



Assemblée générale

Distr. générale
12 décembre 2017
Français
Original : anglais

Soixante-douzième session

Point 149 de l'ordre du jour

**Aspects administratifs et budgétaires du financement
des opérations de maintien de la paix des Nations Unies**

Exécution du budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	4
II. Exécution du mandat	4
A. Considérations générales	4
B. Utilisation des crédits	5
C. Activités d'appui de la mission	8
D. Coopération avec les missions des Nations Unies au niveau régional	9
E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	10
F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	10
III. Exécution du budget	19
A. Ressources financières	19
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources	20
C. Évolution des dépenses mensuelles	20
D. Autres produits et ajustements	21
IV. Analyse des écarts	21
V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	25

* Nouveau tirage pour raisons techniques (14 mars 2018).



Résumé

Le cadre de budgétisation axée sur les résultats a permis de mettre en rapport, au titre de la composante appui, les dépenses du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 et les objectifs fixés.

Au cours de l'exercice, les dépenses du Centre de services régional se sont élevées à 36,3 millions de dollars, ce qui représente un taux d'exécution du budget de 92,7 % (contre 29,8 millions de dollars de dépenses et un taux d'exécution de 83,7 % à l'exercice précédent).

Le dépassement des crédits au titre du personnel civil est essentiellement dû à l'augmentation des dépenses afférentes au personnel recruté sur le plan international, les dépenses communes de personnel ayant été supérieures aux prévisions. Ce dépassement de crédits a été partiellement compensé par le fait que les dépenses de personnel recruté sur le plan national ont été inférieures aux prévisions, essentiellement parce que les taux effectifs moyens de vacance des postes d'administrateur et d'agent des services généraux recrutés sur le plan national ont été supérieurs aux taux budgétisés (51,6 % et 9,7 % contre 50 % et de 6 % respectivement).

La sous-utilisation des crédits au titre des dépenses opérationnelles (3,1 millions de dollars) tient essentiellement au fait que : a) les dépenses ont été inférieures aux prévisions au titre des installations et infrastructures, en raison de la valeur moins élevée que prévu du marché final relatif au projet de travaux horizontaux, de l'annulation du projet de construction d'un point d'entrée sécurisé, de la non-réalisation des projets d'aménagement de l'ensemble de la base, ainsi que de la réduction de la part du Centre dans le financement des services communs fournis par la MONUSCO au titre de la nouvelle méthode de partage des coûts ; et b) les dépenses au titre des communications ont été inférieures aux prévisions, faute d'avoir procédé aux achats escomptés de matériel électronique et de communications. La sous-utilisation des crédits a été en partie contrebalancée par l'augmentation des dépenses afférentes à l'achat de matériel informatique, de progiciels et de pièces de rechange.

Exécution du budget : ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017.)

Catégorie	Montant alloué	Dépenses	Écart	
			Montant	Pourcentage
Militaires et personnel de police	—	—	—	—
Personnel civil	24 530,6	24 753,8	(223,2)	(0,9)
Dépenses opérationnelles	14 673,0	11 578,8	3 094,2	21,1
Total brut	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3
Recettes provenant des contributions du personnel	2 786,7	2 686,6	100,1	3,6
Total net	36 416,9	33 646,0	2 770,9	7,6
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—
Total	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3

Le taux d'occupation des postes du personnel recruté sur le plan international, des agents des services généraux recrutés sur le plan national et des Volontaires des Nations Unies a diminué par rapport à l'exercice précédent ; cette diminution a été partiellement contrebalancée par l'augmentation du taux d'occupation des postes d'administrateur recruté sur le plan national.

Exécution du budget : ressources humaines

<i>Catégorie</i>	<i>Taux de vacance 2015/16 (pourcentage)^a</i>	<i>Effectif approuvé^b</i>	<i>Effectif réel</i>	<i>Taux de vacance (pourcentage)^a</i>
Personnel recruté sur le plan international	18,5	146	116	20,5
Personnel recruté sur le plan national				
Administrateurs recrutés sur le plan national	83,3	31	15	51,6
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	7,9	236	213	9,7
Volontaires des Nations Unies	50,0	8	3	62,5

^a Compte tenu de l'effectif réel, mois par mois.

^b Niveau maximum de l'effectif autorisé.

Les décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre figurent à la section V du présent rapport.

I. Introduction

1. Dans son rapport du 23 février 2016 ([A/70/754](#)), le Secrétaire général a présenté le projet de budget de fonctionnement du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, d'un montant brut de 42 000 200 dollars (montant net : 38 922 800 dollars). Les crédits demandés devaient couvrir les dépenses afférentes au déploiement de 147 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 267 fonctionnaires recrutés sur le plan national (dont 31 administrateurs) et 8 Volontaires des Nations Unies.
2. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé à l'Assemblée générale d'ouvrir un crédit d'un montant brut de 39 203 600 dollars aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2016/17 ([A/70/742/Add.17](#) par. 68).
3. Par sa résolution [70/289](#) du 17 juin 2016, l'Assemblée générale a approuvé un montant brut de 39 203 600 dollars (montant net : 36 416 900 dollars) au titre du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017. Dans cette même résolution, l'Assemblée a décidé qu'un montant de 38 462 200 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en activité pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 et qu'un montant de 741 400 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017 qu'elle a approuvés dans ses résolutions [70/249](#) A à C du 23 décembre 2015.

II. Exécution du mandat

A. Considérations générales

4. En application de la résolution [64/269](#) de l'Assemblée générale, le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) 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.
5. Dans sa résolution [69/307](#), l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et a prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre.
6. Au cours de l'exercice 2016/17, le Centre de services régional comptait 14 missions clientes, constituées des 7 opérations d'appui et de maintien de la paix et 7 missions politiques spéciales ci-après : 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 de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO), l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), la Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei (FISNUA), la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS), le Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie (BANUS), 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), le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (BNUUA), la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM) et l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi. La MINUSMA a été ajoutée à la liste des missions clientes le 1^{er} juillet 2016.

7. On trouvera dans le présent rapport une évaluation des résultats de l'exercice 2016/17, effectuée sur la base des tableaux axés sur les résultats présentés dans le budget. En particulier, y sont mis en regard, d'une part, les indicateurs de succès effectifs – qui mesurent les progrès accomplis pendant l'exercice par rapport aux réalisations escomptées – et les indicateurs de succès prévus, et, d'autre part, les produits exécutés et les produits prévus.

B. Utilisation des crédits

8. Au cours de la période considérée, le Centre de services régional a fourni à ses missions clientes des services de gestion des ressources humaines et des services administratifs et financiers, pour différentes catégories de personnel, y compris des services touchant à l'entrée en fonction et à la cessation de service, aux indemnités pour frais d'études, aux prestations, aux états de paie et aux voyages du personnel recruté sur le plan international, des services touchant aux ressources humaines, aux états de paie, aux voyages et aux opérations connexes pour le personnel recruté sur le plan national, des services touchant aux ressources humaines, aux états de paie, à l'entrée en fonction et à la cessation de service, aux voyages et aux opérations connexes pour le personnel en tenue. Le Centre a également fourni des services financiers concernant notamment les rapprochements bancaires, la facturation interservices, le traitement des avis de remboursement et de décaissement, l'information financière, les contrôles internes et le respect des normes, les services de caisse et le paiement des fournisseurs. En outre, le Centre a contribué aux efforts visant à intégrer les opérations aériennes régionales et le transport de passagers, et les initiatives en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Il a également fourni des services d'appui informatique.

9. Le Centre de services régional a assumé les tâches administratives relatives aux finances et aux ressources humaines de la MINUSMA, précédemment effectuées par le personnel de celle-ci depuis le bureau de l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI) et ses 35 postes ont été transférés au Centre depuis la MINUSMA. Au cours de la période considérée, le Centre a réussi à mettre en service Umoja dans le groupe 5, notamment pour la gestion des ressources humaines et les états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue. En vue de préparer le lancement d'Umoja dans le groupe 5, le Centre a assumé la fonction d'administration du personnel recruté sur le plan national de ses missions clientes. Depuis novembre 2016, les services relatifs aux états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue de toutes les missions basées en Afrique, à l'exception de l'ONUCI qui a fermé en juin 2017, sont traités par le Centre. Par conséquent, le Centre fournit des services de gestion des états de paie à six autres missions, à savoir la Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO), 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).

10. Une période de stabilisation était nécessaire avant le déploiement de nouveaux modules d'Umoja au Centre de services régional. Une année s'est écoulée entre la mise en service du progiciel dans le groupe 4 en novembre 2015, concernant le personnel recruté sur le plan international, et sa mise en service dans le groupe 5, pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel militaire. En conséquence du déploiement des nouveaux modules, il n'a pas été possible de traiter les prestations du personnel recruté sur le plan international pendant la période de gel du système de paiement, ce qui a réduit les délais disponibles pour mener à bien ces opérations. En outre, suite à la mise en service du progiciel dans le groupe 4, le délai de traitement de l'indemnité pour frais d'études a été ramené de quatre à trois semaines. Pendant l'année, le Centre a traité entre 7 000 et 8 000 demandes d'indemnité pour frais d'études émanant de membres du personnel opérant dans un environnement complexe, présentant un profil différent de celui du personnel recruté sur le plan international travaillant dans des lieux d'affectation non difficiles, d'où une proportion accrue de prestations plus complexes. Pour passer à Umoja, il a également fallu assimiler des connaissances. En conséquence, les demandes d'indemnité pour frais d'études non traitées se sont accumulées ; le Centre est parvenu à résorber cet arriéré en décembre 2016. En collaboration avec le Département de l'appui aux missions, le Centre a depuis mis en œuvre plusieurs programmes de formation et s'est vu confier d'autres fonctions en matière de gestion des ressources humaines, ce qui a permis d'appuyer davantage le personnel des missions recruté sur le plan international.

11. Les difficultés susmentionnées ont touché le personnel des missions recruté sur le plan international ce qui, dans certains cas, a eu des incidences sur les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des clients et sur les rapports du Centre de services régional sur les indicateurs clefs de performance.

12. S'agissant de la mise en service d'Umoja dans le groupe 5, le Centre de services régional a entrepris avec succès d'établir les premiers états de paie au moyen de ce progiciel en novembre 2016 et a mis à l'essai le paiement des prestations de base sans déductions. Dans les états de paie du mois de décembre 2016, le Centre a veillé à ce que les résultats des essais approfondis concernant toutes les prestations spécifiques aux opérations sur le terrain soient dûment pris en compte dans le système. Il a également veillé au respect des procédures de contrôle interne de l'Organisation.

13. Suite à la stabilisation de ses opérations et conformément à son objectif tendant à améliorer la prestation de services, le Centre a adopté un nouveau cadre de gestion de la performance qui relie les indicateurs clefs de résultats d'une gamme de services déterminée à ceux d'un membre du personnel opérant dans ce domaine. Le Groupe de la gestion de la qualité établit chaque mois un rapport sur les performances de chacun, les résultats satisfaisants sont constatés lors des réunions mensuelles de suivi des prestations et des débats sont organisés, s'il y a lieu, en vue d'améliorer les performances.

14. Outre le cadre de gestion de la performance, le Centre de services régional a continué de renforcer la collaboration avec les clients en gérant les demandes d'information grâce au progiciel iNeed et en effectuant des visites dans les missions pour répondre aux besoins particuliers des clients. Le Centre a recueilli l'avis des clients et créé un service de gestion des appels des missions clientes afin de donner suite aux questions spécifiques enregistrées dans le système iNeed. Compte tenu du fait que le Centre doit fournir un appui à quelque 20 000 membres du personnel, le système automatisé de renseignement iNeed lui permet de recevoir des demandes

d'information structurées, ventilées par catégorie de personnel et par gamme de service, d'où une distribution et un suivi efficaces.

15. Suite à la résolution 69/307 de l'Assemblée générale, les mécanismes de gouvernance du Centre de services régional ont été révisés et un nouveau mécanisme, comprenant un Comité directeur et un Conseil des clients ainsi que de nouvelles modalités de travail, a été mis en place le 1^{er} juillet 2016 afin d'améliorer la qualité des services en permanence. Le nouveau Comité directeur, organe principal de gestion et de prise de décisions du Centre, relève directement du Secrétaire général adjoint du Département de l'appui aux missions. Ce Comité, présidé par le Sous-Secrétaire général du Département de l'appui aux missions, compte parmi ses membres le Chef du Centre de services régional, les directeurs du Département et le Président et le Vice-Président du Conseil des clients. L'ancien Comité directeur, composé des directeurs et des chefs de l'appui aux missions clientes du Centre, a été remplacé par un conseil des clients dont la composition est identique, qui joue un rôle de conseil spécialisé auprès du Chef du Centre et fait rapport au nouveau Comité directeur par l'entremise de son Président. 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 dans les missions clientes, afin d'étudier l'efficacité des services administratifs et la répartition des tâches entre le Centre et les missions clientes.

16. L'écart de 7,3 % pour la période considérée s'explique principalement par des facteurs opérationnels, comme par exemple le fait que le coût du marché final concernant le projet de travaux de construction horizontaux a été inférieur de 36 % aux prévisions budgétaires et que la part incombant au Centre dans le coût des services communs fournis par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe a été ramenée de 70,6 % à 53,4 %, en raison de l'application d'une nouvelle méthode de partage des coûts, approuvée par le Conseil des clients de la Base et fondée sur les effectifs et non plus sur la surface occupée, comme c'était le cas précédemment. Au cours de la période considérée, certains projets de construction, comme le projet d'installation d'un point d'entrée sécurisé et les projets d'aménagement de l'ensemble de la base, ont été annulés (voir le paragraphe 21 ci-après). En outre, il n'a pas été procédé, comme prévu, à l'achat d'instruments électroniques de mesure et d'essai des communications. Il n'a pas été procédé non plus à l'achat du ravitaillement sanitaire en l'absence d'un contrat-cadre et faute de disposer de délais suffisants pour passer un nouveau marché. Le Centre a engagé des dépenses supérieures aux prévisions concernant les technologies de l'information, à la suite de l'achat de matériel informatique, de logiciels et de pièces de rechange supplémentaires et en raison des coûts plus élevés que prévu de l'entretien et de la réparation du matériel. Il a fallu disposer de matériel informatique supplémentaire pour améliorer la capacité d'essai des systèmes du Centre technologique avant le déploiement du matériel dans les missions clientes. Le matériel comprend des systèmes convergés et de stockage des données, ainsi que des logiciels d'exploitation et de pièces de rechange. Le Centre régional de formation et de conférences a été équipé de systèmes de formation, notamment de tableaux blancs numériques, d'appareils de visioconférence et de logiciels connexes, pour répondre aux besoins de formation des missions clientes et du personnel du Centre.

17. Au cours de l'exercice 2016/17, le Centre de services régional a accéléré le recrutement d'administrateurs sur le plan national, un total de 24 administrateurs (sur les 31 autorisés) étant entrés en fonction à la fin de l'exercice. De plus, 13 postes d'agent du Service mobile ont été transformés en poste soumis à recrutement national.

C. Activités d'appui de la mission

18. Au cours de la période considérée, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a continué de participer à la planification et à la mise en œuvre de l'initiative visant à établir une plate-forme aéroportuaire afin d'intégrer davantage les opérations aériennes régionales et le transport de passagers. Le Centre de contrôle intégré a également été pleinement associé à la planification et à la mise en œuvre du projet de couloir logistique de l'Afrique de l'Est concernant la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ce projet pilote, qui devait être mis en œuvre en juin 2017, concerne cinq missions de maintien de la paix, à savoir la MONUSCO, la MINUAD, la FISNUA, la MINUSS et le BANUS, et vise à tester les procédures harmonisées de planification, d'approvisionnement et de livraison dans la région d'un petit nombre de produits de valeur et de grande consommation. Les procédures d'achat de ces articles sont gérées par le Bureau régional d'achat de la Division des achats du Département de la gestion du Secrétariat, en consultation avec le Centre de contrôle intégré et sont actuellement à différentes phases d'application. Au cours de la première année du projet, certains progrès ont été réalisés et des informations précieuses ont été obtenues, même avant l'achèvement de la procédure harmonisée de planification, d'approvisionnement et de transport. Les enseignements tirés de la première phase du projet ont permis de faire une évaluation utile des difficultés et de formuler des recommandations sur la voie à suivre au cours de la deuxième phase, qui a démarré en juillet 2017 et porte sur les procédures de commande et de livraison de certains produits de base pour le compte des missions. En collaboration avec le Bureau régional d'achat, le Centre de contrôle intégré a élaboré une stratégie d'approvisionnement visant à optimiser le réseau de livraison et les conditions de livraison, ainsi que les modes opératoires normalisés pour la coordination régionale. Le projet pilote a été présenté aux missions clientes et à l'équipe de la chaîne d'approvisionnement au début du mois de septembre 2016 au Siège et a reçu un accueil favorable. Il permettra de valider le concept et, sur la base de ces résultats, des pratiques optimales seront proposées pour réaliser des économies d'échelle au niveau régional, dans toutes les missions.

19. Le Service régional de l'informatique et des communications est chargé 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 : a) l'élimination des chevauchements ; b) la réalisation d'économies d'échelle et de gamme ; et c) la suppression des disparités dans la qualité du service entre les diverses missions grâce à la normalisation. Au cours de l'exercice 2016/17, le Service a appuyé le Centre de services régional et les missions en supervisant et en achevant le projet pilote de système satellite à large bande et à faible latence dans six missions et huit lieux d'affectation, en coordonnant une initiative intégrée sur la sécurité physique des technologies de l'information et des communications, en dispensant une formation aux technologies de l'information et des communications à plus de 700 membres du personnel civil et en tenue au niveau régional, en assurant la mise en place de 46 systèmes, l'organisation de 94 cours de formation et le suivi pendant un mois de la mise en œuvre du système dans les 18 missions et en traitant plus de 60 000 factures téléphoniques pour les missions déployées dans la région.

20. Pendant l'exercice 2016/17, le Centre de services régional a réalisé nombre de ses projets de construction prévus, notamment :

a) La construction du Centre régional de formation et de conférences, qui a été achevée en juillet 2016 ;

b) Le projet d'infrastructure horizontale, en cours depuis janvier 2016 et achevé à 85 %. Le projet devrait se terminer en mai 2018 ;

c) Le projet de cantine, achevé à 80 %, devrait s'achever en janvier 2018.

21. Certains projets du Centre de services régional visant à améliorer sa sécurité, concernant notamment la construction d'un point d'entrée sécurisé et les projets d'aménagement de l'ensemble de la base, ont été annulés pendant la période considérée. En consultation avec le Département de la sûreté et de la sécurité, le Centre a annulé le projet de construction d'un point d'entrée sécurisé au profit d'un autre plan prévoyant l'utilisation d'installations préfabriquées. Le projet d'installation de tours d'éclairage sur l'ensemble du Centre d'appui d'Entebbe a été abandonné, car il est prévu d'installer un système d'éclairage à énergie solaire sans frais supplémentaires. À l'issue d'un nouvel examen, il a été décidé d'annuler la délocalisation du centre de consultation. Suite à l'ouverture d'un bureau de la United Nations Federal Credit Union au Centre, le transfert de la banque a également été annulé, car il aurait fallu accueillir les deux établissements au même endroit.

22. Le Centre de services régional a mis au point un mécanisme amélioré de gestion des risques dans tous ses gammes de services de transaction en appliquant le dispositif de contrôle interne du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway qui énonce les principes directeurs régissant la conception, l'application et l'examen des contrôles internes. Ce dispositif vise à optimiser les mesures existantes de gestion des risques et à mettre en place un système rigoureux de contrôles internes pour renforcer le contrôle des méthodes et pratiques dans l'ensemble des gammes de service conformément aux meilleures pratiques mondiales.

D. Coopération avec les missions des Nations Unies au niveau régional

23. La mise en service d'Umoja dans le groupe 5 a permis de centraliser au Centre de services régional les fonctions relatives aux états de paie de toutes les missions déployées en Afrique et d'uniformiser le traitement des états de paie de toutes les missions à partir d'une plate-forme centralisée. Le Centre a également joué un rôle essentiel en coordonnant l'évacuation du personnel de la MINUSS et en fournissant un appui administratif et logistique à la MINUSS, ainsi qu'à l'ONUCI, lors de la clôture de la mission.

24. Le Service régional de l'informatique et des communications a contribué à la réalisation des objectifs mondiaux et régionaux en matière d'informatique et communications, énoncés dans son programme de travail annuel, objectifs harmonisés avec les objectifs stratégiques définis par le Siège et approuvés par le Comité directeur du Centre de services régional. Au cours l'exercice 2016/17, son appui a pris les formes ci-après : a) supervision et coordination du projet pilote de système satellite à large bande et à faible latence destiné à six missions (la MONUSCO, la MINUSCA, la FISNUA, le BANUS, la MINUSS et le Centre) et à huit lieux d'affectation ; b) initiative sur la sécurité physique des technologies de l'information et des communications ; c) fourniture d'une formation aux technologies de l'information et des communications à plus de 700 membres du personnel civil et en tenue au niveau régional ; d) mise en service de systèmes et suivi ultérieur pendant un mois dans les 18 missions déployées dans la région ; et e) traitement des factures téléphoniques des missions déployées dans la région. Le Service régional de

l'informatique et des communications a aidé le personnel de la MINUSS à assurer la poursuite des activités lors de l'évacuation.

25. Suite à la mise en service d'Umoja et à l'application des Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS), la Section de l'information financière du Centre de services régional a commencé à clôturer les comptes dans Umoja en traitant les écritures comptables conformément aux normes IPSAS pour ses missions clientes. La comptabilité des missions a été établie sur une base mensuelle. Actuellement, la Section rapproche 31 comptes bancaires. La majorité des opérations, environ 100 000 par mois, ont été automatiquement rapprochées par le système et l'accent est mis sur l'examen et la régularisation des postes non soldés. Le processus de rapprochement a été considérablement simplifié et la Section a essentiellement procédé à un contrôle interne consistant à examiner et à acquitter les impayés, ce qui a rendu les postes non soldés plus visibles, a facilité le suivi et les procédures de d'apurement et amélioré la gestion des risques financiers et opérationnels.

E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées

26. Le Chef du Centre de services régional a demandé à l'équipe de pays des Nations Unies d'inviter un représentant du Centre à ses réunions ordinaires. Compte tenu du mandat spécifique du Centre, il a été reconnu que la participation d'un de ses représentants serait bénéfique pour la présence des Nations Unies dans le pays.

27. Au cours de la période considérée, le Centre de services régional a continué d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe. La MONUSCO a fourni des services d'appui, notamment des services d'utilité publique, d'entretien et de sécurité, dans le cadre d'un accord opérationnel. Les projets de construction au Centre ont été coordonnés et gérés par la Section du génie de la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe.

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

Réalisation escomptée 1.1 : Efficacité et rapidité de la prestation des services aux missions clientes, conformément à la stratégie mondiale de services partagés

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

1.1.1 Pourcentage d'objectifs réalisés pour l'ensemble des indicateurs de résultats (2014/15 : 45 % ; 2015/16 : 60 % ; 2016/17 : 75 %)

Objectif atteint. 76 % des objectifs de réalisation attendue pour tous les indicateurs de résultats ont été réalisés pendant la période considérée dans le rapport.

1.1.2 Pourcentage d'indicateurs de résultats pour lesquels les objectifs n'ont pas été atteints mais les résultats se sont améliorés (2014/15 : 30 % ; 2015/16 : 20 % ; 2016/17 : 10 %)

Objectif atteint. On constate une amélioration de 10 % par rapport à l'exercice 2015/16 du pourcentage d'indicateurs de résultats pour lesquels les objectifs n'ont pas été atteints mais les résultats se sont améliorés.

1.1.3 Augmentation du taux de satisfaction générale des clients à l'égard du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) (2014/15 : 57 % satisfaits ; 2015/16 : 75 % ; 2016/17 : 80 %)

En moyenne, 74 % des clients se sont déclarés satisfaits des services fournis par le Centre de services régional, selon les résultats de l'enquête de satisfaction des clients réalisée en juin 2017 auprès de 2 487 enquêtés des missions clientes, contre 68 % lors de l'enquête de décembre 2016.

1.1.4 Augmentation du taux de satisfaction du personnel à l'égard du Centre de services régional (2014/15 : 70 % satisfaits ; 2015/16 : 75 % ; 2016/17 : 80 %)

Objectif atteint. En moyenne, 81 % du personnel s'est déclaré satisfait, selon l'enquête menée en mars 2017 afin de mesurer son taux de satisfaction, qui constitue un indicateur avancé de productivité, de performance, de rétention du personnel et, en définitive, du niveau de satisfaction des clients. En tout, 243 membres du personnel ont répondu, dont 81 % se sont déclarés satisfaits de travailler au Centre.

1.1.5 Réduction d'au moins 10 % des délais moyens de traitement, par le Centre de services régional, du paiement des factures aux fournisseurs, des demandes de remboursement, des demandes d'indemnité pour frais d'études, des demandes de voyage et des demandes d'émission de billets d'avion (2014/15 : délai de traitement réduit de 5 % ou plus pour 3 types d'opérations sur 5 ; 2015/16 : délai de traitement réduit de 5 % ou plus pour 4 types d'opérations sur 5 ; 2016/17 : délai de traitement réduit de 5 % ou plus pour 4 types d'opérations sur 5)

Délai de traitement réduit de 5 % ou plus pour 2 types d'opérations sur 5. Les 2 types d'opérations pour lesquelles le délai de traitement a diminué sont le paiement des factures aux fournisseurs (15 %) et les demandes de remboursements (6 %) ; les 3 types de transaction pour lesquelles il s'est allongé sont les demandes d'indemnités pour frais d'étude (9 %), les demandes de voyage (29 %) et les demandes d'émission de billets d'avion (11 %).

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre	Observations
Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe		
Établissement de 13 rapports mensuels sur la qualité des services fournis aux missions clientes	4	Rapports trimestriels fournis à la mission cliente. Au cours de la période considérée dans le rapport, le Comité directeur du Centre a décidé de regrouper les rapports mensuels en rapports trimestriels.
Accords de prestation de services conclus et mis en œuvre dans 13 missions clientes (MONUSCO, MINUAD, MINUSS, UNSOA, MANUSOM, FISNUA, MINUSCA, BRENUAC, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 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 et MINUSMA) et accord conclu au niveau opérationnel avec la MONUSCO maintenu (à renégocier en 2015/16)	Non	Le Centre a fourni des services à 14 missions clientes (MONUSCO, MINUSCA, MINUSS, FISNUA, MINUAD, MINUSMA, BANUS, MANUSOM, Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et BRENUAC). Un accord type de prestation de services, qui a été examiné par le Comité directeur, a été conclu pour 12 missions, tandis que l'accord de prestation de services avec le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud ne l'a pas été en raison de retards liés à la centralisation du traitement des états de paie ainsi qu'au transfert au Centre de la fonction

		d'administration du personnel de ses missions clientes recruté sur le plan national. Un examen des accords de prestation de services doit être entrepris dans le cadre de l'examen du pilier Services partagés du Département de l'appui aux missions. Un niveau de services réduit a été fourni au Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine pendant l'exercice 2016/17. L'accord conclu au niveau opérationnel avec la MONUSCO a été préservé. Des discussions ont été engagées en vue de renégocier les accords de gouvernance ; un examen initial a été entrepris et présenté au Conseil des clients de la Base d'appui d'Entebbe. Toutefois, en raison des changements apportés à la structure de gouvernance, l'examen n'a pas été achevé pendant l'exercice 2016/17.
Mise en œuvre des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes	Non	Au Centre, 21 recommandations restaient encore à appliquer pendant l'exercice 2016/17. Parmi ces dernières, 13 (soit 62 %) ont été pleinement mises en œuvre et 4 (soit 19 %) étaient encore en cours d'application (gestion du risque institutionnel, indicateurs de résultats et contrôle des demandes de voyage). Le Comité des commissaires aux comptes a conseillé de clôturer les 4 recommandations restantes, rendues caduques par les événements (élaboration de consignes générales en matière de gestion des ressources humaines, examen des besoins en personnel par fonction et gamme de services, ajustement des indicateurs de résultats, examen des paiements anticipés et des demandes de remboursement par un spécialiste des ressources humaines dans le cadre de procédures de contrôle interne).
Contrôle continu des risques dans le registre des risques du Centre	Oui	Le registre des risques du Centre a été actualisé mais sera réexaminé après la nouvelle analyse des risques. Une procédure visant à recruter d'ici octobre 2017 un consultant à cet effet est en cours. Un plan de continuité des opérations actualisé sera établi pour le Centre, sur la base de la nouvelle estimation des risques. L'analyse d'impact sur les opérations a été réalisée, afin de faciliter l'analyse des risques.
Gamme de services		
Traitement de 38 863 demandes de paiement des fournisseurs (dont 5 013 pour la MINUSS, 2 900 pour la MINUSCA, 9 000 pour la MONUSCO, 4 350 pour la MINUAD, 6 050 pour l'UNSOA et la	57 534	Demandes de paiement des fournisseurs traitées [notamment pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUB) (20), la MINUSCA (7 440), la MINUSMA (8 155), la MONUSCO (11 259), le Centre (611), le Bureau

MANUSOM, 1 850 pour la FISNUA, 9 200 pour la MINUSMA et 500 pour le Centre)

Traitement de 48 590 demandes de remboursement du personnel concernant toutes les catégories de personnel (dont 2 000 pour la MINUSCA, 13 780 pour la MONUSCO, 8 063 pour la MINUAD, 384 pour la FISNUA, 47 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 136 pour l'UNSOA et la MANUSOM, 7 480 pour la MINUSS, 15 500 pour la MINUSMA et 200 pour le Centre)

Traitement de 6 735 demandes d'indemnité pour frais d'études (dont 400 pour la MINUSCA, 1 169 pour la MONUSCO, 119 pour le Centre, 1 668 pour la MINUAD, 151 pour la FISNUA, 1 070 pour la MINUSS, 421 pour l'UNSOA, 31 pour la MANUSOM et 1 706 pour d'autres entités, notamment l'ONUCI, la MINUSMA et la MINUL)

Émission de 16 506 billets d'avion (dont 2 218 pour la MINUSCA, 3 978 pour la MONUSCO, 5 643 pour la MINUAD, 793 pour la FISNUA, 3 320 pour la MINUSS, 456 pour l'UNSOA, 1 965 pour la MINUSMA et 98 pour le Centre)

de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs (18), la MINUAD (7 682), la FISNUA (2 161), la MINUSS (9 489), le BRENUEAC (311), la MANUSOM (264), le BANUS (9 886) et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi (238)]

36 612 Demandes de remboursement du personnel traitées pour toutes les catégories du personnel [notamment pour la MINUSCA (4 150), la MINUSMA (5 933), la MONUSCO (12 174), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud (6), le Centre (178), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs (94), la MINUAD (8 773), le BINUGBIS (34), la FISNUA (329), la MINUSS (3 435), le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (4), le BRENUEAC (180), la MANUSOM (583), le BANUS (683) et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi (56)]. Le nombre effectif de demandes reçues de la part des missions clientes était basé sur les effectifs réellement déployés par ces dernières durant l'exercice 2016/17.

8 750 Demandes d'indemnité pour frais d'études traitées [notamment pour la MINURSO (123), la MINUSCA (1 006), la MINUSMA (950), la MONUSCO (1 378), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud (8), le Centre (259), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs (16), la MINUAD (1 435), le BINUGBIS (80), la FISNUA (253), la MINUL (398), la MINUSS (1 387), le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (59), le BRENUEAC (43), la MANUL (160), la MANUSOM (168), le BANUS (450), l'ONUCI (479), l'UNOWAS (96) et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi (2)]. Le nombre de demandes traitées est supérieur aux prévisions. en raison de l'élimination des arriérés du précédent exercice financier.

10 999 Billets d'avion émis [notamment pour la MINUSCA (1 799), la MINUSMA (1 143), la MONUSCO (2 009), le Centre (128), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs (134), la MINUAD (2 278), la FISNUA (524), la MINUSS (1 879), le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union

Administration de l'entrée en fonction de 694 membres du personnel civil et de la cessation de service de 338 autres, parmi lesquels des agents recrutés sur le plan international et des Volontaires des Nations Unies (dont 526 pour la MONUSCO, 173 pour la MINUSS, 19 pour la MINUAD, 263 pour la MINUSCA, 40 pour la FISNUA, 8 pour l'UNSOA et 3 pour le Centre)

Administration de l'arrivée de 3 281 agents en tenue (dont 726 pour la MINUSCA, 1 116 pour la MONUSCO, 1 160 pour la MINUSS et 279 pour la FISNUA) et du départ de 1 116 autres (1 116 pour la MONUSCO)

africaine (14), le BRENUAC (321), la MANUSOM (268), le BANUS (480) et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi (21)]. La réduction du nombre de billets d'avion émis pendant l'exercice 2016/17 correspond à la diminution du nombre de demandes des missions clientes.

Non Entrée en fonction de 253 membres du personnel civil et cessation de service de 100 autres, parmi lesquels des agents recrutés sur le plan international et des Volontaires des Nations Unies [notamment pour la MONUSCO (279), le Centre (5), la MINUAD (1), la FISNUA (12) et la MINUSS (56)]. Les procédures administratives ont été effectuées dans certains cas dans les missions clientes.

L'entrée en fonction et la cessation de service du personnel civil recruté sur le plan international sont normalement administrées à distance grâce au système Field Support Suite, sauf pour la MONUSCO, la MINUSS et la FISNUA, pour lesquelles les procédures administratives pertinentes sont effectuées au Centre. À la suite de la décision du Comité directeur, sur la recommandation du Conseil des clients, il est prévu d'administrer à distance l'ensemble des entrées en fonctions et cessations de service du personnel recruté sur le plan international. Une fois le processus achevé dans Field Support Suite, les documents requis pour le personnel recruté sur le plan international sont téléchargés sur la gamme de services Administration des entrées en fonction et cessations de service, pour traitement des notifications administratives dans Umoja. Le Centre n'a pas administré de Volontaires des États-Unis depuis que le Programme des Nations Unies pour le développement assume cette fonction (juillet 2016).

1 054 Arrivées d'agents en tenue [notamment pour la MONUSCO (532), la FISNUA (224), et la MINUSS (298)] et départ de 914 autres [notamment pour la MONUSCO (885), la FISNUA (2) et la MINUSS (27)]. Certains des départs et arrivées ont été finalisés dans les missions clientes. Quant au personnel recruté sur le plan international, à l'exception de celui de la MONUSCO, de la MINUSS et de la FISNUA, les arrivées et départs des agents en tenue sont

	administrés à distance par l'intermédiaire de Field Support Suite.
Organisation de 250 séances régionales de formation à l'intention de 6 200 membres du personnel des missions de la région (1 362 de la MONUSCO, 1 762 de la MINUSS, 181 de la MINUAD, 314 de la FISNUA, 240 de l'UNSOA, 110 de la MINUSCA, 1 236 du Centre et 995 d'autres entités) et de 23 séances de formation préalable au déploiement à l'intention de 350 membres du personnel civil	301 Séances régionales de formation à l'intention de 5 118 membres du personnel des missions de la région [notamment de la MONUSCO (1 240), du Centre (1 279), de la MINUSCA (106), de la MINUAD (177), de la MINUSS (720), de la FISNUA (127), du BANUS (104) et d'autres entités (1 365)]. La formation du personnel civil préalable au déploiement n'incombe pas au Centre et relève toujours du Service intégré de formation du Département des opérations de maintien de la paix.
Établissement de 144 rapports financiers mensuels conformes aux normes IPSAS (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 12 missions clientes	192 Rapports financiers mensuels établis conformément aux normes IPSAS (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 16 missions clientes et autres missions [notamment pour le Bureau des Nations Unies au Burundi (12), la MENUB (12), la MINUSCA (12), la MINUSMA (12), la MONUSCO (12), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs (12), le Centre (12), le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée (12), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi (12), la MINUAD (12), la FISNUA (12), la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola (MINUAUCE) (11), la MINUSS (12), le BRENUAC (12), la MANUSOM (12), le BANUS (12) et l'ONUCI (1)]
Établissement de 288 états de rapprochement bancaire mensuels pour 24 banques dépositaires de comptes des missions clientes	346 États de rapprochement bancaire mensuels établis pour 31 banques dépositaires de comptes des clients [notamment pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi (24), la MINUSCA (24), la MINUSMA (48), la MONUSCO (24), le Centre (24), la MINUAD (36), la MINUAUCE (72), la MINUSS (56), le BRENUAC (36) et l'ONUCI (2)]
Traitement de 312 bordereaux interservices sur une base mensuelle et établissement de rapports en la matière pour 12 missions clientes	Non Cette fonction n'est plus assurée depuis la mise en service d'Umoja.
Fourniture de justificatifs et examen de l'efficacité opérationnelle de tous les contrôles internes des activités du Centre et mise en œuvre d'un mécanisme de suivi continu en temps voulu des contrôles internes	Oui Justificatifs, examen et suivi concernant les contrôles internes pour les éléments suivants : postes non soldés relatifs aux états de paie, postes non soldés relatifs aux fournisseurs, engagements ouverts, conformité des indemnités pour frais d'études, doubles paiements et taxe sur la valeur ajoutée pour l'exercice allant du 1 ^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017

Service régional de l'informatique et des communications

Transfert des services à l'intention des utilisateurs finals de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO) au Centre

Non Ainsi que l'a approuvé le Conseil des clients, la gouvernance et la structure organisationnelle des services de l'informatique et des communications de la Base d'appui d'Entebbe étaient en cours d'harmonisation, le Service régional de l'informatique et des communications absorbant les fonctions de contrôle des opérations et des ressources des services de l'informatique et des communications de la Base.

Contrôle de l'application des normes de la Division de l'informatique et des communications dans 6 missions desservies et le Centre

Oui Les besoins initiaux en solutions informatiques et télématiques pour assurer la sécurité physique ont été largement satisfaits pendant l'exercice 2016/17, notamment les services de conception, l'installation de caméras et de lecteurs de cartes d'accès, l'intégration de bases de données, le câblage et d'autres travaux horizontaux connexes. Pendant la phase de conception et d'évaluation, des besoins supplémentaires ont été recensés, concernant notamment des caméras supplémentaires, le stockage des données, des commutateurs, des licences et un système de surveillance vidéo. La procédure d'achat a été lancée pendant l'exercice 2016/17 et le matériel devrait être installé et fonctionner pendant l'exercice 2017/18.

Déploiement du système satellite à large bande et à faible latence dans 6 missions clientes

Oui Des services de système satellite à large bande et à faible latence ont été déployés sur 8 sites (Goma, Kinshasa, Entebbe, Djouba, Wau, Mogadiscio, Abyei et Bangui) relevant de 6 missions et entités (MONUSCO, MINUSCA, FISNUA, BANUS, MINUSS et le Centre).

Organisation de 10 cours de formation aux technologies de l'information et des communications à Entebbe (2 sur SharePoint, 1 sur le réglage, 1 sur les systèmes d'information géographique, 1 sur HP3PR, 1 sur Checkpoint, 1 sur la vidéoconférence, 2 séances de formation technique sur Umoja et 1 séance de formation technique sur Motorola) à l'intention des missions de la région, pour un total de 250 membres du personnel civil et militaire, et 24 cours de formation (2 par mois) pour l'École technique de l'informatique et des transmissions

Oui 26 cours techniques et professionnels ont été dispensés à Entebbe à l'intention de 10 missions de la région (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets, BANUS et MANUL) et du Centre, pour un total de 739 participants (dont 130 militaires et 609 civils).

Gestion efficace de 26 887 comptes téléphoniques, dont 10 065 pour la MONUSCO, 7 924 pour la MINUAD, 4 199 pour la MINUSS, 718 pour

30 249 Comptes téléphoniques distribués dans les missions de la région, en fonction de leur taille et de leurs besoins [notamment à la MONUSCO (5 039), la MINUAD (9 074), la MINUSS

l'UNSOA, 114 pour la FISNUA, 327 pour la MINUSCA et 3 540 pour d'autres missions

Maintien de capacités de résilience opérationnelle à Entebbe en vue de faciliter la poursuite des activités en cas d'évacuation du personnel d'une mission de la région à Entebbe, dont extension du réseau TETRA et une liaison point à multipoint par faisceau hertzien permettant au personnel de travailler à domicile

(6 423), le BANUS (2 363), la FISNUA (650), la MINUSCA (6 497) et à d'autres missions (203)]

Oui Le Service régional de l'informatique et des communications a apporté un appui à la continuité des opérations au personnel de la MINUSS pendant la réinstallation ou l'évacuation temporaires à Entebbe pendant le troisième trimestre 2016. Le réseau TETRA été étendu en vue de couvrir 90 % des zones résidentielles (contre 80 % précédemment) et des services de liaison point à multipoint par faisceau hertzien ont été mis en place, permettant à 70 % du personnel de travailler à domicile (contre 50 % pendant l'exercice 2015/16) sur l'axe Entebbe-Kampala.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

Coordination de 624 vols (étapes de voyage) organisés pour le transport des contingents et du personnel de police au moyen d'appareils affrétés pour de longues durées par l'Organisation des Nations Unies (dont 119 pour la MONUSCO, 28 pour la MINUL, 67 pour la MINUSMA, 8 pour l'ONUCI, 134 pour la MINUSS, 147 pour la MINUAD, 152 pour l'UNSOA et 121 pour la MINUSCA)

Non Pendant la période considérée dans le rapport, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a pas eu accès à un aéronef adapté au transport des contingents en Afrique. Le transport interthéâtre des contingents a été organisé par la Section du contrôle des mouvements de la Division du soutien logistique du Département de l'appui aux missions, sur la base de contrats de courte durée, de lettres d'attribution et d'un accord à long terme relatif à un aéronef B-767.

Transport de 48 447 membres des contingents et du personnel de police (dont 7 451 pour la MONUSCO, 1 775 pour la MINUL, 4 201 pour la MINUSMA, 483 pour l'ONUCI, 8 353 pour la MINUSS, 9 159 pour la MINUAD, 9 471 pour l'UNSOA et 7 554 pour la MINUSCA)

Non Le transport interthéâtre des contingents a été organisé par la Section du contrôle des mouvements de la Division du soutien logistique du Département de l'appui aux missions, sur la base de contrats de courte durée, de lettres d'attribution et d'un accord à long terme relatif à un aéronef B-767.

Coordination de 1 248 vols régionaux, grâce à une programmation conjointe entre les missions (dont 312 vols par an pour la MONUSCO, 416 pour la FISNUA et 520 pour la MINUSS)

1 126 Vols régionaux ont été coordonnés pendant la période considérée (131 pour la MONUSCO, 280 pour la FISNUA et 715 pour la MINUSS). La baisse du nombre de vols s'explique par la réduction, par la MONUSCO, du nombre de vols prévus à 1 vol par semaine en raison de ses besoins opérationnels, alors que l'accord initial prévoyait 2 vols par semaine.

Gestion de 80 vols (spéciaux) de déploiement rapide (étapes de voyage) (50 pour la MINUSCA, 10 pour la FISNUA, 10 pour la MINUSS et 10 pour d'autres missions) pour le transport de personnalités, de passagers et de fret

33 Des vols (spéciaux) de déploiement rapide (étapes de voyage) ont été entrepris à l'appui de la FISNUA (2) de la MINUSS (27), de la MONUSCO et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs (2), et du Bureau de l'Envoyé spécial pour le

Coordination de 4 activités de formation technique en matière de transport régional	Burundi (1) pour le transport de personnalités et de fret. 2 Activités de formation technique sur la gestion de la chaîne d’approvisionnement et l’analyse du modèle SCOR (modèle pour le changement et la rénovation organisationnelle), organisées par le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements ont été suivies par le personnel du Centre de contrôle.
---	---

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

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

Catégorie de dépenses	Montant alloué (1)	Dépenses (2)	Écart	
			Montant (3) = (1) - (2)	Pourcentage (4) = (3) ÷ (1)
Personnel civil				
Personnel recruté sur le plan international	18 013,2	18 775,5	(762,3)	(4,2)
Personnel recruté sur le plan national	6 336,4	5 763,7	572,7	9,0
Volontaires des Nations Unies	181,0	178,9	2,1	1,2
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	—	35,7	(35,7)	—
Personnel fourni par les gouvernements	—	—	—	—
Total partiel	24 530,6	24 753,8	(223,2)	(0,9)
Dépenses opérationnelles				
Observateurs électoraux civils	—	—	—	—
Consultants	218,0	532,5	(314,5)	(144,3)
Voyages	444,0	584,1	(140,1)	(31,6)
Installations et infrastructures	7 506,6	4 303,3	3 203,3	42,7
Transports terrestres	130,0	97,3	32,7	25,2
Transports aériens	—	—	—	—
Transports maritimes ou fluviaux	—	—	—	—
Communications	2 696,5	1 134,1	1 562,4	57,9
Informatique	2 663,1	4 350,4	(1 687,3)	(63,4)
Santé	153,1	46,3	106,8	69,8
Matériel spécial	—	—	—	—
Fournitures, services et matériel divers	861,7	530,8	330,9	38,4
Projets à effet rapide	—	—	—	—
Total partiel	14 673,0	11 578,8	3 094,2	21,1
Montant brut	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3
Recettes provenant des contributions du personnel	2 786,7	2 686,6	100,1	3,6
Montant net	36 416,9	33 646,0	2 770,9	7,6
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—
Total	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3

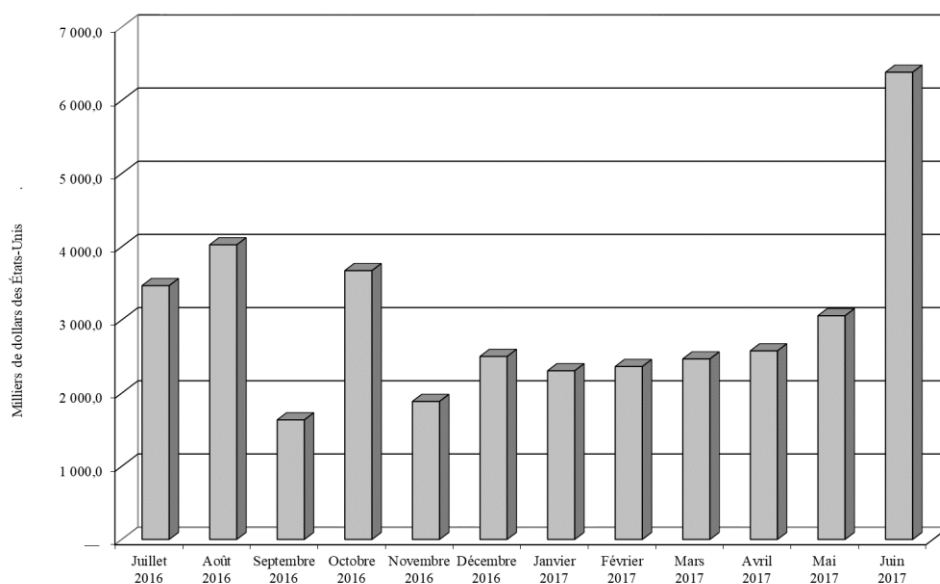
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

Catégories	Répartition initiale du montant approuvé	Transfert	Répartition révisée
I. Militaires et personnel de police	—	—	—
II. Personnel civil	24 530,6	341,6	24 872,2
III. Dépenses opérationnelles (ONU)	14 673,0	(341,6)	14 331,4
Total	39 203,6	—	39 203,6
Pourcentage de réaffectations			0,9

28. Il a été nécessaire de réaffecter des fonds précédemment alloués aux installations et infrastructures au titre des dépenses opérationnelles pour couvrir des dépenses communes de personnel plus élevées que prévu s'agissant du personnel recruté sur le plan international.

C. Évolution des dépenses mensuelles



29. Le pic de dépenses constaté au premier trimestre s'explique principalement par le fait qu'il a fallu contracter, en début d'exercice, des obligations relatives à des activités importantes telles que les travaux de construction, les services d'informatique et de communication ainsi que les services de maintenance et d'appui. Le pic de dépenses constaté en juin 2017 s'explique par l'achat du matériel informatique supplémentaire, de logiciels et de pièces détachées nécessaires à la modernisation du Centre technologique du Centre de services régional en matière d'essai des systèmes avant leur mise en service dans les missions clientes et à celle des systèmes de formation du Centre régional de formation et de conférences afin

d'organiser des sessions interactives à l'intention du personnel du Centre de services régional et des missions clientes.

D. Autres produits et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant</i>
Produit des placements	110,8
Produits divers ou accessoires	1,4
Ajustements sur périodes antérieures	—
Annulation d'engagements d'exercices antérieurs	—
Total	112,2

IV. Analyse des écarts¹

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan international	(762,3)	(4,2 %)

30. Le dépassement de crédits s'explique principalement par le fait que les dépenses communes de personnel ont été plus élevées que prévu, pour les raisons suivantes : a) il a fallu traiter un volume important de demandes d'indemnité pour frais d'études présentées durant l'exercice précédent pour combler le retard imputable à la mise en service du module indemnité pour frais d'études d'Umoja (groupe 5) durant l'exercice 2015/16 ; b) le nombre de demandes d'indemnité au titre des services de sécurité a augmenté, suite à l'adoption d'une procédure simplifiée en vertu de laquelle cette indemnité est automatiquement versée sur l'état de paie, sur présentation annuelle (alors qu'elle était précédemment mensuelle) des justificatifs nécessaires ; c) des modifications ont été apportées à l'ensemble des prestations offertes au personnel recruté sur le plan international, concernant des domaines tels que l'indemnité pour charges de famille et l'élément incitation à la mobilité.

31. Le dépassement de crédits est partiellement compensé par un taux effectif de vacance de postes plus élevé que prévu pour le personnel recruté sur le plan international pendant l'exercice considéré (20,5 % contre 19 % inscrits au budget).

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan national	(572,7)	(9 %)

32. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par un taux moyen effectif de vacance de postes supérieur aux taux budgétisés concernant les administrateurs recrutés sur le plan national (51,6 % contre 50 % inscrit au budget) et les agents des services généraux recrutés sur le plan national (9,7 % contre 6 % inscrit au budget), en raison de retards dans le recrutement des administrateurs

¹ Les écarts, dont le montant est exprimé en milliers de dollars des États-Unis, sont analysés lorsqu'ils atteignent ± 5 % ou 100 000 dollars.

recrutés sur le plan national au cours de la première moitié de la période considérée, ainsi que par l'appréciation du dollar par rapport au shilling ougandais. Il convient de noter que, suite à l'accélération des activités de recrutement au cours de la deuxième moitié de la période considérée, 24 sur 31 postes d'administrateurs recrutés sur le plan national ont été pourvus au 30 juin 2017, ce qui a ramené le taux de vacance à 22,6 %.

33. La sous-utilisation des crédits est en partie contrebalancée par l'augmentation des traitements du personnel recruté sur le plan national (12 % pour les administrateurs recrutés sur le plan national et 27 % pour les agents des services généraux), au titre de la révision des barèmes des traitements entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2016.

	<i>Écart</i>	
Consultants	(314,5)	(144,3 %)

34. Le dépassement de crédits s'explique principalement par : a) le recours à des services de consultants non budgétisés à l'appui du projet d'examen des services partagés du Département de l'appui aux missions (486 700 dollars) ; b) le recrutement de deux consultants locaux pendant neuf mois afin de superviser le projet de travaux horizontaux en cours à la Base d'appui d'Entebbe. Le Département de l'appui aux missions a confié à un cabinet de consultants le soin de procéder à un examen indépendant du Centre de services régional en tant que prestataire de services partagés et de formuler des conclusions et des recommandations relatives à la performance, à la gestion et à la gouvernance du Centre. Le Comité directeur a décidé d'imputer le coût des services de consultants au budget du Centre de services régional et le contrat a été signé en juin 2017. L'examen a été effectué au cours du troisième trimestre 2017 et le cabinet de consultants a établi un rapport.

35. Le dépassement de crédits est en partie compensé par : a) l'annulation des services de consultants initialement prévus pour assurer la continuité des opérations, en raison de la décision de recruter en priorité un consultant pour effectuer une estimation des risques du Centre de services régional et l'annulation de l'examen complet du traitement des factures et du recrutement du consultant chargé de la mise en œuvre du dispositif de contrôle interne, ces activités ayant été achevées au cours de l'exercice 2015/16, conformément à la recommandation du Comité des commissaires aux comptes tendant à renforcer les opérations financières du Centre ; b) le non-recrutement de formateurs, suite à la décision de recourir à des sociétés commerciales moins onéreuses pour mener les activités de formation.

	<i>Écart</i>	
Voyages	(140,1)	(31,6 %)

36. Le dépassement de crédits s'explique principalement par les dépenses non budgétisées relatives à une affectation temporaire pour appuyer le Centre pendant la centralisation du traitement des états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue, ainsi que par les dépenses liées : a) aux visites à l'Office des Nations Unies à Nairobi à l'occasion de la mise en service d'Umoja dans le groupe 5 et à la tenue d'ateliers y relatifs ; b) à la mise hors service de Galileo, en particulier la migration des modules exécution logistique et prestation de services encore utilisés par les missions de maintien de la paix et les missions politiques spéciales ; c) à l'appui à l'évaluation des bâtiments du Centre dans le cadre de la

sécurité au travail ; d) aux visites aux clients comme la MINURSO (pour préparer sa transition au statut de mission cliente en 2017/18), le BRENUAC et la MINUSMA, entre autres ; e) à l'appui à la liquidation de l'ONUCI.

37. Le dépassement des crédits est compensé par le fait que les dépenses au titre des voyages consacrés à la formation ont été inférieures aux prévisions et que le recours massif à la formation de formateurs a permis d'organiser 27 sessions de formation sur les modules d'Umoja concernant les finances, les voyages et les ressources humaines, à l'intention de 464 participants au total.

	<i>Écart</i>	
Installations et infrastructures	(3 203,3)	(42,7 %)

38. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par : a) le fait que la valeur du marché final concernant le projet de travaux de construction horizontaux a été inférieure aux prévisions (3,3 millions de dollars contre 5,1 millions prévus au budget), ce qui a ramené la part des coûts assumée par le Centre de services régional à 2,3 millions de dollars alors que le budget prévoyait un montant de 3,5 millions ; b) l'annulation du projet de construction d'un point d'entrée sécurisé et la non-réalisation des projets d'aménagement de l'ensemble de la base ; c) l'annulation du contrat concernant la supervision du projet de travaux de construction horizontaux et le recrutement, pour le remplacer, de deux ingénieurs-conseils locaux chargés de superviser le projet ; d) le fait que la part du Centre dans le financement des services communs fournis par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe (entretien, sécurité, équipements et services d'élimination des déchets) a été inférieure aux prévisions (53,4 % contre 70,6 %), au titre de la nouvelle méthode de partage des coûts ; e) le fait que la consommation de carburant pour les groupes électrogènes a été inférieure aux prévisions (80 657 litres contre les 140 392 litres inscrits au budget), fondées sur le pourcentage plus élevé de la consommation de carburant sur la Base assumé précédemment par le Centre, à savoir 70,3 %, alors que le pourcentage réel est de 53,8 %.

39. La sous-utilisation des crédits a été en partie contrebalancée par l'achat non prévu de matériel de génie et de matériel électrique pour le système de chauffage, de ventilation et de climatisation du Centre technologique, ainsi que d'équipements destinés aux bâtiments administratifs.

	<i>Écart</i>	
Transports terrestres	(32,7)	(25,2 %)

40. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par le fait que la consommation de carburant et de lubrifiants a été inférieure aux prévisions (31 629 litres contre 63 685 litres inscrits au budget), en raison de la diminution (de 22 à 19) du nombre de véhicules utilisés par le Centre de services régional, que le prix moyen effectif du carburant (0,86 dollar le litre) a été inférieur aux prévisions (0,91 dollar le litre) et que les dépenses au titre de l'entretien, des réparations et des assurances ont été moins élevées que prévu.

	<i>Écart</i>	
Communications	(1 562,4)	(57,9 %)

41. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par : a) le fait que les achats d'instruments de mesure et de contrôle des communications ont été moins importants que prévu, le marché n'ayant pas été passé au cours de la période considérée ; b) le fait que les coûts liés aux services centralisés d'informatique et de communications facturés au Centre de services régional pour l'exercice 2016/17 ont été inférieurs aux prévisions, en partie en raison de la moindre utilisation d'émetteurs-récepteurs de base pour les services d'appui des réseaux radioélectriques à ressources partagées (deux contre quatre inscrits au budget) et de frais de visioconférence inférieurs aux prévisions ; c) le fait que le coût effectif des lignes louées, d'un montant de 6 000 dollars par mois, a été inférieur aux prévisions budgétaires (30 000 dollars par mois) qui comprenaient les dépenses du Centre au titre du partage des coûts de l'infrastructure du système satellite à large bande et à faible latence installé à la Base d'appui d'Entebbe et les frais connexes au cours de l'exercice 2016/17. Cependant, l'installation de l'infrastructure ayant été achevée tardivement, le Centre a uniquement remboursé les frais de service à la MONUSCO.

	<i>Écart</i>	
Informatique	(1 687,3)	(63,4 %)

42. Le dépassement de crédits s'explique par des dépenses supplémentaires liées à l'achat de matériel informatique, de logiciels et de pièces détachées nécessaires à la modernisation du Centre technologique en matière d'essai des systèmes avant leur mise en service dans les missions clientes, ainsi qu'à celle des systèmes de formation du Centre régional de formation et de conférences afin d'appuyer le personnel des missions clientes et d'Entebbe.

	<i>Écart</i>	
Santé	(106,8)	(69,8 %)

43. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par le fait que les dépenses au titre des services de santé ont été moins élevées que prévu, l'effectif moyen ayant été inférieur aux prévisions (347 contre 421 prévus au budget), que le déploiement du personnel a été inférieur aux prévisions et qu'il n'a pas été procédé à l'achat des fournitures médicales prévues pendant la période considérée, faute de disposer d'un contrat-cadre et compte tenu de l'échéancier de la nouvelle procédure d'achat.

	<i>Écart</i>	
Fournitures, services et matériel divers	(330,9)	(38,4 %)

44. La sous-utilisation des crédits, due essentiellement au fait que les dépenses ont été moins élevées que prévu, est en partie contrebalancée par : a) des dépenses plus élevées que prévu au titre des honoraires, fournitures et services pour les ateliers de formation dispensés au personnel du Centre et des missions clientes ; b) le versement d'une indemnité à un membre du personnel.

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

45. En ce qui concerne le financement du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda), il conviendrait que l'Assemblée générale :

a) Se prononce sur l'affectation du solde inutilisé de l'exercice clos le 30 juin 2017, soit 2 871 000 dollars ;

b) Se prononce sur l'affectation des autres produits et ajustements de l'exercice clos le 30 juin 2017, soit 112 200 dollars, correspondant respectivement au produit des placements (110 800 dollars) et aux autres produits (1 400 dollars).
