décidé de revoir l'échéancier du recrutement aux 34 postes du Service mobile et de le mettre en œuvre sur une période de trois ans. Au cours de l'exercice 2016/17, 66 % des membres du personnel recruté sur le plan national assuraient des fonctions administratives et des opérations financières au Centre (à l'exception du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et des Services régionaux de l'informatique et des communications). La proposition révisée du programme de recrutement prévoit une réduction progressive des postes de personnel recruté sur le plan international, qui devrait prendre fin au cours de l'exercice 2019/20. À cet égard, le Centre devrait être en mesure de pourvoir 13 postes du Service mobile par recrutement national, alors qu'il était prévu d'en pourvoir 34 d'ici au 1^{er} juillet 2017.

22. Le Centre de services régional continuera de renforcer sa communication avec les missions clientes et les utilisateurs finals en mettant en place un dispositif d'information et de mobilisation, et renforcera les capacités du personnel chargé de gérer les demandes d'information, afin de nouer des relations de confiance avec les parties prenantes. Il prévoit plusieurs visites sur le terrain pour informer sur son rôle, sa démarche et ses résultats; des ateliers pour résoudre des problèmes particuliers; et des séances de formation pour réduire les erreurs les plus répandues. Il continuera également de tester et de suivre son dispositif de contrôle interne, conçu pour être utilisé par toutes les gammes de services. Ce dispositif automatisé, axé sur les tâches transactionnelles, reposera sur une plateforme pratique et solide qui permettra de décrire les procédures et les tâches, d'évaluer les contrôles internes et d'en assurer l'amélioration permanente, et d'en faire une partie intégrante de

l'initiative visant à assurer le respect des règles et des activités de gestion des risques et des opérations en cours.

23. Les activités liées à la stabilisation des procédures Umoja se poursuivront au cours de l'exercice 2017/18, auxquelles viendront s'ajouter des séances de formation dispensées selon que de besoin, ainsi qu'une cartographie et une reconfiguration des procédures, actuellement en cours. Le retrait du Système Galileo et la mise en service des fonctionnalités de gestion de la chaîne d'approvisionnement d'Umoja sont prévus au cours de l'exercice 2017/18 et le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements prendra part à l'initiative visant à concrétiser le projet de couloir d'Afrique de l'Est pour alimenter les opérations de maintien de la paix dans cette région. Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre veillera à ce que les informations sur les moyens de la MONUSCO qui lui ont été transférés soient reportées correctement dans Umoja et que l'on tienne compte de leur incidence sur l'information financière.

24. Le Département de la sûreté et de la sécurité ayant mis en garde contre les problèmes de sécurité qui se posent dans la région, on procède actuellement à des aménagements dans l'ensemble du Centre de services régional afin d'en améliorer la sécurité et de faire en sorte que le Centre soit plus à même de reprendre ses activités après un incident de sécurité, le cas échéant. Le projet de budget pour l'exercice 2017/18 prévoit les crédits nécessaires à l'installation d'une tour d'éclairage et la construction d'une porte sécurisée pour contrôler et limiter les mouvements à l'entrée de la base, travaux dont les coûts seront assumés par tous les locataires de la Base d'appui d'Entebbe, conformément à l'accord de partage des coûts signé avec la MONUSCO, qui agit en qualité de gestionnaire de la base et d'entité de réalisation.

Services régionaux de l'informatique et des communications

25. Les Services régionaux de l'informatique et des communications ont pour mandat de fournir à distance et de façon rapide des services d'appui efficaces et fiables aux missions clientes sur la base des trois principes qui guident la centralisation régionale dans ce domaine : a) l'élimination des chevauchements d'activités; b) la réalisation d'économies d'échelle et de gamme; et c) la suppression des disparités dans la qualité de service entre les diverses missions grâce à la standardisation des tâches. Au cours de l'exercice 2017/18, ils mettront l'accent sur les services de facturation téléphonique régionale; les services de formation, en coordination avec le Centre de services mondial et le Centre régional de formation et de conférences du Centre de services régional; l'École des transmissions militaires des Nations Unies; et les études de conformité menées au niveau régional sur les normes et la sécurité informatiques. Ils coordonneront en outre la mise à l'essai du système satellite à large bande et à faible latence, dont la mise en service à Entebbe est prévue pour le premier trimestre de 2017. Les dépenses liées au matériel nécessaire pour l'installation de ce système seront financées par la MONUSCO, dans le cadre de son plan global visant à améliorer l'accès au réseau dans toutes les branches de la Mission.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

26. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a été créé pour centraliser, intégrer et optimiser les services relatifs au transport et aux mouvements

offerts aux opérations hors Siège présentes en Afrique orientale et en Afrique centrale, en collaboration avec les missions clientes. Il s'est notamment occupé de la planification intégrée des mouvements dans le cadre de la relève des contingents, ce qui a permis de réduire au minimum les trajets à vide et la nécessité d'affréter des appareils pour une courte durée.

27. Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre de contrôle participera à la planification et à la mise en œuvre de l'initiative visant à établir une plateforme aéroportuaire permettant aux missions de mettre en commun leurs moyens aériens pour les vols de passagers réguliers afin d'intégrer davantage les opérations aériennes régionales et donc le transport de passagers. Cette initiative a pour but d'encourager une utilisation plus avisée des ressources et d'améliorer la qualité des services proposés aux missions de la région. Sous réserve de la disponibilité d'un appareil Learjet et de l'accès à des avions cargos de type C-130, dont disposent le BANUS et la MONUSCO, on prévoit des vols ponctuels supplémentaires en période de pointe.

28. Par ailleurs, le Centre de contrôle participera à la mise en œuvre de l'initiative relative à la chaîne d'approvisionnement visant à concrétiser le projet de couloir logistique d'Afrique de l'Est, lancé en avril 2016. Ce projet permettra d'appliquer à titre expérimental le concept d'une chaîne d'approvisionnement intégrée de bout en bout pour certains produits de base, et ce dans six missions de maintien de la paix opérant dans la région : le BANUS, la FISNUA, la MINUAD, la MINUSCA, la MINUSS et la MONUSCO. Sachant que le transport représente plus de 30 % des coûts de fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement, le Centre de contrôle sera en mesure de jouer un rôle dans le cadre de cette initiative en organisant la planification et l'exécution des mouvements. Une équipe de projet rassemblant le Centre de contrôle, le Bureau régional d'achat et la Base d'appui d'Entebbe a été créée au Centre de services régional. La direction du projet est assurée par le Chef du Centre de contrôle intégré. Ce projet pilote permettra de tester la coordination de la planification, l'approvisionnement et la livraison concernant un petit nombre de produits de valeur ou très demandés. Selon les estimations, il faudra 8 à 12 mois pour optimiser les synergies régionales dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement des missions. De plus, l'intégration de bout en bout prévue dans le cadre du projet exige une synchronisation avec d'autres projets pilotes, en particulier dans les domaines de la planification des acquisitions et des conditions internationales de vente (Incoterms). Les enseignements tirés de la mise à l'essai de la chaîne d'approvisionnement intégrée seront utiles à la révision des procédures d'élargissement du projet à d'autres régions et produits au cours de l'exercice 2017/18.

Formule de modulation des ressources

29. Dans sa résolution 70/286, l'Assemblée générale a noté qu'il était nécessaire de poursuivre les progrès accomplis en vue d'élaborer un dispositif de modulation des ressources applicable au Centre de services d'Entebbe et fait sienne la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires tendant à ce que cette formule soit également appliquée au Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et aux Services régionaux de l'informatique et des communications et que le Secrétaire général en rende compte dans le prochain projet de budget pour le Centre (voir A/70/742/Add.17, par. 48). La formule en question est en cours de perfectionnement. Sa modification a soulevé des

difficultés, notamment parce que les charges de travail et les fonctions assurées par les gammes de services essentielles des finances et des ressources humaines diffèrent de celles du Centre de contrôle intégré et des Services régionaux de l'informatique et des communications. Le barème de pondération retenu a fait l'objet d'un examen. Puisqu'il devait refléter les différences de charge de travail entre le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue, et que les agents de ces deux catégories de personnel assument une charge de travail comparable, il a été conclu que ce barème était justifié.

30. La mise en service d'Umoja dans le groupe 5 influe sur l'affinement de la formule de modulation des ressources. De ce fait, une évaluation détaillée de cette formule, portant notamment sur les incidences de la mise en service effective du module de gestion de la paie et du module voyages d'Umoja, permettra de mieux orienter l'analyse de la formule par l'utilisation de statistiques relatives à la charge de travail.

31. Compte tenu de l'augmentation des niveaux de déploiement à la MINUSCA et à la MINUSMA, le Centre de services régional va devoir adapter ses activités pour prendre en compte le nombre croissant de ses clients dans les missions auxquelles il fournit un appui pendant l'exercice 2017/18. Si la situation à la MONUSCO peut encore évoluer, la clientèle de la MINUSS continue de croître. La charge de travail reflétera également l'inclusion parmi les missions clientes du Centre, d'abord de la MINURSO, puis de la MINUL, la MANUL, l'UNOWAS, le BINUGBIS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria, pour l'exercice 2017/18, puisque la formule de modulation des ressources ne peut encore être appliquée à leurs services de gestion des états de paie.

32. En effet, la formule ne s'applique qu'aux branches des services chargés des ressources humaines et financières. La structure des Services régionaux de l'informatique et des communications est le reflet d'une stratégie de l'information et des communications qui relie, au niveau des régions, l'ensemble des missions administrées par le Département de l'appui aux missions. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, quant à lui, a été conçu dans l'optique d'optimiser l'utilisation des moyens aériens dans la région. Ces deux entités du Centre de services régional reposent donc sur des modèles de prestation de services nettement différents. Du fait que les modèles de prestation de services et les charges de travail ne sont pas comparables, il est difficile d'appliquer la formule de modulation des ressources à ces trois domaines combinés. C'est la raison pour laquelle, pour être pertinente et fiable, la formule n'est actuellement utilisée que pour déterminer la dotation en effectifs nécessaire pour les services relatifs aux ressources financières et humaines du Centre de services régional, à l'exclusion du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements (18 postes) et des Services régionaux de l'informatique et des communications (22 postes).

Élaboration de la formule de modulation

33. L'élaboration de la formule de modulation applicable au Centre de services régional repose sur un certain nombre d'hypothèses clefs. Les hypothèses et définitions ci-après ont été utilisées :

- Trois catégories de personnel. La formule s'applique au personnel recruté sur le plan international, au personnel recruté sur le plan national et au personnel en tenue (Police des Nations Unies, observateurs militaires et officiers d'état-major). Elle ne s'applique pas au personnel fourni par les gouvernements, qui

ne représente qu'une fraction des services d'appui. Les types de services autres que les services au personnel ont également été exclus pour éviter tout double comptage puisque le nombre de clients permet déjà d'estimer assez précisément la charge de travail, par exemple en termes de nombre de factures traitées ou de volume de rapports financiers à présenter. Les membres des contingents sont également exclus, puisque leur indemnité journalière sur le terrain est traitée et versée par les trésoriers du Centre de services régional;

- Utilisation du relevé des effectifs financés. Le modèle utilise comme principal indicateur du nombre de clients les taux de vacance de postes prévus pour chaque type de client dans toutes les missions clientes;
- Système de pondération. Il s'agit d'un barème appliqué aux effectifs financés afin de déterminer la charge de travail nécessaire pour assurer la prestation des services aux différentes catégories de personnel, le taux de référence étant 1,0 pour le personnel recruté sur le plan international. Une évaluation de la charge de travail et des accords de prestation de services du Centre au titre de ses missions clientes donne le barème suivant :

Personnel recruté sur le plan international : 1,0

Personnel recruté sur le plan national : 0,4

Personnel en tenue : 0,4

- Coefficient d'ajustement. Il est utilisé dans la formule de modulation pour déterminer le nombre de clients qui bénéficient de l'appui d'un agent du Centre pour fournir des services transactionnels de base. Le calcul du coefficient d'ajustement fait ressortir les gains d'efficacité déjà réalisés par le Centre durant ses premières années d'existence sous la forme de suppressions de postes. Ce coefficient permet d'extrapoler les besoins de modulation du Centre en fonction du nombre de clients.

34. À partir des hypothèses ci-dessus, on a déterminé que le modèle comprend trois différents éléments chiffrés eu égard à la dotation en personnel du Centre, comme indiqué ci-après :

a) **Coûts fixes** : Le premier élément (x) est une composante de faible valeur directement liée à la gestion du Centre et calculée sur la base d'une analyse par régression des précédents effectifs nécessaires à la gestion des finances et des ressources humaines. Il est appliqué aux besoins du Centre, les fonctions telles que la direction exécutive et la gestion bénéficiant de l'appui administratif direct d'un petit groupe d'agents spécialisés dans le budget et les services d'appui administratif direct;

b) **Petits frais généraux d'administration variables** : Le deuxième élément (y) est la composante « gestion des comptes ». C'est une variable de faible valeur fondée sur le nombre de missions clientes, qui permet au Centre d'assurer ses activités dans les domaines de la communication et de la gestion du changement, de la gestion de la qualité et des méthodes de travail et du contrôle du respect des dispositions. L'élément (y) est déterminé par la taille des missions clientes – grandes, moyennes et petites – comme suit :

- i) Les grandes missions qui comptent plus de 1 000 postes et représentent une charge de travail qui nécessite quatre agents du Centre. La MINUSS, la MINUAD, la MINUSCA, la MINUSMA et la MONUSCO se trouvent dans cette catégorie;

ii) Les missions de taille moyenne, comptant entre 100 et 999 postes, requièrent les services de deux agents du Centre. Ce sont notamment la FISNUA, la MINURSO et une combinaison du BANUS, de la MANUSOM et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs;

iii) Les petits clients, qui comptent moins de 100 postes et ne nécessitent les services que d'un seul agent. Le Bureau régional pour l'Afrique centrale, le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (BNUAA), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud et le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi, relèvent de cette catégorie;

c) **Coûts de transaction variables** : Le troisième élément (z), le plus important des coûts variables, représente le principal élément des coûts de transaction et de la fourniture directe de services et constitue, de par sa nature, la plus importante variable. Il détermine les effectifs du Centre, compte tenu du nombre de clients qu'ils desservent, en valeur pondérée, après déduction du nombre de postes calculé pour les deux premiers éléments (x et y) afin d'éviter le double comptage. Un nombre est calculé à partir de cet élément, donnant ainsi le nombre de clients auquel chaque agent du Centre devrait fournir un appui.

35. La formule n'a pas pour objet d'indiquer le nombre de postes détachés directement par les missions clientes, mais plutôt de calculer le nombre de postes dont le Centre a besoin en tant que centre de services. Lorsqu'une nouvelle mission, par exemple la MINURSO, vient s'ajouter au portefeuille de clients du Centre, le nombre de postes requis par ce dernier est calculé grâce à cette formule et n'est pas nécessairement le résultat direct de la suppression des postes des services chargés des ressources humaines et financières de la MINURSO et de l'ajout de postes au Centre.

36. Afin qu'elle reste pertinente, la formule de modulation a été modifiée de manière à ne plus prendre en compte les services administratifs fournis aux Volontaires des Nations Unies, notamment la gestion des états de paie et des prestations, puisque la gestion des Volontaires relève maintenant du PNUD et du Siège du programme des VNU situé à Bonn. L'examen approfondi des coefficients de pondération a été différé en raison des retards enregistrés dans la mise en service de certains modules clés d'Umoja, notamment pour le groupe 5, et en particulier des fonctionnalités liées aux voyages. Cette situation a perpétué le recours à des solutions hors-Umoja pour les services rendus au personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue.

Application de la formule de modulation pour l'exercice 2017/18

37. On trouvera ci-après les résultats de l'application de la formule de modulation au Centre pour l'exercice 2017/18, compte étant tenu de l'arrivée de la MINURSO parmi les missions clientes :

a) L'élément x, qui est la constante, représente 13 postes;

b) L'élément y, qui est l'élément « gestion des comptes », obtenu au moyen des paramètres du tableau d'effectifs, représente 30 postes;

c) Au titre de l'élément z, lié aux fonctions transactionnelles et à la fourniture directe des services, il est prévu que le Centre fournisse un appui à 9 783 clients (en valeur pondérée), y compris la MINURSO, à laquelle s'applique un

coefficient d'ajustement de 27,7. On estime que les principales gammes de services représentent 353 postes.

38. Les tableaux 2 et 3 présentent les résultats de l'application des trois éléments au Centre, tenant compte de l'inclusion de la MINURSO parmi ses clients pour déterminer les ressources supplémentaires requises.

Tableau 2
Répartition des postes au Centre de services régional, par mission

Catégorie	MINUAD	MONUSCO	MINUSS	MINUSMA	MINUSCA	BANUS/ MANUSOM/ Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	FISNUA	MINURSO	BNUUA	BRENUAC	Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud	Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour le Burundi	Total	
x	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	13
y	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	30
z	82	79	64	49	39	19	10	8	2	1	0	1	1	353
Total	86	83	68	53	43	21	12	10	3	2	1	2	396	

Note : x = composante direction et gestion du Centre de services régional.

y = composante « gestion des comptes » pour les services chargés des ressources financières et humaines.

z = composante liée aux fonctions transactionnelles et à la fourniture directe de services.

Tableau 3
Répartition du personnel des missions clientes du Centre de services régional

Catégorie	MINUAD	MONUSCO	MINUSS	MINUSMA	MINUSCA	BANUS/ MANUSOM/ Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	FISNUA	MINURSO	BNUUA	BRENUAC	Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud	Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour le Burundi	Total
Personnel recruté sur le plan international	721	752	772	707	577	439	132	82	39	24	4	32	4 281
Personnel recruté sur le plan national	830	1 019	506	332	172	95	29	61	8	4	1	2	3 059
Personnel en tenue	711	406	487	307	326	0	122	84	0	0	0	0	2 443
Total	2 262	2 177	1 765	1 346	1 075	534	283	227	47	28	5	34	9 783

Note : Total des effectifs financés (valeur pondérée). Barème de pondération appliqué : personnel recruté sur le plan international : 1,0; personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue : 0,4.

39. Selon la formule, le Centre aura besoin de 396 postes d'agents des services chargés des ressources humaines et financières pour l'exercice 2017/2018, c'est-à-dire 15 postes de plus que les 381 dont elle dispose actuellement pour l'exercice 2016/17 (à l'exclusion de 40 postes pour le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et les Services régionaux de l'informatique et des communications). Cette augmentation résulte de la hausse des effectifs des missions clientes et de l'ajout de la MINURSO et du Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi, portant à 11 933 civils et 6 107 agents du personnel en tenue, le total du personnel ayant besoin d'un appui, moins la fourniture de services aux Volontaires des Nations Unies. Les 15 postes dont la création est envisagée comprennent les 10 postes devant être créés au Centre pour la MINURSO. Ces postes seront répartis dans différentes gammes de services, à l'appui des clients.

40. Avec la mise en service d'Umoja-Extension 1 pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue, les procédures rigoureuses et l'interdépendance des fonctions introduites font que les missions et bureaux des Nations Unies auront du mal à traiter chacun leurs états de paie. Les cas du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue présentent des difficultés particulières du fait de la diversité des agents et de leur singularité parmi les catégories du Secrétariat, et de par l'instabilité et l'incertitude qui caractérisent les opérations sur le terrain, notamment de l'existence de besoins opérationnels imprévus, de l'éloignement géographique et des mouvements de personnel fréquents. En attendant l'examen et la mise en place du dispositif de prestation de services centralisé dans sa configuration finale, et la prise en compte par celui-ci des besoins du Secrétariat en matière de reprise après sinistre et de continuité des opérations, le Département de l'appui aux missions a cherché à créer une base d'appui pour répondre aux besoins essentiels des missions, et une plateforme de services partagés qui sera mieux à même de fusionner avec d'autres prestataires de service le moment venu. Il importe que les services de gestion des états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue tiennent également compte de facteurs tels que l'état de préparation de l'organisation et des données et les cycles budgétaires des missions. Il est proposé de créer trois emplois de temporaire (autres que pour les réunions) supplémentaires dans la catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national afin d'appuyer les dispositifs temporaires mis en place pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue de la MANUL, de l'UNOWAS, de la Commission mixte Cameroun-Nigéria et du BINUGBIS, ainsi que pour la MINUL, notamment dans le cadre de la fermeture de la mission.

Variation des ressources financières nécessaires

41. Le projet de budget du Centre pour l'exercice 2017/18 est inférieur de 1 947 800 dollars par rapport à celui de l'exercice 2016/17, ce qui représente une baisse de 5 %. La diminution des crédits demandés s'explique principalement par une baisse de 4 976 000 dollars des ressources nécessaires au titre des installations et des infrastructures, découlant de l'achèvement, pendant l'exercice 2016/17, de la construction des locaux permanents du Centre. Elle est contrebalancée par une hausse de 2 732 700 dollars des coûts liés au personnel civil, notamment au personnel recruté sur le plan national, du fait de la création de 27 postes d'agent des services généraux recrutés sur le plan national, de la révision à la hausse du barème

des traitements du personnel recruté sur le plan national et d'un taux de vacance de poste de 25 % en 2017/18 contre 50 % en 2016/17 dans la catégorie des administrateurs recrutés sur le plan national.

42. Les principaux facteurs explicatifs de l'augmentation des ressources nécessaire pour 2017/18 par rapport à 2016/17 sont présentés dans le tableau 4 ci-après. On trouvera des explications supplémentaires à ce sujet au chapitre III du présent rapport.

Tableau 4

Principaux facteurs explicatifs de la variation des ressources nécessaires entre les exercices 2016/17 et 2017/18

(En milliers de dollars des États-Unis)

Montant approuvé pour 2016/17	39 203,6
	<i>Montant</i>
Personnel civil	3 543,0
<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	745,2
<i>Personnel recruté sur le plan national</i>	2 732,7
<i>Volontaires des Nations Unies</i>	(17,0)
<i>Personnel temporaire (autre que pour les réunions)</i>	82,1
Dépenses opérationnelles	(5 490,8)
<i>Installations et infrastructures</i>	(4 976,6)
<i>Diminution des ressources demandées au titre des travaux après l'achèvement de la construction des locaux permanents du Centre</i>	
<i>Autres catégories</i>	(514,2)
Prévisions de dépenses pour 2017/18	37 255,8

C. Coopération avec les entités des Nations Unies au niveau régional

43. Le Centre de services régional bénéficie de l'appui de la MONUSCO, propriétaire du site de la Base d'appui d'Entebbe et prestataire d'un certain nombre de services d'appui au titre d'un accord conclu au niveau opérationnel. La construction des locaux permanents du Centre est achevée, à savoir : quatre bâtiments à usage de bureaux destinés au personnel affecté aux différentes gammes de services, achevés et utilisés depuis septembre 2015; le Centre régional de formation et de conférences, opérationnel depuis juillet 2016; le centre de données, livré en juin 2015 et utilisé. Les projets d'amélioration de la Base tels que le revêtement de ses routes, la construction d'une entrée sécurisée, l'éclairage de la Base par des tours et les autres projets d'infrastructures lancés durant l'exercice 2016/17 se poursuivront au cours de l'exercice 2017/18. En tant que client de la Base, le Centre contribuera aux projets environnementaux prévus en 2017/18 pour l'ensemble de la Base. Il a conclu avec la MONUSCO un accord opérationnel concernant des services communs fournis moyennant remboursement des coûts, qui fait l'objet d'une mise à jour et d'un examen en concertation avec la MONUSCO. Sur la base des mémorandums échangés entre le Secrétaire général adjoint du Département de l'appui aux missions et le Sous-Secrétaire général du Bureau des

services centraux d'appui, le Bureau régional d'achat appuiera le Centre dans toutes ses activités d'achat.

44. L'activité du Centre est par nature axée sur la centralisation des opérations concernant toutes les missions de la région. En 2017/18, le Centre apportera un appui à 15 missions clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BANUS, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, BRENUAC, MANUSOM, BNUUA, Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi et MINURSO) dans les domaines des services administratifs, des transports, de l'informatique et des communications, dans le cadre d'une série d'accords de prestation de services.

45. Comme le Secrétaire général l'a expliqué aux paragraphes 93 à 102 de son rapport sur les prévisions de dépenses relatives aux missions politiques spéciales, missions de bons offices et autres initiatives politiques autorisées par l'Assemblée générale ou le Conseil de sécurité (A/71/365), à la suite de la mise en service d'Umoja-Extension 1 dans les missions en novembre 2016, pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue, le Secrétariat propose que les fonctions liées aux états de paie soient regroupées à Entebbe et au Koweït afin de tirer parti de la présence du Centre de services régional et du Bureau d'appui commun de Koweït en ces deux lieux. Dans l'attente de l'examen du dispositif de prestation de services centralisée et de sa mise en service, la centralisation de ces services nécessitera une redistribution des postes de fonctionnaire des finances dans plusieurs missions à compter du 1^{er} janvier 2017 afin d'appuyer le travail du Bureau d'appui commun de Koweït et du Centre de services régional d'Entebbe, compte tenu de l'augmentation sensible de la charge de travail de ces deux entités. Les fonctionnaires des finances actuellement responsables du traitement de la paie possèdent les compétences dont ces centres de services auront besoin. Les missions qui recevront l'appui du Bureau et du Centre bénéficieront à leur tour de meilleures normes de gestion de leurs opérations sur le terrain grâce à des procédures rationalisées. Le Secrétariat propose donc que les fonctions liées aux états de paie soient regroupées dans un petit nombre de centres de service. Le Département de l'appui aux missions, travaillant en collaboration avec le Département de la gestion, est conscient du fait que, pour tirer profit des économies d'échelle et de la standardisation, il faut s'appuyer sur le moins de centres de services possible. L'utilisation de deux centres de traitement des états de paie analogues réduirait légèrement les économies d'échelle par rapport à l'utilisation d'un centre unique, mais constituerait une redondance utile en ce qu'elle permettrait d'assurer la continuité des opérations en cas de panne de l'un ou de l'autre centre.

D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays

46. Le Centre continuera d'apporter une contribution au système de gestion de la sécurité des Nations Unies dirigé par le Département de la sûreté et de la sécurité et un appui aux organismes, fonds et programmes des Nations Unies en leur permettant d'utiliser ses installations de formation contre remboursement.

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

47. S'agissant de l'exercice 2017/18, les tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats du Centre de services régional seront présentés par gamme de services, conformément à la recommandation formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et approuvée par l'Assemblée générale dans sa résolution 70/289. Les indicateurs de résultats, adaptés à la proposition d'organigramme du Centre de services régional telle qu'elle est présentée dans la figure I (voir plus haut), prennent en compte de manière détaillée les opérations des gammes de services. La composante appui du présent projet de budget comporte des indicateurs de résultats et des objectifs présentés ci-après, qui visent à améliorer l'efficacité des opérations du Centre.

48. Les tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats présentent une analyse par domaine fonctionnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national, personnel en tenue, information financière, informatique et communications au plan régional et contrôle intégré des transports et des mouvements. Le cadre de budgétisation axé sur les résultats de la composante appui, qui concerne les opérations internes du Centre de services régional, est présenté au titre du Bureau du Chef. Le Centre contribuera, au cours de l'exercice budgétaire, à un certain nombre de réalisations, en exécutant les produits clefs présentés dans les tableaux ci-après.

Bureau du Chef

49. Le Bureau du Chef du Centre de services régional définit l'orientation générale de l'activité du Centre dont il dirige les opérations. Il est chargé de toutes les activités administratives et non transactionnelles telles que la planification stratégique et l'établissement du budget; la gestion des relations avec les missions clientes, le conseil des clients et le comité directeur du Centre; la mise à jour des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports trimestriels sur les principaux indicateurs de résultats; la planification des effectifs et la gestion du personnel; la conduite d'enquêtes de satisfaction périodiques auprès des clients et du personnel; les activités de refonte de l'organisation et des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services fournis; les préparatifs et l'appui que nécessite la mise en service des différentes versions d'Umoja; la tenue des comptes et la gestion des archives; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

1.1 Fourniture au Centre de services régional de services d'appui rapides, efficaces, performants et responsables

1.1.1 Engagements budgétaires d'années antérieures annulés, en pourcentage des engagements reportés (2015/16 : sans objet; 2016/17 : ≤5 %; 2017/18 : ≤5 %)

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de postes autorisés vacants faisant l'objet d'un recrutement international (2015/16 : 19 %; 2016/17 : 19 % ±4 %; 2017/18 : 10 % ±2 %)

1.1.3 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil recruté sur le plan international (2015/16 : 37 %; 2016/17 : ≥ 38 %; 2017/18 : ≥ 40 %)

1.1.4 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement sur la base d'un fichier de candidats, de la clôture de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes faisant l'objet d'un recrutement sur le plan international (2015/16 : 27; 2016/17 : ≤ 50 ; 2017/18 : ≤ 48)

1.1.5 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement à des postes spécifiques, de la clôture de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes faisant l'objet d'un recrutement sur le plan international (2015/16 : 274; 2016/17 : sans objet; 2017/18 : ≤ 130)

1.1.6 Note globale figurant au tableau de bord environnemental du Département de l'appui aux missions (2015/16 : sans objet; 2016/17 : sans objet; 2017/18 : 100)

1.1.7 Pourcentage de la totalité des incidents liés à l'informatique et aux communications réglés conformément aux objectifs fixés en fonction du degré de gravité (élevée, moyenne, faible) (2015/16 : sans objet; 2016/17 : ≥ 85 %; 2017/18 : ≥ 85 %)

1.1.8 Respect des dispositions de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

1.1.9 Note globale obtenue pour l'indice de performance en matière de gestion du matériel du Département de l'appui aux missions, sur la base de 20 indicateurs de résultats (2015/16 : sans objet; 2016/17 : $\geq 1\ 800$; 2017/18 : $\geq 1\ 800$)

1.1.10 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2015/16 : sans objet; 2016/17 : ≥ 98 %; 17/18 : ≥ 98 %)

1.1.11 Nombre de participants aux manifestations coordonnées par le Centre régional de formation et de conférences (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 6 000; 17/18 : 6 000)

1.1.12 Nombre de dossiers administratifs traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 4 175; 2017/18 : 11 912)

Produits

Services du contrôle des risques et de la conformité

- Application d'ici au 30 juin 2018, comme prévu, des 100 recommandations formulées par le Bureau des services de contrôle interne et de toute autre recommandation non encore appliquée, formulée par le Comité des commissaires aux comptes au cours de l'exercice budgétaire précédent et acceptée par la Direction du Centre

Services relatifs au budget, aux finances et à l'information financière

- Prestation de services budgétaires, financiers et comptables, dans la limite des pouvoirs délégués
- Établissement de la version finale des états financiers concernant le Centre de services régional, conformément aux normes IPSAS et aux Règlement financier et règles de gestion financière de l'ONU

Services concernant le personnel civil

- Fourniture de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 439 membres du personnel civil (dont 134 recrutés sur le plan international, 297 recrutés sur le plan national et 8 Volontaires des Nations Unies), notamment un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement, la gestion des postes, l'établissement des budgets et la gestion de la performance, dans la limite des pouvoirs délégués
- Organisation de sessions de formation en cours de mission à l'intention de 1 786 membres du personnel civil et soutien à la formation hors mission de 31 membres du personnel civil
- Appui au traitement de 90 demandes de voyage en cours de mission et de 15 demandes de voyages hors mission à des fins autres que la formation, et de 31 demandes de voyage à des fins de formation émanant de membres du personnel civil

Services communs

- Réalisation d'études de performance trimestrielles par le conseil des clients de la Base d'appui d'Entebbe, créé par le comité directeur du Centre de services régional, concernant les services fournis par la MONUSCO dans le cadre de l'accord que la Mission a conclu au niveau opérationnel avec le Centre
- Examen trimestriel du catalogue de services et des coûts associés tels que définis par l'accord que la MONUSCO a conclu au niveau opérationnel avec le Centre de services régional
- Examen trimestriel des projets de construction concernant la Base d'appui d'Entebbe, conformément aux arrangements de gouvernance afférents fixés par le Comité directeur du Centre de services régional
- Provision pour les services d'entretien et de réparation dispensés par la Base d'appui d'Entebbe
- Provision pour les services de gestion des déchets, y compris la collecte et l'évacuation des déchets liquides et solides, gérés par la Base d'appui d'Entebbe
- Provision pour les 304 604 litres de carburant (49 400 litres pour les transports terrestres et 255 204 pour les installations) et de lubrifiants, gérés par la Base d'appui d'Entebbe
- Provision pour les fournitures et services médicaux, y compris les procédures d'évacuation, fournis par la Base d'appui d'Entebbe
- Provision pour les services d'entretien et le fonctionnement de 17 véhicules de l'ONU (16 véhicules légers et un véhicule à usage spécial) fournis par la Base d'appui d'Entebbe

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

- Fourniture de 472 radios portatives, 76 radios mobiles pour véhicules et 7 stations de radio de la base, administrés par la Base d'appui d'Entebbe, et appui technique y afférent
- Fourniture de 472 ordinateurs et de 96 imprimantes pour un effectif moyen de 472 membres du personnel civil et en tenue, auxquels s'ajoutent 255 ordinateurs et 5 imprimantes à usage commun, tous administrés par la Base d'appui d'Entebbe, et appui technique y afférent

Services de gestion de la chaîne d'approvisionnement

- Provision pour les services de planification et d'appui à la recherche de fournisseurs aux fins de l'achat de biens et de marchandises d'un montant estimatif de 59 023, 9 millions de dollars, dans la limite des pouvoirs délégués.
- Gestion, comptabilité générale et information sur les immobilisations corporelles, les stocks financiers et stocks n'ayant pas de valeur marchande, ainsi que le matériel en deçà du seuil, dans la limite des pouvoirs délégués

Services de gestion des archives et des dossiers

- Fourniture de services d'archivage de tous les dossiers administratifs concernant les membres du personnel recrutés sur le plan international et sur le plan national dans les missions clientes du Centre de services régional

Section du personnel recruté sur le plan international

50. La Section du personnel recruté sur le plan international qu'il est proposé de créer serait chargée d'administrer de bout en bout les procédures se rapportant à cette catégorie de personnel. Elle comprendrait les gammes de services suivantes : Administration des arrivées et des départs; Avantages et états de paie; Voyages et opérations connexes; Indemnités pour frais d'études.

Administration des arrivées et des départs

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

2.1 Fourniture aux missions clientes de services efficaces et efficients à l'entrée en fonctions ou à la cessation de service

2.1.1 Accomplissement des procédures d'accueil dans un délai compris entre 90 et 120 jours (2015/16 : 73 %/sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

2.1.2 Accomplissement des formalités d'arrivée du personnel recruté sur le plan international dans un délai compris entre deux et sept jours (2015/16 : 97 %/sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

2.1.3 Accomplissement des formalités de départ du personnel recruté sur le plan international dans un délai compris entre un et cinq jours (2015/16 : 89 %/sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

2.1.4 Versement des primes d'affectation dans un délai de 14 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %) ^a

2.1.5 Traitement de l'indemnité d'installation dans un délai de 14 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %) ^a

Produits

- Accomplissement des procédures d'accueil de 1 097 membres du personnel recrutés sur le plan international (270 pour la MINUSCA, 180 pour la MONUSCO, 214 pour la MINUAD, 26 pour la FISNUA, 273 pour la MINUSS, 64 pour la MANUSOM, 54 pour le BANUS, 2 pour le BRENUAC et 14 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi)
- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 353 membres du personnel recrutés sur le plan international (87 pour la MINUSCA, 107 pour la MONUSCO, 5 pour la MINUAD, 12 pour la FISNUA, 142 pour la MINUSS)
- Accomplissement des formalités de départ pour 50 membres du personnel de la MONUSCO recrutés sur le plan international
- Traitement de 1 494 primes d'affectation (263 pour la MINUSCA, 197 pour la MINUSMA, 321 pour la MONUSCO, 207 pour la MINUAD, 44 pour la FISNUA, 351 pour la MINUSS, 58 pour le BANUS, 44 pour la MANUSOM, 9 pour le BRENUAC)
- Traitement de 1 010 indemnités d'installation (278 pour la MINUSCA, 76 pour la MINUSMA, 160 pour la MONUSCO, 135 pour la MINUAD, 18 pour la FISNUA, 224 pour la MINUSS, 6 pour le BRENUAC, 62 pour la MANUSOM, 51 pour le BANUS)

^a Cet indicateur prend en compte le temps nécessaire au traitement de la prime. Le versement s'effectuera dans le cadre d'un paiement hors cycle qui intervient sur une base hebdomadaire, en dehors de la période consacrée aux états de paie.

Avantages et états de paie

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

2.2 Fourniture aux missions clientes de services de gestion des ressources humaines efficaces et rationnels

2.2.1 Prorogation des contrats effectuée dans les délais voulus afin qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2015/16 : 85 %; 2016/17 : 99 %; 2017/18 : 99 %)

2.2.2 Versement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

2.2.3 Traitement des demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement et congé spécial avec traitement) dans un délai de six jours (2015/16 : 86 %; 2016/17 : 90 %; 2017/18 : 90 %)

Produits

- Prorogation de 4 106 contrats de membres du personnel recrutés sur le plan international (84 pour la MINURSO, 557 pour la MINUSCA, 617 pour la MINUSMA, 762 pour la MONUSCO, 732 pour la MINUAD, 125 pour la FISNUA, 772 pour la MINUSS, 27 pour le BRENUAC, 386 pour la MANUSOM,

le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial pour le Soudan et le Soudan du sud et 39 pour le BNUUA)

- Versement de prestations à 6 736 membres du personnel recrutés sur le plan international (1 320 pour la MINUSCA, 296 pour la MINUSMA, 1 980 pour la MONUSCO, 1 108 pour la MINUAD, 176 pour la FISNUA, 1 776 pour la MINUSS, 20 pour le BRENUAC et 60 pour la MANUSOM)
- Traitement de 6 060 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (2 272 pour la MONUSCO, 80 pour la FISNUA, 3 520 pour la MINUSS, 16 pour la MANUSOM, 172 pour le BANUS)

Voyages et opérations connexes

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

2.3 Fourniture aux missions clientes de services efficaces et rationnels en matière de voyages

2.3.1 Traitement des demandes de remboursement de frais de voyage dans un délai compris entre 14 jours et 20 jours (2015/16 : 91 %/sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

2.3.2 Délivrance des billets dans un délai compris entre trois et sept jours (2015/16 : 77 %; 2016/17 : 95 %/98 %; 2017/18 : 95 %/98 %)

2.3.3 Traitement des demandes de congé de repos et de détente dans un délai de sept jours à compter de la date d'envoi (2015/16 : 59 %; 2016/17 : 90 %; 2017/18 : 90 %)

2.3.4 Achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, comme prescrit (2015/16 : 59 %; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.3.5 Délivrance des billets conformément aux directives relatives aux catégories de billet (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

2.3.6 Délivrance des billets conformément aux règles tarifaires (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

2.3.7 Renvoi des demandes de remboursement des dépenses engagées, qui sont non conformes, dans un délai de 10 jours civils (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

Produits

- Traitement de 10 116 demandes de remboursement de frais de voyage émanant de membres du personnel recrutés sur le plan international (3 152 pour la MINUSCA, 2 268 pour la MINUSMA, 484 pour la MONUSCO, 3 604 pour la MINUAD, 56 pour la FISNUA, 344 pour la MINUSS, 80 pour la MANUSOM et 128 pour le BANUS)
- Traitement de 8 452 demandes de congé de repos et de détente émanant de membres du personnel recruté sur le plan international (2 940 pour la MINUSCA, 2 040 pour la MINUSMA, 3 444 pour la MINUAD, 24 pour la MANUSOM et 4 pour le BANUS)

- Délivrance de 2 428 billets d'avion destinés au personnel civil (272 pour la MINUSCA, 96 pour la MINUSMA, 268 pour la MONUSCO, 1 036 pour la MINUAD, 172 pour la FISNUA, 284 pour la MINUSS, 84 pour le BRENUAC, 68 pour la MANUSOM, 148 pour le BANUS)

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

2.4 Fourniture de services financiers efficaces et rationnels aux missions clientes

2.4.1 Traitement des demandes de remboursement des dépenses engagées dans un délai de 21 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 75 %)

Produits

- Traitement de 9 412 demandes de remboursement des dépenses engagées (2 440 pour la MINUSCA, 1 364 pour la MINUSMA, 888 pour la MONUSCO, 3 556 pour la MINUAD, 88 pour la FISNUA, 464 pour la MINUSS, 116 pour le BRENUAC, 248 pour la MANUSOM, 248 pour le BANUS)

Indemnité pour frais d'études*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

2.5 Fourniture aux missions clientes de services efficaces et rationnels en matière de demandes d'indemnité pour frais d'études

2.5.1 Traitement des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) dans les 4 semaines (2015/16 : 62 %; 2016/17 : 96 %; 2017/18 : 96 %)

2.5.2 Renvoi des demandes d'indemnité pour frais d'études non conformes (avances et indemnités) dans les 14 jours (2015/16 : 54 %; 2016/17 : 90 %; 2017/18 : 90 %)

2.5.3 Renvoi des demandes d'indemnité pour frais d'études aux missions (2015/16 : sans objet; 2016/17 : ≤ 12 %; 2017/18 : ≤ 12 %)

Produits

- Traitement de 5 995 demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) (110 pour la MINURSO, 623 pour la MINUSCA, 632 pour la MINUSMA, 921 pour la MONUSCO, 1 109 pour la MINUAD, 54 pour le BINUGBIS, 161 pour la FISNUA, 340 pour la MINUL, 966 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 402 pour l'ONUCI, 53 pour l'UNOWAS, 133 pour la MANUL, 81 pour la MANUSOM, 330 pour le BANUS, 5 pour la Commissions mixte Cameroun-Nigéria, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial pour la région des Grands Lacs et 46 pour le BNUUA.

Gestion de la relation client*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

2.6 Fourniture de services efficaces et rationnels aux clients

2.6.1 Réponse aux demandes des clients dans le progiciel iNeed dans les 2 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 80 %; 2017/18 : 80 %)

2.6.2 Apport d'une solution aux problèmes des clients dans le progiciel iNeed dans les 7 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : sans objet; 2017/18 : 75 %)

2.6.3 Taux de satisfaction des clients quant au traitement de leurs demandes dans les 7 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.6.4 Taux de satisfaction des clients concernant l'administration des arrivées et des départs (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.6.5 Taux de satisfaction des clients quant aux services de ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.6.6 Taux de satisfaction des clients quant aux voyages liés aux avantages du personnel (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.6.7 Taux de satisfaction des clients quant aux services des voyages autorisés (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.6.8 Taux de satisfaction des clients quant aux demandes de remboursement des frais de voyage (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

2.6.9 Taux de satisfaction des clients quant aux demandes d'indemnité pour frais d'études (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

Produits

- Traitement de 12 200 demandes pour le personnel recruté sur le plan international (251 pour la MINURSO, 1 671 pour la MINUSCA, 1 851 pour la MINUSMA, 2 286 pour la MONUSCO, 2 196 pour la MINUAD, 375 pour la FISNUA, 2 316 pour la MINUSS, 81 pour le BRENUAC, 1 158 pour le BANUS, la MANUSOM et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)
 - 2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre de services régional d'Entebbe
-

Section chargée du personnel recruté sur le plan national

51. Sous la direction d'un Responsable de la prestation de services (P-5), la Section chargée du personnel recruté sur le plan national qu'il est proposé de créer gérerait les processus de bout en bout pour cette catégorie de personnel. Elle regrouperait la gamme de services Ressources humaines et états de paie et la gamme de services Voyages et opérations connexes.

Gamme de services Ressources humaines et états de paie

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

3.1 Fourniture de services de ressources humaines efficaces et rationnels aux clients

3.1.1 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2015/16 : 96 %; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

3.1.2 Règlement des prestations dont bénéficie le personnel dans les 14 jours ouvrables (2015/16 : 94 %; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial à plein traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans les 7 jours (2015/16 : 96 %; 2016/17 : 90 %; 2017/18 : 90 %)

3.1.4 Pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues (2015/16 : sans objet; 2016/17 : ≤0, 5 %; 2017/18 : ≤0, 5 %)

3.1.5 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2015/16 : 97 %; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

Produits

- Prorogation de 7 481 contrats pour le personnel recruté sur le plan national (156 pour la MINURSO, 404 pour la MINUSCA, 733 pour la MINUSMA, 2 439 pour la MONUSCO, 2 152 pour la MINUAD, 72 pour la FISNUA, 1 266 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 244 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)
- Traitement de 7 481 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (156 pour la MINURSO, 404 pour la MINUSCA, 733 pour la MINUSMA, 2 439 pour la MONUSCO, 2 152 pour la MINUAD, 72 pour la FISNUA, 1 266 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 244 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)
- Traitement de 375 demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial à plein traitement, congé de paternité et congé de maternité) pour le personnel recruté sur le plan national (8 pour la MINURSO, 20 pour la MINUSCA, 37 pour la MINUSMA, 122 pour la MONUSCO, 108 pour la MINUAD, 4 pour la FISNUA, 63 pour la MINUSS, 1 pour le BRENUAC et 12 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)
- Versement de 39 647 traitements pour le personnel recruté sur le plan national (1 896 pour la MINURSO, 4 126 pour la MINUSCA, 8 424 pour la MINUSMA, 3 872 pour la MONUSCO, 2 492 pour la MINUAD, 744 pour le BINUGBIS, 973 pour la FISNUA, 5 964 pour la MINUL, 8 251 pour la MINUSS, 120 pour le BRENUAC, 252 pour l'UNOWAS, 432 pour la MANUL, 1 945 pour la MANUSOM et l'UNSOA, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 84 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi et 48 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)

Gamme de services Voyages et opérations connexes

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

3.2 Fourniture de services financiers efficaces et rationnels aux clients

3.2.1 Traitement des déclarations de dépenses dans les 21 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

Produits

- Traitement de 21 304 déclarations de dépenses présentées par le personnel recruté sur le plan national (484 pour la MINURSO, 432 pour la MINUSCA, 1 884 pour la MINUSMA, 9 776 pour la MONUSCO, 4 856 pour la MINUAD, 212 pour le BINUGBIS, 100 pour la FISNUA, 1 104 pour la MINUL, 2 264 pour la MINUSS, 8 pour l'UNOCA, 4 pour la MANUL, 164 pour la MANUSOM et 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

Gestion de la relation client

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

3.3 Fourniture de services efficaces et rationnels aux clients

3.3.1 Réponse aux demandes des clients dans le progiciel iNeed dans les 2 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 80 %; 2017/18 : 80 %)

3.3.2 Apport d'une solution aux problèmes des clients dans le progiciel iNeed dans les 7 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

3.3.3 Taux de satisfaction des clients quant au traitement de leur demande dans les 7 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

3.3.4 Taux de satisfaction des clients concernant les services des ressources humaines et de la paie (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

3.3.5 Taux de satisfaction des clients concernant les services financiers (demandes de remboursement des frais de voyage) (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

Produits

- Traitement de 22 443 demandes du personnel recruté sur le plan national (468 pour la MINURSO, 1 212 pour la MINUSCA, 2 199 pour la MINUSMA, 7 317 pour la MONUSCO, 6 456 pour la MINUAD, 216 pour la FISNUA, 3 798 pour la MINUSS, 36 pour le BRENUAC, 732 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)
- 2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre de services régional d'Entebbe

Section chargée du personnel en tenue

52. La Section chargée du personnel en tenue qu'il est proposé de créer gèrerait les processus de bout en bout pour cette catégorie de personnel. Elle serait composée des gammes de services suivantes : Ressources humaines et états de paie; Administration des arrivées et des départs; Voyages et opérations connexes.

Gamme de services Ressources humaines et états de paie

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
4.1 Fourniture de services de paie efficaces et rationnels aux clients	<p>4.1.1 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2015/16 : 84 %; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)</p> <p>4.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation qui sont décaissés moins de trois mois après le départ (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)</p> <p>4.1.3 Pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues (2015/16 : sans objet; 2016/17 : ≤0,5 %; 2017/18 : ≤0,5 %)</p>

Produits

- Versement de 61 332 traitements (1 992 pour la MINURSO, 7 752 pour la MINUSCA, 5 472 pour la MINUSMA, 9 948 pour la MONUSCO, 19 428 pour la MINUAD, 156 pour le BINUGBIS, 1 704 pour la FISNUA, 2 256 pour la MINUL, 12 264 pour la MINUSS, 36 pour la MANUL et 324 pour la MANUSOM)
- Traitement de 73 188 états de présence (2 532 pour la MINURSO, 9 792 pour la MINUSCA, 6 624 pour la MINUSMA, 12 192 pour la MONUSCO, 22 296 pour la MINUAD, 3 708 pour la FISNUA, 14 604 pour la MINUSS et 1 440 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
4.2 Fourniture d'un appui efficace et rationnel aux clients pour l'entrée en fonctions et la cessation de service	<p>4.2.1 Accomplissement des formalités d'arrivée du personnel en tenue dans les 2 à 7 jours (2015/16 : 97 %/sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)</p> <p>4.2.2 Accomplissement des formalités de départ du personnel en tenue dans les 3 à 7 jours (2015/16 : 97 %/sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)</p> <p>4.2.3 Versement de l'indemnité de subsistance (missions) dans les 2 jours suivants l'arrivée (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)</p>

4.2.4 Paiements finaux versés au plus tard le dernier jour de la période de service (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

Produits

- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 2 184 agents en tenue (323 pour la MINUSCA, 689 pour la MONUSCO, 169 pour la FISNUA et 1 003 pour la MINUSS)
 - Accomplissement des formalités de départ pour 804 agents en tenue de la MONUSCO
 - 18 297 notifications administratives pour l'arrivée, le départ ou la prorogation de l'engagement d'agents en tenue (633 pour la MINURSO, 2 448 pour la MINUSCA, 1 656 pour la MINUSMA, 3 048 pour la MONUSCO, 5 574 pour la MINUAD, 927 pour la FISNUA, 3 651 pour la MINUSS et 360 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)
-

Gamme de services Voyages et opérations connexes

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

4.3 Fourniture aux clients d'un appui efficace et rationnel en matière de voyages et de finances

4.3.1 Achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, comme prescrit (2015/16 : 90 %; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

4.3.2 Traitement des déclarations de dépenses dans les 21 jours (2015/16 : 63 %; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

4.3.3 Règlement des factures des fournisseurs dans les 27 jours (2015/16 : 94 %; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

Produits

- 9 227 billets d'avion délivrés aux agents en tenue (1 502 pour la MINUSCA, 2 087 pour la MONUSCO, 2 944 pour la MINUAD, 471 pour la FISNUA, 2 161 pour la MINUSS, 26 pour la MANUSOM et 36 pour le BANUS)
 - 7 152 déclarations de dépenses traitées (402 pour la MINUSCA, 3 465 pour la MONUSCO, 1 679 pour la MINUAD, 116 pour la FISNUA, 1 399 pour la MINUSS, 79 pour la MANUSOM et 12 pour le BANUS)
 - 4 297 factures de fournisseurs (envoi d'effets personnels) traitées (348 pour la MINUSCA, 1 071 pour la MONUSCO, 1 294 pour la MINUAD, 287 pour la FISNUA, 1 255 pour la MINUSS, 19 pour la MANUSOM et 23 pour le BANUS)
-

Gestion de la relation client

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

4.4 Résolution efficace et rationnelle des demandes du personnel en tenue

4.4.1 Réponse aux demandes des clients concernant les voyages et les finances dans le progiciel iNeed dans les 2 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 80 %; 2017/18 : 80 %)

4.4.2 Apport d'une solution aux demandes des clients concernant les voyages et les finances dans le progiciel iNeed dans les 7 jours ouvrables (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

4.4.3 Taux de satisfaction des clients quant au traitement de leur demande dans les 7 jours (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

4.4.4 Taux de satisfaction des clients concernant les services des ressources humaines et de la paie (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

4.4.5 Taux de satisfaction des clients concernant les services d'entrée en fonctions (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

4.4.6 Taux de satisfaction des clients concernant les services des voyages et des finances (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)

Produits

- Traitement de 6 099 demandes pour le personnel en tenue (211 pour la MINURSO, 816 pour la MINUSCA, 552 pour la MINUSMA, 1 016 pour la MONUSCO, 1 858 pour la MINUAD, 309 pour la FISNUA, 1 217 pour la MINUSS et 120 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)
 - 2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre de services régional d'Entebbe
-

Section de l'information financière

53. La Section de l'information financière serait chargée de remplir les principales fonctions comptables, notamment la tenue du grand livre, la gestion des créances et des dettes, le rapprochement des comptes, le traitement des factures et les fonctions de trésorerie. Elle serait composée des entités suivantes : Groupe de l'information financière, Groupe du contrôle interne, Gamme de services Fournisseurs et Gamme de services Opérations de caisse. La gamme de services Fournisseurs s'acquittera du traitement des factures de voyage pour toutes les catégories de personnel qui dépendaient auparavant des gammes de services Voyages au titre des réunions et de la formation, Personnel en tenue et Voyages liés aux avantages du personnel.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

5.1 Fourniture aux clients d'un appui efficace et rationnel pour la gestion et la communication de l'information financière

5.1.1. Élaboration de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2015/16 : 98 %; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

5.1.2. Établissement d'états de rapprochement bancaire mensuels dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois (2015/16 : 98 %; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

5.1.3 Règlement des factures des fournisseurs dans les 27 jours (2015/16 : 73 %; 2016/17 : 98 %; 2017/18 : 98 %)

5.1.4 Obtention de remises pour paiement rapide de la part des fournisseurs (2015/16 : 98 %; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

5.1.5 Traitement des paiements autres que les émoluments dans les 3 jours ouvrables suivant le traitement des paiements automatiques (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 85 %; 2017/18 : 85 %)

5.1.6 Traitement des paiements dans les 15 jours à 40 jours suivant la réception de la facture (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

5.1.7 Pourcentage des traitements du personnel recruté sur le plan international versés dans les délais prescrits ou avant (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

5.1.8 Pourcentage des rapports mensuels de contrôle interne émis dans le délai indiqué dans les instructions générales pertinentes (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 98 %/100 %; 2017/18 : 98 %/100 %)

Produits

- Établissement de 216 rapports financiers mensuels conformes aux normes IPSAS (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 18 opérations clientes, dont la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la MINUAD, la FISNUA, la MINUSS, l'UNOCA, l'ONUCI, la MANUSOM, le BANUS, le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, le Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi, la Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUB), la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, le Bureau des Nations Unies au Burundi, le BNUUA et le Centre de services régional
- États de rapprochement bancaire mensuels pour les 12 banques dépositaires de comptes des missions clientes
- Traitement de 42 356 factures de fournisseurs (7 116 pour la MINUSCA, 10 896 pour la MONUSCO, 5 800 pour la MINUAD, 1 652 pour la FISNUA, 8 152 pour la MINUSS, 184 pour le BRENUAC, 7 664 pour la MANUSOM et le BANUS et 892 pour la MENUB, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et le BNUUA)

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

5.2 Respect du cadre de contrôle financier interne

5.2.1. Les examens de contrôle interne montrent que le cadre de contrôle est respecté (2015/16 : sans objet; 2016/17 : sans objet; 2017/18 : 100 %)

Produits

- Réalisation de 4 examens et publication de rapports pour chaque gamme de services du Centre de services régional d'Entebbe

Gestion de la relation client

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

5.3 Fourniture de services efficaces et rationnels aux clients	5.3.1 Taux de satisfaction des clients concernant la gestion et la communication de l'information financière (2015/16 : 98 %; 2016/17 : 75 %; 2017/18 : 75 %)
--	---

Produits

- 2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre de services régional d'Entebbe

Services régionaux de l'informatique et des communications

54. Les Services régionaux de l'informatique et des communications ont été intégrés au Centre de services régional en 2013. Ils ont pour rôle de promouvoir les principes d'harmonisation et d'économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités. Ils tirent parti de leur proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique, tout en étant situés dans un environnement sûr, doté d'infrastructures solides en matière de transports aériens et de communication.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

6.1 Prestation de services régionaux de facturation téléphonique fiables et de qualité, grâce à la mise en place de structures régionales et à la normalisation des procédures	6.1.1 Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur (2015/16 : 100 %/sans objet; 2016/17 : 97 %/100 %; 2017/18 : 97 %/100 %)
--	--

Produits

- Services fournis pour quelque 82 873 comptes téléphoniques souscrits dans neuf missions clientes du Centre (17 692 à la MINUSCA, 3 814 à la MINUSMA, 10 075 à la MONUSCO, 16 896 à la MINUAD, 2 596 à la FISNUA, 21 676 à la MINUSS, 28 au BRENUEAC, 9 948 au BANUS et 148 au Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

6.2 Amélioration des compétences du personnel civil et militaire du Centre et de ses missions clientes pour répondre aux besoins opérationnels et stratégiques	6.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 80 %; 2017/18 : 80 %)
	6.2.2 Satisfaction du Centre et de ses missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation des Services régionaux de l'informatique et des communications (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 80 %; 2017/18 : 80 %)

Produits

- Coordination d'au moins 20 formations en matière d'informatique et de communications au Centre

- Mise au point d'au moins 75 modules d'apprentissage en ligne, en fonction des besoins opérationnels et stratégiques régionaux
- Utilisation de 1 020 cours en ligne dans le cadre des services fournis au moment de l'entrée en fonctions au Centre et dans ses missions clientes (248 à la MINUSCA, 76 à la MINUSMA, 128 à la MONUSCO, 172 à la MINUAD, 24 à la FISNUA, 188 à la MINUSS, 100 à la MANUSOM et 84 au BANUS)
- Rapports trimestriels sur les sessions et activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil de la région

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

6.3 Gestion efficace et rationnelle du matériel informatique et du matériel de communications

6.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2015/16 : sans objet; 2016/17 : quantité inférieure ou égale à 10 %; 2017/18 : quantité inférieure ou égale à 10 %)

6.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2015/16 : sans objet; 2016/17 : quantité supérieure ou égale à 10 %; 2017/18 : quantité supérieure ou égale à 10 %)

Produits

- Inventaires physiques et rapports trimestriels portant sur les biens durables et non durables
- Examens et rapports mensuels sur les indicateurs de succès, y compris les mesures prises et consignées pour redresser tout écart

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

6.4 Fort taux de satisfaction des clients quant aux services d'appui régionaux en matière d'informatique et de communications

6.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant les Services régionaux de l'informatique et des communications.(2015/16 : sans objet; 2016/17 : sans objet; 2017/18 : 80 %)

Produits

- Mise en place de services de mobilité (système hertzien point-multipoint, espaces blancs de télévision, technologie LTE) afin de faciliter la continuité des opérations pour les hauts responsables du Centre et le personnel assumant des fonctions cruciales, en fonction des besoins des missions clientes
- Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre
- 2 enquêtes auprès des clients effectuées chaque année par des groupes de clients du Centre

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

6.5 Fourniture de systèmes informatiques intégrés et mise en place de projets informatiques pour le Centre et ses missions clientes

6.5.1 Mise au point des modules de la Field Support Suite dans les délais imposés par le Centre et ses missions clientes.(2015/16 : sans objet; 2016/17 : 95 %; 2017/18 : 95 %)

6.5.2 Mise au point des systèmes informatiques intégrés dans les délais imposés par le Centre et ses missions clientes (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 80 %; 2017/18 : 80 %)

Produits

- Rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé des adaptations aux modules de la Field Support Suite, le minimum attendu étant de cinq adaptations
- Rapports semestriels sur le nombre d'activités de formations organisées et de participants à ces activités relatives aux systèmes (Field Support Suite, progiciel iNeed, iNeed en libre-service, système d'exploitation Cosmos, intranet POINT des opérations de paix, système de gestion et de surveillance électronique des appels (COMET), logiciels de facturation électronique), le minimum attendu étant de 10 formations, selon les besoins des clients
- Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service d'au moins 10 systèmes
- Rapports annuels sur l'essai et l'évaluation de technologies, de manière à aider les missions de la région à accomplir leurs mandats et dans le respect des directives de la Division de l'informatique et des communications, le volume des activités étant régi par les demandes du Centre et de ses missions clientes

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

55. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a été créé pour centraliser, intégrer et optimiser les services relatifs au transport et aux mouvements offerts aux opérations présentes en Afrique orientale et en Afrique centrale, en collaboration avec les missions clientes. Le Centre de contrôle s'est notamment occupé de la planification intégrée des mouvements dans le cadre de la relève des contingents, ce qui a permis de réduire au minimum les trajets à vide et la nécessité d'affréter des appareils pour une courte durée.

56. Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre de contrôle continuera de participer à la planification et à la mise en œuvre de l'initiative visant à établir une plateforme aéroportuaire permettant de renforcer l'intégration des opérations aériennes régionales en ce qui concerne le transport de passagers. Cette initiative a pour but d'encourager une utilisation plus avisée des ressources et d'améliorer la qualité des services proposés aux missions de la région.

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

7.1 Transport de passagers et de marchandises ou bagages à bord de vols coordonnés dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux

7.1.1 Maintien du taux de remplissage des appareils transportant des passagers, des marchandises et des bagages dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux (2015/16 : 76 %; 2016/17 : 70 %; 2017/18 : 70 %)

Produits

- Coordination d'un total de 1 378 heures de vol (78 pour la MONUSCO, 468 pour la FISNUA et 832 pour la MINUSS)
- Coordination des déplacements de 37 710 passagers (3 058 à la MONUSCO, 9 173 à la FISNUA et 25 480 à la MINUSS)

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
7.2 Prestation d'un appui efficace et rationnel pendant les périodes de pointe pour les transports	7.2.1 Organisation de vols d'urgence (ponctuels) pour le transport de personnalités, les évacuations pour raisons de sécurité et le transport dans les zones de missions opérant dans des pays d'Afrique extérieurs à la région (2015/16 : 81 %; 2016/17 : 70 %; 2017/18 : 80 %)

Produits

- Organisation de 70 vols d'urgence (ponctuels) : 40 pour la MINUSCA, 9 pour la MONUSCO, 3 pour la MINUAD, 5 pour la FISNUA, 10 pour la MINUSS et 3 pour le BANUS

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
7.3 Mise en place d'une entité pleinement opérationnelle chargée de gérer la chaîne d'approvisionnement régionale, ayant des fonctions et responsabilités clairement définies et collaborant étroitement avec les missions de la région et les acteurs participant aux diverses étapes de la chaîne d'approvisionnement.	7.3.1 Coordination des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison concernant six types de produits (ciment, papier, climatiseurs, literie, mobilier et câbles électriques) au service des missions de la région, en coopération avec le Département de l'appui aux missions et le Bureau régional d'achat (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 90 %; 2017/18 : 90 %)

Produits

- Livraison de 7 tonnes de ciment (5, 1 pour la MONUSCO, 0, 3 pour la FISNUA, 1, 4 pour la MINUSS et 0,2 pour le BANUS)
- Livraison de 320 000 ramettes de papier (244 000 pour la MONUSCO, 1 000 pour la FISNUA, 33 000 pour la MINUSS et 42 000 pour le BANUS)
- Livraison de 9 440 climatiseurs (1 300 pour la MONUSCO, 900 pour la MINUAD, 1 400 pour la FISNUA, 4 400 pour la MINUSS et 1 440 pour le BANUS)
- Livraison de 175 620 meubles de bureau (11 797 pour la MONUSCO, 420 pour la FISNUA, 25 841 pour la MINUSS et 137 562 pour le BANUS)
- Livraison de 115 316 draps et éléments de literie (16 282 pour la MONUSCO, 29 500 pour la FISNUA, 5 868 pour la MINUSS et 63 666 pour le BANUS)
- Livraison de câbles électriques de diverses tailles

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
7.4 Coordination des sessions de formation et ateliers techniques relatifs aux transports régionaux à l'intention du personnel des missions de la région	7.4.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2015/16 : sans objet; 2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 %)

Produits

- Organisation de 3 cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses (1 pour la FISNUA et 2 pour la MINUSS)

Facteurs externes

Plusieurs facteurs peuvent influencer sur l'aptitude à fournir les produits proposés comme prévu, notamment : l'évolution de la situation sur les plans politique, économique et humanitaire et en matière de sécurité; d'autres cas de force majeure; des modifications apportées au mandat au cours de la période considérée.

F. Effectifs nécessaires

57. Comme expliqué aux paragraphes 8 à 15 du présent rapport, le Centre de services régional réorganisera ses effectifs en fonction de ses catégories de personnel, autour des trois grands piliers suivants : a) la Section chargée du personnel recruté sur le plan international, qui comprend les gammes de services touchant à l'administration des arrivées et des départs, aux indemnités pour frais d'études, aux avantages et états de paie et aux voyages et opérations connexes; b) la Section chargée du personnel recruté sur le plan national, qui comprend les gammes de services touchant aux ressources humaines et états de paie et aux voyages et opérations connexes; c) la Section chargée du personnel en tenue, qui comprend les gammes de services touchant aux ressources humaines et états de paie, à l'administration des arrivées et des départs et aux voyages et opérations connexes.

58. Le tableau d'effectifs proposé pour le Centre pour l'exercice 2017/18 comprend 439 postes et emplois de temporaire, compte tenu de la proposition d'ajouter la MINURSO parmi les missions clientes, de la charge de travail supplémentaire provenant des missions clientes (voir par. 4, 5, 20 et 31) et de la centralisation des fonctions relatives aux ressources humaines et aux états de paie. Le programme de transformation des postes soumis à recrutement international en postes d'agent recruté sur le plan national, amorcé au cours de l'exercice 2015/16, se poursuivra et, à compter du 1^{er} juillet 2017, 13 postes d'agent du Service mobile seront remplacés par autant de postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

59. Les 18 postes qu'il est proposé d'ajouter au tableau d'effectifs du Centre sont un poste de classe P-5, 14 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national et 3 emplois de temporaire (d'agent des services généraux recruté sur le plan national). Les 15 postes seraient consacrés à la prestation de services destinés à 11 933 membres du personnel civil et à 6 107 agents en tenue, et les 3 emplois de temporaire (autres que pour les réunions) contribueraient à la prestation des services relatifs aux états de paie pour le BINUGBIS, l'UNOWAS, la MANUL et la Commission mixte Cameroun-Nigéria et à la liquidation de la MINUL. La répartition des effectifs proposée est présentée dans le tableau 5.

Tableau 5
Répartition proposée des effectifs du Centre de services régional en 2017/18, par fonction

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>							Total partiel	<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		Total partiel	<i>VNU</i>	Total
	<i>D-2</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/1</i>	<i>SM</i>		<i>AN</i>	<i>GN</i>			
Bureau du Chef													
Postes approuvés 2016/17	–	1	1	3	5	1	4	15	4	15	19	6	40
Postes proposés 2017/18	–	1	1	3	5	2	6	18	4	22	26	6	50
Variation nette	–	–	–	–	–	1	2	3	–	7	–	–	10
Section chargée du personnel recruté sur le plan international (anciennement : gamme de services Indemnités et paiements)													
Postes approuvés 2016/17	–	–	1	2	7	2	26	38	5	71	76	2	116

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>							Total partiel	<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		Total partiel	VNU	Total
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	SM		AN	GN			
	Postes proposés 2017/18	-	-	1	4	6	2		22	35			
Variation nette	-	-	-	2	(1)	-	(4)	(3)	3	15	18	(1)	14
Section chargée du personnel recruté sur le plan national (anciennement : gamme de services Avantages et prestations)													
Postes approuvés 2016/17	-	-	1	4	12	1	33	51	15	116	131	-	182
Postes proposés 2017/18	-	-	1	1	6	-	7	15	4	32	36	1	52
Variation nette	-	-	-	(3)	(6)	(1)	(26)	(36)	(11)	(84)	(95)	1	(130)
Emplois de temporaire approuvés ^a 2016/17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emplois de temporaire proposés ^a 2017/18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	3
Total partiel (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)													
Postes approuvés 2016/17	-	-	1	4	12	1	33	51	15	116	131	-	182
Postes proposés 2017/18	-	-	1	1	6	-	7	15	4	35	39	1	55
Variation nette	-	-	-	(3)	(6)	(1)	(26)	(36)	(11)	(81)	(92)	1	(127)
Section chargée du personnel en tenue													
Postes approuvés 2016/17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Postes proposés 2017/18	-	-	1	1	3	1	6	12	5	50	55	-	67
Variation nette	-	-	1	1	3	1	6	12	5	50	55	-	67
Section de l'information financière													
Postes approuvés 2016/17	-	-	1	2	2	1	11	17	7	19	26	-	43
Postes proposés 2017/18	-	-	1	4	4	-	20	29	10	58	68	-	97
Variation nette	-	-	-	2	2	(1)	9	12	3	39	42	-	54
Services régionaux de l'informatique et des communications													
Postes approuvés 2016/17	-	1	-	1	4	-	7	13	-	9	9	-	22
Postes proposés 2017/18	-	1	-	1	4	-	7	13	-	9	9	-	22
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements													
Postes approuvés 2016/17	-	-	1	4	2	-	5	12	-	6	6	-	18
Postes proposés 2017/18	-	-	1	4	2	-	5	12	-	6	6	-	18
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>							Total partiel	<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		Total partiel	<i>VNU</i>	Total
	<i>D-2</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/1</i>	<i>SM</i>		<i>AN</i>	<i>GN</i>			
Effectif total approuvé 2016/17	–	2	5	16	32	5	86	146	31	236	267	8	421
Effectif total proposé 2017/18	–	2	6	18	30	5	73	134	31	266	297	8	439
Variation nette	–	–	1	2	(2)	–	(13)	(12)	–	30	30	–	18

Abréviations : AN = administrateur recruté sur le plan national; GN = agent des services généraux recruté sur le plan national; SM = agent du Service mobile; VNU = Volontaire des Nations Unies.

^a Financés à la rubrique Personnel temporaire (autre que pour les réunions), au titre des dépenses de personnel civil.

Bureau du Chef du Centre de services régional

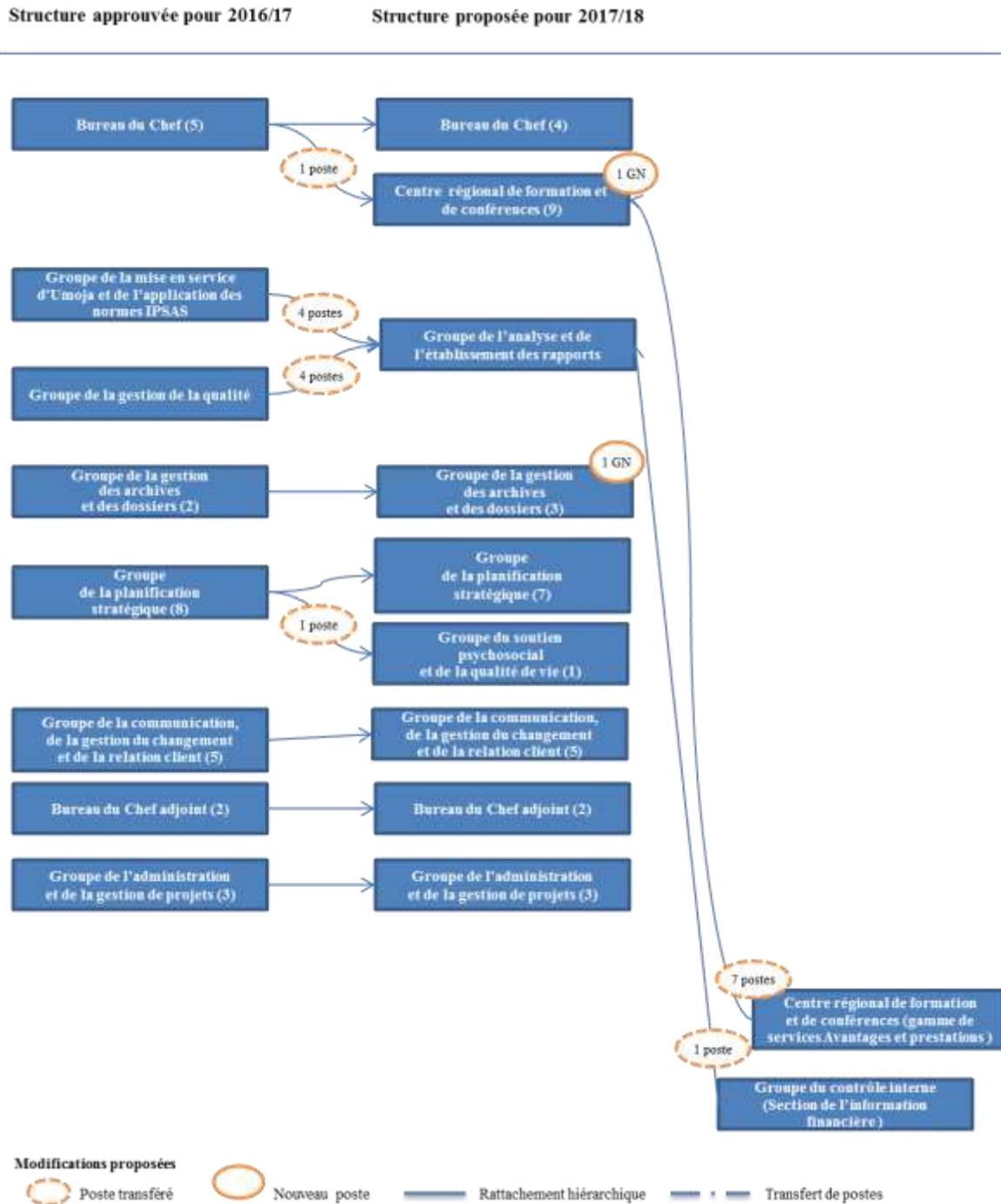
Personnel recruté sur le plan international : augmentation nette de 3 postes

Personnel recruté sur le plan national : augmentation nette de 7 postes

Volontaires des Nations Unies : aucune variation nette

60. Le Bureau du Chef du Centre de services régional définit les orientations générales et dirige les opérations du Centre. Il s'occupe de l'ensemble des activités administratives et non transactionnelles du Centre, telles que la planification et la budgétisation stratégiques; la gestion des relations avec les missions clientes et le Comité directeur du Centre; le suivi des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs de résultat; l'établissement de plans de gestion prévisionnelle des besoins en personnel et la gestion du personnel; la conduite d'enquêtes de satisfaction auprès des clients et du personnel; la reconfiguration et l'amélioration des processus; l'appui à la mise en service des différentes extensions d'Umoja; la gestion du plan de continuité des opérations et le suivi de l'accord de coopération opérationnelle conclu avec la MONUSCO. Les modifications qu'il est proposé d'apporter à la dotation en effectifs du Bureau du Chef sont illustrées dans la figure II ci-dessous et expliquées dans le tableau 6 qui suit.

Figure II
Récapitulatif des modifications du tableau d'effectifs proposées pour le Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe



Abréviations : GN = agent des services généraux recruté sur le plan national; IPSAS = Normes comptables internationales pour le secteur public.

Tableau 6
Modifications du tableau d'effectifs du Bureau du Chef du Centre de services régional

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes concernés</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Bureau du Chef	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Centre régional de formation et de conférences
Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports	9	1 P-3, 1 P-2, 2 agents du Service mobile, 1 administrateur recruté sur le plan national et 3 agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Origine : huit postes du Groupe de la gestion de la qualité et du Groupe de la mise en service d'Umoja et de l'application des normes IPSAS et un poste du Groupe du contrôle interne, qui relève de la Section de l'information financière
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Création de poste
Groupe de la gestion de la qualité	(4)	1 agent du Service mobile, 1 administrateur recruté sur le plan national, 1 agent des services généraux recruté sur le plan national et 1 Volontaire des Nations Unies	Transfert	Destination : Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports
Groupe de la mise en service d'Umoja et de l'application des normes IPSAS	(4)	1 P-3, 1 agent du Service mobile et 2 agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports
Centre régional de formation et de conférences	7	2 agents du Service mobile et 5 agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Origine : le Centre régional de formation et de conférences, qui relevait jusque-là de la gamme de services Avantages et prestations
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : Bureau du Chef
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveau poste
Groupe du soutien psychosocial et de la qualité de vie	1	Volontaire des Nations Unies	Réaffectation	Origine : composante prestataires de services (relevant de la gamme de services Indemnités et paiements)
Groupe de la planification stratégique	(1)	Volontaire des Nations Unies	Réaffectation	Destination : gamme de services des voyages et opérations connexes, relevant de la Section chargée du personnel recruté sur le plan national
Total	10			

61. En vue de mieux adapter le Centre de services régional à son modèle de prestation de services, qui est défini par les trois catégories de personnel qu'il assiste, un certain nombre de transferts et de réaffectations sont proposés dans le Bureau du Chef du Centre. Il est proposé que le Centre régional de formation et de conférences ne relève plus de la gamme de services Avantages et prestations mais du Bureau du Chef, où il serait placé sous la supervision du Chef adjoint. Il est

également proposé de créer un Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports en fusionnant le Groupe de la gestion de la qualité et le Groupe de la mise en service d'Umoja et de l'application des normes IPSAS. En outre, il est proposé de créer un Groupe du soutien psychosocial et de la qualité de vie en réaffectant un emploi de Volontaire des Nations Unies depuis la composante prestataires de services à la Section chargée du personnel recruté sur le plan international.

62. Compte tenu de l'augmentation considérable de la charge de travail en matière de gestion des archives et des dossiers, il est proposé de créer un poste d'assistant à la gestion des documents (agent des services généraux recruté sur le plan national) qui viendrait renforcer les effectifs du Groupe de la gestion des archives et des dossiers.

63. Il est également proposé de créer un poste d'assistant à la formation (agent des services généraux recruté sur le plan national) à l'appui du Centre régional de formation et de conférences. L'assistant à la formation coordonnera ses activités avec les acteurs compétents en vue de fournir un soutien logistique rapide et des services adaptés et fiables à tous les clients, de contrôler les résultats, d'atteindre les niveaux de services prévus pour les différentes catégories de participants aux formations et de veiller à ce que les demandes des clients soient traitées dans les 24 heures.

Section chargée du personnel recruté sur le plan international (anciennement : gamme de services Indemnités et paiements)

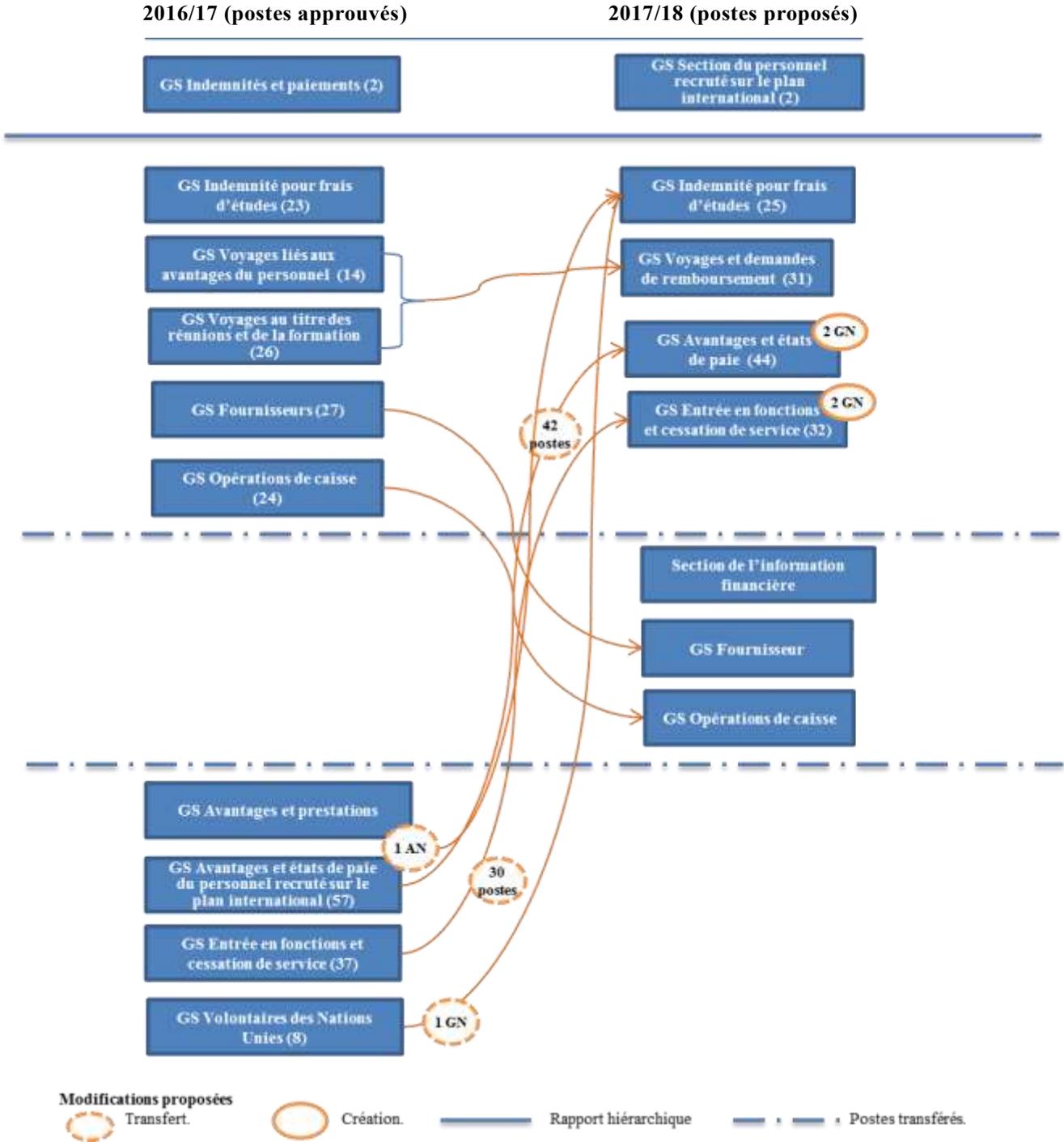
Personnel recruté sur le plan international : diminution nette de 3 postes

Personnel recruté sur le plan national : augmentation nette de 18 postes

Volontaires des Nations Unies : diminution nette de 1 emploi de temporaire

64. Compte tenu du projet de restructuration du Centre, l'ancienne gamme de services Indemnités et paiements sera renommée « Section chargée du personnel recruté sur le plan international », regroupant les quatre catégories de services suivantes : administration des arrivées et des départs, avantages et états de paie, voyages et opérations connexes et indemnités pour frais d'études. Sous la direction d'un responsable de la prestation de services (P-5), la Section chargée du personnel recruté sur le plan international gèrera l'intégralité des processus pour cette catégorie de personnel. Il est proposé d'ajouter 14 postes au tableau d'effectifs de la Section, en procédant à des réaffectations entre les différentes gammes de services. Les modifications qu'il faudrait apporter à la dotation en effectifs de la Section chargée du personnel recruté sur le plan international sont illustrées dans la figure III ci-dessous et expliquées dans le tableau 7 qui suit.

Figure III
 Récapitulatif des modifications à apporter au tableau d'effectifs pour la création proposée de la Section du personnel recruté sur le plan international



Abréviations : AN = administrateur recruté sur le plan national; GN = agent des services généraux recruté sur le plan national; GS = gamme de services.

Tableau 7

Modifications du tableau d'effectifs : Section du personnel recruté sur le plan international (anciennement gamme de services Indemnités et paiements)

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Administration des arrivées et des départs	30	1 P-4, 2 P-3, 7 postes d'agent du Service mobile, 2 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 18 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Administration des arrivées et des départs (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	(2)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
Gamme de services Avantages et états de paie	42	1 P-4, 2 P-3, 11 postes d'agent du Service mobile, 3 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 25 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	(2)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
Gamme de services Voyages et opérations connexes	31	3 P-3, 1 P-2, 8 postes d'agent du Service mobile, 2 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 17 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Voyages liés aux avantages du personnel et Voyages au titre des réunions et de la formation (relevant de la gamme de services Indemnités et paiements)
	(2)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
	1	P-4	Reclassement	Origine : P-3
	(1)	P-3	Reclassement	Destination : P-4
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	2	1 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 1 poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Avantages et états de paie et Volontaires des Nations Unies (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	(1)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
	1	P-4	Reclassement	Origine : P-3
	(1)	P-3	Reclassement	Destination : P-4

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Fournisseurs	(26)	1 P-4, 1 P-3, 6 postes d'agent du Service mobile, 2 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 16 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Fournisseurs, Section de l'information financière
	(1)	Volontaires des Nations Unies	Réaffectation	Destination : Groupe du soutien psychosocial et de la qualité de vie
Gamme de services Voyages liés aux avantages du personnel	(14)	1 P-3, 1 P-2, 5 postes d'agent du Service mobile, 1 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 6 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Gamme de services Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan international, et Section du personnel en tenue
Gamme de services Voyages au titre des réunions et de la formation	(26)	2 P-3, 6 postes d'agent du Service mobile, 1 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 17 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan international, et Section du personnel en tenue
Gamme de services Opérations de caisse	(24)	1 P-4, 2 P-3, 6 postes d'agent du Service mobile, 1 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 14 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Opérations de caisse, Section de l'information financière
Total	14			

Note :

Gammes de services transférées à d'autres sections.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

65. Il est proposé de transférer 30 postes (1 P-4, 2 P-3, 7 SM, 2 AN et 18 GN) de l'ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs, qui relevait de la gamme de services Avantages et prestations, à une gamme de services Administration des arrivées et des départs qui serait créée pour la Section du personnel recruté sur le plan international. En outre, il est proposé de transformer deux postes d'agent du Service mobile en deux postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national, conformément au programme de nationalisation du Centre de services régional.

Gamme de services Avantages et états de paie

66. Il est proposé de transférer 42 postes (1 P-4, 2 P-3, 11 SM, 3 AN et 25 GN) de l'ancienne gamme de services Avantages et états de paie, qui relevait de la gamme de services Avantages et prestations, à une gamme de services Avantages et prestations qui serait créée pour la Section du personnel recruté sur le plan international. En outre, deux postes d'agent du Service mobile seraient transformés

en deux postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national, conformément au programme de nationalisation du Centre de services régional.

Gamme de services Voyages et opérations connexes

67. Il est proposé de transférer 31 postes (3 P-3, 1 P-2, 8 SM, 2 AN et 17 GN) des anciennes gammes de services Voyages liés aux avantages du personnel et Voyages au titre des réunions et de la formation à une gamme de services Voyages et opérations connexes qui serait créée pour la Section du personnel recruté sur le plan international. En outre, deux postes d'agent du Service mobile seraient transformés en deux postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national, conformément au programme de nationalisation du Centre de services régional. Il est également proposé de reclasser un poste P-3 en poste P-4 de gestionnaire de gamme de services/fonctionnaire d'administration pour traiter le volume croissant de voyages et de demandes de remboursement.

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

68. Le nombre de transactions concernant l'indemnité pour frais d'études devrait augmenter compte tenu du nombre total de fonctionnaires pris en charge parmi le personnel recruté sur le plan international. Face à cet accroissement de la charge de travail, il est proposé de transférer un poste d'administrateur recruté sur le plan national et un poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national de la première gamme de services Avantages et prestations à la gamme de services Indemnité pour frais d'études, pour en renforcer les capacités.

69. Avec l'augmentation du travail et la multiplication des responsabilités des gammes de services, et afin d'améliorer le fonctionnement de la Section, il sera nécessaire que le Centre de services régional relève la classe d'emploi de ses cadres. À cette fin, il est proposé de reclasser un poste P-3 en poste P-4 de gestionnaire de gamme de services/fonctionnaire d'administration au sein de la gamme de services Indemnité pour frais d'études. En outre, un poste d'agent du Service mobile serait transformé en poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

Gamme de services Fournisseurs

70. Il est proposé de transférer 26 postes (1 P-4, 1 P-3, 6 SM, 2 AN et 16 GN) de la gamme de services Fournisseurs à la gamme de services Fournisseurs de la Section de l'information financière.

Gamme de services Voyages liés aux avantages du personnel

71. Il est proposé de transférer 14 postes (1 P-3, 1 P-2, 5 SM, 1 AN et 6 GN) de la gamme de services Voyages liés aux avantages du personnel à la gamme de services Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan international, et à la Section du personnel en tenue.

Gamme de services Voyages au titre des réunions et de la formation

72. Il est proposé de transférer 26 postes (2 P-3, 6 SM, 1 AN et 17 GN) de la gamme de services Voyages au titre des réunions et de la formation à la gamme de services Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan

international, ainsi qu'à la Section du personnel recruté sur le plan national et à la Section du personnel en tenue.

Gamme de services Opérations de caisse

73. Il est proposé de transférer 24 postes (1 P-4, 2 P-3, 6 SM, 1 AN et 14 GN) de la gamme de services Opérations de caisse à la gamme de services Opérations de caisse de la Section de l'information financière.

Section du personnel recruté sur le plan national (nouvelle section)

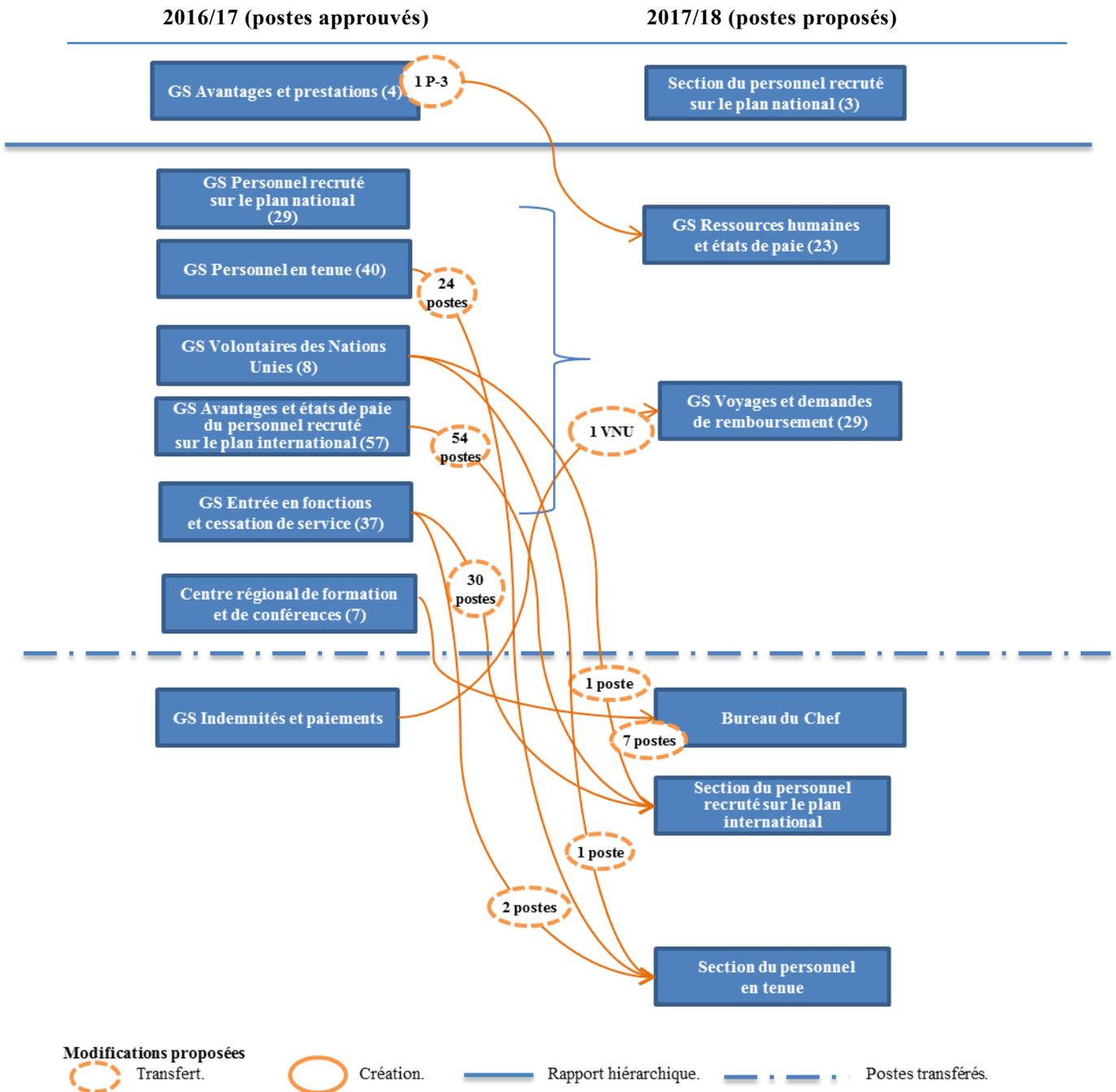
Personnel recruté sur le plan international : diminution nette de 36 postes

Personnel recruté sur le plan national : diminution nette de 92 postes

Volontaires des Nations Unies : augmentation nette de 1 poste

74. La Section du personnel recruté sur le plan national qu'il est proposé de créer gérerait les processus de bout en bout de la catégorie du personnel recruté sur le plan national. Elle assumerait la charge de travail supplémentaire découlant du transfert des fonctions relatives à la gestion du personnel recruté sur le plan national pour toutes les missions clientes et de la centralisation des états de paie pour toutes les missions menées en Afrique – processus qui expliquent pourquoi le nombre de fonctionnaires recrutés sur le plan national qui sont pris en charge se révèle plus élevé que les années précédentes. Les tâches de gestion y afférentes ont trait à la prorogation de contrats, aux droits à prestations pour le personnel recruté sur le plan national, aux demandes de congé pour les missions clientes et au traitement des états de paie. Les modifications à apporter au tableau d'effectifs pour créer la Section du personnel recruté sur le plan national sont indiquées dans la figure IV ci-après et expliquées dans le tableau 8, qui suit.

Figure IV
Récapitulatif des modifications à apporter au tableau d'effectifs pour la création proposée de la Section du personnel recruté sur le plan national



Abréviations : GS = gamme de services; VNU = Volontaire des Nations Unies.

Tableau 8
**Modifications du tableau d'effectifs : Section du personnel recruté sur le plan national
 (anciennement gamme de services Avantages et prestations)**

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Bureau du responsable de la prestation de services, Section du personnel recruté sur le plan national	(1)	P-3	Transfert	Destination : gamme de services Ressources humaines et états de paie
Gamme de services Ressources humaines et états de paie	20	1 P-4, 2 P-3, 2 postes d'agent du Service mobile, 3 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 12 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Personnel recruté sur le plan national, Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, Administration des arrivées et des départs et Volontaires des Nations Unies (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	1	P-3	Transfert	Origine : Bureau du responsable de la prestation de services, Section du personnel recruté sur le plan national
	3	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveaux emplois de temporaire (autre que pour les réunions)
Gamme de services Voyages et opérations connexes	25	3 P-3, 5 agents du Service mobile et 17 agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Personnel recruté sur le plan national, Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, Administration des arrivées et des départs et Volontaires des Nations Unies (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	1	P-3	Transfert	Origine : Bureau du responsable de la prestation de services, Section du personnel recruté sur le plan national
	1	Volontaires des Nations Unies	Réaffectation	Origine : gamme de services Fournisseurs
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveau poste
Gamme de services Personnel recruté sur le plan national	(29)	1 P-4, 3 P-3, 3 postes d'agent du Service mobile, 4 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 18 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gammes de services Ressources humaines et états de paie et Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan national
Gamme de services Administration des arrivées et des départs	(37)	1 P-4, 3 P-3, 7 postes d'agent du Service mobile, 4 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 22 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Administration des arrivées et des départs, Section du personnel recruté sur le plan international, et gamme de services Ressources humaines et états de paie, Section du personnel recruté sur le plan national

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international	(57)	1 P-4, 2 P-3, 14 postes d'agent du Service mobile, 4 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 36 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gammes de services Avantages et états de paie, Section du personnel recruté sur le plan international, et Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan national
Gamme de services Personnel en tenue	(40)	1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 5 postes d'agent du Service mobile, 2 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 29 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Voyages et opérations connexes et Section du personnel en tenue
Centre régional de formation et de conférences	(7)	2 postes d'agent du Service mobile, 5 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Centre régional de formation et de conférences, Bureau du Chef
Gamme de services Volontaires des Nations Unies	(8)	1 P-3, 2 postes d'agent du Service mobile, 5 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gammes de services Ressources humaines et états de paie, Voyages et opérations connexes, Administration des arrivées et des départs et Indemnité pour frais d'études
Total	(127)			

Note :

Gammes de services transférées à d'autres sections.

Bureau du responsable de la prestation de services

75. Il est proposé de transférer un poste P-3 du Bureau du responsable de la prestation de services à la gamme de services Ressources humaines et états de paie, pour en renforcer les capacités.

Gamme de services Ressources humaines et états de paie

76. Il est proposé de transférer 20 postes (1P-4, 2 P-3, 2 SM, 3 AN et 12 GN) des anciennes gammes de services Personnel recruté sur le plan national et Administration des arrivées et des départs à la gamme de services Ressources humaines et états de paie. En outre, il est proposé de transférer un poste (P-3) du Bureau du responsable de la prestation de services (voir par. 75) et de créer trois emplois de temporaire de la catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national pour faire face à la charge de travail supplémentaire découlant du transfert des fonctions relatives à la gestion du personnel recruté sur le plan national pour toutes les missions clientes et de la centralisation des états de paie pour toutes les missions menées en Afrique.

Gamme de services Voyages et opérations connexes

77. Il est proposé de transférer 25 postes (3 P-3, 5 SM et 17 GN) des gammes de services Personnel recruté sur le plan national, Volontaires des Nations Unies et

Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international à la gamme de services Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan national. Il est également proposé de transférer un poste (P-3) du Bureau du responsable de la prestation de services et de réaffecter un poste de Volontaire des Nations Unies de la gamme de services Fournisseurs à la gamme de services Voyages et opérations connexes. En outre, il est proposé de créer un poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national pour faire face à la charge de travail accrue découlant du transfert des fonctions relatives à la gestion du personnel recruté sur le plan national pour toutes les missions clientes.

Gamme de services Personnel recruté sur le plan national

78. Il est proposé de transférer 29 postes (1 P-4, 2 P-3, 5 SM, 4 AN et 18 GN) de la gamme de services Personnel recruté sur le plan national aux gammes de services Ressources humaines et états de paie et Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan national.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

79. Il est proposé de transférer 37 postes (1 P-4, 3 P-3, 7 SM, 4 AN et 22 GN) de la gamme de services Administration des arrivées et des départs à la gamme de services Administration des arrivées et des départs, Section du personnel recruté sur le plan international, et à la gamme de services Ressources humaines et états de paie, Section du personnel recruté sur le plan national.

Gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international

80. Il est proposé de transférer 57 postes (1 P-4, 2 P-3, 14 SM, 4 AN et 36 GN) de la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international à la gamme de services Avantages et états de paie, Section du personnel recruté sur le plan international, et à la gamme de services Voyages et opérations connexes, Section du personnel recruté sur le plan national.

Gamme de services Personnel en tenue

81. Il est proposé de transférer 40 postes (1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 5 SM, 2 AN et 29 GN) de la gamme de services Personnel en tenue à la gamme de services Voyages et opérations connexes et à la nouvelle Section du personnel en tenue.

Centre régional de formation et de conférences

82. Il est proposé de transférer sept postes (2 SM et 5 GN) au Centre régional de formation et de conférences, Bureau du chef du Centre de services régional.

Gamme de services Volontaires des Nations Unies

83. Il est proposé de transférer huit postes (1 P-3, 2 SM et 5 GN) aux gammes de services Ressources humaines et états de paie, Voyages et opérations connexes, Administration des arrivées et des départs et Indemnité pour frais d'études.

Section du personnel en tenue (nouvelle section)

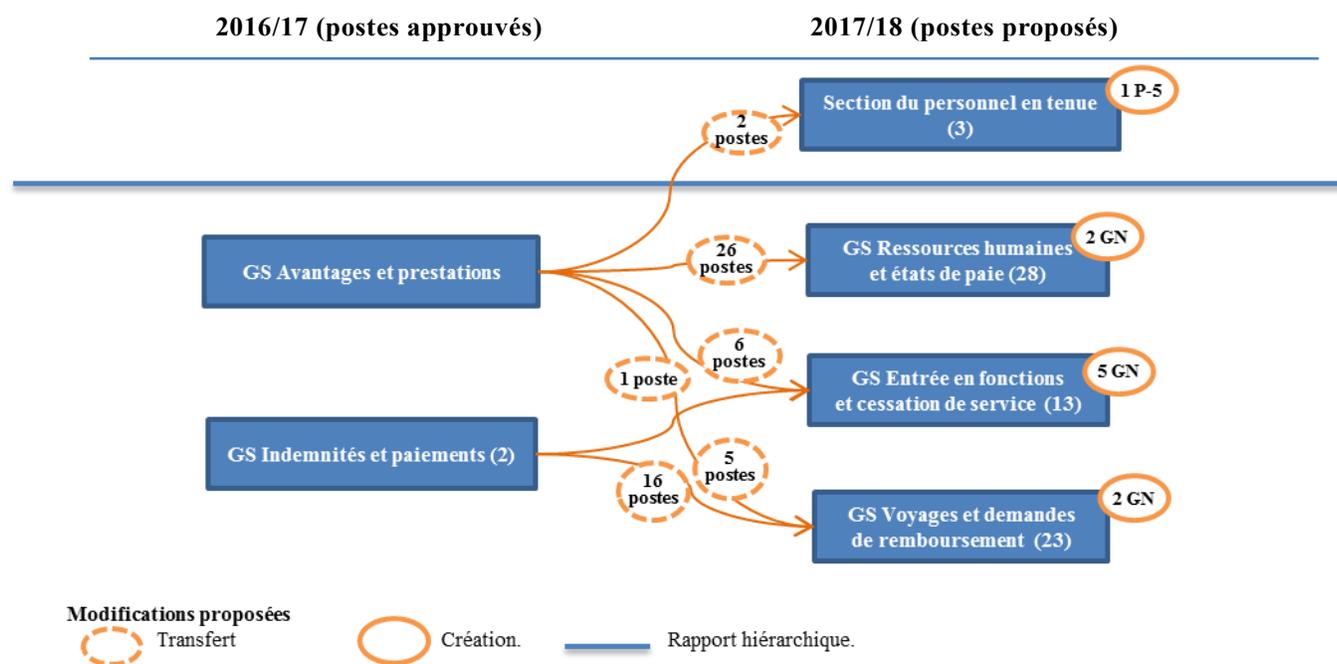
Personnel recruté sur le plan international : augmentation nette de 12 postes

Personnel recruté sur le plan national : augmentation nette de 55 postes

84. Conformément à la restructuration proposée du Centre de services régional, il est proposé de créer une section dédiée à la catégorie du personnel en tenue. La Section du personnel en tenue gérerait le processus de bout en bout de la catégorie du personnel en tenue. Elle comprendrait les gammes de services suivantes : Ressources humaines et états de paie; Administration des arrivées et des départs, et Voyages et opérations connexes. Les modifications à apporter au tableau d'effectifs pour créer la Section du personnel en tenue sont indiquées dans la figure V ci-après et expliquées dans le tableau 9, qui suit.

Figure V

Résumé des modifications à apporter au tableau d'effectifs pour la création proposée de la Section du personnel en tenue



Abréviations : GN = agent des services généraux recruté sur le plan national; GS = gamme de services.

Tableau 9

Modifications du tableau d'effectifs : Section du personnel en tenue

Gamme de services	Nombre de postes	Catégorie de postes	Modification	Description
Bureau du responsable de la prestation de services	1	P-5	Création	Nouveau poste
	2	1 P-2, 1 poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Personnel en tenue

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Ressources humaines et états de paie	26	1 P-4, 1 P-3, 4 postes d'agent du Service mobile, 2 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 18 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Personnel recruté sur le plan national, Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international et Personnel en tenue (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	(1)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveaux postes
Gamme de services Administration des arrivées et des départs	8	1 P-3, 2 postes d'agent du Service mobile, 1 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 4 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, Administration des arrivées et des départs et Volontaires des Nations Unies (relevant de la gamme de services Avantages et prestations), et gamme de services Opérations de caisse (relevant de la gamme de services Indemnités et paiements)
	(1)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
	5	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveaux postes
Gamme de services Voyages et opérations connexes	21	1 P-3, 2 postes d'agent du Service mobile, 2 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 16 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Administration des arrivées et des départs, Voyages et opérations connexes, Personnel recruté sur le plan national et Personnel en tenue (relevant de la gamme de services Avantages et prestations)
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveaux postes
Total	67			

Bureau du responsable de la prestation de services

85. Il est proposé de créer un poste de responsable de la prestation de services (P-5) pour gérer et superviser la Section du personnel en tenue. Le responsable de la prestation de services serait chargé de faire en sorte d'atteindre les objectifs définis à l'aune des indicateurs de résultats du Centre de services régional et de mettre en

œuvre les accords de prestation de services conclus pour les opérations du Centre. Il veillerait à la qualité des produits fournis par les gammes de services placées sous sa supervision. Par ailleurs, il élaborerait des contributions au programme de travail des gammes de services, fixerait des priorités et affecterait des ressources à la réalisation des produits et à leur livraison en temps voulu. Il serait épaulé par un fonctionnaire des finances (adjoint de 1^{re} classe) (P-2) et un assistant administratif (agent des services généraux recruté sur le plan national) transférés de la gamme de services Personnel en tenue.

Gamme de services Ressources humaines et états de paie

86. Il est proposé de transférer 26 postes (1 P-4, 1 P-3, 4 SM, 2 AN et 18 GN) des gammes de services Personnel recruté sur le plan national, Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international et Personnel en tenue à la gamme de services Ressources humaines et états de paie. Il est également proposé de transformer un poste d'agent du Service mobile en poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national et de créer deux postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national, pour faire face à la charge de travail accrue.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

87. Il est proposé de transférer huit postes (1 P-3, 2 SM, 1 AL et 4 GN) des gammes de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, Administration des arrivées et des départs et Volontaires des Nations Unies (relevant de la gamme de services Avantages et prestations), et de la gamme de services Opérations de caisse, à la gamme de services Administration des arrivées et des départs pour la Section du personnel en tenue. En outre, il est proposé de transformer un poste d'agent du Service mobile en poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national, conformément au programme de nationalisation du Centre de services régional. Il est également proposé de créer cinq postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national, pour faire face à la charge de travail accrue.

Gamme de services Voyages et opérations connexes

88. Il est proposé de transférer 21 postes (1 P-3, 2 SM, 2 AN et 16 GN) des gammes de services Administration des arrivées et des départs, Voyages et opérations connexes, Personnel recruté sur le plan national et Personnel en tenue à la gamme de services Voyages et opérations connexes de la Section du personnel en tenue. En outre, il est proposé de créer deux postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national, pour faire face à la charge de travail supplémentaire dans le domaine des services de voyages fournis au personnel en uniforme, étant donné l'augmentation du nombre de clients.

Section de l'information financière

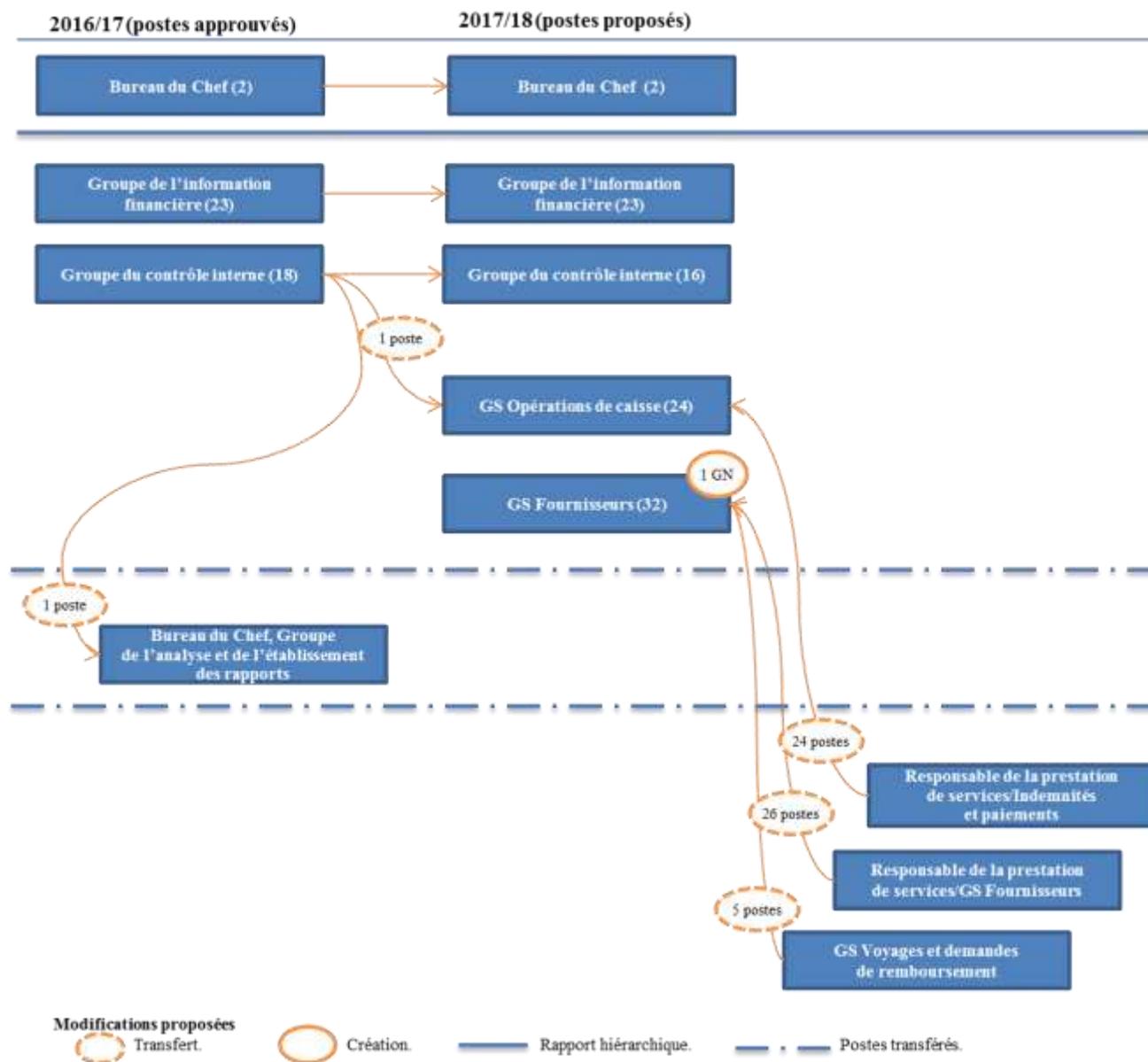
Personnel recruté sur le plan international : augmentation nette de 12 postes

Personnel recruté sur le plan national : augmentation nette de 42 postes

89. La Section de l'information financière est en charge de toutes les fonctions comptables, y compris la tenue du grand livre, la comptabilisation et le rapprochement des dettes et des créances, le traitement des factures et les opérations

de caisse. La Section de l'information financière comprendrait un Groupe de l'information financière, un Groupe du contrôle interne, une gamme de services Fournisseurs et une gamme de services Opérations de caisse. La gamme de services Fournisseurs traiterait les factures relatives aux voyages de toutes les catégories de personnel pour lesquelles cette tâche était auparavant dévolue à la gamme de services Voyages au titre des réunions et de la formation dédiée au personnel en tenue, et à la gamme de services Voyages liés aux avantages du personnel. La gamme de services Opérations de caisse, qui relève actuellement de la gamme de services Indemnités et paiements, serait transférée à la Section de l'information financière. Les modifications qu'il faudrait apporter au tableau d'effectifs pour la Section de l'information financière sont indiquées dans la figure VI ci-après et expliquées dans le tableau 10, qui suit.

Figure VI
Récapitulatif des modifications du tableau d'effectifs proposées pour la Section de l'information financière



Abréviations : GN = agent des services généraux recruté sur le plan national; GS = gamme de services.

Tableau 10
Modifications du tableau d'effectifs : Section de l'information financière

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe du contrôle interne	(1)	P-2	Réaffectation	Destination : Groupe de l'analyse et de l'établissement de rapports, Bureau du chef
	(1)	Agent du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Opérations de caisse
Groupe de l'information financière	(1)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
Gamme de services Fournisseurs	31	1 P-4, 1 P-3, 7 postes d'agent du Service mobile, 2 postes d'administrateur recruté sur le plan national, 20 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gammes de services Voyages au titre des réunions et de la formation et Fournisseurs (relevant de la gamme de services Indemnités et paiements)
	(2)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Création	Nouveau poste
Gamme de services Opérations de caisse	24	1 P-4, 1 P-3, 7 postes d'agent du Service mobile, 1 poste d'administrateur recruté sur le plan national, 14 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Opérations de caisse (relevant de la gamme de services Indemnités et paiements) et, pour un poste, Groupe du contrôle interne
	(1)	Agent du Service mobile	Transformation	Destination : catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transformation	Origine : Service mobile
Total	54			

Groupe du contrôle interne

90. Il est proposé de réaffecter au Groupe de l'analyse et de l'établissement de rapports du Bureau du Chef un poste P-2, dont le titulaire effectuera des tâches de collecte et de communication de données afin de répondre au nouveau besoin qui consiste à produire des rapports individuels relatifs aux indicateurs de résultats pour tout le personnel opérationnel et à la nécessité de disposer de nouveaux indicateurs de résultats fondés sur les cadres révisés de budgétisation axée sur les résultats pour la période 2017/18. Comme le Centre de services régional renforcera son nouveau

cadre de gestion de la performance, il faudra compléter les ressources consacrées aux fonctions d'établissement de rapports, de suivi et d'exécution du cadre pour qu'il soit en mesure d'atteindre ses objectifs. Il est également proposé, face à la multiplication des transactions qui résulte de l'évolution de la clientèle du Centre de services régional, de transférer un poste d'agent du Service mobile à la gamme de services Opérations de caisse.

Groupe de l'information financière

91. Dans le cadre du programme de nationalisation du Centre de services régional, il est proposé de transformer un poste d'agent du Service mobile en poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

Gamme de services Fournisseurs

92. À la suite du regroupement des fonctions liées aux finances, les gammes de services Opérations de caisse et Fournisseurs ont été transférées de la gamme de services Indemnités et paiements à la Section de l'information financière. Il est proposé de transférer 31 postes (1 P-4, 1 P-3, 7 SM, 2 AN et 20 GN) des gammes de services Voyages et demandes de remboursement et Fournisseurs. En outre, deux postes d'agent du Service mobile seraient transformés en postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national. Vu l'augmentation du nombre de missions clientes et du volume traité de versements aux fournisseurs, il est proposé de créer un nouveau poste d'assistant (finances) (agent des services généraux recruté sur le plan national) au sein de la gamme de services, pour faire face à la charge de travail supplémentaire.

Gamme de services Opérations de caisse

93. Compte tenu du regroupement des fonctions liées aux finances au niveau de la Section de l'information financière, il est proposé de transférer 24 postes (1 P-4, 1 P-3, 7 SM, 1 AN et 14 GN) de la gamme de services Opérations de caisse, qui relève de la gamme de services Indemnités et paiements. En outre, il est proposé de transformer un poste d'agent du Service mobile en poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

II. Ressources financières

A. Vue d'ensemble

(En milliers de dollars des États-Unis; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet au 30 juin.)

Catégorie de dépenses	Dépenses (2015/16) (1)	Montant alloué (2016/17) (2)	Dépenses prévues (2017/18) (3)	Variation	
				Montant (4) = (3) - (2)	Pourcentage (5) = (4)/(2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	14 303,6	18 013,2	18,758,4	745,2	4,1
Personnel recruté sur le plan national	3 720,2	6 336,4	9 069,1	2 732,7	43,1
Volontaires des Nations Unies	53,0	181,0	164,0	(17,0)	(9,4)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	–	–	82,1	82,1	–
Total partiel	18 076,8	24 530,6	28 073,6	3 543,0	14,4
Dépenses opérationnelles					
Consultants	135,7	218,0	145,0	(73,0)	(33,5)
Voyages	480,8	444,0	353,0	(91,0)	(20,5)
Installations et infrastructures	7 612,4	7 506,6	2 530,0	(4 976,6)	(66,3)
Transports terrestres	86,2	130,0	102,4	(27,6)	(21,2)
Communications	1 203,1	2 696,5	2 260,6	(435,9)	(16,2)
Informatique	1 963,0	2 663,1	2 896,7	233,6	8,8
Santé	48,6	153,1	178,0	24,9	16,3
Matériel spécial	–	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	152,8	861,7	716,5	(145,2)	(16,9)
Total partiel	11 682,6	14 673,0	9 182,2	(5 490,8)	(37,4)
Total brut	29 759,4	39 203,6	37 255,8	(1 947,8)	(5,0)
Recettes provenant des contributions du personnel	1 963,2	2 786,7	3 385,5	598,8	21,5
Total net	27 796,2	36 416,9	33 870,3	(2 546,6)	(7,0)
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	29 759,4	39 203,6	37 255,8	(1 947,8)	(5,0)

B. Taux de vacance

94. Les prévisions de dépenses pour l'exercice 2017/18 ont été établies sur la base des taux de vacance suivants :

(En pourcentage)

<i>Catégorie</i>	<i>Taux effectif 2015/16</i>	<i>Taux budgétisé 2016/17</i>	<i>Projection 2017/18</i>
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	18,5	19,0	10,0
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs recrutés sur le plan national	83,3	50,0	25,0
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	7,9	6,0	6,0
Volontaires des Nations Unies	50,0	50,0	50,0
Emplois de temporaire ^a			
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	–	–	6,0

^a Financés à la rubrique Personnel temporaire (autre que pour les réunions).

95. Les taux de vacance élevés enregistrés pendant l'exercice 2015/16 tiennent principalement au fait que le recrutement des agents du Service mobile soumis à recrutement international a été gelé au lancement du programme de transformation des postes de fonctionnaire international en postes d'agent recruté sur le plan national durant l'exercice 2014/15. De plus, le Centre de services régional a connu des retards pour ce qui est de pourvoir les postes d'administrateur recruté sur le plan national, d'où le taux de vacance plus important que prévu (83,3 %). En ce qui concerne les Volontaires des Nations Unies, le taux de vacance a été plus élevé car le recrutement de trois Volontaires au Groupe de la planification stratégique a été retardé en attendant l'entrée en fonctions du Chef du Groupe.

96. Les taux de vacance proposés pour le Centre de services régional tiennent compte des taux effectifs moyens observés pour les six premiers mois de l'exercice 2016/17 et des taux d'occupation des postes constatés au 31 janvier 2017. Un taux de vacance de 50 % a été retenu pour tous les postes qu'il est proposé de créer en 2017/18. Le Centre compte actuellement neuf postes vacants pour lesquels la procédure de recrutement est en cours et les candidats sélectionnés devraient entrer en fonctions entre mars et mai 2017. De plus, quatre postes de classe P-3 devraient être pourvus au 31 mars, neuf postes d'administrateur recruté sur le plan national fin mars et début avril 2017 et un poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national fin avril. D'autres mesures sont prévues afin que des nouvelles recrues prennent leurs fonctions au dernier trimestre de l'exercice 2016/17.

C. Formation

97. Le programme de formation de l'exercice 2017/18, pour lequel des ressources d'un montant de 319 400 dollars sont demandées, témoigne de l'accent mis sur l'amélioration des compétences, de gestion, administratives et techniques du personnel du Centre. Les formations porteront sur l'administration, le budget, la finance, les transports aériens, les ressources humaines, la gestion, le développement organisationnel et la sécurité. L'augmentation du nombre de fonctionnaires recrutés sur le plan national qui suivent ces formations tient au fait

que des mesures sont actuellement appliquées pour renforcer les capacités de cette catégorie de personnel. Le Centre continuera de mobiliser et de stimuler son personnel et entend consolider son programme de renforcement des capacités pour accroître la participation du personnel, l'efficacité des opérations et le niveau de satisfaction des clients. À cette fin, il proposera des formations sanctionnées par des certificats reconnus à l'extérieur dans les domaines de la finance et des ressources humaines ainsi que des formations continues sur la gestion des relations avec la clientèle.

98. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2017/18 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	44,3
Voyages	
Voyages au titre de la formation	181,0
Fournitures, services et matériel divers	
Honoraires, fournitures et services	94,1
Total	319,4

99. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2017/18, par rapport à celui des exercices précédents, s'établit comme suit :

(Nombre de participants)

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>			<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		
	<i>Nombre effectif 2015/16</i>	<i>Nombre prévu 2016/17</i>	<i>Nombre proposé 2017/18</i>	<i>Nombre effectif 2015/16</i>	<i>Nombre prévu 2016/17</i>	<i>Nombre proposé 2017/18</i>
Formation interne	431	415	476	725	597	1 310
Formation externe	26	69	23	19	32	8
Total	457	484	499	744	629	1 318

III. Analyse des variations¹

100. Les termes standard qui figurent ci-après dans l'analyse des variations sont définis à l'annexe I B du présent rapport. Ce sont les mêmes que ceux qui ont été utilisés dans les rapports précédents.

¹ Les variations, dont le montant est exprimé en milliers de dollars des États-Unis, sont analysées lorsqu'elles atteignent $\pm 5\%$ ou 100 000 dollars.

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	745,2	4,1 %

• **Gestion : moyens et produits revus à la hausse**

101. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) l'application d'un taux de 73,94 % pour les dépenses communes de personnel, contre 67,93 % pour 2016/17; b) l'application d'un taux de vacance de 10 %, contre 19 % pour 2016/17; c) la création proposée d'un poste de responsable de la prestation de services (P-5); d) le reclassement proposé de 2 postes P-3 à P-4, en partie contrebalancée par la transformation proposée de 13 postes d'agent du Service mobile en postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan national	2 732,7	43,1 %

• **Gestion : moyens et produits revus à la hausse**

102. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) l'augmentation proposée des effectifs à hauteur de 27 postes soumis à recrutement national supplémentaires, par la création proposée de 14 postes d'agent des services généraux, compte tenu de l'ajout de la MINURSO à la liste des clients du Centre et de l'élargissement de la clientèle des missions qu'il appuie, et la transformation de 13 postes d'agent du Service mobile en postes d'agent des services généraux; b) l'augmentation des salaires à compter de septembre 2016, de 12 % pour les administrateurs recrutés au plan national et 27 % pour les agents des services généraux recrutés au plan national, à laquelle s'ajoute le fait que la classe et l'échelon moyens des fonctionnaires recrutés sur le plan national sont plus élevés qu'en 2016/17; c) l'application d'un taux de vacance plus faible pour les postes d'administrateur recruté sur le plan national, de 25 % contre 50 % pour 2016/17.

	<i>Variation</i>	
Volontaires des Nations Unies	(17,0)	(9,4 %)

• **Gestion : moyens revus à la baisse et produits inchangés**

103. La diminution des ressources demandées tient à la baisse des dépenses non renouvelables comme les indemnités d'installation, estimée sur la base du déploiement effectif des Volontaires des Nations Unies, en partie contrebalancée par des ressources demandées au titre du remboursement des frais liés à la sécurité à domicile, qui n'avaient pas été pris en compte dans le budget de l'exercice 2016/17.

	<i>Variation</i>	
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	82,1	-

• **Gestion : moyens et produits revus à la hausse**

104. Les ressources demandées tiennent à la création proposée de trois postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national pour assumer la charge de

travail liée aux états de paie de nouveaux clients comme suite à la centralisation de ces services pour l'ensemble des missions déployées en Afrique, et pour appuyer la liquidation de la MINUL.

	<i>Variation</i>	
Consultants	(73,0)	(33,5 %)

• **Gestion : moyens et produits revus à la baisse**

105. Les ressources demandées portent principalement sur des services de consultants requis par le Centre pour 2017/18, concernant : a) la réalisation de vidéos d'information sur le Centre (réalisation, tournage et édition); b) la conception et la gestion des publications en ligne du Centre; c) la révision du modèle de prestation de services à la suite de la mise en service d'Umoja dans le groupe 5.

	<i>Variation</i>	
Voyages	(91,0)	(20,5 %)

• **Gestion : moyens et produits revus à la baisse**

106. La variation observée tient principalement à la baisse des dépenses prévues pour les voyages au titre de la formation, due à l'utilisation accrue des ressources internes pour diverses séances de formation planifiées. Les ressources demandées sont liées aux activités suivantes : a) visites de coordination régionale auprès des missions clientes; b) visites de coordination auprès des missions concernant le couloir logistique de l'Afrique de l'Est; c) visites de coordination de l'appui aérien auprès des missions régionales; d) évaluation technique des ports et des infrastructures connexes concernées par le projet de couloir logistique de l'Afrique de l'Est; e) évaluation technique des itinéraires logistiques principaux entre le port de Mombassa (Kenya) et les principales plateformes logistiques de Bukavu et Goma (République démocratique du Congo), passant par les grandes routes du Kenya, de l'Ouganda, de la République-Unie de Tanzanie et du Rwanda; f) voyages au titre de formations sur la gestion de la résilience et du risque organisationnels, le système intégré de gestion de la flotte aérienne, la gestion du risque lié au transport aérien, la santé et à la sécurité au travail et l'amélioration des méthodes de gestion.

	<i>Variation</i>	
Installations et infrastructures	(4 976,6)	(66,3 %)

• **Gestion : moyens et produits revus à la baisse**

107. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par le fait que la construction des locaux permanents du Centre a pris fin au cours de l'exercice 2015/16. Les ressources demandées comprennent la participation du Centre au financement des travaux d'amélioration de la Base d'appui d'Entebbe, qui ont commencé en 2016/17, notamment la pose d'un revêtement dur sur les routes de la Base, la construction d'une porte fortifiée à l'entrée et l'installation de poteaux d'éclairage sur l'ensemble du site. De plus, la part du Centre dans le coût des services communs fournis à la Base par la MONUSCO est passée à 53,4 % contre

70,6 % en 2016/17, le conseil des clients de la Base ayant adopté une nouvelle méthode de partage des coûts basée sur les effectifs et non plus sur la surface occupée.

	<i>Variation</i>	
Transports terrestres	(27,6)	(21,2 %)

• **Gestion : moyens et produits revus à la baisse**

108. La variation observée s'explique principalement par : a) la comptabilisation en pertes de deux minibus et d'une fourgonnette qui ont dépassé leur durée d'utilité; b) la diminution du nombre de véhicules de location utilisés à l'appui des activités du Centre régional de formation et de conférences; c) l'approvisionnement en carburant prévu pour 17 véhicules à raison de 10 litres par jour par véhicule, conformément au Manuel des coûts et coefficients standard, alors que le montant budgétisé en 2016/17 était pour 27 véhicules, et la diminution du coût du carburant budgétisé, à 0,80 dollars le litre contre 1,90 dollars le litre en 2016/17.

	<i>Variation</i>	
Communications	(435,9)	(16,2 %)

• **Gestion : moyens et produits revus à la baisse**

109. La variation observée s'explique principalement par : a) la diminution des dépenses prévues pour l'achat de matériel par rapport à celles de 2016/17 et l'absence de dépense au titre du matériel d'information; b) la diminution des dépenses prévues pour les communications téléphoniques locales et longue distance, à 2 000 dollars par mois contre 3 750 dollars par mois pour 2016/17, sur la base de l'utilisation actuelle. Ces diminutions sont en partie contrebalancées par : a) le coût de la location de deux tours de télécommunication supplémentaires permettant l'accès au réseau, aux données et aux systèmes de l'ONU; b) le coût de l'accès à Internet auparavant fourni par les missions clientes, principalement la MONUSCO; c) l'augmentation du prix unitaire des émetteurs-récepteurs TETRA; d) l'augmentation de la part des charges communes imputée au Centre, notamment au titre des visioconférences.

	<i>Variation</i>	
Informatique	233,6	8,8 %

• **Gestion : moyens et produits revus à la baisse**

110. La variation observée tient principalement à l'augmentation prévue du nombre d'ordinateurs (727 pour 2017/18 contre 448 en 2016/17), due au regroupement des biens du Centre jusque-là entre les mains de la FISNUA, de la MINUSCA, de la MINUSS et de la MONUSCO. Les ressources porteront principalement sur les dépenses dues au besoin accru de pièces de rechange. Elles seront en partie contrebalancées par le fait que les achats se limiteront au remplacement du matériel dont la durée d'utilité sera dépassée.

	<i>Variation</i>	
Santé	24,9	16,3 %

• **Gestion : moyens et produits revus à la hausse**

111. La variation observée tient principalement à la hausse des dépenses prévues au titre des fournitures médicales, due à l'augmentation du nombre de membres du personnel (439 contre 421 en 2016/17), conformément au Manuel des coûts et coefficients standard.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	(145,2)	(16,9 %)

• **Gestion : moyens revus à la baisse et produits inchangés**

112. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par la baisse des dépenses prévues au titre des services de fret et des services bancaires, en partie contrebalancée par l'augmentation des dépenses correspondant à la part des frais d'audit imputable au Centre pour l'exercice 2017/18.

IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre

113. Les décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre au sujet du financement du Centre de services régional d'Entebbe se présentent comme suit :

a) **Ouvrir un crédit de 37 225 800 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018;**

b) **Répartir le montant visé à l'alinéa a) entre les budgets des opérations de maintien de la paix actives qui sont clientes du Centre en fonction du budget-programme approuvé de l'exercice biennal 2016-2017;**

c) **Tenir compte du montant des ressources demandées dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019 afin que la part des missions politiques spéciales clientes du Centre corresponde aux ressources nécessaires à son financement pour la période allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018.**

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 70/289 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale

A. Assemblée générale

Questions transversales

(Résolution 70/286)

Décision ou demande

Mesures prises

Prie le Secrétaire général de veiller à ce que le cadre de budgétisation axée sur les résultats permette de savoir où en est chaque mission dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées et si elle utilise les ressources de manière rationnelle, dans le plein respect du principe de responsabilité et compte tenu de l'évolution de son mandat (par. 15)

Prie le Secrétaire général d'améliorer le ratio entre le personnel des services organiques et le personnel d'appui, une attention particulière étant accordée à la possibilité de transférer certaines fonctions à des agents recrutés sur le plan national, notamment celles exercées par des agents du Service mobile, de sorte que la structure des effectifs civils permette aux missions de s'acquitter efficacement de leur mandat et soit conforme aux meilleures pratiques adoptées en matière de dotation en effectifs, toutes missions confondues (par. 20)

Demande instamment au Secrétaire général de tout faire pour réduire les délais de recrutement des membres du personnel affectés aux missions, dans le respect des dispositions qui régissent le recrutement du personnel de l'Organisation, d'accroître la transparence de la procédure de recrutement à tous les stades et de rendre compte des mesures prises et des résultats obtenus dans le cadre de son prochain rapport d'ensemble (par. 22)

Le projet de budget pour l'exercice 2017/18 comprend un cadre de budgétisation axée sur les résultats dont les indicateurs de succès se fondent sur les indicateurs de résultats servant à évaluer les résultats obtenus par le Centre de services régional en ce qui concerne les services aux clients.

La mise en œuvre du programme de transformation des postes de fonctionnaire international en postes d'agent recruté sur le plan national se poursuivra en 2017/18. Toutefois, étant donné que le Centre doit stabiliser encore ses opérations après la mise en service d'Umoja dans deux grands groupes et l'attribution de nouvelles fonctions, il est proposé d'appliquer le programme sur une période de trois ans prenant fin en 2019/20 pour aboutir à un ratio de 20 : 80 entre le personnel recruté sur le plan international et le personnel recruté sur le plan national. À cet égard, le Centre devrait transformer 13 postes d'agent du Service mobile recruté sur le plan international en postes soumis à recrutement national, sur les 34 postes qui devaient initialement avoir été transformés au 1^{er} juillet 2017.

Le Centre a un groupe spécialement chargé de recruter son personnel. Les délais du recrutement font l'objet d'un suivi dans le cadre d'un plan annuel de recrutement. Le recrutement se fait dans le respect des directives et politiques établies, qui sont énoncées dans les instructions administratives ST/AI/2010/3/Amend.3 et ST/AI/2010/4/Rev.1.

Est consciente du rôle que les femmes jouent dans les questions de paix et de sécurité, sous tous leurs aspects, se déclare préoccupée par le déséquilibre entre les sexes qui existe dans les effectifs des opérations de maintien de la paix, en particulier aux échelons supérieurs, prie le Secrétaire général de redoubler d'efforts pour recruter des femmes dans les opérations de maintien de la paix et les retenir au service des missions, en particulier pour ce qui est de nommer des femmes à des postes de direction de niveau élevé, dans le plein respect du principe d'une répartition géographique équitable et conformément à l'Article 101 de la Charte des Nations Unies, en songeant notamment aux femmes originaires des pays fournisseurs de contingents et de personnel de police, et engage vivement les États Membres, dans les cas qui s'y prêtent, à rechercher des candidates aptes à assumer des fonctions dans le système des Nations Unies et à en présenter régulièrement un plus grand nombre aux postes à pourvoir (par. 25)

Prie le Secrétaire général de poursuivre l'action qu'il mène pour atténuer l'empreinte environnementale globale des missions de maintien de la paix, notamment en mettant en place des systèmes de gestion des déchets et de production d'énergie qui soient respectueux de l'environnement, dans le plein respect des règlements et des règles applicables, notamment mais non exclusivement les politiques et procédures des Nations Unies en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets (par. 31)

Sait que les opérations de maintien de paix font face à des demandes et à des difficultés croissantes et évoluent dans des environnements instables, et prie le Secrétaire général de renforcer les capacités et la norme « 10-1-2 » concernant les délais de prise en charge des blessés, grâce notamment à l'augmentation des moyens, à la formation et à l'éducation, et de continuer à chercher des solutions novatrices dans ce domaine (par. 32)

Prie en outre le Secrétaire général de présenter clairement, dans les projets de budget de chaque mission, les prévisions de dépenses annuelles pour les projets de construction s'inscrivant, s'il y a lieu, dans le cadre de plans pluriannuels, de s'attacher encore à accroître l'exactitude des budgets, en améliorant notamment tous les aspects de la planification, de la gestion et du contrôle des projets, compte dûment tenu des besoins opérationnels des missions, et de suivre de près l'exécution des travaux de sorte qu'ils soient menés à bonne fin dans les délais (par. 42).

Le Centre s'efforce de trouver et de recruter des candidates qualifiées pour les postes des niveaux supérieurs, conformément à l'action menée par le Secrétaire général pour recruter et nommer des femmes à des postes de direction. Le ratio hommes-femmes pour les fonctionnaires de classe P-4 et au-dessus y est actuellement de 41 femmes pour 59 hommes.

Dans le cadre de l'initiative écologique, le Centre a mis en place un système de ventilation naturelle des nouveaux bâtiments à usage de bureaux et un système de refroidissement central des salles de conférence utilisées actuellement.

Le Centre est un lieu d'affectation famille autorisée. Tous les membres du personnel reçoivent une formation en matière de sécurité à leur entrée en fonctions, et le Département de la sûreté et de la sécurité fait régulièrement le point de la situation.

C'est la MONUSCO, en coordination avec le Bureau régional d'achat, qui se charge de l'exécution des projets de construction du Centre, notamment de la passation des marchés. Les ressources demandées dans le projet de budget pour l'exercice 2017/18 tiennent compte de la part du Centre dans le financement des projets de construction prévus, conformément au plan d'amélioration de la Base d'appui d'Entebbe

Prie le Secrétaire général de renforcer les mécanismes de supervision et de contrôle interne relatifs aux achats et à la gestion des biens dans les missions de maintien de la paix, notamment en chargeant nommément un fonctionnaire de la mission de vérifier le nombre d'articles détenus en stock avant de faire tout nouvel achat, en vue de faire respecter les politiques de gestion des biens en vigueur, compte tenu des besoins actuels et futurs des missions et de la nécessité d'appliquer intégralement les Normes comptables internationales pour le secteur public (par. 43)

Engage le Secrétaire général à utiliser les matériaux, les moyens et les connaissances disponibles localement dans le cadre des projets de construction menés dans les opérations de maintien de la paix, dans le respect des dispositions du Manuel des achats de l'Organisation (par. 45)

Prie le Secrétaire général de mettre pleinement à profit le Bureau régional d'achat d'Entebbe (Ouganda) pour ce qui est des achats destinés aux missions (par. 46)

Rappelle la position collective et unanime selon laquelle un seul cas avéré d'exploitation et d'agression sexuelle est encore un cas de trop et prie le Secrétaire général de veiller à ce que toutes les opérations de maintien de la paix appliquent intégralement, à tous les membres du personnel civil, militaire et de police, la politique de tolérance zéro de l'Organisation des Nations Unies à l'égard de l'exploitation et des agressions sexuelles (par. 70)

Se félicite que le Secrétaire général soit résolu à appliquer pleinement la politique de tolérance zéro de l'Organisation à l'égard de l'exploitation et des agressions sexuelles et le prie de rendre compte, dans le prochain rapport, des résultats obtenus et des problèmes rencontrés (par. 71)

Demande au Secrétaire général d'assurer la coordination entre les entités des Nations Unies, à l'échelle nationale, afin que les personnes qui auraient été victimes d'exploitation ou d'atteintes sexuelles bénéficient immédiatement d'une aide et d'un soutien de base qui soient adaptés à leur situation (par. 76)

Le Centre a mis en place des procédures internes pour que le nombre d'articles en stock soit vérifié avant tout nouvel achat, en particulier de matériel de communication et de matériel informatique. En outre, les demandes d'achat du Centre sont traitées de manière centralisée pour permettre l'application de contrôles et contre-poids. Depuis le 1^{er} juillet 2016, le Centre gère lui-même ses biens, conformément à l'autonomie de fonctionnement qui lui a été octroyée. Le projet de budget pour l'exercice 2017/18 prévoit la création de postes pour la gestion des biens dans ce cadre.

C'est la MONUSCO en coordination avec le Bureau régional d'achat, qui se charge de l'exécution des projets de construction du Centre, notamment de la passation des marchés. Toutefois, le Centre a engagé deux ingénieurs-conseils locaux qui supervisent le renforcement de la capacité de la Base d'appui d'Entebbe et gèrent les projets d'amélioration du site en cours d'exécution.

Le Centre recourt pleinement aux services du Bureau régional d'achat d'Entebbe, qui se charge de l'ensemble des achats qui lui sont destinés.

Le Centre continue de sensibiliser son personnel en organisant des formations obligatoires sur la déontologie et la discipline et en diffusant des informations sur le principe de responsabilité. Les règles de déontologie du personnel de l'ONU sont présentées lors de ces formations et le personnel est informé des conséquences que peut entraîner un manquement à ces règles et des différents moyens de signaler les manquements.

Les mesures prises par l'ensemble des missions de maintien de la paix et par le Centre pour donner suite aux demandes formulées aux paragraphes 71, 76 et 79 à 82 seront présentées dans le rapport du Secrétaire général intitulé « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles : une nouvelle stratégie » (A/71/818).

Prie le Secrétaire général d'informer immédiatement les États Membres concernés des actes d'exploitation et d'atteintes sexuelles qui se seraient produits dans des missions mandatées par le Conseil de sécurité, dont des entités des Nations Unies pourraient avoir connaissance, et de veiller à ce que les États Membres concernés reçoivent toutes les informations disponibles afin que les autorités nationales puissent donner suite comme il se doit aux allégations (par. 79)

Est consciente des facteurs de risque qui sont liés aux allégations récentes d'exploitation et d'atteintes sexuelles recensés par le Secrétaire général au paragraphe 25 de son dernier rapport, à savoir le transfert de contingents, l'absence de formation aux normes de conduite avant le déploiement, la durée excessive du déploiement pour certains contingents, les conditions de vie des contingents, y compris l'absence de services sociaux et de moyens de communication permettant aux troupes de rester en contact avec leurs proches, le fait que les camps soient situés à proximité de la population locale, sans séparation adéquate, et le manque de discipline au sein de certains contingents, et, à cet égard, prie le Secrétaire général de continuer à analyser, dans son prochain rapport, tous les facteurs de risque, dont ceux énumérés ci-dessus, et de formuler des recommandations destinées à atténuer ces risques, compte tenu des responsabilités respectives des missions, du Secrétariat et des pays qui fournissent des contingents ou du personnel de police (par. 80)

Souligne qu'il importe de former tous les membres du personnel à la prévention de l'exploitation et des atteintes sexuelles dans le cadre de la formation préalable au déploiement, ainsi que dans le cadre de programmes de formation et de sensibilisation menés dans les missions, et prie le Secrétaire général d'accélérer la mise en service du programme d'apprentissage en ligne (par. 81)

Rappelle le paragraphe 175 du rapport du Comité consultatif et prie le Secrétaire général de faire figurer dans de futurs rapports des informations sur les allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles concernant des membres de forces, autres que des forces des Nations Unies, agissant sous mandat du Conseil de sécurité (par. 82)

B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

(A/70/742/Add.17 et résolution 70/289 de l'Assemblée générale)

Demande ou recommandation

Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires recommande à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général de lui présenter, pour les documents budgétaires et les rapports d'exécution à venir, les indicateurs de résultats par gamme de services dans le cadre de budgétisation axée sur les résultats, ainsi que les objectifs de réalisation attendue et la mesure des résultats effectifs du Centre de services régional d'Entebbe (par. 14).

Le Comité consultatif recommande en outre à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général d'inclure dans la présentation des projets de budget et des rapports d'exécution du Centre de services régional d'Entebbe une composante appui de façon à distinguer le cadre de budgétisation axée sur les résultats et les besoins en personnel et en ressources relatifs aux opérations et aux besoins internes du Centre. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la composante appui devrait comporter des indicateurs de résultats et des objectifs de réalisation attendue pour améliorer l'efficacité des opérations du Centre (par. 15).

Le Comité consultatif se félicite des améliorations qui ressortent des résultats des sondages auprès de la clientèle, mais considère qu'il reste nécessaire de mettre l'accent sur l'amélioration des résultats du Centre en termes de ponctualité et de qualité de service, et de suivre attentivement les progrès réalisés. Il souligne également la nécessité de continuer d'améliorer les méthodes de mesure et de communication des niveaux de satisfaction client en toute transparence (par. 18).

Mesures prises

Le projet de budget du Centre de services régional pour la période 2017/18 contient les indicateurs de résultats par gamme de services dans le cadre de sa budgétisation axée sur les résultats. Ces indicateurs sont alignés sur l'organigramme révisé proposé pour le Centre et reflètent le fonctionnement précis des gammes de services.

Le projet de budget du Centre pour la période 2017/18 contient un cadre de budgétisation axée sur les résultats de la composante avec des indicateurs de résultats et des objectifs de réalisation attendue pour améliorer l'efficacité des opérations du Centre.

Pour améliorer la satisfaction des missions clientes, le Centre a adopté un système électronique (iNeed) de suivi de leurs questions et de leurs plaintes et renforcé le service à la clientèle de chaque gamme de services en chargeant un interlocuteur désigné de répondre promptement à toutes les questions. Ce système a rendu la communication plus efficace et amélioré la qualité des services d'appui aux missions clientes. En outre, les missions ont signé avec le Centre des accords portant sur la prestation de divers services administratifs et logistiques. Une action a été menée pour faire participer davantage toutes les missions clientes et des rappels sont envoyés régulièrement aux responsables de l'appui aux missions et aux points de contact des missions clientes pour encourager les membres du personnel à participer aux enquêtes, et des rappels fréquents sont adressés aux missions clientes pour les inciter à consulter et utiliser le site Cosmos, qui contient des informations actualisées, des directives et des formulaires à leur intention.

Le Comité consultatif recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de proposer, dans ses prochains projets de budget, des mesures d'adaptation des modalités de gouvernance du Centre qui tiennent compte de l'autonomie de ce dernier en matière de gestion et de fonctionnement et des enseignements tirés, ainsi que de tout nouvel élément figurant dans le rapport du Secrétaire général sur le dispositif de prestation de services centralisée, qui devrait être publié prochainement (voir résolution 70/248 A de l'Assemblée générale) (par. 21).

Le Comité consultatif recommande que le Secrétaire général soit prié de mettre tout en œuvre pour que la rationalisation des procédures se traduise par une plus grande efficacité, et de poursuivre la normalisation et la simplification des modes de fonctionnement. Il compte que les résultats de ces efforts se traduiront dans le prochain budget par des gains d'efficacité et une baisse des ressources nécessaires (par. 24).

Le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale d'inviter le Secrétaire général à fournir, dans le cadre de son prochain rapport d'activité sur la mise en service du progiciel de gestion intégré Umoja, des informations détaillées sur les responsabilités et les rôles respectifs de toutes les entités qui participent au déploiement du progiciel et s'acquittent de fonctions d'appui et d'activités opérationnelles, ainsi que sur toutes les ressources y relatives (par. 25).

Le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale d'inviter le Secrétaire général à rendre compte de manière détaillée, dans son prochain projet de budget, des activités et de la charge de travail du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements afin de justifier des effectifs nécessaires (par. 28).

Le mandat du Comité directeur du Centre de services régional reprend le dispositif de gouvernance révisé prévu dans la résolution 69/307 de l'Assemblée générale, en vertu de laquelle le Centre, maintenant entité autonome, rend directement compte au Département de l'appui aux missions. En outre, une nouvelle liste d'indicateurs de performance par gamme de services a été établie pour le Centre afin d'améliorer la qualité, les normes et la ponctualité des services aux missions clientes.

Le Centre révisé actuellement en étroite collaboration avec la MONUSCO leur accord opérationnel définissant les modalités de recouvrement des coûts aux fins d'une répartition juste et équitable du coût des services communs calculée en fonction des effectifs. Il examine également ses fonctions pour éviter tout double emploi et optimiser les synergies opérationnelles avec la Base d'appui d'Entebbe. Ce processus devrait être achevé en mars 2017.

La clientèle du Centre devrait passer de 14 missions clientes en 2016/17 à 15 en 2017/18. En outre, le Centre s'occupe actuellement des états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en uniforme de toutes les missions en Afrique.

Veillez vous reporter au paragraphe 25 du présent rapport.

La résiliation des contrats de deux aéronefs de capacité moyenne (140 sièges) qui servaient principalement au transport des contingents fait que le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a plus aucun aéronef sous sa responsabilité. Son unité chargée des transports aériens continuera cependant de participer à la planification et à la mise en œuvre d'une initiative visant à établir une plateforme aéroportuaire afin d'intégrer davantage les opérations aériennes

Le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale d'inviter le Secrétaire général à fournir, dans son prochain projet de budget, des informations détaillées sur les accords conclus en matière de partage des coûts à la Base d'appui d'Entebbe, ainsi que des explications concernant l'évolution de la part de pourcentage revenant au Centre de services régional (par. 33).

Le Comité consultatif est d'avis qu'il serait bon, pour avoir une vue d'ensemble, de faire figurer les informations concernant le personnel externe affecté à la fourniture de services dans les futurs projets de budget et rapports d'exécution (par. 41).

régionales en ce qui concerne le transport de passagers. Cette initiative vise à encourager une utilisation plus avisée des ressources et d'améliorer la qualité des services proposés aux missions de la région. Pour les vols spéciaux en période de pointe, compte sur la possibilité d'utiliser un appareil Learjet et des avions cargos tels que des C-130. En outre, le Département de l'appui aux missions continue d'examiner les opérations internes du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements car il envisage de lui attribuer un deuxième avion gros-porteur pour reprendre le transport des contingents des missions de la région en vue d'optimiser l'utilisation des contrats d'opérations aériennes.

Le Centre des services régional d'Entebbe propose actuellement un taux de partage des coûts de 53,4 % pour la période 2017/18 pour les dépenses de la Base d'appui de la MONUSCO à Entebbe et de ses utilisateurs. Ce taux est fonction des effectifs des missions et des bureaux installés dans la Base, comme l'Assemblée générale l'a autorisé pour la période en cours (2016/17).

À sa 30^e réunion, le Comité directeur du Centre de services régional d'Entebbe a créé un conseil de clients ad hoc composé de tous les locataires de la Base d'appui d'Entebbe, chargé notamment de mettre en place un comité sur les services communs.

À sa réunion du 2 novembre 2016, le Conseil de clients ad hoc a décidé de répartir les coûts des services communs de la Base d'appui d'Entebbe sur la base des effectifs, estimant qu'il s'agissait de la méthode la plus appropriée.

Les 11 militaires qui s'occupent des arrivées et des départs pour la gamme de services au personnel en tenue sont financés par les missions pour lesquelles ces opérations se font à Entebbe. Ils ne font pas partie du personnel du Centre mais y sont détachés comme agents de liaison par leurs missions respectives. Ils sont assimilés à une unité d'appui locale aidant le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue des missions pour les questions de systèmes et de procédures. Leurs postes étant financés par les missions clientes, ils ne doivent pas être inscrits au budget du Centre.

Le Comité recommande à l'Assemblée générale d'inviter le Secrétaire général à continuer de développer et d'ajuster la formule de modulation en tenant compte des observations et des suggestions faites aux paragraphes ci-avant (par. 47).

Tout en admettant que la formule de modulation proposée n'est pas adaptée aux activités du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et des Services régionaux de l'informatique et de communications, le Comité consultatif considère néanmoins que le modèle opérationnel de toute entité fournissant des services d'appui devrait faciliter l'adaptation aux exigences et aux profils des clients, sur le plan de la quantité comme sur celui de la nature des services fournis. Il encourage le Secrétaire général à poursuivre le développement de la formule de modulation du Centre de services régional de façon à intégrer le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et les Services régionaux de l'informatique et de communications, et attend qu'il en rende compte dans son prochain projet de budget pour le Centre (par. 48).

Le Comité consultatif recommande également à l'Assemblée générale d'inviter le Secrétaire général à fournir un complément d'information sur la base de répartition des dépenses opérationnelles et du partage des coûts imputés aux missions clientes du Centre de services régional, autres que les opérations de maintien de la paix (par. 49).

La formule de modulation a été ajustée compte tenu des effectifs actuels et proposés dans le projet de budget pour la période 2017/18. On trouvera de plus amples informations sur ce point aux paragraphes 29 à 40 du présent rapport.

Veillez vous reporter aux informations concernant la formule de modulation, aux paragraphes 29 à 40 du présent rapport.

Le coût total du Centre sera imputé aux missions clientes selon la quantité de services rendus à chacune.

Le mécanisme de partage des coûts le plus précis se fonderait sur la charge de travail de chaque type de services rendu à chaque client. C'est cette formule qu'utilise le Secrétariat, entre autres, pour les services communs fournis par le Siège aux organismes spécialisés, fonds et programmes installés à New York. Pour être la plus efficace possible, elle nécessite des données de plusieurs années faisant ressortir les tendances et les variations exceptionnelles. Par ailleurs, elle fonctionne au mieux lorsque les demandes des clients sont relativement stables d'une année à l'autre et que les tendances observées donnent une bonne indication des besoins futurs.

Ces hypothèses ne se vérifient pas nécessairement en ce qui concerne les missions. Une autre solution consiste donc à répartir simplement les coûts d'après les budgets des clients, en considérant que les dépenses sont une bonne indication de leur volume de leurs activités et donc de leurs besoins. De toute évidence, cette formule simpliste présente certaines limites dans les cas où tous les clients ne reçoivent pas le même ensemble de services. Pourtant, au cours des

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

premières années de fonctionnement du Centre, elle a donné une bonne indication des quantités relatives de services rendus et une certaine prévisibilité, tout en étant cohérente avec le mécanisme de partage des coûts du compte d'appui et du Centre des services mondial. Il est donc proposé de continuer à répartir les coûts du Centre entre les budgets des missions clientes sur cette base. Des informations plus détaillées concernant la part des coûts qu'assume chaque mission seront présentées à l'Assemblée générale lorsque tous les budgets des missions de maintien de la paix seront achevés.

Au fil du temps, le mécanisme de partage des coûts peut être ajusté en fonction du coût de chaque activité et, avec les fonctionnalités d'Umoja, devenir un mécanisme de remboursement où des listes de prix seraient établies pour différents services.

Annexe I

Définitions

A. Terminologie se rapportant aux changements proposés dans le domaine des ressources humaines

La terminologie ci-après se rapporte aux changements proposés dans le domaine des ressources humaines (voir la section I du présent rapport) :

- **Création de poste** : Proposée lorsque des ressources supplémentaires sont nécessaires et qu'il est impossible de les prélever sur les effectifs d'autres bureaux ou d'assurer autrement l'exécution de certaines activités dans les limites des ressources existantes;
- **Réaffectation de poste** : Proposée lorsqu'il est envisagé d'utiliser un poste initialement approuvé pour une fonction donnée aux fins de la réalisation d'autres activités prescrites prioritaires, sans rapport avec la fonction d'origine. Il peut y avoir un changement de lieu ou de bureau, mais pas de catégorie ou de classe;
- **Transfert de poste** : Proposé lorsqu'il est envisagé d'utiliser un poste autorisé pour des fonctions comparables ou connexes dans un autre bureau;
- **Reclassement ou déclassement de poste** : Proposé lorsqu'il est envisagé de changer la classe d'un poste, du fait que les attributions et responsabilités qui y sont attachées ont été sensiblement modifiées;
- **Suppression de poste** : Proposée lorsqu'un poste autorisé n'est plus nécessaire ni à la réalisation des activités pour lesquelles il a été approuvé ni à celle d'autres activités prioritaires de la mission;
- **Transformation de poste** : Trois cas de figure sont possibles :
 - Transformation d'un emploi de temporaire en poste : il s'agit de transformer en poste un emploi de temporaire, financé au moyen des crédits prévus à la rubrique Personnel temporaire (autre que pour les réunions), du fait que les fonctions considérées ont un caractère continu;
 - Transformation d'un contrat de vacataire ou de louage de services en poste d'agent recruté sur le plan national : il s'agit de transformer un contrat de vacataire ou de louage de services en poste d'agent recruté sur le plan national, compte tenu du caractère continu des fonctions considérées, conformément au paragraphe 11 de la section VIII de la résolution 59/296 de l'Assemblée générale;
 - Transformation d'un poste de fonctionnaire international en poste d'agent recruté sur le plan national : il s'agit de transformer en poste d'agent recruté sur le plan national un poste d'agent recruté sur le plan international approuvé.

B. Terminologie se rapportant à l'analyse des variations

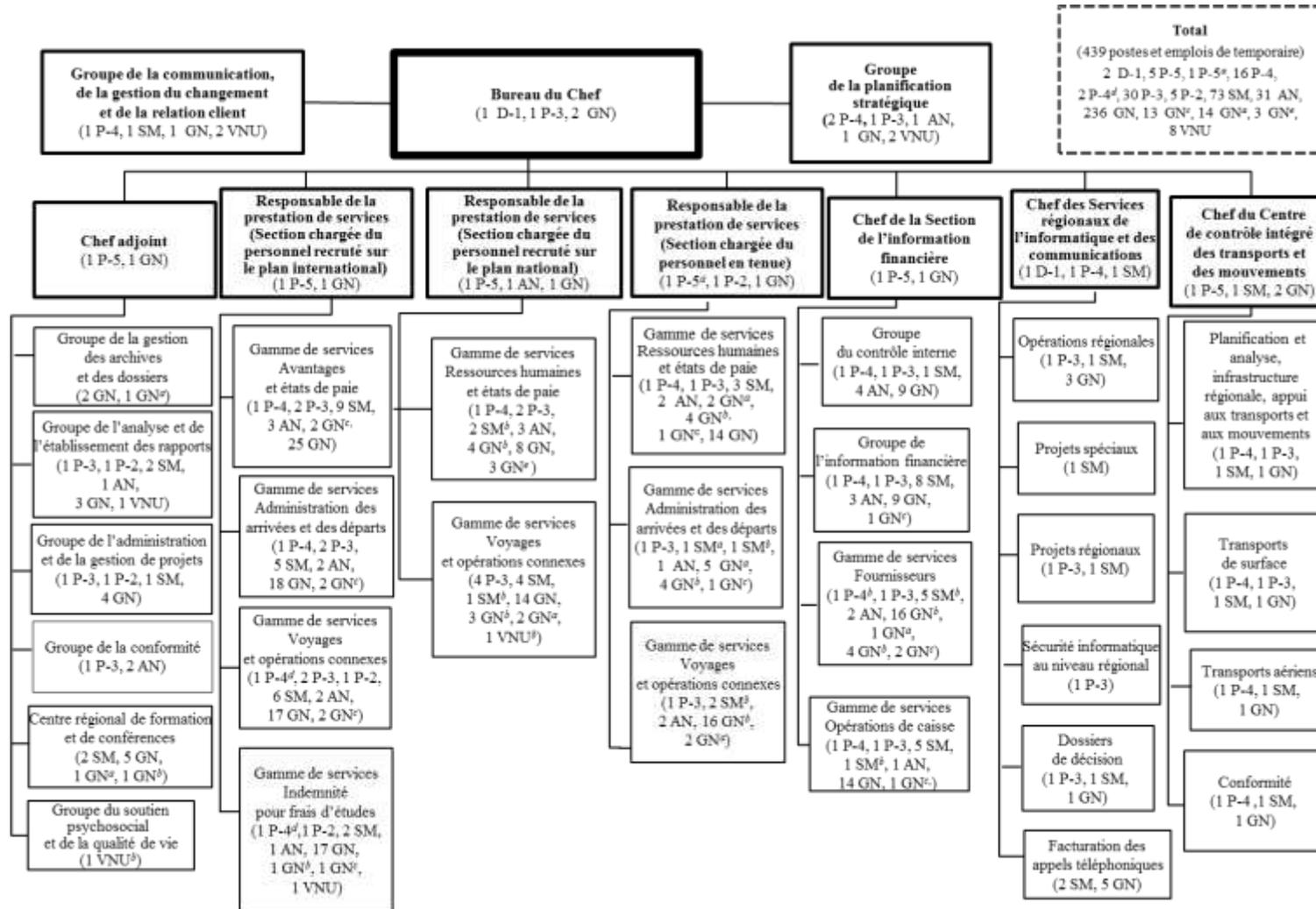
On trouve à la section III du présent rapport, pour chaque rubrique, une indication du facteur auquel la variation est principalement imputable, les facteurs types recensés étant classés dans les quatre grandes catégories ci-après :

- **Mandat** : Variations liées à une modification de la portée ou de la nature du mandat ou à une révision des réalisations escomptées dans le cadre du mandat;
- **Facteurs externes** : Variations imputables à des acteurs extérieurs ou à des situations qui échappent au contrôle de l'Organisation;
- **Paramètres budgétaires** : Variations qui tiennent aux règles, directives et politiques de l'Organisation;
- **Gestion** : Variations dues à des décisions de gestion devant permettre d'obtenir les résultats attendus avec plus d'efficacité (par exemple révision des priorités ou ajout de produits) ou avec plus d'efficience (par exemple réduction des effectifs ou des moyens nécessaires à l'exécution des produits sans incidence sur les produits) ou liées à des problèmes qui apparaissent au stade de l'exécution (par exemple sous-estimation du coût ou du volume des moyens nécessaires à l'exécution des produits ou retards dans le recrutement).

Annexe II

Centre de services régional d'Entebbe

Organigramme proposé (2017/18)



Abréviations : AN = administrateur recruté sur le plan national; GN = agent des services généraux recruté sur le plan national; SM = agent du Service mobile; VNU = Volontaire des Nations Unies.

- ^a Nouveau poste.
- ^b Poste transféré.
- ^c Poste transformé.
- ^d Poste reclassé.
- ^e Personnel temporaire.