



Assemblée générale

Distr. générale
6 mars 2018
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

Budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019

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 des entités des Nations Unies au niveau régional	20
D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays	20
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	20
F. Effectifs nécessaires	33
II. Ressources financières	59
A. Vue d'ensemble	59
B. Taux de vacance	60
C. Formation	60
III. Analyse des variations	61
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	63
V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 71/293 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale	63



A.	Assemblée générale	63
B.	Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	67
Annexes		
I.	Définitions	72
II.	Organigramme	74

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019 (exercice 2018/19), dont le montant s'élève à 35 194 800 dollars.

Le Centre continuera de fournir à ses missions clientes des services dans les domaines des ressources humaines, des finances, du transport et du contrôle des mouvements, du transport de personnel et de marchandises et des technologies de l'information et des communications.

Il est proposé de restructurer le Centre en regroupant ses fonctions en différentes gammes de services. Ainsi, le Centre fournirait aux utilisateurs finaux des services plus uniformes et plus rapides, de meilleure qualité et davantage axés sur le client par l'intermédiaire de quatre sections, dont chacune correspondra à une gamme de services : la Section des avantages et des états de paie, la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, la Section des services aux clients et la Section des services financiers et du contrôle de conformité.

Le présent projet de budget couvre le déploiement de 408 membres du personnel civil : 132 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 270 fonctionnaires recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies.

La corrélation entre le montant total des ressources demandées pour l'exercice 2018/19 et les objectifs du Centre est expliquée dans des tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats, qui présentent une analyse par composante du dispositif de prestation de services (avantages et états de paie, voyages et demandes de remboursement, services aux clients, services financiers et contrôle de conformité, Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et Services régionaux de l'informatique et des communications). Les effectifs du Centre ont été déterminés 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 (2016/17)	Montant alloué ^a (2017/18)	Dépenses prévues (2018/19)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	24 753,8	24 982,3	27 118,0	2 135,2	8,5
Dépenses opérationnelles	11 578,8	8 017,7	8 076,8	59,1	0,7
Montant brut	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7
Recettes provenant des contributions du personnel	2 686,6	2 993,6	3 078,6	85,0	2,8
Montant net	33 646,0	30 006,4	32 116,2	2 109,8	7,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7

^a Dans sa résolution 71/293, l'Assemblée générale a ouvert un crédit de 33 000 000 dollars au titre du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 et décidé qu'un montant de 32 313 100 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des missions de maintien de la paix clientes et qu'un montant de 686 900 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au titre du chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019 qu'elle a approuvé dans ses résolutions 72/262 et 72/263 A à C.

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>
Bureau du Chef				
Effectif approuvé 2017/18	18	25	–	6
Effectif proposé 2018/19	20	31	–	4
Section des avantages et des états de paie (anciennement Section chargée du personnel recruté sur le plan international)				
Effectif approuvé 2017/18	35	94	–	1
Effectif proposé 2018/19	36	74	–	–
Section chargée du personnel recruté sur le plan national (absorbée dans la Section des avantages et des états de paie, la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité et la Section des services aux clients)				
Effectif approuvé 2017/18	15	36	–	1
Effectif proposé 2018/19	–	–	–	–
Section chargée du personnel en tenue (absorbée dans la Section des avantages et des états de paie, la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité et la Section des services aux clients)				
Effectif approuvé 2017/18	12	48	–	–
Effectif proposé 2018/19	–	–	–	–
Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité (nouvelle)				
Effectif approuvé 2017/18	–	–	–	–
Effectif proposé 2018/19	19	59	–	–
Section des services aux clients (nouvelle)				
Effectif approuvé 2017/18	–	–	–	–
Effectif proposé 2018/19	5	25	–	2
Section des services financiers et du contrôle de conformité (anciennement Section de l'information financière)				
Effectif approuvé 2017/18	29	67	–	–
Effectif proposé 2018/19	26	65	–	–
Service régional de l'informatique et des communications				
Effectif approuvé 2017/18	13	9	–	–
Effectif proposé 2018/19	14	10	–	–
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements				
Effectif approuvé 2017/18	12	6	–	–
Effectif proposé 2018/19	12	6	–	–
Total				
Effectif approuvé 2017/18	134	285	–	8

Effectif proposé 2018/19	132	270	–	6	408
Variation nette	(2)	(15)	–	(2)	(19)

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

^b Administrateurs et agents des services généraux.

Les décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre sont énoncées à la section IV du présent rapport.

I. Mandat et résultats attendus

A. Vue d'ensemble

1. Le Centre de services régional d'Entebbe, qui fournit des services partagés aux missions de la région conformément à la stratégie globale d'appui aux missions, a été créé en juillet 2010, en application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale. 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 serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre. Dans sa résolution 71/293, l'Assemblée générale a approuvé le budget du Centre pour l'exercice 2017/18 et décidé d'examiner à sa soixante-douzième session la question du financement du Centre.

2. Le Centre de services régional fournit des services partagés aux missions participantes, l'objectif étant qu'il assure pour le compte des missions les fonctions de traitement administratif qui peuvent être exercées à distance. Il s'agit notamment des activités de traitement touchant aux ressources humaines, aux finances, au transport et au contrôle multimodal, au transport de personnel et de marchandises et aux technologies de l'information et des communications. Grâce à l'intégration, à la spécialisation, à l'uniformisation et à la reconfiguration des processus, la centralisation de ces fonctions permet d'accroître leur efficacité.

3. Le Centre de services régional dessert actuellement huit opérations de maintien de la paix (missions de maintien de la paix et missions d'appui) et sept missions politiques spéciales, à savoir :

a) Les opérations de maintien de la paix ci-après : le Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie (BANUS), la Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei (FISNUA), l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), la Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO), 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) et la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO) ;

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

4. Depuis novembre 2016, le Centre fournit également des services liés aux états de paie du personnel recruté sur le plan national et des agents en tenue à d'autres missions basées en Afrique, 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).

5. Au cours de l'exercice budgétaire, le Centre fournira aux missions clientes des services rationnels et rapides en exécutant les produits clefs présentés dans les

tableaux ci-après. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre l'objectif du Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire. Les effectifs civils du Centre ont été déterminés en fonction des domaines d'activité. La variation des effectifs par rapport au budget approuvé pour 2017/18 est analysée au niveau de chaque domaine d'activité.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

6. Le Centre de services régional a pour objectif stratégique de fournir aux missions clientes présentes en Afrique des services partagés efficaces, abordables, innovants et modulables, de manière à répondre aux attentes des parties prenantes en aidant les opérations de paix des Nations Unies à opérer dans un environnement mondial difficile et en pleine évolution. Sur le plan administratif, depuis sa création, le Centre s'est principalement efforcé de stabiliser et d'améliorer sa prestation de services, tout en développant ses capacités et en assimilant des effectifs et des méthodes de travail supplémentaires en conséquence de l'augmentation du nombre de missions auxquels il fournit un appui. Pendant l'exercice 2018/19, conformément aux initiatives de réforme du Secrétaire général et à la vision stratégique qui en découle, il s'attachera à accroître la rentabilité, à optimiser l'organisation de ses capacités existantes et à privilégier l'obligation de résultats plutôt que les modalités d'exécution des tâches. À cet effet, il :

- a) Renforcera son cadre de gestion de la performance pour servir ses clients plus efficacement ;
- b) Continuera à appliquer une formule de modulation des ressources qui permette de déterminer l'effectif nécessaire pour 2018/19, conformément aux recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/71/836/Add.9) ;
- c) Participera au processus de gestion de la chaîne d'approvisionnement de bout en bout visant à concrétiser le projet de couloir logistique de l'Afrique de l'Est ;
- d) Cherchera à optimiser les opérations essentielles liées aux technologies de l'information et des communications dans les missions ;
- e) Adaptera la stratégie de transformation des postes soumis à recrutement sur le plan international en postes soumis à recrutement sur le plan national de manière à garantir la continuité des opérations ;
- f) Appliquera les recommandations issues de l'examen indépendant des services partagés dirigé par le Département de l'appui aux missions ainsi que les mesures de réforme voulues par le Secrétaire général.

7. De juillet à octobre 2017, le Département de l'appui aux missions a dirigé un examen indépendant de grande ampleur visant à évaluer la qualité générale des services après cinq années d'activité et à accroître la satisfaction des clients. Cet examen faisait suite à la recommandation formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et avalisée par l'Assemblée générale dans sa résolution 71/272, dans le contexte de la mise en place du dispositif de prestation de services centralisée, tendant à ce que soit réalisée une étude complète sur les modalités de prestation de services actuellement en vigueur dans les trois lieux d'affectation qui fournissent des services aux missions de maintien de la paix et aux missions politiques spéciales [le Centre de services régional d'Entebbe, le Centre de services mondial de Brindisi (Italie) et le Bureau d'appui commun du Koweït] ainsi que sur les besoins futurs (A/71/666, par. 46, et résolution 71/272). L'examen était

axé sur les services de traitement administratif fournis sur le terrain, dans le cadre des gammes de services prévues par le dispositif de prestation de services centralisée et couvrait les centres de services partagés, le Siège et les missions ; le Centre de services régional d'Entebbe a fait l'objet d'une attention particulière compte tenu du volume de services qu'il dispense. De nombreuses recommandations visant à améliorer les services fournis par le Centre aux missions clientes sont issues de cet examen. Il est notamment question :

- a) De créer une section spécifiquement chargée des relations avec les clients qui travaillerait de manière intégrée aux côtés du groupe des services aux clients des missions clientes pour assurer un appui personnalisé et favoriser l'uniformisation et la cohérence des services dans l'ensemble des missions, l'objectif étant la satisfaction maximale des clients ;
- b) De perfectionner le dispositif de gouvernance ;
- c) D'améliorer la gestion de la performance en introduisant un tableau de bord prospectif doté d'indicateurs de qualité pour l'établissement de rapports sur la performance ;
- d) De revoir les accords de prestation de services.

Restructuration du Centre de services régional

8. Pendant l'exercice 2017/18, le Centre de services régional a procédé à une refonte de sa structure, passant d'une configuration axée sur des gammes de services multifonctionnelles à un agencement fondé sur les catégories de personnel auxquelles il fournit un appui. Cette nouvelle structure reposait sur trois piliers : a) la Section chargée du personnel recruté sur le plan international (gammes de services Administration des arrivées et des départs, Indemnités pour frais d'études, Avantages et états de paie et Voyages et opérations connexes) ; b) la Section chargée du personnel recruté sur le plan national (gammes de services Ressources humaines et états de paie et Voyages et opérations connexes) ; c) la Section chargée du personnel en tenue (gammes de services Ressources humaines et états de paie, Administration des arrivées et des départs et Voyages et opérations connexes).

9. Pour l'exercice 2018/19, dans l'esprit des recommandations issues de l'examen indépendant, le Centre de services régional a réévalué la structure qu'il avait en 2017/18 pour déterminer s'il pourrait réaliser des gains d'efficacité en regroupant ses fonctions en gammes de services. Cet exercice l'a amené à suggérer que sa configuration soit modifiée pour qu'il puisse fournir aux utilisateurs finaux des services plus uniformes et rapides, de meilleure qualité et davantage axés sur le client. Ainsi, il a proposé d'adopter un modèle opérationnel plus solide et conforme aux meilleures pratiques en matière de services partagés, qui permettrait de mesurer et de rendre compte clairement des résultats et de mettre davantage l'accent sur le client. Les ressources existantes seraient redistribuées entre quatre sections chargées de la fourniture des services, à savoir :

- a) La Section des avantages et des états de paie, chargée des gammes de services Avantages et aux états de paie (personnel recruté sur le plan international), Administration des arrivées et des départs, Avantages et états de paie (personnel en tenue) et Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) ;
- b) La Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, chargée des gammes de services Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnités pour frais d'études ;

c) La Section des services aux clients, comprenant le Groupe de la communication et de la gestion du changement, le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir et le Groupe de l'appui aux clients ;

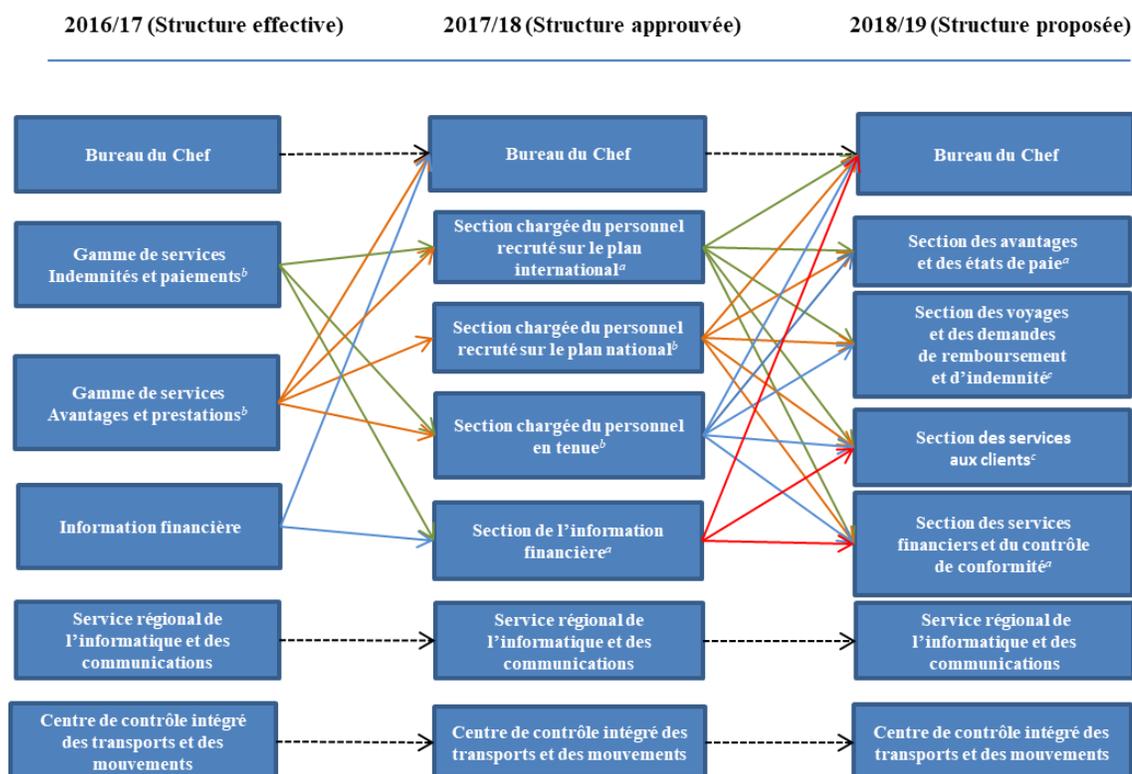
d) La Section des services financiers et du contrôle de conformité, comprenant le Groupe du contrôle interne, le Groupe de la comptabilité et les gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse.

10. Les fonctions d'appui resteraient rattachées au Bureau du Chef. Le Centre de services régional de contrôle intégré des transports et des mouvements conserverait ses fonctions spécialisées, mais son rôle évoluerait à mesure de la mise en œuvre de la gestion de la chaîne d'approvisionnement compte tenu, en particulier, du projet de couloir logistique de l'Afrique de l'Est et du résultat de l'examen d'ensemble des opérations aériennes des Nations Unies.

11. On trouvera à la figure I une vue d'ensemble de la structure du Centre proposée pour 2018/19 ainsi qu'une comparaison avec les structures approuvées pour 2017/18 et 2016/17. Les modifications du tableau d'effectifs proposées sont présentées dans les figures II à VI et des renseignements détaillés pour chaque section figurent à la section F.

Figure I

Restructuration du Centre de services régional proposée pour l'exercice 2018/19



Modifications proposées

^a Changement de nom.

^b Fractionnement.

^c Création.

12. Le tableau 1 présente les prestations que le Centre offrira dans le cadre des nouvelles gammes de services proposées.

Tableau 1
Offre de services du Centre de services régional d'Entebbe

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Bénéficiaires</i>
Tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages), pour l'ensemble du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d'arrivée et de départ, gestion des offres, assistance en matière de voyages, émission du billet d'avion et traitement des primes d'affectation, des primes de réinstallation, des paiements hors cycle et des prestations à la cessation de service Avantages et états de paie : traitement des indemnités et demandes de remboursement du personnel recruté sur le plan international, gestion des droits à congé, des indemnités pour charges de famille, de l'installation des personnes à charge, des allocations-logement et des retenues, des autres prestations, des prolongations de contrat et des demandes de voyage et suivi du temps de travail et des présences en vue de l'établissement des droits à un congé de détente et à un voyage autorisé au titre des avantages du personnel Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité : traitement des prestations sous forme de montant forfaitaire, examen des propositions de prix, émission des billets, gestion des avances sur indemnité journalière de subsistance et traitement des demandes de remboursement des frais de voyage et des notes de frais Information financière : rapprochement bancaire, traitement des avis de remboursement et de décaissement, tenue à jour du grand livre, établissement de rapports financiers mensuels et de fin d'année, gestion des demandes de remboursement de la TVA et des droits d'accise, comptabilisation des immobilisations en cours, coordination de l'appui à la liquidation concernant les fonctions résiduelles transférées au Centre de services régional, application de contrôles internes et de contrôles de conformité, traitement des demandes d'indemnisation présentées par des tiers, opérations de caisse et paiement des fournisseurs 	Les missions clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BANUS, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, BRENUAC, MANUSOM, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, BNUUA, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud et MINURSO), le Centre de services régional lui-même et d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe (Service intégré de formation, Bureau des services de contrôle interne et Bureau régional d'achat)
Indemnité pour frais d'études et paiements hors cycle, pour le personnel recruté sur le plan international	<ul style="list-style-type: none"> Indemnités pour frais d'études : paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et traitement des demandes de remboursement Paiements hors cycle : administration des primes d'affectation et de réaffectation du personnel recruté sur le plan international 	Toutes les missions présentes en Afrique. Outre les missions clientes, le BINUGBIS, la MANUL, l'UNOWAS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria bénéficieront de services relatifs aux indemnités pour frais d'études et aux paiements hors cycle

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Bénéficiaires</i>
Traitement des états de paie, pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue	<ul style="list-style-type: none"> • Versement des indemnités mensuelles de subsistance, des avances et des montants finaux dus au personnel en tenue, ainsi que des indemnités journalières et des indemnités de permission des contingents • Gestion des états de paie, des avances de traitement, des états relatifs aux pensions, des prestations à la cessation de service et des paiements hors cycle pour le personnel recruté sur le plan national 	Toutes les missions présentes en Afrique. Outre les missions clientes, le BINUGBIS, la MANUL, l'UNOWAS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria recevront des services liés aux états de paie du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue

13. Une des principales recommandations issues de l'examen indépendant porte sur la création d'une section des services aux clients. Grâce à sa nouvelle structure, à cette nouvelle section et au regroupement des fonctions correspondantes, le Centre pourra mieux résoudre les problèmes relatifs aux ressources humaines, aux finances et aux voyages. Il gagnera ainsi en fiabilité, ce qui renforcera la confiance des clients. La Section des services aux clients, qui constituerait un centre de contact intégré, aurait pour mission de définir une nouvelle approche des demandes des clients, en s'attachant à mettre davantage l'accent sur les besoins et la satisfaction des clients. Elle s'appuierait sur un dispositif à plusieurs niveaux bien défini qui favoriserait la cohérence et l'uniformisation des services. Le Centre serait au cœur de ce dispositif, les groupes des services aux clients des missions fournissant un appui direct en coordination avec le Centre. La Section des services aux clients serait dirigée par un responsable des services aux clients (P-5), dont les fonctions principales seraient d'appliquer et de gérer les stratégies, d'améliorer la qualité des services, de nouer des relations avec les clients en effectuant des visites dans les missions et de mettre en œuvre des initiatives en matière de communication et de gestion du changement.

Initiatives et appui

14. Un examen indépendant des services partagés fournis aux missions a été réalisé afin d'améliorer constamment la fourniture des services partagés. Il s'agissait notamment d'étudier les moyens d'améliorer la gouvernance, la gestion des effectifs, les méthodes de travail, la gestion de la performance, les données et systèmes informatiques et le souci du client. Des recommandations visant à perfectionner les structures organisationnelles du Centre pour optimiser ses prestations ont été établies.

15. Actuellement, le personnel chargé de l'appui aux clients est décentralisé et disséminé dans les missions ; en conséquence, les connaissances ne sont pas solidement intégrées et le personnel ne se sent pas pleinement associé aux résultats. La création de groupes consacrés à l'appui aux clients relevant directement du responsable des relations clients, pleinement au fait du fonctionnement du Centre et expert reconnu de grands domaines d'activité du Centre, devrait améliorer la fourniture de services aux clients dans les grandes missions. Afin de consolider le dispositif à plusieurs niveaux et d'améliorer l'intégration des groupes d'appui, un arrangement a été conclu pour renforcer l'aide fournie au personnel du BANUS et de la MANUSOM.

16. Alors que l'examen indépendant était en cours et compte tenu de l'incidence des modifications éventuelles, il a été jugé nécessaire de reporter la restructuration prévue pour 2017/18 et de mettre directement en place la nouvelle structure proposée en 2018/19, afin de réduire au minimum les perturbations apportées au tableau d'effectifs et à la structure organisationnelle.

17. La restructuration proposée éliminera le morcellement des services entre plusieurs gammes et regroupera les fonctions relatives à un service particulier dans une même section. Actuellement, les fonctions relatives aux voyages sont disséminées dans trois sections (Section chargée du personnel recruté sur le plan international, Section chargée du personnel recruté sur le plan national et Section chargée du personnel en tenue) et quatre gammes de services. Une des recommandations issues de l'examen indépendant est de regrouper les fonctions relatives à la réservation des voyages et au traitement des notes de frais dans deux groupes (Groupe des voyages et Groupe des demandes de remboursement et d'indemnité). Ce réagencement serait source de gains d'efficacité et permettrait de mieux contrôler les méthodes de travail. De plus, il devrait offrir de meilleures perspectives d'évolution au personnel exerçant les fonctions concernées et garantir l'application uniforme des politiques dans l'ensemble du Centre.

18. Pour l'exercice 2018/19, le Centre de services régional propose également de créer un Groupe de la gestion du matériel qui serait chargé de gérer et d'administrer l'ensemble de ses actifs et de ses stocks, comme le Comité des commissaires aux comptes l'a recommandé. Après que l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement dans sa résolution [69/307](#), tous les actifs et stocks du Centre ont été transférés à ce dernier. De plus, depuis le lancement du module de gestion des actifs et du matériel d'Umoja, le Centre assure lui-même la gestion et l'administration de ses actifs et de ses stocks. Pendant la phase de préparation du déploiement et de stabilisation du module, le Centre de services régional a modifié l'affectation de ses ressources, ce qui a provoqué des retards et des difficultés dans les unités touchées. Le Groupe de la gestion du matériel qu'il est proposé de créer comprendrait un responsable du matériel (P-3), un responsable des actifs et du personnel d'appui, de manière à bien séparer les fonctions. Le personnel de la MONUSCO affecté à la Base d'appui d'Entebbe continuerait d'exercer les fonctions liées à la coordination de la chaîne d'approvisionnement, à la logistique, aux transports et à la réception et l'inspection des marchandises pour le compte du Centre.

19. En application de la résolution [69/307](#) de l'Assemblée générale, le Secrétaire général a proposé, dans son rapport sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour la période allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 ([A/70/754](#)), que 34 postes d'agent du Service mobile soumis à recrutement sur le plan international soient transformés en postes soumis à recrutement sur le plan national avant la fin du mois de juin 2017. Dans son rapport sur le budget du Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 ([A/71/835](#)), il a indiqué que cet échéancier avait été revu et que la proposition serait mise en œuvre sur une période de trois ans prenant fin en 2019/20. Au 1^{er} juillet 2017, 13 postes d'agent du Service mobile pourvus par recrutement sur le plan international avaient été transformés en postes pourvus par recrutement sur le plan national, ce qui fait qu'on compte actuellement 32 postes pourvus par recrutement sur le plan international contre 68 postes pourvus par recrutement sur le plan national. Conscient que la gamme et le volume des services offerts ont augmenté depuis le début de la mise en œuvre du programme de transformation de postes pourvus par recrutement international en postes pourvus par recrutement national et que plusieurs années sont nécessaires pour que le personnel local nouvellement recruté apprenne à interpréter et à appliquer les règles, règlements et politiques des Nations Unies en matière d'administration du personnel, le Centre ne propose pas de nouvelles transformations au stade actuel. En revanche, il envisage d'accroître son effectif recruté sur le plan national, puisque l'ancienne stratégie de réduction des postes de personnel recruté sur le plan international ne répond plus à ses besoins opérationnels. Il est indispensable que le Centre conserve une proportion adéquate de fonctionnaires expérimentés possédant

une bonne connaissance de la structure organisationnelle et des règles, règlements et politiques relatifs aux ressources humaines et aux finances pour continuer de fournir des services rapides, efficaces et rationnels en matière de ressources humaines et de finances à plus de 20 000 personnes et 4 000 fournisseurs, tout en maintenant la qualité de ces services. La continuité des opérations fait partie intégrante de la résilience opérationnelle. Si un risque venait à peser sur l'environnement opérationnel, le Centre devrait s'en remettre essentiellement au personnel recruté sur le plan international pour assurer la continuité des opérations. De plus, des fonctionnaires suffisamment formés et expérimentés sont nécessaires pour exercer les pouvoirs délégués qui impliquent de grandes responsabilités financières.

20. Enfin, le Centre prévoit de mettre à l'essai le module de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle de conformité d'Umoja pour automatiser l'application du dispositif de contrôle interne, l'objectif étant de protéger ses actifs et ses ressources grâce à une gestion du risque responsable. Il compte également examiner sa conformité au dispositif de contrôle interne du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway afin d'appuyer les activités de contrôle et d'améliorer les orientations relatives à la prochaine phase de l'évaluation active du risque de fraude. Les modules Umoja relatifs aux voyages du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue, aux indemnités pour frais d'études (portail du personnel) et à l'établissement du budget devraient être mis en service pendant l'exercice 2018/19. Le Centre continuerait d'appuyer leur déploiement au moyen des ressources disponibles. De plus, sur la base de la formule de modulation des ressources, le Centre réaffecterait ses ressources humaines entre les différentes gammes de services afin de maximiser les synergies et d'améliorer la fourniture des services. Il exécuterait également des activités résiduelles pour faciliter la liquidation de la MINUL. Des plans sont en cours pour assurer une transition en douceur et transférer au Centre les activités de la MINUL 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. On s'attend à une montée en flèche du nombre d'activités résiduelles de ce type après la liquidation de la Mission, notamment pour ce qui est du traitement des prestations dues à la fin de service et des demandes d'indemnisation présentées par des tiers et de la mise à jour des états financiers pour 2017/18.

21. Le dispositif de gouvernance actuel du Centre de services régional comprend :

- Le Comité directeur composé du Sous-Secrétaire général à l'appui aux missions, des directeurs des divisions du Département de l'appui aux missions, des Président et Vice-Président du Conseil des clients et du Chef du Centre de services régional, en tant que membre de droit ;
- Le Conseil des clients composé des directeurs et chefs de l'appui à la mission des missions clientes du Centre de services régional ainsi que du Chef du Centre en sa qualité de secrétaire du groupe des clients du Centre, composé des responsables des ressources humaines et des responsables des finances et du budget des missions clientes.

22. Le Centre de services régional continuera de resserrer les liens avec les missions clientes au moyen du système de gestion des demandes iNeed, du service de gestion des appels et de visites effectuées en application du cadre de gestion de la performance. Il continue de recueillir l'avis des clients concernant les améliorations lors de ces visites. Les clients peuvent également appeler le service d'aide du Centre pour faire le point sur une demande enregistrée dans iNeed. Grâce au progiciel iNeed, accessible en libre-service, les demandes des clients sont présentées par catégorie de personnel et par gamme de services, ce qui permet au Centre de les répartir et de les

suivre efficacement. La création de la Section des services aux clients renforcera l'efficacité du progiciel et du système de gestion des appels.

Service régional de l'informatique et des communications

23. Le Service régional de l'informatique et des communications a pour mandat de fournir aux missions clientes, à distance, des services d'appui informatique efficaces, rapides et rationnels, fondés sur les trois principes qui guident la centralisation régionale des technologies de l'information et des communications, à savoir : a) l'élimination des chevauchements d'activités ; b) la réalisation d'économies d'échelle et de gamme ; c) la suppression des disparités en matière de service entre les missions grâce à la normalisation. Pendant l'exercice 2018/19, il fournira notamment les services suivants :

- Facturation téléphonique régionale ;
- Formation aux technologies de l'information et des communications, en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi et le Centre régional de formation et de conférences ;
- Appui à l'École des transmissions militaires des Nations Unies, en partenariat avec les États Membres et en coordination avec la Division de l'informatique et des communications du Département de l'appui aux missions ;
- Mise en service du progiciel dans les missions ;
- Réalisation d'études de conformité régionales concernant les normes relatives à la sécurité informatique et aux technologies de l'information et des communications ;
- Exécution de projets régionaux : mise à l'essai d'un système de télécommunications par satellite à orbite moyenne offrant une connexion économique à large bande et à faible latence en tous lieux et comparaison avec un système de transmission par fibre ; fourniture de services de mobilité point-multipoints aux fins de la continuité des activités ; amélioration de la sécurité physique, de la connaissance de la situation et de la protection de la force au moyen de systèmes de contrôle d'accès et de surveillance aérienne ; amélioration des communications grâce à l'interopérabilité des moyens ;
- Laboratoire d'innovation : mise à l'essai de services et de produits techniques dans un environnement sûr quasiment semblable à celui dans lequel opèrent les missions de la région.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

24. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a été créé afin de centraliser, d'intégrer et d'optimiser les services relatifs aux transports et aux mouvements offerts aux opérations hors Siège présentes en Afrique de l'Est et en Afrique centrale, en collaboration avec les missions clientes. Il a notamment mis en œuvre la planification intégrée des mouvements dans le cadre de la relève des contingents, ce qui a permis de réduire le nombre de trajets à vide et d'affréter le moins possible d'appareils pour une courte durée. Il lui incombe de coordonner l'utilisation des moyens aériens régionaux, les services de manutention au sol et les autorisations de survol et d'atterrissage.

25. Au cours de l'exercice 2018/19, le Centre de contrôle participerait à la planification et à la mise en œuvre du projet de plateforme aéroportuaire régionale, de sorte que les missions mettent en commun leurs moyens aériens pour effectuer des transports réguliers de passagers, ce qui renforcerait l'intégration des opérations

aériennes régionales et des transports de passagers. L'objectif est de favoriser une meilleure utilisation des ressources et d'améliorer la qualité des services offerts aux missions de la région. Des vols ponctuels en période de pointe seront effectués sous réserve de la disponibilité d'un appareil Learjet et de l'accès aux avions cargos dont disposent le BANUS et la MONUSCO, notamment le C-130.

26. Le Centre de contrôle participerait également à l'initiative de gestion de la chaîne d'approvisionnement de bout en bout visant à concrétiser le projet de couloir logistique d'Afrique de l'Est.

Dispositif de modulation des ressources

27. 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 le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et le Service régional de l'informatique et des communications soient intégrés dans cette formule et à ce que le Secrétaire général en rende compte dans son prochain projet de budget du Centre (voir A/70/742/Add.17, par. 48). Le Comité consultatif a réaffirmé que le dispositif de modulation des ressources devait être affiné de manière à prendre en compte le Centre de contrôle et le Service régional de l'informatique et des communications (voir A/71/836/Add.9, par. 24), ce que l'Assemblée a approuvé dans sa résolution 71/293. Le perfectionnement de la formule reste en cours, car il a été difficile de concilier les charges de travail et les fonctions afférentes aux gammes de services essentielles relatives aux finances et aux ressources humaines avec les fonctions des deux entités concernées.

28. Le dispositif actuel, appliqué pour établir le budget pour l'exercice 2018/19, reste axé sur les activités de traitement administratif du Centre de services régional et ne tient pas compte des opérations du Centre de contrôle et du Service régional de l'informatique et des communications. Les services fournis par ces deux entités ne présentant, pour l'essentiel, aucune caractéristique commune avec les gammes de services en matière d'administration du personnel et de finances, un dispositif de modulation des ressources associant le Centre de services régional, le Centre de contrôle et le Service régional n'aurait donc pas lieu d'être. Les travaux menés pour développer une formule intégrant ces deux dernières entités ont montré qu'il serait plus efficace d'utiliser une formule fondée sur des activités comparables (gestion des transports et services liés à l'informatique et aux communications).

29. L'application d'une formule mathématique précise pour déterminer les ressources en matière de gestion des finances et d'administration du personnel en fonction des besoins des clients reste une particularité du Centre de services régional. La formule actuelle est basée sur le nombre de missions clientes, plus particulièrement le nombre de clients servis directement par le Centre. Actuellement, le nombre de clients est en baisse, ce qui s'explique par la réduction des effectifs de la MINUAD, de la MONUSCO et de la MINUSS. Seul le BANUS devrait voir ses effectifs augmenter légèrement, tandis que les autres missions clientes devraient conserver la même dotation. Pour déterminer correctement les ressources nécessaires, la formule tient compte du nombre de postes financés, l'idée de base étant que la charge de travail du Centre de services régional dépend du nombre de membres du personnel des missions.

30. Compte tenu de la modification des effectifs des missions clientes, on s'attend à ce que la stabilité accrue du Centre, la bonne connaissance des méthodes de travail dans le cadre de services partagés et la mise en œuvre des recommandations issues des examens de ces services permettent de réaliser des gains d'efficacité. Rappelant que sa création avait déjà entraîné des gains d'efficacité, matérialisés par la

suppression de 106 postes dans les domaines des ressources humaines et des finances, le Centre propose de progresser sur cette voie, compte tenu du fait que chaque membre du personnel exerçant une fonction opérationnelle peut servir davantage de clients que précédemment. À cet égard, l'application du dispositif de modulation des ressources pour l'exercice 2018/19 a fait apparaître un gain d'efficacité de 5 % concernant les fonctions opérationnelles, lequel découle de la mise en service d'Umoja. Ce gain d'efficacité, associé à la modulation des ressources, se traduit par une réduction de 21 postes par rapport à l'exercice en cours et témoigne des efforts que le Centre continue de déployer pour réaliser des économies d'échelle et améliorer son mode de fonctionnement, sa connaissance d'Umoja et l'appui qu'il offre à ses clients. Le Centre continuerait de fournir des services liés aux états de paie à l'UNOWAS, à la Commission mixte Cameroun-Nigéria, au BINUGBIS et à la MANUL, sans ressources supplémentaires.

31. Le Service régional de l'informatique et des communications s'inscrit dans une stratégie informatique et communications qui relie l'ensemble des missions administrées par le Département de l'appui aux missions au niveau régional. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, quant à lui, a été créé en vue d'optimiser l'utilisation des moyens aériens dans la région. Ces deux entités du Centre de services régional emploient des dispositifs de prestation de services très différents. Par conséquent, par souci de pertinence et de fiabilité, la formule de modulation des ressources est uniquement employée pour déterminer les effectifs chargés de la gestion des finances et de l'administration du personnel du Centre de services régional et non pas ceux du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements (18 postes) et du Service régional de l'informatique et des communications (22 postes).

Élaboration de la formule de modulation des ressources

32. La formule de modulation des ressources applicable au Centre est fondée sur plusieurs hypothèses essentielles. 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).
- Utilisation du nombre de postes financés : le taux de vacance de postes prévu pour chaque type de client pour l'ensemble des missions clientes constitue le principal indicateur de la charge de travail.
- Système de pondération : un coefficient est appliqué aux postes financés pour déterminer le nombre de membres de personnel nécessaires pour fournir des services concernant différentes catégories de personnel, le coefficient de référence étant de 1 pour le personnel recruté sur le plan international. Sur la base d'une évaluation de la charge de travail et des accords de prestation de services conclus entre le Centre et les missions clientes, les coefficients suivants ont été établis :

Personnel recruté sur le plan international : 1

Personnel recruté sur le plan national : 0,4

Personnel en tenue : 0,4

- Coefficient d'ajustement : un coefficient d'ajustement est utilisé pour déterminer le nombre de clients auxquels chaque membre du personnel du Centre fournit des services de traitement administratif de base. Il rend compte des gains d'efficacité que le Centre a réalisés durant ses premières années

d'existence sous la forme de suppressions de postes. Il permet de déduire du nombre de postes financés les ressources dont le Centre a besoin.

33. Sur la base des hypothèses exposées ci-dessus, il a été établi que le dispositif de modulation des ressources comprendrait trois composantes correspondant chacune à des effectifs du Centre :

a) **Coûts fixes (x)** : cet élément de valeur fixe et peu élevée correspond aux effectifs chargés de la gestion du Centre. Il est calculé sur la base d'une analyse par régression des effectifs nécessaires précédemment pour assurer la gestion des finances et l'administration du personnel. Il s'applique dans les cas où des fonctions telles que la direction exécutive et l'administration sont exercées par un petit groupe de fonctionnaires spécialistes du budget et de l'appui administratif direct ;

b) **Frais d'administration généraux, variables et peu élevés (y)** : cet élément de faible valeur correspond aux effectifs chargés de la gestion des comptes et varie en fonction du nombre de missions clientes. Il s'agit des effectifs qui appuient les activités du Centre dans les domaines de la communication et de la gestion du changement, de la gestion de la qualité et des processus métier et du contrôle de conformité. Cet élément est fonction de la taille des missions clientes – grande, moyenne ou petite – et déterminé comme suit :

i) Les grandes missions sont celles qui comptent plus de 1 000 postes et représentent une charge de travail nécessitant quatre membres du personnel du Centre. La MINUSS, la MINUAD, la MINUSCA, la MINUSMA et la MONUSCO entrent dans cette catégorie ;

ii) Les missions moyennes sont celles qui comptent entre 100 et 999 postes et requièrent les services de deux membres du personnel du Centre. La FISNUA, la MINURSO et l'ensemble BANUS, MANUSOM et Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs entrent dans cette catégorie ;

iii) Les petites missions sont celles qui comptent moins de 100 postes et nécessitent seulement les services d'un membre du personnel du Centre. Le BRENUAC, le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi entrent dans cette catégorie.

c) **Coûts de traitement administratif variables (z)** : cet élément de valeur variable est, par nature, le plus important des trois. Il correspond aux effectifs chargés de la fourniture des services de traitement administratif de base et des services directs. Il est calculé sur la base du nombre de clients desservis par le Centre, en valeur pondérée, après déduction du nombre de postes calculé au titre des deux premières composantes (x et y), de façon à éviter un double comptage. Le nombre de clients auquel chaque membre du personnel du Centre doit fournir un appui est établi à partir de cet élément.

34. La formule de modulation des ressources ne vise pas à déterminer le nombre de postes que les missions clientes devraient détacher directement au Centre mais à calculer le nombre de postes dont le Centre a besoin pour mener ses activités.

Application du dispositif de modulation des ressources à l'exercice 2018/19

35. On trouvera ci-après les résultats de l'application du dispositif de modulation des ressources au Centre de services régional à l'exercice 2018/19, la MINURSO étant comprise dans les missions clientes :

- a) L'élément x, de valeur fixe, équivaut à 13 postes ;
- b) L'élément y, qui correspond aux effectifs chargés de la gestion des comptes (qui sont fonction du tableau d'effectifs), équivaut à 30 postes ;
- c) L'élément z correspond aux effectifs chargés de la fourniture des services de traitement administratif de base et des services direct ; à ce titre, il est prévu que le Centre fournisse un appui à 9 394 clients, en valeur pondérée.

36. La formule actualisée tient également compte d'un gain d'efficacité de 5 % qui se traduit par une diminution de 16 postes.

37. Les tableaux 2 et 3 montrent les résultats de l'application de ces trois éléments au Centre de services régional.

Tableau 2
Répartition des postes du 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	Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	BRENUA C	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 le Burundi	Total
x	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	13
y	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	30
z	62	68	66	46	41	20	9	7	2	1	0	1	323
Total	66	72	70	50	45	22	11	9	3	2	1	2	366

Note : x = effectifs chargés de la direction et de l'administration du Centre de services régional.

y = effectifs chargés de la gestion des comptes (administration des finances et du personnel).

z = effectifs chargés de la fourniture des services de traitement administratif de base et des services directs.

Tableau 3
Répartition des membres du personnel des missions clientes desservis par le 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	Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	BRENUAC	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 le Burundi	Total
Personnel recruté sur le plan international	644	791	873	703	667	483	127	70	39	24	4	21	4 445
Personnel recruté sur le plan national	620	834	544	310	207	98	30	61	7	4	1	2	2 720
Personnel en tenue	549	346	491	317	320	5	117	84	0	0	0	0	2 229
Total	1 813	1 971	1 908	1 330	1 194	586	274	215	45	28	5	23	9 394

Note : Total des postes financés, en valeur pondérée. Les coefficients de pondération utilisés sont les suivants : 1 pour le personnel recruté sur le plan international ; 0,4 pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue.

38. Il ressort de l'application de la formule de modulation des ressources que le Centre aurait besoin de 366 postes dans les domaines de la gestion des finances et de l'administration du personnel pour l'exercice 2018/19, soit 21 de moins que pour 2017/18 (387 postes), compte non tenu des 40 postes du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et du Service régional de l'informatique et des communications.

Variation des ressources financières demandées

39. Le projet de budget du Centre de services régional pour l'exercice 2018/19 est supérieur de 2 194 800 dollars (6,7 %) au budget approuvé de 2017/18 (33 millions de dollars). Cette augmentation s'explique principalement par l'application d'un taux de vacance plus faible pour le personnel recruté sur le plan international (10 %, contre 20 % en 2017/18) et pour les Volontaires des Nations Unies (10 %, contre 50 % en 2017/18). Elle est en partie contrebalancée par la diminution nette de 19 postes et emplois de temporaire.

40. Les principaux facteurs contribuant à l'augmentation des ressources demandées pour 2018/19 par rapport à 2017/18 sont présentés dans le tableau 4. On trouvera des explications supplémentaires à ce sujet au chapitre III du présent rapport.

Tableau 4
**Principaux facteurs contribuant à la variation des ressources demandées
entre les exercices 2017/18 et 2018/19**

(En milliers de dollars des États-Unis)

Montant approuvé pour 2017/18	33 000,0
<i>Montant</i>	
Personnel civil	2 135,7
<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	2 561,7
<i>Personnel recruté sur le plan national</i>	(608,0)
<i>Volontaires des Nations Unies</i>	182,0
Dépenses opérationnelles	59,1
Montant proposé pour 2018/19	35 194,8

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

41. Le Centre de services régional bénéficie de l'appui de la MONUSCO, qui est propriétaire du site de la Base d'appui d'Entebbe et fournit au Centre un certain nombre de services communs contre remboursement au titre d'un accord opérationnel. Cet accord est actuellement mis à jour et fait l'objet de négociations entre le Centre et la MONUSCO. Sur la base des mémorandums échangés entre le Secrétaire général adjoint à l'appui aux missions et le Sous-Secrétaire général aux services centraux d'appui, le Bureau régional d'achat continuerait d'appuyer le Centre dans toutes ses activités d'achat.

D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays

42. Le Centre continuerait de faciliter la mise en œuvre du Système de gestion de la sécurité des Nations Unies dirigé par le Département de la sûreté et de la sécurité afin de soutenir les organismes, fonds et programmes des Nations Unies, en mettant ses installations de formation à disposition contre remboursement.

43. Le Centre de services régional continuerait de participer aux travaux de l'équipe de pays des Nations Unies en Ouganda. De plus, il prévoit de mettre ses installations de formation à disposition des nombreux organismes des Nations Unies présents en Ouganda, autres que les missions du Département des opérations de maintien de la paix et du Département de l'appui aux missions, dans le cadre du plan de maintien du Centre régional de formation et de conférences à Entebbe. Enfin, en sa qualité de plus grande entité des Nations Unies en Ouganda, le Centre a des entretiens périodiques avec le Ministère des affaires étrangères et le Ministère de la défense au sujet du rôle qu'il exerce en faveur du maintien de la paix dans la région et en Afrique en général.

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

44. S'agissant de l'exercice 2018/19, 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 du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, avalisée par l'Assemblée générale dans sa résolution 70/289. Les indicateurs clefs de performance, correspondant à la

proposition d'organigramme du Centre présentée dans la figure I, prennent en compte de manière détaillée les services proposés au titre des différentes gammes. La composante appui du présent projet de budget comporte des indicateurs de performance et des objectifs présentés ci-après, qui visent à améliorer l'efficacité des opérations du Centre.

45. Les tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats contiennent une analyse par domaine fonctionnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national, personnel en tenue, avantages et états de paie, voyages et demandes de remboursement et d'indemnité du personnel, service aux clients, services financiers et contrôle de conformité, services régionaux de l'informatique et des communications et contrôle intégré des transports et des mouvements. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la composante appui, qui porte sur les opérations internes du Centre de services régional, est présenté au titre du Bureau du Chef. Au cours de l'exercice budgétaire, le Centre contribuera à un certain nombre de réalisations escomptées, en exécutant les produits clefs présentés dans les tableaux ci-après.

Bureau du Chef

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

1.1 Fourniture au Centre de services régional de services d'appui rapides, efficaces, rationnels et performants	de 1.1.1 Engagements budgétaires de l'exercice antérieur et annulés, en pourcentage des engagements reportés d'exercices antérieurs (2016/17 : ≤5 (sans objet) ; 2017/18 : ≤5 % ; 2018/19 : ≤5 %)
	1.1.2 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international non pourvus (2016/17 : 20,5 % ; 2017/18 : 10 % ± 2 % ; 2018/19 : 5 % ± 2 %)
	1.1.3 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil recruté sur le plan international (2016/17 : 47 % ; 2017/18 : ≥40 % ; 2018/19 : ≥40 %)
	1.1.4 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement sur une liste de réserve, de la date limite de dépôt des candidatures à la sélection des candidats, pour tous les postes ouverts à un recrutement international (2016/17 : 21,4 ; 2017/18 : ≤48 ; 2018/19 : ≤48)
	1.1.5 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement à des postes spécifiques, de la date limite de dépôt des candidatures à la sélection des candidats, pour tous les postes ouverts à un recrutement international (2016/17 : 86 ; 2017/18 : ≤130 ; 2018/19 : ≤90)
	1.1.6 Score global sur le tableau de bord environnemental du Département de l'appui aux missions (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 100 ; 2018/19 : 100)
	1.1.7 Respect de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain (2016/17 : 20 % ; 2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 %)

1.1.8 Score global concernant 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 clefs (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : $\geq 1,800$; 2018/19 : $\geq 1,800$)

1.1.9 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2016/17 : 88 % ; 2017/18 : ≥ 98 % ; 2018/19 : ≥ 98 %)

1.1.10 Écart par rapport au plan concernant la demande en termes de quantités prévues et de rapidité des achats (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : sans objet ; 2018/19 : $\leq 20\%$)

Produits

Amélioration des services

- Mise en œuvre du Plan d'action pour l'environnement dans la zone de la mission, conformément à la stratégie environnementale du Département de l'appui aux missions
- Appui à la mise en œuvre de la stratégie et du plan de gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui aux missions

Services d'audit, du contrôle des risques et de la conformité

- Application des recommandations formulées par le Bureau des services de contrôle interne à mettre en œuvre avant la fin de l'année (31 décembre) et de toute autre recommandation en souffrance formulée par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptée par l'administration

Services budgétaires, financiers et d'établissement de rapports

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 35 194 800 dollars
- Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public et aux Règlements financier et règles de gestion financière de l'ONU

Services relatifs au personnel civil

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 408 civils (132 agents recrutés sur le plan international, 270 recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui direct en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement du personnel, la gestion des postes, l'établissement du budget et la gestion de la performance
- Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 712 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 35 membres du personnel civil)
- Appui au traitement de 83 demandes de voyage dans la zone de la mission et de 43 en dehors de ce périmètre à des fins autres que la formation, et de 35 demandes de voyage à des fins de formation présentées par des membres du personnel civil

Services d'ingénierie et de gestion des installations et des infrastructures

- Services d'entretien et de réparation portant sur une installation de la mission dans des locaux fournis par la MONUSCO au Centre de services régional à la Base d'appui d'Entebbe

- Appui de trois projets de construction, de réfection et de transformation gérés par la MONUSCO pour le compte de la Base d'appui d'Entebbe
- Fourniture dans un site de services de nettoyage, d'entretien des périmètres, de lutte phytosanitaire et de blanchisserie ainsi que de services de restauration, gérée par la MONUSCO pour la Base d'appui d'Entebbe

Services de gestion du carburant

- Services d'approvisionnement et de stockage de 291 000 litres de carburant (31 000 litres pour les transports terrestres et 260 000 litres pour les groupes électrogènes et d'autres installations) et lubrifiants dans les points de distribution et les installations de stockage sur un site, assurés par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe

Services de technologies géospatiales, d'informatique et de télécommunications

- Fourniture de 473 radios portatives, 20 radios mobiles pour véhicules et 18 stations de radio de la base et fourniture de services d'appui connexe
- Fourniture de 473 ordinateurs et de 77 imprimantes pour un effectif moyen de 473 utilisateurs civils et en tenue, ainsi que de 243 ordinateurs et 19 imprimantes destinés aux membres des contingents, et fourniture de services d'appui connexe et d'autres services communs

Services médicaux

- Montant prévu au titre des produits et services médicaux, y compris les procédures d'évacuation, en appui au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO)

Services de gestion de la chaîne d'approvisionnement

- Dans la limite des pouvoirs délégués, appui à la planification et à la recherche de fournisseurs pour l'achat de biens et de produits de base d'un montant estimatif de 0,9 million de dollars
- Dans la limite des pouvoirs délégués, gestion et comptabilisation des immobilisations corporelles, des stocks avec ou sans valeur marchande et des équipements dont la valeur est inférieure au seuil d'immobilisation, d'un coût historique total de 11 millions de dollars, et communication de l'information y relative

Services de gestion des véhicules et de transport terrestre

- Montant prévu au titre des coûts d'exploitation et d'entretien de 20 véhicules légers de transport de passagers appartenant à l'ONU, dont l'entretien est assuré par la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO)

Facteurs externes

Plusieurs facteurs peuvent influencer sur la capacité d'exécuter les produits prévus, notamment l'évolution des conditions de sécurité et de la situation politique, économique et humanitaire ou des phénomènes météorologiques non prévus dans les hypothèses budgétaires ; des cas de force majeure ; des modifications apportées aux missions clientes au cours de l'exercice; le non-respect par le Gouvernement du pays hôte des dispositions de l'accord sur le statut des forces ou de l'accord sur le statut de la mission; des retards dans la signature par les États Membres des mémorandums d'accord et des lettres d'attribution concernant le déploiement du personnel en tenue et du matériel ; une rupture de capacités du fait de pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police ; l'impossibilité d'obtenir toutes les autorisations nécessaires au recrutement de candidats sélectionnés à des postes de personnel civil ; des fluctuations des taux de change et des valeurs marchandes non prévues dans le budget.

Section des avantages et des états de paie

46. La Section des avantages et des états de paie fournira des services relatifs aux ressources humaines et aux états de paie aux trois catégories suivantes du personnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue. Elle sera dirigée par un responsable de la prestation de services et proposera la gamme de services suivants : entrée en fonctions et cessation de

service, avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
2.1 Fourniture aux missions clientes de services efficaces et rationnels relatifs aux arrivées et aux départs.	<p>2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 90 jours. (2016/17 : 82 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 % dans un délai de 120 jours)</p> <p>2.1.2 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions du personnel recruté sur le plan international dans un délai de 2 à 7 à sept jours (2016/17 : 100 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %) ; 2018/19 : 98 %/100 % dans un délai de 2 jours et 100 % dans un délai de 7 jours)</p> <p>2.1.3 Accomplissement des formalités de départ du personnel recruté sur le plan international dans un délai de un à cinq jours. (2016/17 : 83 % / 100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 % et 100 % en un jour et 100 % dans un délai de 5 jours)</p>

Produits

- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 1 251 membres du personnel recruté sur le plan international (309 pour la MINUSCA, 155 pour la MINUSMA, 175 pour la MONUSCO, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 159 pour la MINUAD, 40 pour la FISNUA, 190 pour la MINUSS, 16 pour le BRENUAC, 56 pour la MANUSOM et 136 pour le BANUS)
- Entrée en fonctions de membres du personnel recrutés sur le plan international : 147 dont 79 pour la MONUSCO, 12 pour la FISNUA et 56 pour la MINUSS
- Cessation de service de membres du personnel recrutés sur le plan international : 106 dont 3 pour la MINUSCA, 3 pour la MINUSMA, 64 pour la MONUSCO, 13 pour la MINUAD, 5 pour la FINUA, 17 pour la MINUSS et 1 pour la MANUSOM

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
2.2 Fourniture aux clients de services de ressources humaines efficaces et rationnels	<p>2.2.1 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2016/17 : 84 % ; 2017/18 : 99 % ; 2018/19 : 99 %)</p> <p>2.2.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2016/17 : 67 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)</p> <p>2.2.3 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours (2016/17 : 83 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)</p> <p>2.2.4 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours (2016/17 : 79 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)</p>

2.2.5 Traitement des demandes de congé de repos et de détente dans un délai de sept jours à compter de la date d'envoi. (2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 % ; 2018/19 : 90 %)

Produits

- Prorogation de 3 264 contrats de membres du personnel recrutés sur le plan international (53 pour la MINURSO, 487 pour la MINUSCA, 457 pour la MINUSMA, 639 pour la MONUSCO, 508 pour la MINUAD, 115 pour la FISNUA, 567 pour la MINUSS, 35 pour le BNUUA, 24 pour le BRENUAC, 360 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud et 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)
- Versement de prestations à 3 430 membres du personnel recrutés sur le plan international (421 pour la MINUSCA, 686 pour la MINUSMA, 639 pour la MONUSCO, 404 pour la MINUAD, 115 pour la FISNUA, 744 pour la MINUSS, 42 pour le BRENUAC, 356 pour la MANUSOM et 23 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)
- Traitement de 10 790 demandes de congés du personnel recruté sur le plan international (1 742 pour la MINUSCA, 1 803 pour la MINUSMA, 1 244 pour la MONUSCO, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 096 pour la MINUAD, 407 pour la FISNUA, 2 637 pour la MINUSS, 4 pour le BRENUAC, 368 pour la MANUSOM et 479 pour le BANUS)
- Traitement de 687 demandes de primes d'affectation (14 pour la MINURSO, 147 pour la MINUSCA, 90 pour la MINUSMA, 128 pour la MONUSCO, 71 pour la MINUAD, 32 pour la FISNUA, 124 pour la MINUSS, 26 pour la MANUSOM et 55 pour le BANUS)
- Traitement de 1 034 demandes d'indemnités d'installation (17 pour la MINURSO, 221 pour la MINUSCA, 152 pour la MINUSMA, 213 pour la MONUSCO, 94 pour la MINUAD, 41 pour la FISNUA, 166 pour la MINUSS, 32 pour la MANUSOM et 98 pour le BANUS)

Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

3.1.1 Traitement des prorogations de contrat avant la période consacrée aux états de paie (2016/17 : 93 % ; 2017/18 : 99 % ; 2018/19 : 99 %)

3.1.2 Versement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2016/17 : 59 % ; 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 un délai de 7 jours. (2016/17 : 77 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

3.1.4 Pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues (2016/17 : ≤ 0,5 % ; 2017/18 : ≤ 0,5 % ; 2018/19 : ≤ 0,5 %)

3.1.5 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2016/17 : 97 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

Produits

- Prorogation de 2 992 contrats pour le personnel recruté sur le plan national (46 pour la MINURSO, 117 pour la MINUSCA, 324 pour la MINUSMA, 1 406 pour la MONUSCO, 333 pour la MINUAD, 62 pour la FISNUA, 625 pour la MINUSS, 1 pour le BRENUAC et 78 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)
- 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 2 208 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 (211 pour la MINUSCA, 58 pour la MINUSMA, 577 pour la MONUSCO, 241 pour la MINUAD, 102 pour la FISNUA, 825 pour la MINUSS, 4 pour le BRENUAC et 190 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

Gamme de services (personnel en tenue)*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

4.1 Fourniture aux clients de services de paie efficaces et rationnels

4.1.1 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

4.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés moins de trois mois après la cessation de service (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 % ;

4.1.3 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions du personnel en tenue dans un délai de 2 à 7 jours suivant leur arrivée (2016/17 : 89 % / 100 % ; 2017/18 : 98 % / 100 % ; 2018/19 : 98 %)

4.1.4 Accomplissement des formalités de cessation de service du personnel en tenue dans un délai de 3 à 7 jours (2016/17 : 41 % / 100 % ; 2017/18 : 98 % / 100 % ; 2018/19 : 98 %/100 %)

4.1.5 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans les 2 jours suivant l'arrivée (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

4.1.6 Versement des paiements finals au plus tard le dernier jour de la période de service (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

Produits

- Versement de 84 560 traitements et indemnités (1 512 pour la MINURSO, 5 826 pour la MINUSCA, 27 774 pour la MINUSMA, 8 415 pour la MONUSCO, 22 515 pour la MINUAD, 1 813 pour la FISNUA, 16 376 pour la MINUSS, 12 pour l'UNOWA et 317 pour la MANUSOM)
- Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions pour 879 agents en tenue (378 pour la MONUSCO, 146 pour la FISNUA et 355 pour la MINUSS)

- Accomplissement des formalités de cessation de service pour 628 agents en tenue de la MONUSCO
- 19 648 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, la cessation de service ou la prorogation de l'engagement d'agents en tenue (872 pour la MINURSO, 1 022 pour la MINUSCA, 6 650 pour la MINUSMA, 662 pour la MONUSCO, 5 102 pour la MINUAD, 551 pour la FISNUA, 4 689 pour la MINUSS et 100 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité

47. La Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité du personnel devrait fournir aux trois catégories de personnel (personnel recruté sur le plan international, le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue) des services d'émission de billets et de traitement des demandes de remboursement et verserait des avances et des indemnités pour frais d'études au personnel recruté sur le plan international. Elle serait dirigée par un responsable de la prestation des services et proposerait la gamme de services suivants : voyages, demandes de remboursement et d'indemnité et indemnité pour frais d'études.

Gamme de services Voyages

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

5.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en matière de voyages

5.1.1 Traitement des demandes de remboursement des frais de voyage dans un délai de 14 à 20 jours (2016/17 : 62 % / 100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %) ; 2018/19 : 98 %/100 %)

5.1.2 Délivrance des billets pour les voyages dans un délai de 3 à 7 jours (2016/17 : 61 %/98 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 %)

5.1.3 Achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, comme prescrit (2016/17 : 16 % ; 2017/18 : 75 % ; 2018/19 : 75 %)

5.1.4 Renvoi des demandes non conformes de remboursement des dépenses engagées dans un délai de 10 jours civils (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 % / 100 %)

Produits

- Traitement de 8 499 demandes de congé de repos et détente émanant du personnel recruté sur le plan international (1 528 pour la MINUSCA, 1 745 pour la MINUSMA, 587 pour la MONUSCO, 1 855 pour la MINUAD, 1 831 pour la MINUSS, 286 pour la FISNUA et 667 pour le BANUS et la MANUSOM)
- Émission de 23 538 billets d'avion destinés au personnel civil et au personnel en tenue (5 pour la MINURSO, 2 401 pour la MINUSCA, 7 738 pour la MINUSMA, 1 969 pour la MONUSCO, 4 651 pour la MINUAD, 604 pour la FISNUA, 4 403 pour la MINUSS, 380 pour le BRENUEAC, 137 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 516 pour la MANUSOM et 734 pour le BANUS)

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

6.1 Fourniture aux clients de services financiers efficaces et rationnels

6.1.1 Traitement des demandes de remboursement des dépenses engagées dans un délai de 21 jours (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

Produits

- Traitement de 47 230 demandes de remboursement des dépenses engagées (12 pour la MINURSO, 6 214 pour la MINUSCA, 8 831 pour la MINUSMA, 14 664 pour la MONUSCO, 9 634 pour la MINUAD, 539 pour la FISNUA, 5 262 pour la MINUSS, 193 pour le BRENUAC, 205 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 609 pour la MANUSOM et 1 067 pour le BANUS)

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

7.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en matière de demandes d'indemnité pour frais d'études

7.1.1 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2016/17 : 53 % ; 2017/18 : 96 % ; 2018/19 : 96 %)

7.1.2 Pourcentage des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours (2016/17 : 12 % ; 2017/18 : 12 % ; 2018/19 : 12 %)

7.1.3 Pourcentage de renvoi aux missions des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) dans un délai de 14 jours. 2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 % ; 2018/19 : 90%

Produits

- Traitement de 7 295 demandes d'avances et d'indemnités pour frais d'études (155 pour la MINURSO, 907 pour la MINUSCA, 1 095 pour la MINUSMA, 1 491 pour la MONUSCO, 1 186 pour la MINUAD, 266 pour la FISNUA, 1 452 pour la MINUSS, 69 pour le BNUUA, 47 pour le BRENUAC, 195 pour la MANUSOM et 432 pour le BANUS)

Section des services aux clients

48. La création de la Section des services aux clients fait suite à une recommandation formulée à l'issue de l'examen des services partagés et approuvée par le comité de pilotage du projet. Cette Section serait chargée de tous les services aux clients et de la gestion du savoir, apporterait des réponses aux demandes des clients et nouerait des relations avec toutes les missions clientes. Elle serait dirigée par un responsable des services aux clients (P-5) et serait composée des unités suivantes : Groupe de la communication et de la gestion du changement, Groupe de l'appui aux clients et Groupe des relations clients et de la gestion du savoir.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

8.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels et amélioration de leur satisfaction

8.1.1 Réponse aux demandes des clients dans le progiciel iNeed dans un délai de 2 jours ouvrables (2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 75 %)

8.1.2 Réponse aux demandes des clients dans le progiciel iNeed dans un délai de 7 jours ouvrables (2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 % ; 2018/19 : 75 %)

8.1.3 Maintien du niveau de satisfaction des clients, mesuré par 2 enquêtes annuelles, à l'égard de tous les services liés à l'entrée en fonctions et à la cessation de service, aux voyages autorisés au titre des avantages du personnel, aux voyages, aux demandes de remboursement des frais de voyage, aux indemnités pour frais d'études, destinés au personnel recruté sur le plan international, au personnel recruté sur le plan national et au personnel en tenue, et à l'égard des fournisseurs (2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 % ; 2018/19 : 75 %)

Produits

- Traitement de 29 750 demandes concernant le personnel recruté sur le plan international (139 pour la MINURSO, 5 018 pour la MINUSCA, 4 253 pour la MINUSMA, 7 082 pour la MONUSCO, 5 380 pour la MINUAD, 756 pour la FISNUA, 5 467 pour la MINUSS, 93 pour le BRENUAC et 1 562 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)
- Chaque année, 2 enquêtes sont effectuées auprès des groupes de clients du Centre

Section des services financiers et du contrôle de conformité

49. La Section des services financiers et du contrôle de conformité devrait remplir les principales fonctions comptables, tenir le grand livre, gérer les états relatifs aux créances et aux dettes, procéder au rapprochement des comptes, au traitement des factures et assurer des opérations de caisse. 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'acquitterait du traitement des factures afférentes aux voyages pour toutes les catégories de personnel, tâche qui relevait auparavant des gammes de services Voyages au titre des réunions et de la formation, Personnel en tenue et Voyages autorisés au titre des avantages du personnel.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

9.1 Fourniture efficace et rationnelle aux clients de l'information financière et d'un appui en matière de gestion

9.1.1 Établissement de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 %)

9.1.2 Règlement des factures valides des fournisseurs dans un délai de 27 jours (2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

9.1.3 Obtention d'un escompte pour règlement anticipé de la part des fournisseurs (2016/17 : 97 % ; 2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 %)

9.1.4 Traitement des paiements autres que les émoluments dans les 3 jours ouvrables suivant le traitement des paiements automatiques (2016/17 : 91 % ; 2017/18 : 85 % ; 2018/19 : 85 %)

9.1.5 Pourcentage des traitements du personnel recruté sur le plan international versés au plus tard à la date limite (2016/17 : 100 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 %)

9.1.6 Pourcentage des rapports mensuels de contrôle interne émis dans le délai indiqué dans les instructions permanentes (2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 %)

Produits

- Établissement de 216 rapports financiers mensuels conformes aux normes IPSAS (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 18 missions clientes, dont la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la MINUAD, la FISNUA, la MINUSS, le BRENUAC, l'ONUCI, la MANUSOM, le BANUS, le Bureau de l'Envoyé 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, l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, la Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUM), la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, le Bureau des Nations Unies au Burundi, le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, le Centre de services régional et d'autres missions
- Établissements des états de rapprochement bancaire mensuels pour les 12 banques dépositaires de comptes des missions clientes
- Traitement de 76 476 factures de fournisseurs (9 269 pour la MINUSCA, 10 843 pour la MINUSMA, 14 444 pour la MONUSCO, 10 759 pour la MINUAD, 2 815 pour la FISNUA, 12 232 pour la MINUSS, 707 pour le BRENUAC, 14 128 pour la MANUSOM et le BANUS, 40 pour la MENUM, 1 239 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le BNUUA et le Centre de services régional)

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

9.2 Respect du cadre de contrôle financier interne 9.2.1 Les examens de contrôle interne montrent que le cadre de contrôle est respecté (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 %)

Produits

- Réalisation de 4 examens et publication de rapports pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional d'Entebbe
- 2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre

Services régionaux de l'informatique et des communications

50. Les Services régionaux de l'informatique et des communications font partie du Centre de services régional depuis 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.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

10.1 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 10.1.1 Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur (2016/17 : 97 %/100 % ; 2017/18 : 97 %/100 % ; 2018/19 : 99 %/100 %)

Produits

- Services fournis pour quelque 82 873 comptes téléphoniques souscrits dans 9 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 BRENUAC, 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*

10.2 Amélioration des compétences du personnel civil et en tenue du Centre et de ses missions clientes pour répondre aux besoins opérationnels et stratégiques

10.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2016/17: 80 %; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 %)

10.2.2 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 (2016/17: 80 %; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 %)

Produits

- Coordination d'au moins 20 formations en matière d'informatique et de communications au Centre
- Rapports trimestriels sur les séances et activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil et en tenue

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

10.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2016/17: quantité inférieure ou égale à 10 %; 2017/18 : quantité inférieure ou égale à 10 %; 2018/19 : quantité inférieure ou égale à 10 %)

10.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2016/17 : quantité supérieure ou égale à 10 %; 2017/18 : quantité supérieure ou égale à 10 %; 2018/19 : 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*

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

10.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant les Services régionaux de l'informatique et des communications (2016/17 : sans objet; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 %)

Produits

- Mise en place de services de mobilité (système hertzien point-multipoint et 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*

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

10.5.1 Mise au point des modules de la Field Support Suite dans les délais imposés par le Centre et ses missions clientes (2016/17: 95 %; 2017/18 : 95 %; 2018/19 : 80 %)

10.5.2 Mise au point des systèmes informatiques intégrés dans les délais imposés par le Centre et ses missions clientes (2016/17: 80 %; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 %)

Produits

- Rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé des adaptations aux modules de la Field Support Suite, le minimum attendu étant de 5 adaptations
- Rapports semestriels sur le nombre d'activités de formation organisées et de participants à ces activités relatives à tous les 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 de tous les 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

51. 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.

52. Au cours de l'exercice 2018/19, 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*

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

11.1.1 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 (2016/17 : 70 % ; 2017/18 : 70 % ; 2018/19 : 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 37 711 passagers (3 058 à la MONUSCO, 9 173 à la FISNUA et 25 480 à la MINUSS)

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

11.2 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	11.2.1 Coordination des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison en coopération avec le Département de l'appui aux missions et le Bureau régional d'achat (2016/17 : 90 %; 2017/18 : 90 %) ; 2018/19 : 90 %)
--	--

Produits

- 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

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

11.3 Coordination des sessions de formation et ateliers techniques relatifs aux transports régionaux à l'intention du personnel des missions de la région	11.3.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2016/17 : 100 %; 2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 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 ou des cas de force majeure

F. Effectifs nécessaires

53. Comme expliqué aux paragraphes 8 à 10 ci-dessus, une fois restructuré, le Centre fournira aux utilisateurs finaux des services plus axés sur le client, plus normalisés, plus ponctuels et de meilleure qualité par l'intermédiaire de quatre sections, à savoir : a) la Section des avantages et des états de paie, b) la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, c) la Section des services aux clients et d) la Section des services financiers et du contrôle de conformité.

54. Le tableau d'effectifs proposé pour le Centre pour l'exercice 2018/19 comprend 408 postes et emplois de temporaire, compte tenu de la proposition de supprimer

21 postes et emplois de temporaire, dont 3 postes soumis à recrutement international (2 P-3, 1 P-2), 16 postes soumis à recrutement national (2 AN et 14 GN) et 2 postes de Volontaire des Nations Unies ainsi que les deux postes (1 P-3 et 1 d'administrateur recruté sur le plan local) qu'il est prévu de créer dans les Services régionaux de l'informatique et des communications pour assurer un soutien à l'École des transmissions militaires des Nations Unies. Il est proposé de mettre fin au programme de transformation des postes des trois dernières années, afin de mieux évaluer l'incidence de cette stratégie sur le Centre.

Tableau 5
Répartition proposée des effectifs du Centre de services régional en 2018/19, par fonction

	Personnel recruté sur le plan international							Total partiel	Personnel recruté sur le plan national		Total partiel	VNU	Total
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	SM		AN	GN			
Bureau du Chef													
Postes approuvés 2017/18	–	1	1	3	5	2	6	18	4	21	25	6	49
Postes proposés 2018/19	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Variation nette	–	–	–	–	–	1	1	2	1	5	6	(2)	6
Section des avantages et des états de paie (anciennement : Section chargée du personnel recruté sur le plan international)													
Postes approuvés 2017/18	–	–	1	4	6	2	22	35	8	86	94	1	130
Postes proposés 2018/19	–	–	1	4	7	1	23	36	9	65	74	–	110
Variation nette	–	–	–	–	1	(1)	(1)	1	1	(21)	(20)	1	(20)
Section chargée du personnel recruté sur le plan national													
Postes approuvés 2017/18	–	–	1	1	6	–	7	15	4	32	36	1	52
Postes proposés 2018/19	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Variation nette	–	–	(1)	(1)	(6)	–	(7)	(15)	(4)	(32)	(36)	(1)	(52)
Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité													
Postes approuvés 2017/18	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Postes proposés 2018/19	–	–	1	3	3	–	12	19	4	55	59	–	78
Variation nette	–	–	1	3	3	–	12	19	4	55	59	–	78
Section chargée du personnel en tenue													
Postes approuvés 2017/18	–	–	1	1	3	1	6	12	5	43	48	–	60
Postes proposés 2018/19	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Variation nette	–	–	(1)	(1)	(3)	(1)	(6)	(12)	(5)	(43)	(48)	–	(60)
Section des services aux clients													
Postes approuvés 2017/18	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Postes proposés 2018/19	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Variation nette	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Section des services financiers et du contrôle de conformité													

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>							Total partiel	<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		Total partiel	<i>VNU</i>	Total
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	SM		AN	GN			
	Postes approuvés 2017/18	–	–	1	4	4	–		20	29			
Postes proposés 2018/19	–	–	1	4	3	–	18	26	8	57	65	–	91
Variation nette	–	–	–	–	(1)	–	(2)	(3)	(2)	–	(2)	–	(5)
Services régionaux de l'informatique et des communications													
Postes approuvés 2017/18	–	1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Postes proposés 2018/19	–	1	–	1	5	–	7	14	1	9	10	–	24
Variation nette	–	–	–	–	1	–	–	1	1	–	1	–	2
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements													
Postes approuvés 2017/18	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Postes proposés 2018/19	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Effectif total approuvé 2017/18	–	2	6	18	30	5	73	134	31	254	285	8	427
Effectif total proposé 2018/19	–	2	6	20	27	4	73	132	30	240	270	6	408
Variation nette	–	–	–	2	(4)	(1)	–	(3)	(2)	(14)	(16)	(2)	(21)

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

Bureau du Chef du Centre de services régional

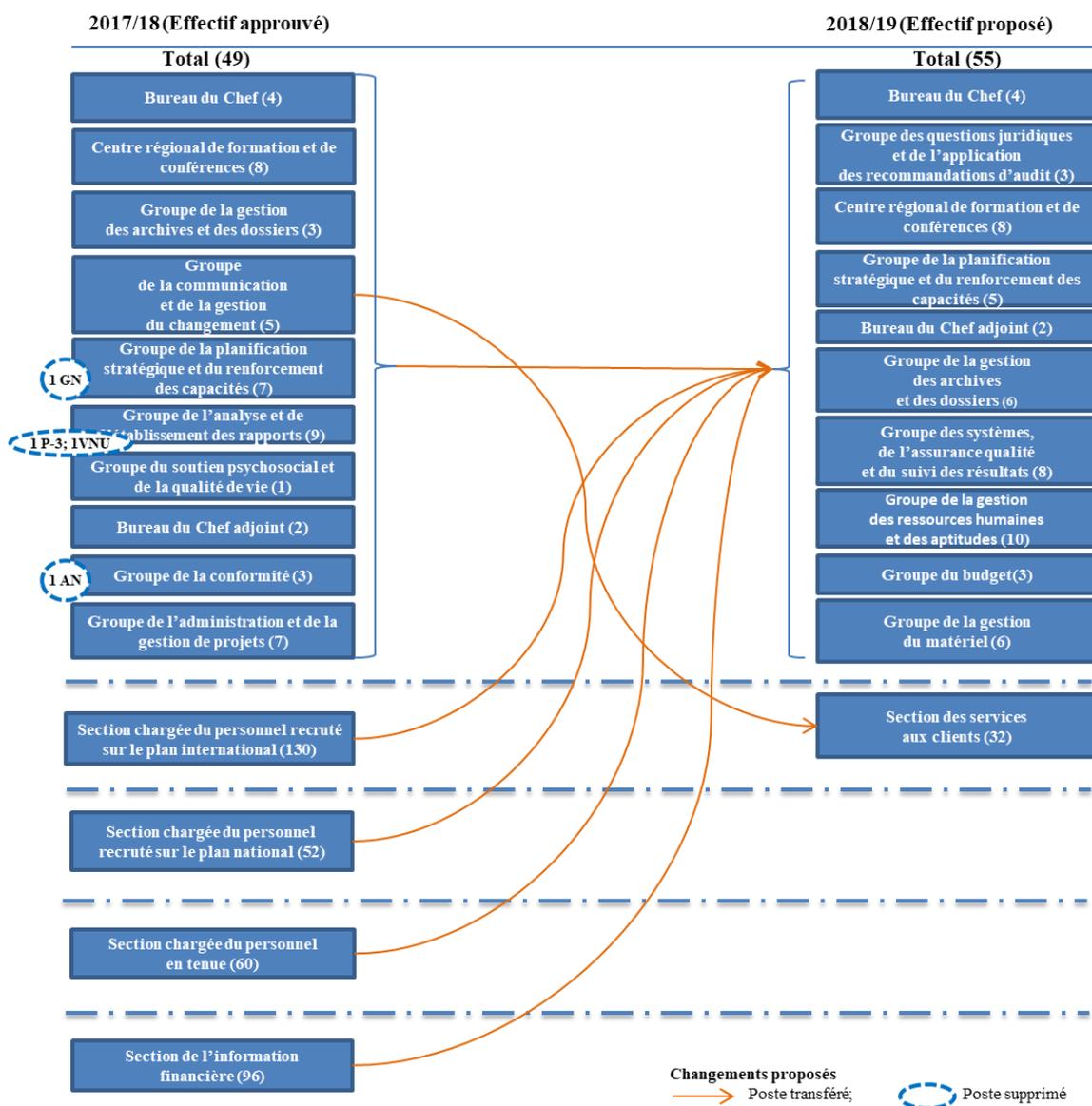
Personnel recruté sur le plan international : augmentation nette de 2 postes

Personnel recruté sur le plan national: augmentation nette de 6 postes

Volontaires des Nations Unies : diminution de 2 postes

55. Le Bureau du Chef du Centre de services régional définit les orientations générales et dirige les opérations du Centre. 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 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; la planification des effectifs et la gestion 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; et la coordination et l'exécution de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements stratégiques, conformément aux décisions de l'Assemblée générale. 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 changements proposés pour le Bureau du Chef
du Centre de services régional d'Entebbe



Abréviations : AN : administrateur recruté sur le plan national ; GN = agent des services généraux recruté sur le plan national 1 AN administrateur ; VNU : Volontaire des Nations Unies.

Tableau 6
Changements proposés : Bureau du Chef du Centre de services régional

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe	1	P-2	Transfert	Origine : Gamme de services Indemnité pour frais d'études
Groupe des questions juridiques et de l'application des recommandations d'audit	2	1 P-3 et 1 AN	Transfert	Origine : ancien Groupe de la conformité
	1	GN	Transfert	Origine : ancienne Gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	2	1 GN et 1 SM	Transfert	Origine : Groupe du contrôle interne (Section de l'information financière)
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	7	1 P-2, 2 SM, 1 AN et 3 GN	Transfert	Origine : Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports
	1	P-4	Transfert	Origine : Groupe de la planification stratégique
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes	6	1 P-3, 1 P-2, 1 SM et 3 GN	Transfert	Origine : Groupe de l'administration et de la gestion de projets
	2	1 P-3 et 1 AN	Transfert	Origine : ancienne Gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	1	P-4	Reclassement	De P-3
	(1)	P-3	Reclassement	À P-4
	1	VNU	Transfert	Origine : Gamme de services Indemnité pour frais d'études
Groupe du budget	1	VNU	Transfert	Origine : Groupe du soutien psychosocial et de la qualité de vie
	1	SM	Transfert	Origine : Gamme de services des voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	1	AN	Transfert	Origine : ancienne Gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue)
	1	GN	Transfert	Origine : Groupe de l'administration et de la gestion de projets

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe	1	P-2	Transfert	Origine : Gamme de services Indemnité pour frais d'études
Groupe de la gestion du matériel	3	1 P-3 et 2 GN	Transfert	Origine : Gamme de services des voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
	1	GN	Transfert	Origine : Gamme de services Fournisseurs (Section de l'information financière)
	2	GN	Transfert	Origine : ancienne Gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
Groupe de la communication et de la gestion du changement	(5)	1 P-4, 1 SM, 1 GN et 2 VNU	Transfert	Destination : Groupe de la communication et de la gestion du changement (Section des services aux clients)
Groupe de la planification stratégique	(1)	P-4	Transfert	Destination : Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats
	(1)	1 GN	Suppression	–
Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports	(7)	1 P-2, 2 SM, 1 AN et 3 GN	Transfert	Destination : Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats
	(2)	1 P-3 et 1 VNU	Suppression	–
Groupe de l'administration et de la gestion de projets	(6)	1 P-3, 1 P-2, 1 SM et 3 GN	Transfert	Destination : Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes
	(1)	GN	Transfert	Destination : Groupe du budget
Groupe de la conformité	(2)	1 P-3 et 1 AN	Transfert	Groupe des questions juridiques et de l'application des recommandations d'audit
	(1)	AN	Suppression	–
Groupe du soutien psychosocial et de la qualité de vie	(1)	VNU	Transfert	Destination : Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes
Total	6			

56. Outre les quatre nouvelles sections proposées, un certain nombre de transferts ont également été proposés dans le Bureau du Chef du Centre.

57. Il est proposé de transférer un poste de classe P-2 au Bureau du Chef, afin d'aider à la coordination et à l'exécution de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements stratégiques, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et du Département de l'appui aux missions.

58. Pour le Groupe de la planification stratégique, il est proposé de transférer les fonctions de renforcement des capacités au nouveau Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes et un poste de classe P-4 au Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, relevant tous les deux du

Bureau du Chef adjoint. Il est également proposé de supprimer un poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

59. Conformément à la restructuration proposée des fonctions, il est en outre proposé que le Groupe de la conformité relève directement du Bureau du Chef du Centre, et non plus du Chef adjoint. Il est également proposé de rebaptiser le Groupe de la conformité juridique en Groupe des questions juridiques et de l'application des recommandations d'audit et de reclasser un poste d'administrateur recruté sur le plan national en poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

60. Dans le cadre de la restructuration des groupes sur la base de leurs fonctions, il est également proposé de transférer le Groupe de la communication et de la gestion du changement du Bureau du Chef du Centre à la Section des services aux clients.

61. Il est en outre proposé de transférer un poste d'agent du Service mobile et un poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national de la Section des services financiers au Groupe de la gestion des archives et des dossiers afin d'appuyer l'application du Système de gestion électronique des documents.

62. Afin de renforcer la gestion des ressources humaines du Centre de services régional, il est proposé de créer un nouveau Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes, qui regroupera les fonctions du Groupe de l'administration et de la gestion de projets (1 P-3, 1 P -2, 1 SM et 3 G), de la Gamme de services Administration des arrivées et des départs de la Section chargée du personnel recruté sur le plan international (1 P-3 et 1 AN), du Groupe du soutien psychosocial et de la qualité de vie (1 VNU) et de la Gamme de services Indemnité pour frais d'études (1 VNU) Il est également proposé de reclasser le poste P-3 de la Gamme de services Administration des arrivées et des départs de la Section chargée du personnel recruté sur le plan international en poste de spécialiste des ressources humaines (P-4). Le titulaire de ce poste sera chargé de mettre en œuvre les stratégies de gestion qui seront élaborées en collaboration avec le Département de l'appui aux missions et de fournir une orientation stratégique à la direction et au siège au sujet de toutes les questions de politique et de gestion du personnel ainsi que de celles de procédures.

63. À l'heure actuelle, le Groupe de l'administration et de la gestion de projets, qui est dirigé par un spécialiste des ressources humaines, est chargé des fonctions budgétaires. Afin d'améliorer les fonctions financières et budgétaires, il est proposé de créer un nouveau Groupe du budget, qui relèvera directement du Chef adjoint. Il est également proposé de transférer trois postes, dont un poste d'agent du Service mobile de la Gamme de services Voyages et opérations connexes de la Section chargée du personnel recruté sur le plan international, un poste d'administrateur recruté sur le plan national de la Gamme de services Ressources humaines et états de paie de la Section chargée du personnel en tenue, et un poste d'agent des services généraux recruté sur le plan national du Groupe de l'administration et de la gestion de projets.

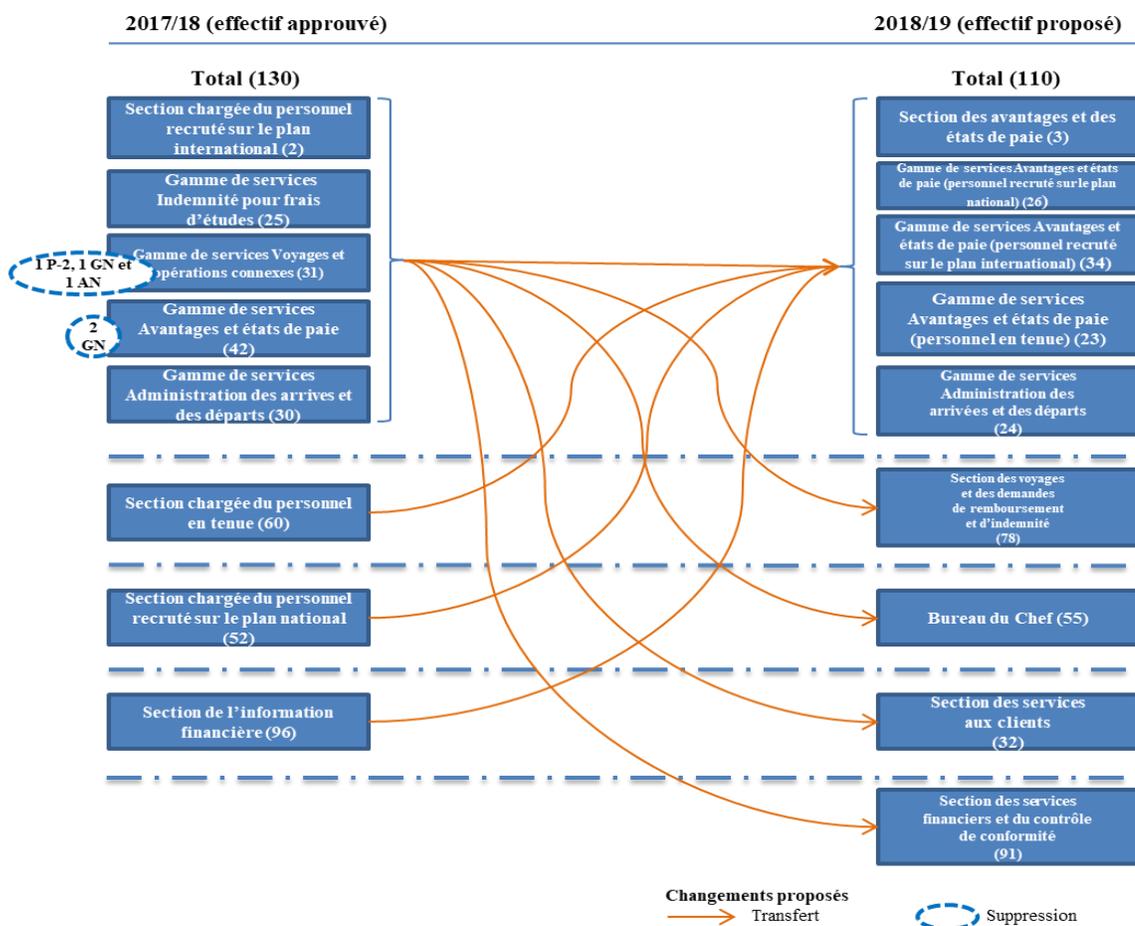
64. Depuis le lancement des modules de gestion des actifs et du matériel d'Umoja, le Centre est responsable de la gestion de tous les actifs des missions clientes. Conformément à la recommandation formulée par le Comité des commissaires aux comptes dans son rapport, il est proposé de créer un Groupe de la gestion du matériel en transférant 6 postes, à savoir : un poste de P-3 de la Gamme de services Voyages et opérations connexes de la Section chargée du personnel recruté sur le plan national; et cinq postes d'agent des services généraux recrutés sur le plan national de la Gamme de services Fournisseurs de la Section de l'information financière (1 agent des services généraux recrutés sur le plan national), de la Gamme de services Administration des arrivées et des départs de la Section chargée du personnel recruté sur le plan international (2 agents des services généraux recrutés sur le plan national); et de la Gamme de services Ressources humaines et états de paie (2 agents des services généraux recrutés sur le plan national).

65. Afin de faciliter la rationalisation des fonctions et de créer des synergies, il est proposé de fusionner le Groupe des systèmes et de l'assurance qualité et le Groupe de l'établissement de rapports. Le nouveau groupe sera baptisé Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats et sera chargé de gérer et contrôler tous les modules d'Umoja, y compris le traitement de tous les problèmes techniques d'Umoja et les accès à la Field Support Suite, le lancement de toutes les fonctionnalités d'Umoja, y compris la formation et l'appui, et d'améliorer continuellement les procédures du Centre. Sept postes seront transférés du Groupe de l'analyse et de l'établissement des rapports (1 P-2, 2 SM, 1 AN et 3 GN), et un du Groupe de la planification stratégique (1 P-4).

Section des avantages et des états de paie (ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan international)

66. Dans le cadre de la restructuration du Centre de services régional, l'ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan international sera rebaptisée Section des avantages et des états de paie et comprendra les gammes de services suivantes : Administration des arrivées et des départs, Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), et Avantages et états de paie (personnel en tenue). Il est proposé que les Gammes de services Voyages et opérations connexes et Indemnité pour frais d'études soient rattachées à la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, qui remplacera la Section chargée du personnel recruté sur le plan national. Les modifications qu'il faudrait apporter au tableau d'effectifs pour créer la Section des avantages et des états de paie, qui sera supervisée par un responsable de la prestation de services (P-5), sont illustrées dans la figure III et expliquées dans le tableau 7.

Figure III
Récapitulatif des modifications à apporter au tableau d'effectifs pour la création
proposée de la Section des avantages et des états de paie



Abréviations : AN = administrateur recruté sur le plan national et GN = agent des services généraux recruté sur le plan national.

Tableau 7

Changements proposés : Section des avantages et des états de paie (ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan international)

<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	1	Administrateur recruté sur le plan national	Transfert	Origine : Bureau du responsable de la prestation de services (Section du personnel recruté sur le plan national)
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), anciennement Avantages et états de paie	1	Agent du Service mobile	Transfert	Origine : gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue)

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
	(1)	Administrateur recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
	(6)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de l'appui aux clients (Section des services aux clients), gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) (Section des avantages et des états de paie), gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section des avantages et des états de paie), gamme de services Fournisseurs (Section des services financiers et du contrôle de conformité)
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Suppression	–
Administration des arrivées et des départs	(1)	P-3	Transfert	Destination : Groupe des relations clients et de la gestion du savoir (Section des services aux clients)
	(1)	Agent du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Voyages (Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité)
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) (Section des avantages et des états de paie)
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de la gestion du matériel (Bureau du Chef)
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3	1 P-4 et 2 P-3	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie et Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
	1	P-2	Transfert	Origine : ancien Bureau du Chef (Section chargée du personnel en tenue)
	3	Agent du Service mobile	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie et Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel en tenue)
	1	Administrateur recruté sur le plan national	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue)
	10	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Avantages et états de paie (Section du personnel recruté sur le plan international), Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue) et Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue)
	5	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Indemnités pour frais d'études (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue) et Ressources humaines et états de paie (Section chargée 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>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	5	1 P-4, 1 P-3 et 3 SM	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie et Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
	1	P-3	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue)
	3	Agent du Service mobile	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international) et Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
	3	Administrateur recruté sur le plan national	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan national) et Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	14	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan national), Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national), Opérations de caisse (Section de l'information financière), Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national), Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan national) et Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
Voyages et opérations connexes	(28)	1 P-4, 2 P-3, 6 SM, 1 AN et 18 GN	Transfert	Destination : Groupe des relations clients et de la gestion du savoir (Section des services aux clients), gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité (Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité), Groupe du budget (Bureau du Chef adjoint) et gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
	(1)	P-2	Suppression	–
	(1)	Administrateur recruté sur le plan national	Suppression	–
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Suppression	–
Indemnité pour frais d'études	(18)	1 P-4, 2 SM, 1 AN et 14 GN	Transfert	Destination : gamme de services Indemnité pour frais d'études (Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité)
	(1)	P-2	Transfert	Destination : Bureau du Chef
	(1)	VNU	Transfert	Destination : Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes (Bureau du Chef adjoint)
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe des relations clients et de la gestion du savoir (Section des services aux clients)

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
	(3)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe des relations clients et de la gestion du savoir (Section des services aux clients), Groupe de l'appui aux clients (Section des services aux clients)
Total	(20)			

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

67. L'actuelle gamme de services Avantages et états de paie continuera d'assurer des services d'administration des ressources humaines et des fonctions liées aux états de paie pour le personnel recruté sur le plan international, sachant que les services en charge des ressources humaines et des états de paie sont interdépendants et doivent se coordonner étroitement afin d'exécuter les fonctions liées à la paie. La fonction d'approbation hors cycle sera transférée de la gamme de services Administration des arrivées et des départs et intégrée dans la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international). Les fonctions de gestion des ressources humaines, ainsi que les ressources chargées de leur exécution, seront transférées de l'ancienne gamme de services Voyages liés aux avantages du personnel à la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), afin de regrouper toutes les fonctions relatives aux avantages et aux prestations du personnel recruté sur le plan international sous l'autorité d'un même responsable. Compte tenu de l'importance croissante des fonctions de gestion des ressources humaines dans la gamme de services, et en vue de renforcer ces fonctions, il est proposé de changer l'intitulé du poste du responsable de la gamme de services de fonctionnaire d'administration de la classe P-4 en spécialiste des ressources humaines (P-4).

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

68. Il est proposé d'étendre la gamme de services Administration des arrivées et des départs, assurés actuellement au personnel recruté sur le plan international, au personnel recruté sur le plan national et à celui en tenue. Ces changements sont conformes à la stratégie globale de restructuration. À l'heure actuelle, la gamme de services est dirigée par un fonctionnaire d'administration de la classe P-4. Toutefois, compte tenu de la spécificité des prestations traitées par la gamme de services, il est proposé de modifier l'intitulé de ce poste pour en faire un spécialiste des ressources humaines, afin de renforcer les fonctions de gestion des ressources humaines de la gamme de services et d'améliorer la prestation de services.

Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue), ancienne gamme de services Ressources humaines et états de paie, qui relevait de la Section chargée du personnel en tenue

69. Dans le cadre du projet de restructuration, il est proposé que la gamme de services Ressources humaines et états de paie, qui relève actuellement de la Section chargée du personnel recruté sur le plan national, soit renommée gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue) et placée sous l'autorité de la Section des avantages et des états de paie. Au total, 23 postes seront transférés des entités suivantes : a) ancienne gamme de services Ressources humaines et états de paie relevant de la Section chargée du personnel en tenue (1 P-4, 1 P-3, 2 SM, 1 AN et 15 GN) ; b) ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes, relevant de la

Section chargée du personnel recruté sur le plan national (1 P-3) ; c) ancien Bureau du Chef du Centre de services régional (1 P-2) ; d) gamme de services Administration des arrivées et des départs, relevant de la Section chargée du personnel en tenue (1 SM). Il est proposé que les fonctions relatives aux voyages et aux opérations connexes soient transférées à la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité.

70. Pour l'exercice 2018-2019, il est proposé que les entités relevant de l'actuelle Section chargée du personnel en tenue soient fusionnées pour devenir la gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue) et soit rattachée à la Section des avantages et des états de paie, afin de maintenir les fonctions liées à la gestion des ressources humaines et aux états de paie du personnel en tenue dans une même gamme de services, sachant que les équipes chargées de ces fonctions sont interdépendantes et qu'elles doivent se coordonner étroitement pour exécuter les activités relatives à la paie. Conformément au projet de restructuration, il est proposé que les fonctions relatives aux voyages et aux demandes de remboursement et d'indemnité soient transférées aux gammes de services correspondantes et que les fonctions de facturation des billets (factures fournisseurs) pour l'envoi des effets personnels soient transférées à la gamme de services Fournisseurs, qui relève de la Section des services financiers et du contrôle de conformité.

Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Avantages et états de paie, qui relevait de la Section chargée du personnel recruté sur le plan national

71. Pour l'exercice 2018-2019, il est proposé que les entités relevant de l'actuelle Section chargée du personnel recruté sur le plan national soient fusionnées pour devenir la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), afin de maintenir les fonctions liées à la gestion des ressources humaines et aux états de paie du personnel recruté sur le plan national dans une même gamme de services, sachant que les équipes chargées de ces fonctions sont interdépendantes et qu'elles doivent se coordonner étroitement pour exécuter les activités relatives à la paie.

Ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan national

72. Conformément à la restructuration proposée du Centre de services régional pour l'exercice 2018/19, l'ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan national sera démantelée. Il est proposé de transférer les postes des anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie et Voyages et opérations connexes aux unités administratives suivantes : Section des avantages et des états de paie, Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, Section des services aux clients, Section des services financiers et du contrôle de conformité et Bureau du Chef. En outre, il est proposé de supprimer trois postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national et 1 poste de Volontaire des Nations Unies. Les modifications qu'il est proposé d'apporter au tableau d'effectifs de l'ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan national sont résumées dans le tableau 8.

Tableau 8
Changements proposés : ancienne Section chargée 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>
Bureau du responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)	(3)	1 P-5, 1 AN et 1 GN	Transfert	Destination : Section des avantages et des états de paie, Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, Section des services aux clients, Section des services financiers et du contrôle de conformité et Bureau du Chef.
Ressources humaines et états de paie	(22)	1 P-4, 2 P-3, 2 SM, 3 AN et 14 GN	Transfert	
Voyages et opérations connexes	(23)	4 P-3, 5 SM et 14 GN	Transfert	
	(3)	GN	Suppression	–
	(1)	VNU	Suppression	–
Total	(52)			

Ancienne Section chargée du personnel en tenue

73. Dans le cadre du projet de restructuration du Centre de services régional pour l'exercice 2018/19, il est également proposé de supprimer l'ancienne Section chargée du personnel en tenue et de transférer les postes correspondants aux nouvelles sections devant être créées. Il est proposé de transférer les postes des anciennes gammes de services Ressources humaines et états de paie, Administration des arrivées et des départs et Voyages et opérations connexes aux unités administratives suivantes : Section des avantages et des états de paie, Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, Section des services aux clients, Section des services financiers et du contrôle de conformité et Bureau du Chef. En outre, il est proposé de supprimer trois postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national. Les modifications qu'il est proposé d'apporter au tableau d'effectifs de l'ancienne Section chargée du personnel en tenue sont détaillées dans le tableau 9.

Tableau 9
Changements proposés : Section chargée du personnel en tenue

<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	(1)	P-5		Destination : Section des avantages et des états de paie, Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, Section des services aux clients, Section des services financiers et du contrôle de conformité et Bureau du Chef
	(2)	1 P-2 et 1 GN	Transfert	
Ressources humaines et états de paie	(27)	1 P-4, 1 P-3, 3 SM, 2 AN et 20 GN	Transfert	
	(1)	GN	Suppression	

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Administration des arrivées et des départs	(8)	1 P-3, 1 SM, 1 AN et 5 GN	Transfert] Destination : Section des avantages et des états de paie, Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, Section des services aux clients, Section des services financiers et du contrôle de conformité et Bureau du Chef
Voyages et opérations connexes	(19)	1 P-3, 2 SM, 2 AN et 14 GN	Transfert	
	(2)	GN	Suppression	
Total	(60)			

Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité (nouvelle section née de la fusion des gammes de services Voyages et opérations connexes relevant des sections chargées du personnel recruté sur le plan international, du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue)

74. Sous la direction d'un responsable de la prestation de services (P-5), la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité sera en charge des activités suivantes : a) fourniture de services relatifs aux voyages et aux demandes de remboursement et d'indemnité pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en tenue) ; b) traitement des avances au titre de l'indemnité pour frais d'études ; c) traitement des demandes relatives au personnel recruté sur le plan international dans toutes les missions clientes. Les fonctions relatives aux demandes de remboursement et d'indemnité et à l'indemnité pour frais d'études seront transférées à cette section, qui sera divisée en trois gammes de services intitulées Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études. Les modifications qu'il faudrait apporter au tableau d'effectifs pour créer la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité sont illustrées dans la figure IV et détaillées dans le tableau 10.

Figure IV
**Récapitulatif des modifications à apporter au tableau d'effectifs
 pour la création proposée de la Section des voyages et des demandes
 de remboursement et d'indemnité**

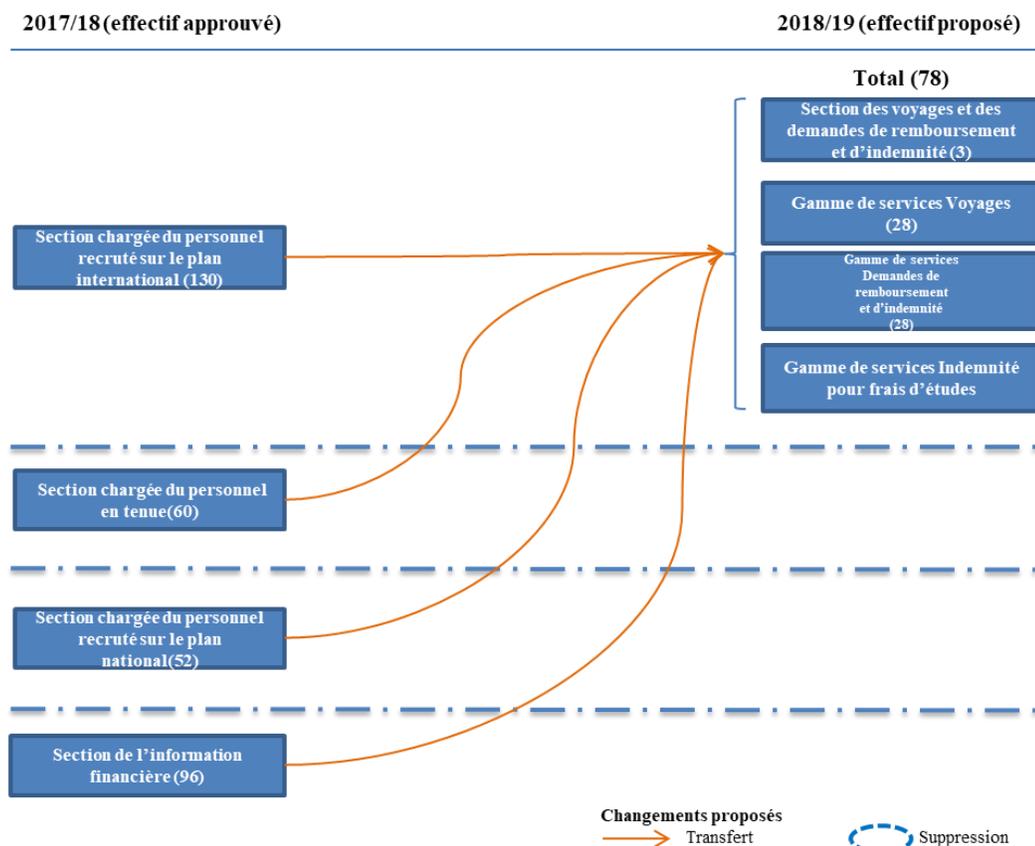


Tableau 10
Changements proposés : Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité

<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	3	1 P-5, 1 AN et 1 GN	Transfert	Origine : ancien Bureau du responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
Voyages	7	1 P-4, 1 P-3, 1 AN et 4 SM	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Voyages et opérations connexes et Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
	21	GN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Indemnité pour frais d'études (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue), ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel en tenue), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	P-4	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue)
	(1)	P-3	Reclassement	À la classe P-4
	1	P-4	Reclassement	De la classe P-3
	6	SM	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Fournisseurs et Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue) ; gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national) ; Section de l'information financière et gamme de services Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	1	AN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel en tenue)
	19	GN	Transfert	Origine : anciennes sections chargées du personnel recruté sur les plans national et international
Indemnité pour frais d'études	18	1 P-4, 2 SM, 1 AN et 14 GN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Indemnité pour frais d'études (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	1	P-3		Origine : ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
Total	78			

Gamme de services Voyages

75. Dans l'organigramme actuel, les services relatifs aux voyages sont répartis entre les quatre gammes de service ci-après, qui relèvent de trois sections différentes : la

gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), la gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue), la gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international) et la gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national). Afin de renforcer les fonctions relatives aux voyages, il est proposé de créer deux sous-groupes, à savoir la gamme de services Voyages et la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité, afin de desservir toutes les missions clientes. Le Centre de services régional sera ainsi mieux à même de superviser les transactions et les processus connexes. La gamme de services Voyages se composera de 28 postes transférés d'anciennes gammes de services supprimées, comme indiqué dans le tableau 10.

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

76. Dans l'organigramme actuel, les services relatifs aux demandes de remboursement et d'indemnité sont répartis entre les quatre gammes de service ci-après : la gamme de services Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), la gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue), la gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international) et la gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national). Conformément à la restructuration proposée pour l'exercice 2018-2019, le Centre de services régional regroupera les fonctions relatives aux demandes de remboursement et d'indemnité dans une même gamme de services, ce qui permettra d'améliorer les services fournis grâce à un meilleur contrôle et à des gains d'efficacité. La gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité sera composée de 28 postes transférés d'anciennes gammes de services démantelées, comme indiqué dans le tableau 8.

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

77. Il est proposé de transférer la gamme de services Indemnité pour frais d'études à la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité. Ce transfert est conforme à la restructuration générale qui vise à organiser les sections prestataires de services en fonction des services fournis. Dans cette optique, il est proposé de transférer 18 postes (1 P-4, 1 P-3, 1 AN, 2 SM et 14 GN) de la gamme de services Indemnité pour frais d'études (Section chargée du personnel recruté sur le plan international) et 1 poste P-3 de la Gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national).

Section des services aux clients (nouvelle section)

78. La création d'une section des services aux clients est l'une des principales recommandations issues de l'examen indépendant des services partagés gérés par le Département de l'appui aux missions, recommandation qui a été approuvée par le Comité de projet. Durant l'exercice 2018-2019, il est proposé de créer une Section des services aux clients, dirigée par un chef de la classe P-5 qui sera transféré du Bureau du responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel en tenue). Le chef sera responsable des relations clients, de la gestion du savoir et de l'appui aux clients pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en uniforme) dans toutes les missions clientes présentes en Afrique. En outre, le Groupe de la communication et de la gestion du changement, qui relevait du Bureau du Chef, sera transféré à la Section des services aux clients afin de renforcer la communication avec les missions clientes. Le fait d'allouer des ressources pour la prestation de services aux clients devrait

améliorer la qualité des services et accroître le niveau de satisfaction des clients. La Section des services aux clients sera composée de 30 postes et de 2 postes de Volontaires des Nations Unies transférés d'autres sections.

79. Les modifications à apporter au tableau d'effectifs pour créer la Section des services aux clients sont indiquées dans la figure V et détaillées dans le tableau 11.

Figure V

Récapitulatif des modifications à apporter au tableau d'effectifs pour la création proposée de la Section des services aux clients

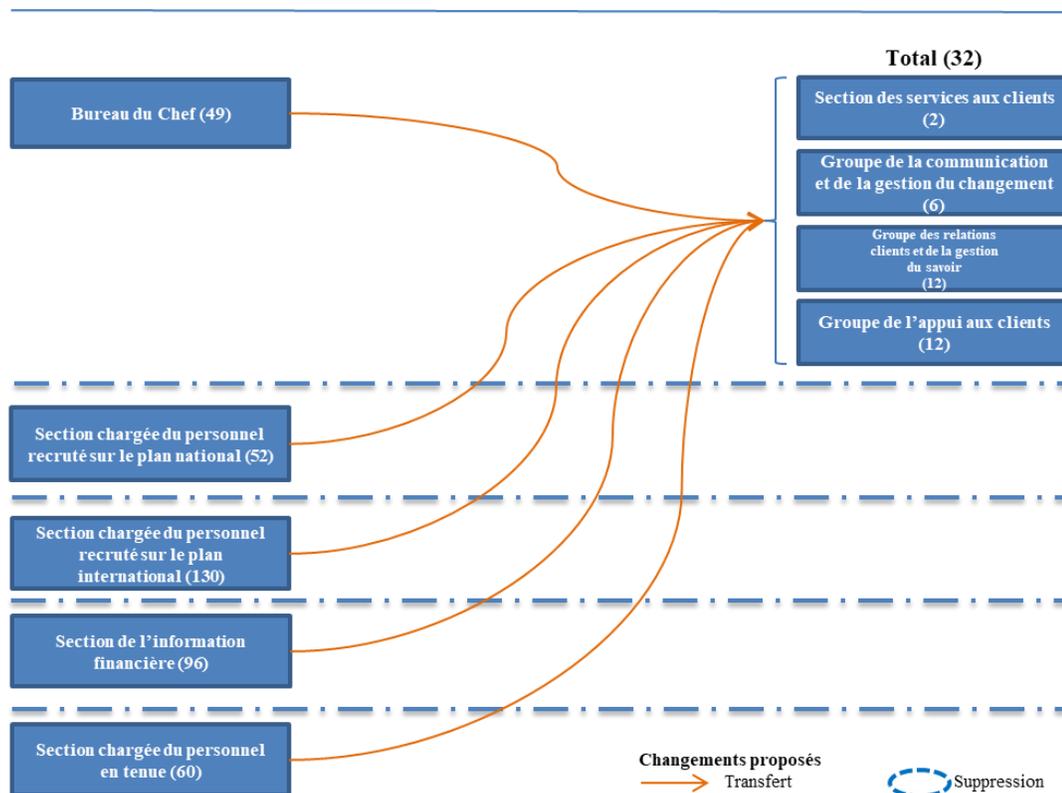


Tableau 11
Changements proposés : Section des services aux clients

<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 Section des services aux clients	1	P-5	Transfert	Origine : ancien Bureau du responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel en tenue)
	1	GN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes, Responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
Groupe de la communication et de la gestion du changement	5	1 P-4, 1 SM, 1 GN et 2 VNU	Transfert	Origine : ancien Groupe de la communication, de la gestion du changement et de la relation client (Bureau du Chef)

<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 Section des services aux clients	1	P-5	Transfert	Origine : ancien Bureau du responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel en tenue)
	1	AN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Fournisseurs
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	1	P-3	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel en tenue)
	1	AN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	10	GN	Transfert	Origine : anciennes gammes de services Indemnité pour frais d'études et Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue), ancienne gamme de services Administration des arrivées et des départs (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national) et ancienne gamme de services Fournisseurs (Section de l'information financière)
Groupe de l'appui aux clients	1	P-3	Réaffectation	Origine : ancienne gamme de services Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
	1	AN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
	10	GN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), ancienne gamme de services Opérations de caisse (Section de l'information financière), ancienne gamme de services Indemnité pour frais d'études, ancien Bureau du responsable de la prestation de services (Section chargée du personnel en tenue), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national), ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international) et ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel en tenue)
Total	32			

Bureau du Chef, Section des services aux clients

80. Il est proposé que la Section des services aux clients soit dirigée par un responsable des services aux clients (P-5) ayant une solide expérience dans le domaine des ressources humaines, compte tenu de la nécessité d'assurer des services axés sur le client et de veiller à ce que les membres de l'équipe aient une bonne connaissance des politiques. Le responsable serait secondé par un assistant administratif (agent des services généraux recruté sur le plan national) transféré de l'ancienne Section chargée du personnel recruté sur le plan national.

Groupe de la communication et de la gestion du changement

81. Le Groupe de la communication et de la gestion du changement sera responsable des communications internes et externes pour le Centre de services régional. En outre, la fonction d'assistance iNeed et le système de gestion des appels relèveront de ce groupe, qui mènera des enquêtes de satisfaction périodiques auprès des clients et du personnel.

Groupe des relations clients et de la gestion du savoir

82. Conformément aux recommandations issues de l'examen indépendant des services partagés gérés par le Département de l'appui aux missions, le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir sera en charge de la politique en matière de relation avec la clientèle et des activités de gestion des services, qui relèvent actuellement du Groupe de la communication et de la gestion du changement. En outre, il est proposé que le Groupe soit responsable des activités de gestion du savoir pour l'ensemble du Centre et qu'il commence par mettre en place un cadre de gestion des connaissances.

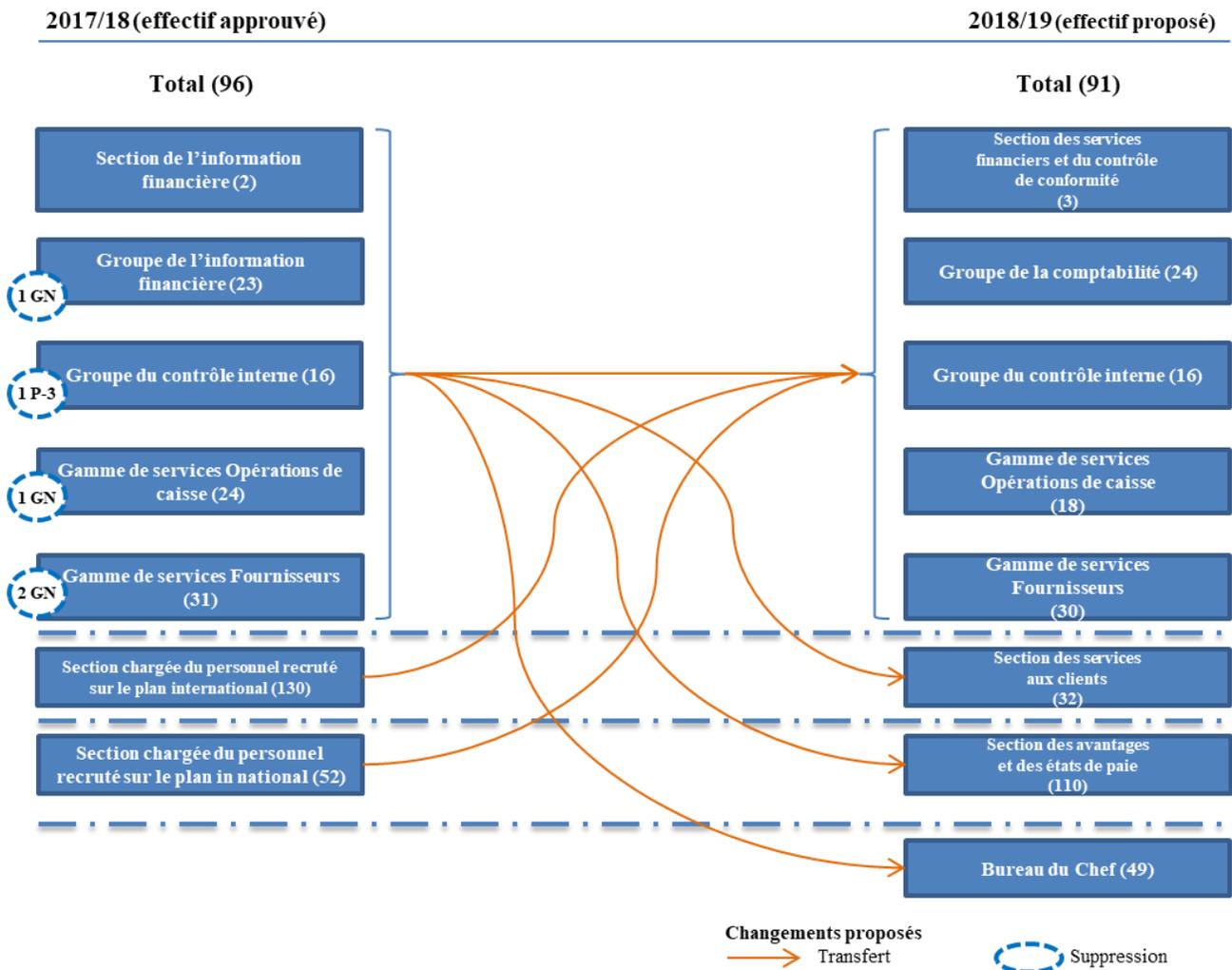
Groupe de l'appui aux clients

83. Le Groupe de l'appui aux clients est appelé à devenir la vitrine des services partagés et à en constituer l'expérience aux yeux des clients du Centre de services régional. Dans cette optique, le Groupe devra résoudre les problèmes relatifs aux ressources humaines, aux finances et aux voyages en faisant preuve d'écoute, de fiabilité et d'empathie, et fournir une assistance dans ces domaines, afin de gagner la confiance et la loyauté des clients du Centre de services régional. Le Groupe sera divisé en deux équipes interdisciplinaires, chacune dirigée par un expert dans les domaines des finances et des ressources humaines, et il devra fournir une assistance en ce qui concerne les processus de bout en bout, l'alignement des compétences et la gestion de la performance, tout en améliorant les services à la clientèle. L'objet de ce nouveau groupe est d'établir un modèle de centre de contact opérationnel intégré et une stratégie pour le traitement des demandes des clients, afin de prendre en compte les besoins des clients et d'améliorer leur niveau de satisfaction, avec un système d'appui à plusieurs niveaux au centre duquel figurera le Centre de services régional, qui assurera la cohérence et l'harmonisation de l'assistance fournie aux clients, et autour duquel rayonneront les unités desservant les missions clientes, qui assisteront les clients en personne et rendront directement compte au Centre de services régional, qui leur fournira en permanence des orientations et des directives. Le Centre de services régional supervisera le modèle de plateforme aéroportuaire avec le groupe de l'appui aux clients créé au sein du BANUS et composé de membres du personnel du Bureau d'appui.

**Section des services financiers et du contrôle de conformité
(ancienne Section de l'information financière)**

84. La Section de l'information financière devient la Section des services financiers et du contrôle de conformité afin de refléter l'importance et le rôle croissants des fonctions financières, au-delà de l'établissement de rapports. Ces changements mettent également en évidence le rôle essentiel que joue la Section dans la gestion des risques et le contrôle de conformité par l'intermédiaire du Groupe du contrôle interne. Les gammes de services Opérations de caisse et Fournisseurs resteront sous l'autorité du responsable de la Section, qui supervisera les quatre groupes qui composent la Section, à savoir le Groupe du contrôle interne, le Groupe de la comptabilité, la Gamme de services Fournisseurs et la Gamme de services Opérations de caisse. Les modifications à apporter au tableau d'effectifs pour la Section des services financiers et du contrôle de conformité sont indiquées dans la figure VI et expliquées dans le tableau 12.

Figure VI
Récapitulatif des modifications apportées au tableau d'effectifs pour la Section des services financiers et du contrôle de conformité



Abréviation : GN = Agent des services généraux recruté sur le plan national.

Tableau 12

Changements proposés : Section des services financiers et du contrôle de conformité

<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 Section des services financiers et du contrôle de conformité	1	AN	Transfert	Origine : ancien Groupe du contrôle interne (Section de l'information financière)
Groupe du contrôle interne	(1)	P-3	Suppression	–
	(1)	SM	Transfert	Destination : Groupe de la gestion des archives et des dossiers (Bureau du Chef adjoint)
	(2)	AN	Transfert	Destination : Groupe de la comptabilité (Section des services financiers et du contrôle de conformité) ; Bureau du responsable (Section des services financiers et du contrôle de conformité)
	4	GN	Transfert	Origine : gamme de services Opérations de caisse (Section de l'information financière), gamme de services Indemnité pour frais d'études (Section chargée du personnel recruté sur le plan international), gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan international)
Groupe de la comptabilité (ancien Groupe de l'information financière)	2	GN	Transfert	Origine : ancienne gamme de services Voyages et opérations connexes (Section chargée du personnel recruté sur le plan national) ; gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan national)
	(1)	GN	Suppression	–
Gamme de services Fournisseurs	(1)	AN	Transfert	Destination : Groupe de la communication et de la gestion du changement (Section des services aux clients)
	(2)	GN	Suppression	–
	2	GN	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (Section chargée du personnel recruté sur le plan international) et gamme de services Ressources humaines et états de paie (Section chargée du personnel en tenue)
Opérations de caisse	(1)	SM	Transfert	Destination : Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), Section des avantages et des états de paie
	(4)	GN	Transfert	Destination : Groupe du contrôle interne (Section des services financiers) et Groupe de l'appui aux clients (Section des Services aux clients)
	(1)	GN	Suppression	–
Total	(5)			

Groupe du contrôle interne

85. Le Groupe du contrôle interne continuera d'assurer la solidité et le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne dans toutes les gammes de services du Centre de services régional, notamment en veillant au respect des règles et des règlements applicables. Le Groupe sera également chargé de veiller au respect constant du cadre du COSO et de mener régulièrement des activités de suivi concernant tous les processus et dispositifs de contrôles applicables. Il devra en outre effectuer les rapprochements bancaires pour toutes les banques dépositaires de comptes des missions clientes.

Groupe de la comptabilité

86. Le Groupe de l'information financière devient le Groupe de la comptabilité. Ses fonctions resteront inchangées et comprennent notamment les activités suivantes : établissement de rapports financiers mensuels et de fin d'année, traitement du recouvrement des coûts et des avis de décaissement, tenue à jour du grand livre, traitement des demandes relatives à la TVA et présentation des résultats, et fourniture de tous les services liés à la comptabilité, y compris l'analyse et le suivi des postes non soldés. Par ailleurs, la fonction d'établissement des rapprochements bancaires pour le compte provisoire du Programme des Nations Unies pour le développement est transférée de la Section chargée du personnel recruté sur le plan national au Groupe de la comptabilité, dans un souci de rationalisation.

Gamme de services Fournisseurs

87. Les fonctions de la gamme de services Fournisseurs restent inchangées mais englobent désormais le traitement de toutes les factures fournisseurs, y compris celles ayant trait aux voyages et à l'expédition des effets personnels, qui sont actuellement gérées par d'autres gammes de services. La centralisation des opérations relatives aux factures fournisseurs dans une même gamme de services devrait permettre de mieux contrôler le processus et de réaliser des gains d'efficacité, grâce au regroupement des ressources sous l'autorité d'un seul responsable.

Gamme de services Opérations de caisse

88. Les fonctions de la gamme de services Opérations de caisse resteront inchangées et comprendront les activités suivantes : traitement des paiements par chèque et des transferts électroniques de fonds, tenue à jour des éléments concernant les partenaires pour le personnel et les fournisseurs, traitement des transferts locaux, traitement des paiements hors cycle, traitement des états de paie, traitement des transferts internationaux, signature d'ordres relatifs aux opérations bancaires, gestion des relations bancaires et préparation des demandes d'envoi de fonds pour toutes les banques dépositaires de comptes des missions clientes du Centre de services régional.

Service régional de l'informatique et des communications

89. Durant l'exercice 2018/19, le cadre opérationnel du Service régional de l'informatique et des communications engloberait notamment un appui à l'École des transmissions militaires des Nations Unies destiné à octroyer une formation au personnel de transmission des pays fournisseurs de contingents de manière à ce qu'il puisse installer, exploiter, résoudre et entretenir des systèmes d'information et de communication essentiels dans les zones reculées et dans les lieux d'affectation à haut risque, ce qui permettra d'assurer la connectivité 24 heures sur 24 et sept jours sur sept avec le commandement de la Mission, la police et d'autres responsables au siège de la Mission.

90. Les modifications à apporter au tableau d'effectifs du Service régional de l'informatique et des communications sont récapitulées dans le tableau 13.

Tableau 13
Changements proposés pour le Service régional de l'informatique et des communications

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe des projets spéciaux	1	P-3	Création	Nouveau poste
	1	Administrateur recruté sur le plan national	Création	Nouveau poste
Total	2			

Groupe des projets spéciaux

91. L'École des transmissions militaires des Nations Unies a été créée en 2015 grâce à une contribution volontaire de deux ans de la part d'un État membre pour remédier aux graves lacunes dans les capacités du personnel de transmission des missions de maintien de la paix. L'ONU dépend du personnel de transmission des pays fournisseurs de contingents et de policiers pour installer, exploiter, résoudre et entretenir des systèmes d'information et de communication essentiels dans les zones reculées et dans les lieux d'affectation à haut risque afin d'assurer la connectivité 24 heures sur 24 et sept jours sur sept avec le commandement de la Mission, la police et d'autres responsables au siège de la Mission. La contribution volontaire de deux ans s'est achevée le 31 décembre 2017 et a été reconduite au titre de l'exercice 2018/19 en raison d'un événement particulier et de la coordination stratégique au Siège. L'appui logistique et opérationnel des activités de formation à l'Académie et dans les missions n'avait pas été prévu, dans l'espoir que l'ONU pourrait assurer seule le maintien de ces services.

92. L'École des transmissions militaires des Nations Unies a prouvé son efficacité et sa synergie avec le Service régional de l'informatique et des communications et a donc été incorporée dans le portefeuille du Service, tout en continuant d'appuyer le programme et de réaliser des économies d'échelle. À la fin de décembre 2017, l'École avait formé plus de 2 500 membres du personnel des Nations Unies et soldats de la paix aux techniques de transmission, contribuant au renforcement de l'interopérabilité et des moyens de commandement et de contrôle. Le programme a aussi favorisé la tenue de trois stages qui ont permis aux femmes membres du personnel de transmission de se doter des compétences techniques nécessaires pour travailler efficacement dans le cadre des Nations Unies. Au total, 113 femmes originaires de 44 pays ont été formées. Les activités de formation ont été organisées et coordonnées par un spécialiste des opérations de formation ad hoc, dont le programme ne pourra plus disposer des services à compter du 30 juin 2018. Afin de continuer à bénéficier d'un appui en matière de renforcement des capacités de transmission et de préparation aux missions, il est proposé de créer un poste P-3 de fonctionnaire des opérations de formation et un poste d'administrateur associé de formation recruté sur le plan national au sein du Groupe des projets spéciaux du Service. Les deux postes sont considérés essentiels au maintien des relations à long terme avec les diverses parties prenantes dans la région et au-delà.

93. Le fonctionnaire chargé des opérations de formation (P-3) et le fonctionnaire associé chargé des opérations de formation (administrateur recruté sur le plan national) assureraient la coordination opérationnelle, la logistique et la

communication au niveau de l'École des transmissions militaires des Nations Unies. Les éléments requis seraient en contact avec la composante stratégique au Siège pour mettre en oeuvre et suivre le programme de l'École des transmissions militaires des Nations Unies à Entebbe et dans les bureaux extérieurs, y compris l'établissement de rapports sur les cours, les participants, les programmes scolaires, les enseignements tirés, les difficultés rencontrées et les domaines appelant des améliorations. Ils assureraient la liaison avec les composantes transmissions sur le terrain et représenteraient l'Académie dans la région.

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 (2016/17)	Montant alloué (2017/18)	Dépenses prévues (2018/19)	Variation	
				Montant	Pourcentage
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)	(5) = (4)/(2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	18 775,5	16 640,4	19 202,1	2 561,7	15,4
Personnel recruté sur le plan national	5 763,7	8 177,9	7 569,9	(608,0)	(7,4)
Volontaires des Nations Unies	178,9	164,0	346,0	182,0	111,0
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	35,7	–	–	–	–
Total partiel	24 753,8	24 982,3	27 118,0	2 135,7	8,5
Dépenses opérationnelles					
Consultants	532,5	135,7	140,0	4,3	3,2
Voyages	584,1	300,0	298,5	(1,5)	(0,5)
Installations et infrastructures	4 303,3	2 541,9 ^a	2 437,8	(104,1)	(4,1)
Transports terrestres	97,3	81,3	91,3	10,0	12,3
Communications et informatique	5 484,5	4 164,6 ^b	4 241,2	76,6	1,8
Santé	46,3	178,0	128,0	(50,0)	(28,1)
Matériel spécial	–	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	530,8	616,2 ^c	740,0	123,8	20,1
Total partiel	11 578,8	8 017,7	8 076,8	59,1	0,7
Total brut	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7
Recettes provenant des contributions du personnel	2 686,6	2 993,6	3 078,6	85,0	2,8
Total net	33 646,0	30 006,4	32 116,2	2 109,8	7,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7

^a Le montant initialement approuvé au titre des installations et infrastructures était de 2 530 000 dollars. Un montant de 11 900 dollars y a été ajouté aux fins de comparaison avec les dépenses prévues pour 2018/19.

^b Représente l'ensemble des montants alloués au titre des communications et de l'informatique aux fins de comparaison avec les dépenses prévues pour 2018/19.

^c Le montant initialement approuvé au titre des fournitures, services et matériel divers était de 628 100 dollars. Un montant de 11 900 dollars en a été retranché aux fins de comparaison avec les dépenses prévues pour 2018/19.

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 2016/17</i>	<i>Taux budgétisé 2017/18</i>	<i>Projection 2018/19</i>
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	20,5	20,0	10,0
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs recrutés sur le plan national	51,6	50,0	15,0
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	9,7	6,0	12,0
Volontaires des Nations Unies	62,5	50,0	10,0

95. Les taux de vacance élevés enregistrés pendant l'exercice 2016/17 tiennent principalement au fait que le recrutement aux postes d'administrateur recruté sur le plan national a pris du retard, d'où le taux de vacance plus élevé que prévu (51,6 %), tout comme celui des Volontaires des Nations Unies. Suite à l'accélération des activités de recrutement au cours de la deuxième moitié de l'exercice considéré, 24 sur 31 postes d'administrateur recruté sur le plan national ont été pourvus au 30 juin 2017, ce qui a ramené le taux de vacance à 22,6 %.

96. Les taux de vacance proposés pour le Centre de services régional pour l'exercice 2018/19 tiennent compte des taux effectifs moyens observés pour les six premiers mois de l'exercice 2017/18 et des taux d'occupation des postes constatés au 31 janvier 2017, ainsi que des réductions proposées au tableau d'effectifs et des activités de recrutement en cours, qui sont pour la plupart à un stade très avancé.

C. Formation

97. Le programme de formation pour l'exercice 2018/19, pour lequel des ressources d'un montant de 319 400 dollars sont demandées, témoigne de l'accent mis sur l'amélioration des compétences administratives et techniques et de gestion du personnel du Centre. Les cours de formation porteront sur l'administration, le budget, la finance, les transports aériens, les ressources humaines, la gestion, le développement organisationnel et la sécurité.

98. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2018/19 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	–
Voyages	
Voyages au titre de la formation	102,5
Fournitures, services et matériel divers	
Honoraires, fournitures et services	24,0
Total	126,5

99. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2018/19, 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 2016/17</i>	<i>Nombre prévu 2017/18</i>	<i>Nombre proposé 2018/19</i>	<i>Nombre effectif 2016/17</i>	<i>Nombre prévu 2017/18</i>	<i>Nombre proposé 2018/19</i>
Formation interne	672	476	451	997	1 310	261
Formation externe	24	23	26	2	8	9
Total	696	499	477	999	1 318	270

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.

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	2,561,7	15,4 %

- **Gestion : actualisation du taux de vacance de postes et des dépenses communes de personnel comme suite à la révision de l'ensemble des prestations**

101. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) l'application d'un taux de vacance de postes de 10 %, contre 20 % pour 2017/18, et l'application d'un taux de 83 % pour les dépenses communes de personnel, contre 74 % pour 2017/18, l'ensemble des prestations pour les nouveaux membres du personnel ayant changé; b) le reclassement proposé de deux postes P-3 à P-4 ; c) la création proposée d'un poste P-3. L'augmentation des ressources nécessaires est en partie compensée par la suppression proposée de trois postes soumis à recrutement international (2 P-3 et 1 P-2).

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan national	(608,0)	(7,4 %)

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

102. La diminution des dépenses prévues s'explique principalement par la suppression proposée de 16 postes soumis à recrutement national (2 administrateurs et 14 agents des services généraux) et l'application d'un taux de vacance de 12 % pour les agents des services généraux, contre 6 % pour 2017/18, compensée en partie par : a) l'application d'un taux de vacance de 15 % pour les administrateurs, contre 50 % pour 2017/18 ; b) la création proposée d'un poste d'administrateur recruté sur le plan national.

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

	<i>Variation</i>	
Volontaires des Nations Unies	182,0	111 %

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

103. L'augmentation des ressources demandées s'explique par l'application d'un taux de vacance de 10 % pour les Volontaires des Nations Unies, contre un taux de 50 % pour 2017/18, en raison du nombre plus élevé de Volontaires des Nations Unies pendant l'exercice actuel, en partie compensée par la suppression de deux postes de Volontaire des Nations Unies.

	<i>Variation</i>	
Installations et infrastructures	(104,1)	(4,1 %)

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

104. La diminution des dépenses prévues s'explique principalement par l'achèvement des travaux d'amélioration du Centre de services régional, ainsi que par l'absence de provisions pour l'achat de matériel de sûreté et de sécurité et la location de matériel de bureau. Elle est en partie annulée par l'augmentation de la part des services communs fournis par la MONUSCO incombant au Centre compte tenu de la base de la méthode basée sur les effectifs, à 55,9 % contre 53,4 % pour 2017/18.

	<i>Variation</i>	
Transports terrestres	10,0	12,3 %

• **Paramètres budgétaires : moyens et produits revus à la hausse**

105. La variation s'explique principalement par : a) l'augmentation de 11,2 % du prix unitaire du litre de carburant, à 0,89 dollar le litre, contre 0,80 dollar le litre pour 2017/18, sur la base des taux du marché ; b) l'augmentation du nombre de véhicules qu'il est prévu d'utiliser pendant l'exercice 2018/19, à 20 véhicules, contre 19 pour 2017/18. Cela est conforme à l'étude réalisée pour établir la liste des biens, y compris les véhicules, qui ont été officiellement transférés au Centre en août 2017.

	<i>Variation</i>	
Santé	(50,0)	(28,1 %)

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

106. La variation s'explique principalement par la diminution des dépenses prévues au titre des fournitures médicales pour 408 fonctionnaires, contre 427 pour 2017/18.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	123,8	20,1 %

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

107. La variation s'explique principalement par les frais de transport relatifs à toutes les acquisitions prévues, qui sont regroupés dans cette catégorie de dépenses.

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

108. 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 35 194 800 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019 ;
- 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 2018-2019.

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 71/293 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

Le projet de budget pour 2018/19 contient des informations sur l'état d'avancement des tâches confiées au Centre de services régional lors d'exercices antérieurs. En outre, il contient un exposé détaillé de tous les besoins en ressources, qui tient compte des conclusions de l'étude du pilier Services partagés réalisée par le Département de l'appui aux missions.

Le Centre a proposé de se restructurer durant l'exercice 2018/19 dans le but de fournir aux utilisateurs finaux des services plus axés sur le client, plus normalisés, plus ponctuels et de meilleure qualité. Il n'a pas de personnel des services organiques dans sa structure.

Le Centre a un groupe spécialement chargé des fonctionnaires et le délai d'exécution des recrutements fait l'objet d'un suivi dans le cadre du plan de recrutement annuel.

compte des mesures prises et des résultats obtenus dans le cadre de son prochain rapport d'ensemble (par. 22).

Se félicite de l'action que continue de mener le Secrétaire général afin qu'il soit tenu compte de la problématique hommes-femmes dans les activités de maintien de la paix des Nations Unies et prie le Secrétaire général de veiller à ce que les conseillers principaux pour la problématique hommes-femmes relèvent directement, dans toutes les opérations de maintien de la paix des Nations Unies, du chef de mission (par. 24).

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).

Le Centre a examiné les candidatures au poste de cordonnateur pour les questions relatives à la situation des femmes. Le rôle de ce dernier est de fournir un appui au Chef du Centre dans l'exécution de ses responsabilités en matière d'égalité des sexes et de veiller à ce que la direction s'engage à créer une culture institutionnelle qui favorise la représentation des femmes à tous les niveaux professionnels et rende des comptes en la matière.

Le recrutement s'effectue dans le respect de l'instruction administrative [ST/AI/2016/1](#) qui porte sur le dispositif de sélection du personnel et d'encadrement de la mobilité. Tout est fait pour que la sélection des candidats appelés à pourvoir des postes vacants de la catégorie des administrateurs tienne compte de la problématique femmes-hommes.

Le Centre continuera d'utiliser les bâtiments à usage de bureaux 1 à 4 qui disposent d'un système de ventilation naturel installé dans le cadre de l'action qu'il mène pour réduire son empreinte écologique globale tout en veillant à ce que les ajustements à apporter aux normes de sécurité au travail pour les fonctionnaires soient minimales. En outre, le bâtiment du Centre régional de formation et de conférences est doté d'un système de climatisation central qui devrait être opérationnel durant l'exercice 2018/19. Le système comprendra des capteurs qui mesureront la consommation d'eau et d'énergie et la qualité de l'air, ce qui permettra au Centre de services régional de prendre des mesures correctives en cas de surconsommation. D'autre part, le Centre de services régional propose d'installer un système de surveillance à distance des infrastructures de terrain en vue de moderniser tout le matériel d'approvisionnement et tous les tableaux de distribution ayant besoin d'être surveillés constamment afin de s'assurer que les alarmes qui

Prie 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).

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).

indiquent la nécessité d'un entretien préventif se déclenchent et qu'il y soit donné suite, de garantir l'exécution d'une maintenance corrective et de réduire les coûts des services publics. Des capteurs et des détecteurs de mouvement seront également installés dans les bâtiments et enregistreront l'activité, ce qui permettra de contrôler automatiquement l'éclairage.

Actuellement, la majorité des projets d'investissement sont terminés. Les travaux restants, relatifs à la pose d'un revêtement dur sur les routes, devraient être achevés durant l'exercice 2018/19.

Le Centre propose de créer un groupe de la gestion du matériel dans le Bureau du Chef adjoint pour gérer les biens du Centre. En outre, les nouvelles fonctionnalités d'Umoja relatives aux demandes d'achat, qui exigent que le niveau des stocks soit vérifié avant qu'une demande d'achat soit engagée, renforceront encore les procédures internes et garantiront qu'une vérification du niveau des stocks de matériel informatique et de matériel de communications a bien eu lieu avant tout nouvel achat. Dans les missions, le Chef est le fonctionnaire auquel incombe la responsabilité de veiller à ce que soient observées les politiques établies en matière de passation des marchés et de gestion des biens. D'autre part, les indicateurs de résultats des activités d'appui comprennent ceux relatifs à la gestion des biens et du matériel. Pour l'exercice 2018/19, sur la base de 20 indicateurs clefs de la performance, le Centre vise un score global supérieur à 1 800 sur l'indice de performance en matière de gestion du matériel du Département de l'appui aux missions.

La réalisation des projets de construction, y compris la passation de marché, est une fonction qui relève de la MONUSCO, en coordination avec le Bureau régional d'achat, et tous les efforts sont faits pour conclure des contrats-cadres localement.

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, sur la base des mémorandums échangés entre le Secrétaire

Rappelle la position collective et unanime selon laquelle un seul cas avéré d'exploitation et d'agression sexuelles 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).

général adjoint à l'appui aux missions et le Sous-Secrétaire général aux services centraux d'appui.

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 de la résolution 70/286 de l'Assemblée générale seront présentées dans le rapport du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles.

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 de la résolution 70/286 de l'Assemblée générale seront présentées dans le rapport du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles.

(Résolution 71/293)

Prie le Secrétaire général d'apporter son concours à la Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental, par l'intermédiaire du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) qui assurera des services financiers et administratifs, notamment des services de traitement (par. 4).

Rappelle le paragraphe 30 du rapport du Comité consultatif et, en ce qui concerne les différences quant aux augmentations de traitements du personnel recruté sur le plan national par la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo et par le Centre de services régional, prie le Secrétaire général de préciser les attributions du Centre et de la Mission pour ce qui est des questions administratives se rapportant au Centre (par. 6).

À la mi-août 2017, toutes les fonctions avaient été transférées au Centre, à l'exception de la Caisse et des Voyages, ce qui est, à présent, fait.

La Commission de la fonction publique internationale fixe le barème des traitements applicable à chaque lieu d'affectation. Les traitements des administrateurs recrutés sur le plan national et des agents des services généraux en Ouganda ont été augmentés pour l'exercice 2017/18, à la suite de l'achèvement d'une révision globale du régime des traitements le 21 novembre 2016.

B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

(A/70/742)

Demande ou recommandation

Le Comité consultatif partage la préoccupation du Comité des commissaires aux comptes concernant la poursuite et la fréquence des transferts de ressources entre catégories de dépenses et rubriques budgétaires et à l'intérieur de celles-ci, dans les missions de maintien de la paix (par. 31).

Le Comité note avec regret que les projets de budget des missions pour 2016/17 ne se conforment pas toujours à l'exigence selon laquelle il y a lieu de déterminer s'il est nécessaire de maintenir ou de supprimer les postes restés vacants depuis au moins deux ans (par. 46).

Le Comité consultatif rappelle que, dans sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'atténuer l'impact environnemental global des missions de maintien de la paix. À cet égard, il réaffirme également qu'il importe de veiller à ce que les mesures qui sont jugées les plus efficaces, notamment celles qui portent sur l'élimination, l'enlèvement et le recyclage des biens et matériaux des missions, continuent d'être appliquées en priorité et sans relâche (voir A/68/782, par. 120). Le Comité consultatif attend avec intérêt la version actualisée des politiques de gestion de l'environnement et de gestion des déchets et ne doute pas que les incidences spécifiques qui découleront de l'impact de ces politiques dans les missions figureront dans le prochain rapport sur l'aperçu général, qui rendra également compte de l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet de Service d'assistance technique rapide pour les questions environnementales et climatiques et de la poursuite des efforts déployés pour promouvoir d'autres technologies exploitant des sources d'énergie renouvelables dans les opérations de maintien de la paix (par. 94).

Mesures prises

En ce qui concerne le Centre, les transferts sont décidés en fonction des seuls besoins opérationnels et examinés soigneusement en tenant compte des directives sur la gestion des allocations de crédits, établies selon les conseils du Contrôleur.

Un examen exhaustif des postes qu'il est proposé de maintenir ou de supprimer a été effectué.

Le Centre de services régional continuera d'utiliser les bâtiments à usage de bureaux 1 à 4 qui disposent d'un système de ventilation naturel installé dans le cadre de l'action qu'il mène pour réduire son empreinte écologique globale tout en veillant à ce que les ajustements à apporter aux normes de sécurité au travail pour les fonctionnaires soient minimales. En outre, le bâtiment du Centre régional de formation et de conférences est doté d'un système de climatisation central qui devrait être opérationnel durant l'exercice 2018/19. Le système comprendra des capteurs qui mesureront la consommation d'eau et d'énergie et la qualité de l'air, ce qui permettra au Centre de services régional de prendre des mesures correctives en cas de surconsommation. D'autre part, le Centre de services régional propose d'installer un système de surveillance à distance des infrastructures de terrain en vue de moderniser tout le matériel d'approvisionnement et tous les tableaux de distribution ayant besoin d'être surveillés constamment afin de garantir que les alarmes qui indiquent la nécessité d'un entretien préventif se déclenchent et qu'il y soit donné suite, de garantir l'exécution d'une maintenance corrective et de réduire les coûts des services publics. Des capteurs et des détecteurs de mouvement seront également installés dans les bâtiments et enregistreront l'activité ce qui permettra de contrôler automatiquement l'éclairage. Le Centre a fourni des fonds au projet de Service d'assistance technique rapide pour les questions environnementales et climatiques dans le cadre de l'initiative intersectorielle.

En ce qui concerne la gestion des opérations aériennes en général, le Comité consultatif estime que les causes profondes des lacunes et des dysfonctionnements mentionnés aux paragraphes ci-après sont interdépendantes et ne pourront être éliminées que par une action coordonnée des services compétents du Siège, de la Base de soutien logistique des Nations Unies de Brindisi (Italie) et du Centre de services régional, et des missions de maintien de la paix elles-mêmes (par. 118).

Le Comité consultatif regrette que le rapport sur l'aperçu général ne contienne pas de détails sur l'évaluation des tâches et activités des différents services chargés de la gestion et du contrôle des opérations aériennes pour les missions des Nations Unies (par. 130).

Compte tenu de la nécessité d'améliorer le contrôle et la gestion des opérations aériennes, comme en témoignent les observations et recommandations faites aux paragraphes 122 et 126, et des lacunes relevées par le Comité des commissaires aux comptes, en particulier en ce qui concerne le rôle de la Section des transports aériens, du Centre stratégique des opérations aériennes et du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, le Comité est d'avis que cette évaluation globale n'a que trop tardé. Le Comité consultatif recommande donc à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général d'achever au plus vite son évaluation des fonctions et attributions des services chargés de la gestion et du contrôle des opérations aériennes des missions de maintien de la paix, et d'en présenter les résultats de manière exhaustive dans son prochain rapport sur l'aperçu général du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies (par. 131).

La Section des transports aériens du Département de l'appui aux missions est responsable du programme relatif aux opérations aériennes et dirige les activités visant à ce que soit approuvée et publiée une nouvelle directive relative aux rôles et responsabilités du Service des transports aériens du Siège, du Centre stratégique des opérations aériennes de Brindisi (Italie) et du module aérien du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements d'Entebbe. En décembre 2017, la Division du soutien logistique du Département de l'appui aux missions a défini clairement les attributions du Centre stratégique des opérations aériennes et de la section des transports aériens.

La Section des transports aériens du Département de l'appui aux missions est chargée de mener cette évaluation complète ainsi que d'actualiser et de définir, ou de clarifier, les attributions des différents bureaux relevant de son autorité. Cette évaluation a été achevée durant l'initiative du Secrétaire général, tout comme la révision du manuel des opérations aériennes produit par le Département des opérations de maintien de la paix dont le texte a déjà été soumis aux cadres dirigeants du Département de l'appui aux missions pour approbation.

Quand les documents de gouvernance auront été approuvés, le Centre stratégique des opérations aériennes et le module aérien du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements pourront réviser leurs instructions permanentes, leurs indicateurs de résultats, leurs programmes de travail et leurs définitions d'emploi en conséquence.

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

Le Comité souligne la nécessité d'une planification et d'une budgétisation réalistes et d'un renforcement du contrôle et du suivi des projets, notamment par les bureaux compétents du Département de l'appui aux missions au Siège et de la Base de soutien logistique des Nations Unies de Brindisi, en particulier des projets s'étendant sur plus d'un cycle budgétaire. L'on devrait trouver dans chaque projet de budget des informations détaillées sur les projets pluriannuels, notamment un état général de l'avancement des travaux au moment de la présentation du budget, les projets d'un montant de 1 million de dollars ou plus devant par ailleurs être clairement identifiables dans le projet de budget (par. 157).

Le Comité consultatif attend avec intérêt d'examiner les résultats de l'analyse en cours sur la possibilité de remplacer une partie du parc de véhicules légers par des berlines, des véhicules polyvalents ou des véhicules de substitution (par. 160).

Les projets de budget pour l'exercice 2018/19 continuent d'être établis avec plus d'exactitude et tiennent compte des ressources approuvées pour 2017/18 et des tendances historiques, toutes les demandes en ressources étant étayées. D'autre part, le Centre de services régional a mis en place un accord de prestation de services avec la Base de soutien logistique des Nations Unies de Brindisi qui fournira un appui technique sous forme d'études de faisabilité et se chargera de l'administration à distance de tous les projets de construction actuels et futurs du Centre, ce qui permettra de mieux assurer leur contrôle et leur suivi, vu que le Centre n'en a pas les moyens.

Le Centre compte sur l'aide de la MONUSCO en ce qui concerne les transports terrestres. Toutefois, il continuera d'examiner ses demandes en véhicules et de les adapter au mieux à ses besoins opérationnels. Il ne se propose pas d'acheter d'autres véhicules pendant l'exercice considéré.

[\(A/71/836/Add.9\)](#)

*Demande**Réponse*

Le Comité consultatif considère qu'il faudrait que le prochain rapport du Secrétaire général sur le Centre de services régional d'Entebbe donne des compléments d'information sur les vols d'évacuation sanitaire (par. 14).

Le Comité consultatif ne s'oppose pas à la restructuration proposée et ne doute pas qu'elle permettra de gagner en efficacité et d'améliorer l'appui fourni au personnel des différentes catégories et aux missions clientes. Il compte que le Secrétaire général donne dans son prochain rapport sur le Centre de services régional d'Entebbe des informations sur les gains d'efficacité tirés de la restructuration (par. 15).

Le Comité consultatif rappelle que l'Assemblée générale a décidé, dans sa résolution [69/307](#), d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et fait sienne la proposition du Secrétaire général selon laquelle le Centre rendrait directement des comptes au

Le Département de l'appui aux missions fournit en cas de besoin un aéronef approprié et d'un bon rapport coût-efficacité.

Le Centre n'a pas pu mettre en place la structure approuvée pour l'exercice 2017/18 étant donné que l'examen indépendant du pilier Services partagés du Département de l'appui aux missions ne s'est achevé qu'en octobre 2017 et contenait des recommandations importantes visant à améliorer la structure du Centre. Ce dernier propose donc de se restructurer durant l'exercice 2018/19 dans le but de fournir aux utilisateurs finaux des services plus axés sur le client, plus normalisés, plus ponctuels et de meilleure qualité, par le biais d'une plateforme aéroportuaire dans les missions clientes, compte tenu des recommandations précises issues de l'examen du pilier Services partagés du Département de l'appui aux missions visant à améliorer les procédures.

Le Centre collabore avec le Département de l'appui aux missions en vue de mettre en place une nouvelle structure de gouvernance à même de rendre le Centre plus efficace, compte tenu de la proposition relative à des produits nouveaux issue de l'examen du pilier Services partagés du Département.

Département de l'appui aux missions. Il rappelle également que l'initiative d'alors du Secrétaire général ne prévoyait pas la création d'un nouveau comité directeur auquel l'ancien comité directeur, devenu conseil des clients, ferait rapport (voir [A/69/651](#), par. 27). Il considère que les nouvelles modalités ont créé un niveau de gestion supplémentaire, le Centre faisant rapport au Département de l'appui aux missions par l'intermédiaire du comité directeur, et pourraient ne pas être conformes à la résolution [69/307](#) de l'Assemblée générale. Compte tenu de ce que l'Assemblée générale a décidé que le Centre serait autonome en matière de gestion et de fonctionnement et qu'il rendrait directement des comptes au Département de l'appui aux missions, le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général de préciser les modalités de gestion et de donner des informations actualisées sur la question dans son prochain rapport sur le Centre (par. 19).

Le Comité consultatif note que le coefficient d'ajustement de 27,7 est le même que celui utilisé en 2016 (voir [A/70/754](#)) et estime que le coefficient doit prendre en compte les données des exercices précédents, ainsi que les gains d'efficacité réalisés. Le Comité compte que dans son prochain rapport, le Secrétaire général fournira des informations sur les gains d'efficacité et les données des exercices précédents qui ont une incidence sur le coefficient d'ajustement (par. 22).

Le Comité consultatif note que le Centre de services régional d'Entebbe a été créé avant qu'Umoja ait été mis en service, et que le Centre fonctionne selon le principe de la centralisation des services administratifs des missions clientes, la formule de modulation des ressources devant être utilisée pour déterminer l'effectif nécessaire. Le Comité estime par conséquent que la mise en service d'Umoja ne doit pas entraver l'application de la formule de modulation des ressources au Centre, y compris le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et les Services régionaux de l'informatique et des communications, et réaffirme que le Secrétaire général doit affiner la formule pour prendre en compte ces deux entités (par. 24).

Le Comité consultatif note que certaines missions font exécuter des tâches qui ont été assignées au Centre de services régional d'Entebbe par leur personnel, et il

La prise en compte d'une plus grande stabilité du Centre et la connaissance des procédures dans un environnement où les services sont partagés, alliées à la mise en œuvre programmée des conclusions issues de l'examen du pilier Services partagés devraient favoriser des gains de productivité, qui se traduiraient par une baisse des besoins en effectif du Centre. À cette fin, le dispositif de modulation des ressources pour 2018/19 a fait apparaître un gain d'efficacité de 5 % dans les opérations de traitement, ce qui a entraîné une révision du multiplicateur.

Le dispositif de modulation des ressources est resté axé sur les opérations de traitement du Centre de services régional, sans considération des Services régionaux de l'informatique et des communications et du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements. Dans une large mesure, les services offerts par ces deux sections ne cadrent pas avec les gammes de services touchant à l'administration du personnel et aux finances. Les travaux menés pour trouver une formule qui intègre les Services régionaux de l'informatique et des communications et le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements ont montré qu'un dispositif reposant sur des activités comparables à celles des deux entités (gestion des transports et services liés à l'informatique et aux communications) serait plus adapté.

Durant l'exercice 2018/19, le Centre de services régional continuera d'assurer des prestations de services standard aux missions clientes,

*Demande**Réponse*

estime que tous les avantages que représente un centre de services régional ne sont pas réalisés si le Centre n'assure pas des services normalisés à toutes les missions clientes. Le Comité estime également que cela risque de fausser la formule de modulation des ressources quant au nombre de clients bénéficiant de l'appui du Centre. Le Comité recommande donc que l'Assemblée générale demande au Secrétaire général de donner, dans son prochain rapport, des informations détaillées sur les différentes tâches exécutées et les différents services assurés par le Centre de services régional pour chaque mission cliente (par. 25).

Le Comité consultatif rappelle que dans sa résolution [69/307](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de continuer à transformer les postes de fonctionnaire international en postes d'agent recruté sur le plan national de façon échelonnée sur une période de deux ans. Le Comité note avec préoccupation que le projet de transformation des postes devra à présent prendre cinq ans. Compte tenu de l'échéancier de deux ans fixé par l'Assemblée générale, le Comité estime que le Secrétaire général doit redoubler d'efforts pour achever sans tarder la transformation des postes (par. 26).

conformément à l'Accord de prestation de services. Ce dernier sera également révisé sur la base des conclusions de l'examen du pilier Services partagés du Département de l'appui aux missions, en collaboration avec le Département et les missions clientes du Centre. En outre, le Centre fournit des services de gestion des états de paie pour le personnel recruté sur le plan national et les membres du personnel en tenue et des services de traitement des demandes d'indemnité pour frais d'études et approuve les demandes de paiement présentées hors cycle pour toutes les missions en Afrique, comme cela est indiqué dans ses hypothèses de planification pour l'exercice 2018/19. Toutefois, les fonctions résiduelles relatives aux missions en cours de liquidation, comme la MINUL, devraient être transférées au Centre durant l'exercice 2018/19.

Le Centre procède actuellement à un examen des mesures de continuité des opérations afin de garantir la continuité du service pour ses missions clientes. Dans le cadre de cet examen, il a été déterminé que le ratio entre le personnel recruté sur le plan national et le personnel recruté sur le plan international (68 %/32 %) est conforme aux exigences du Centre en matière de continuité des opérations, compte étant tenu de son environnement opérationnel. En conséquence, eu égard à ses besoins, le Centre a proposé de suspendre le programme de transformation des postes de fonctionnaire international en postes d'agent recruté sur le plan national. Il convient de noter que, durant les trois derniers exercices, le Centre a déjà fait des efforts en matière de nationalisation, ce qui explique le ratio actuel.

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 :

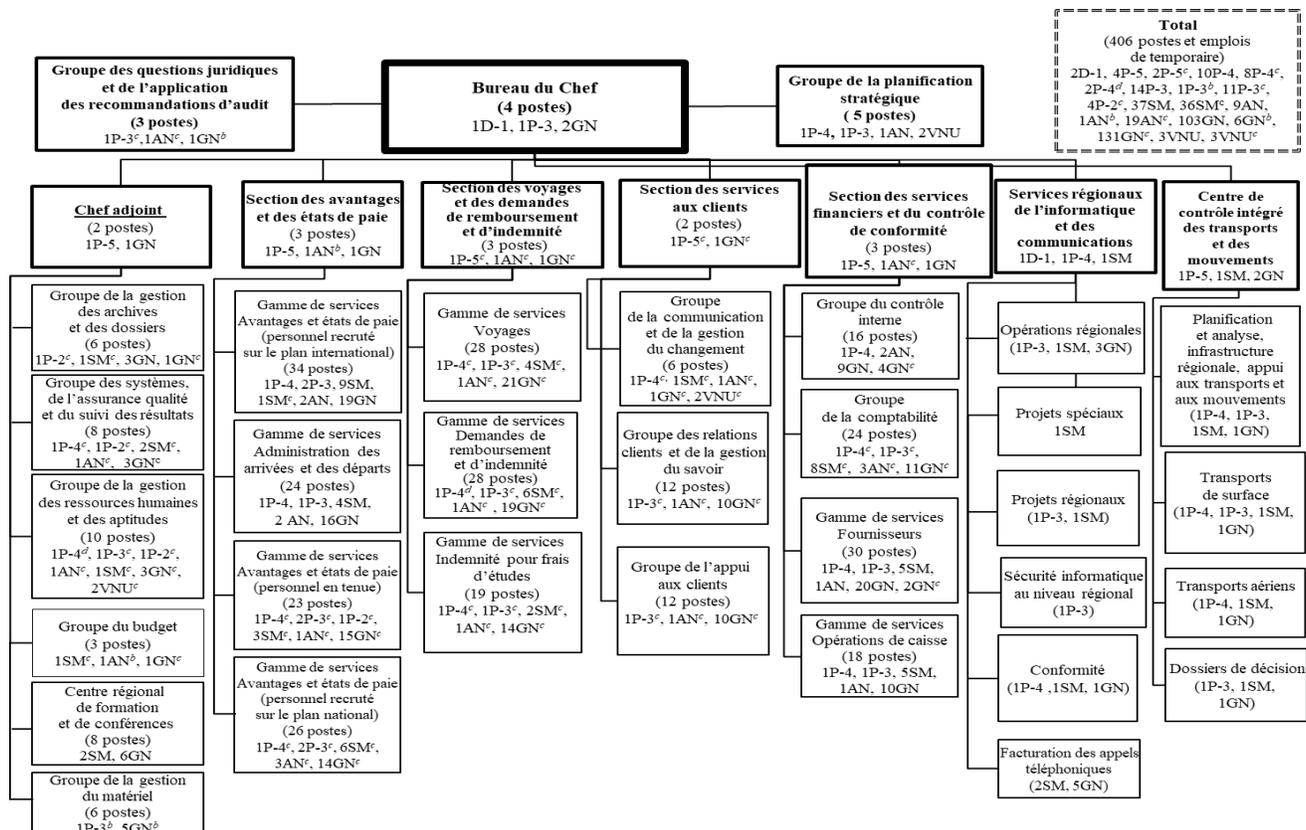
- **Mandat** : Variations liées à la modification de la portée ou de la nature du mandat, ou à une révision des réalisations escomptées dans le cadre du mandat ;

- **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 destinées à permettre d'obtenir les résultats attendus avec plus d'efficacité (par exemple, révision des priorités ou ajout de produits) ou 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 apparus 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 (2018/19)



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 réaffecté.

^c Poste transféré.

^d Poste reclassé.