



Assemblée générale

Distr. générale
16 décembre 2019
Français
Original : anglais

Soixante-quatorzième session
Point 148 de l'ordre du jour
Aspects administratifs et budgétaires du financement
des opérations de maintien de la paix
des Nations Unies

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

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

| | <i>Page</i> |
|---|-------------|
| I. Introduction | 4 |
| II. Exécution du mandat. | 4 |
| A. Considérations générales | 4 |
| B. Utilisation des crédits | 5 |
| C. Activités d'appui. | 7 |
| D. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional | 7 |
| E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées | 7 |
| F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats | 8 |
| III. Exécution du budget | 34 |
| A. Ressources financières | 34 |
| B. Récapitulatif des réaffectations de ressources | 35 |
| C. Évolution des dépenses mensuelles | 35 |
| D. Autres recettes et ajustements | 36 |
| IV. Analyse des écarts | 36 |
| V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre | 38 |
| VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 73/309 | 39 |



Résumé

La corrélation entre les dépenses de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019 et l'objectif du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) est mise en évidence dans le tableau axé sur les résultats portant sur la composante Appui.

Au cours de l'exercice, les dépenses du Centre de services régional se sont élevées à 31,4 millions de dollars, soit un taux d'exécution du budget de 100 % (contre 32,8 millions de dollars de dépenses et un taux d'exécution de 99,5 % pour l'exercice 2017/18).

Le dépassement de crédits au titre du personnel civil (2,4 millions de dollars) a été compensé par une sous-utilisation des ressources prévues au titre des dépenses opérationnelles (2,4 millions de dollars), rendue possible par la redéfinition des priorités et le report de dépenses prévues à cette rubrique. Il s'explique principalement par un taux d'occupation des postes supérieur aux prévisions pour le personnel recruté sur le plan international. Les dépenses afférentes au personnel recruté sur le plan national ont également été plus élevées que prévu, les taux moyens effectifs de vacance de postes ayant été inférieurs à ceux inscrits au budget, à savoir 13,8 % pour les administrateurs et 13,3 % pour les agents des services généraux, contre des taux prévus de 19,4 % et 15,0 %, respectivement, en raison de l'intensification des efforts de recrutement.

Exécution du budget : ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019.)

| Catégorie | Montant alloué | Dépenses | Écart | |
|---|-----------------|-----------------|--------------|-------------|
| | | | Montant | Pourcentage |
| Militaires et personnel de police | | | | |
| Personnel civil | 23 954,7 | 26 393,8 | (2 439,1) | (10,2) |
| Dépenses opérationnelles | 7 484,2 | 5 042,3 | 2 441,9 | 32,6 |
| Montant brut | 31 438,9 | 31 436,1 | 2,8 | 0,0 |
| Recettes provenant des contributions du personnel | 2 892,4 | 3 085,5 | (193,1) | (6,7) |
| Montant net | 28 546,5 | 28 350,6 | 195,9 | 0,7 |
| Contributions volontaires en nature (budgétisées) | – | – | – | – |
| Total | 31 438,9 | 31 436,1 | 2,8 | 0,0 |

Exécution du budget : ressources humaines

| <i>Catégorie</i> | <i>Effectif approuvé^a</i> | <i>Effectif réel (moyenne)</i> | <i>Taux de vacance (pourcentage)^b</i> |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|--|
| Personnel recruté sur le plan international | 131 | 110 | 16,0 |
| Personnel recruté sur le plan national | | | |
| Administrateurs | 29 | 25 | 13,8 |
| Agents des services généraux | 240 | 208 | 13,3 |
| Volontaires des Nations Unies | 6 | 5 | 16,7 |

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé.

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

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

I. Introduction

1. Présenté dans le rapport du Secrétaire général en date du 6 mars 2018 (A/72/777), le projet de budget de fonctionnement du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019 s'élevait à un montant brut de 35 194 800 dollars (montant net : 32 116 200 dollars). Les crédits demandés devaient couvrir les dépenses afférentes au déploiement de 132 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 270 fonctionnaires recrutés sur le plan national (dont 30 administrateurs) et 6 Volontaires des Nations Unies.
2. Dans son rapport du 26 avril 2018, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé à l'Assemblée générale d'ouvrir un crédit d'un montant brut de 32 938 900 dollars aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019 (A/72/789/Add.9, par. 39).
3. Par sa résolution 72/286 et sa décision 72/558, l'Assemblée générale a ouvert un crédit d'un montant brut de 31 438 900 dollars (montant net : 28 546 500 dollars) aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019. Dans la même résolution, elle a décidé qu'un montant de 27 860 200 dollars, correspondant au montant de 31 438 900 dollars diminué du montant du solde inutilisé et des recettes diverses de l'exercice 2016/17 (2 983 200 dollars), serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en activité pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019, et qu'un montant de 595 500 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au titre des missions politiques spéciales qui relèvent du chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019, comme cela a été approuvé par l'Assemblée générale dans ses résolutions 72/263 A à C.

II. Exécution du mandat

A. Considérations générales

4. Établi en juillet 2010 en application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale, le Centre de services régional d'Entebbe fournit des services partagés aux missions opérant dans la région, dans le cadre de la stratégie globale d'appui aux missions.
5. Dans sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et a prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre.
6. Au cours de l'exercice 2018/19, le Centre de services régional a continué de fournir des services administratifs communs à ses 15 missions clientes, à savoir le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (BNUUA) et les 8 opérations d'appui et de maintien de la paix et 6 missions politiques spéciales ci-après :
 - a) 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) Le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale (BRENUAC), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud puis, à la suite de la décision du Secrétaire général d'en étendre le domaine de compétences, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM) et le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée (jusqu'à ce que son mandat prenne fin le 16 décembre 2018 en application de la résolution 2444 (2018) du Conseil de sécurité) puis le Groupe d'experts sur la Somalie (créé par la même résolution).

7. De plus, depuis novembre 2016, le Centre fournit des services liés aux états de paie du personnel recruté sur le plan national et des agents en tenue à d'autres missions déployées en Afrique, à savoir 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). En janvier 2019, le Centre de services régional a commencé à élargir la gamme de services qu'il fournit à ces missions, qui sont devenues des clientes à part entière au cours de l'exercice 2019/20.

8. On trouvera dans le présent rapport une évaluation des résultats de l'exercice 2018/19, effectuée sur la base des tableaux axés sur les résultats présentés dans le budget. En particulier, y sont mis en regard, d'une part, les indicateurs de succès effectifs – qui mesurent les progrès accomplis pendant l'exercice par rapport aux réalisations escomptées – et les indicateurs de succès prévus, et, d'autre part, les produits exécutés et les produits prévus.

B. Utilisation des crédits

9. Au cours de l'exercice, le Centre a continué de mettre ses principaux processus de bout en bout à la disposition de ses missions clientes et de son propre personnel, notamment dans les domaines des ressources humaines, des finances, des voyages, des indemnités pour frais d'études et des états de paie, ainsi que des paiements hors cycle, notamment des indemnités d'installation, de réinstallation et de licenciement pour les membres du personnel des missions recrutés sur le plan international. Il a également fourni des services financiers concernant notamment les rapprochements bancaires, la facturation interservices, le traitement des avis de remboursement et de décaissement, l'information financière, les contrôles internes et le respect des normes, les services de caisse et le paiement des fournisseurs. Il a aussi contribué aux efforts visant à coordonner les opérations aériennes régionales et les initiatives de gestion de la chaîne d'approvisionnement et fourni des services d'appui informatique.

10. La structure de gouvernance du Centre est composée d'un comité directeur dirigé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui du Département de l'appui opérationnel. Au cours de l'exercice, le Comité directeur a tenu deux réunions en face à face et une réunion par visioconférence. Ses liens avec le conseil des clients du Centre ont été renforcés lorsque le Président de ce dernier a été invité à siéger au Comité et a pu lui soumettre les questions découlant des délibérations du conseil pour discussion et résolution. Le conseil des clients s'est réuni deux fois au cours de l'exercice et a examiné plusieurs recommandations en suspens qu'il avait formulées en vue de leur mise en œuvre par le Centre ou de leur transmission au Comité directeur pour l'aider à résoudre les problèmes, de nombreuses questions ayant été réglées

grâce aux efforts coordonnés du Centre et des missions. Un groupe d'utilisateurs composé du ou de la Responsable des ressources humaines, du ou de la Chef des services financiers et du ou de la Chef du budget des missions clientes s'est réuni une fois à Entebbe et a tenu des visioconférences mensuelles pour examiner des questions d'ordre opérationnel.

11. Le Centre a continué d'assurer le fonctionnement des bureaux spécialisés du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et du Service régional des technologies (anciennement Service régional de l'informatique et des communications), dont les fonctions tiennent compte de l'évolution de ses priorités, comme l'intégration de l'École des transmissions militaires des Nations Unies.

12. Au cours de l'exercice, le Centre de services régional a été restructuré : ses fonctions ont été regroupées en différentes gammes de services, notamment grâce à la création de la Section des services aux clients, du Groupe de la gestion du matériel et du Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes, l'objectif étant de fournir aux utilisateurs finaux des services plus uniformes et plus rapides, de meilleure qualité et davantage axés sur le client. La création du Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes a permis au Centre de réduire sensiblement son taux de vacance de postes et ses délais de recrutement. Le Groupe de la gestion du matériel a été créé eu égard à l'indépendance opérationnelle du Centre et en application de la recommandation du Comité des commissaires aux comptes tendant à renforcer la supervision et les contrôles internes dans les domaines des achats et de la gestion du matériel, après l'achèvement du transfert d'avoirs au Centre en juin 2017. La mise en service des modules de gestion du matériel et des avoirs d'Umoja a renforcé la responsabilité directe du Centre dans la gestion et l'administration de ses avoirs, grâce au rapprochement de son inventaire physique et de ses registres, y compris les comptabilisations en pertes.

13. Le Centre a également élaboré et mis en œuvre un concept de plateforme pour la gestion des requêtes, afin d'améliorer l'expérience des clients. La nouvelle Section des services aux clients a supervisé les activités du centre de contact, la gestion des relations avec les clients, les communications et la gestion du changement. Son but était de fournir aux clients des services cohérents, harmonisés et de meilleure qualité, grâce à un centre de contact intégré, appuyé par un système d'appui à plusieurs niveaux au cœur duquel se trouve le Centre de services régional et autour duquel rayonnent les unités desservant les missions clientes, qui offrent une assistance en personne et rendent directement compte au Centre. Une enquête a mis en évidence un taux de satisfaction des clients de 72 %. Le Centre a élaboré des plans d'action pour tenir compte des commentaires des clients et accroître leur satisfaction. Ces plans d'action prévoyaient la communication des résultats de l'enquête au personnel chargé des gammes de services et aux missions clientes (ce qui a donné lieu à des mesures de suivi), le renforcement des mesures de suivi lors des visites aux missions clientes et des réunions mensuelles par visioconférence de groupes d'utilisateurs, et l'inclusion d'indicateurs de performance relatifs aux services aux clients dans les accords de prestation de services conclus avec les missions clientes.

14. Le Centre a amélioré sa gestion de la performance en mettant en place un tableau de bord prospectif doté d'indicateurs de qualité destiné à faciliter l'établissement de rapports sur les résultats obtenus. Ce tableau de bord a contribué au suivi de la mise en œuvre du programme de travail du Centre, favorisé la concrétisation de l'objectif visé en matière d'orientation client, accru la motivation et la mobilisation du personnel, et permis de mesurer l'efficacité et la qualité des opérations. Pour évaluer les progrès accomplis eu égard aux objectifs fixés dans son plan de travail, le Centre a suivi l'évolution des indicateurs de performance relatifs à chaque objectif et activité à l'aide des quatre éléments suivants du tableau de bord prospectif : client et partie

prenante ; processus interne ; apprentissage et développement ; utilisation des ressources.

15. Le Centre a mené à bien les activités résiduelles relatives à la liquidation de la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL) dans les domaines des finances et de l'administration du personnel, en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies et le Département de l'appui opérationnel.

C. Activités d'appui

16. La mise en place de services centralisés de suivi et de contrôle concernant l'appui en matière d'imprimerie ont permis d'améliorer l'efficacité des imprimantes utilisées et de réduire les besoins en imprimantes.

17. Le Centre a considérablement réduit ses taux de vacance de postes et suivi les délais de recrutement de façon à assurer la réalisation des objectifs fixés. Comme demandé par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#) et [A/72/789/Add.9](#)) et approuvé par l'Assemblée générale dans ses résolutions [71/293](#) et [72/286](#), le Centre de services régional d'Entebbe a élaboré une version révisée du dispositif de modulation des ressources exclusivement axée sur les activités de traitement administratif du Centre. Cette révision du dispositif était prévue dans le projet de budget pour l'exercice 2019/20 ([A/73/764](#)) et a été prise en compte dans le budget approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution [73/309](#).

18. Grâce à la mise en service du Centre régional de formation et de conférences d'Entebbe, la plupart des ateliers et réunions prévus pour l'exercice 2018/19 ont été organisés sur place, ce qui a permis de réduire considérablement les déplacements du personnel du Centre de services régional en dehors de la zone de la mission. Des économies d'échelle supplémentaires ont été réalisées grâce aux avantages que le personnel a tirés de sa participation aux activités de formation organisées par d'autres missions dans les locaux du Centre de formation et de conférences.

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

19. Pendant l'exercice considéré, la Section de l'appui centralisé aux achats a fourni au Centre de services régional un appui pour toutes ses activités d'achat.

20. Le Centre a par ailleurs continué d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe. La Mission a fourni des services d'appui, notamment en ce qui concerne les services publics de distribution, l'entretien et la sécurité. Le personnel de la MONUSCO affecté à la Base d'appui d'Entebbe a continué 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.

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

21. Au cours de l'exercice considéré, le Centre a créé, en coordination avec le Responsable des lieux de la MONUSCO, un comité de gestion des risques concernant la sécurité du travail composé de toutes les parties prenantes de la Base d'appui d'Entebbe et chargé d'assumer toutes les fonctions prévues en matière de gestion des

risques concernant la sécurité du travail. Il participe également aux réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, aux côtés de représentants du Service de la lutte antimines, du Bureau des services de contrôle interne (BSCI), du Département de la sûreté et de la sécurité, de la Section de l'appui centralisé aux achats et de la MONUSCO, pour examiner les questions liées à la sûreté et la sécurité du personnel de la Base d'appui. Au cours de l'exercice, le Centre a participé aux travaux du comité chargé des questions de qualité de vie de la Base d'appui et d'un groupe de promotion du mieux-être comprenant le programme L'ONU avec nous, le dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe, le Département de la sûreté et de la sécurité et le Groupe de la communication des Nations Unies et d'autres programmes, en collaboration avec la MONUSCO, pour promouvoir la santé et le bien-être du personnel. Le Chef du Centre travaille en étroite collaboration avec le bureau de la Coordinatrice résidente et Agente habilitée sur toute question complexe de sécurité concernant le personnel du Centre. En tant que plus haute fonctionnaire des Nations Unies accréditée auprès du Gouvernement hôte, la Coordinatrice résidente et Agente habilitée est responsable de la sécurité du personnel, des locaux et des biens des Nations Unies dans tout le pays.

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

Bureau du Chef

22. Le Bureau du Chef du Centre et les bureaux d'appui, par l'intermédiaire de la Cheffe adjointe du Centre, ont défini l'orientation générale des activités du Centre et dirigé ses opérations. Il s'occupe 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 résultats ; 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 ; l'appui à 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 ; la coordination et l'exécution de différents aspects de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions de l'ancien Département de l'appui aux missions et du Département de l'appui opérationnel.

Réalisation escomptée 1.1 : Fourniture au Centre de services régional de services d'appui rapides, efficaces, rationnels et performants

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

1.1.1 Engagements de l'exercice précédent annulés en pourcentage des engagements reportés d'exercices antérieurs (2016/17 : ≤5 (sans objet) ; 2017/18 : ≤5 % ; 2018/19 : ≤5 %)

Objectif atteint. La part des engagements de l'exercice précédent annulés, en pourcentage des engagements reportés d'exercices antérieurs, s'est établie à 4 %

1.1.2 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2016/17 : 20,5 % ; 2017/18 : 10 % ± 2 % ; 2018/19 : 5 % ± 2 %)

16,0 %. Le taux annuel moyen de vacance de postes a été supérieur au taux de 14,9 % prévu dans le budget

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 %)

Objectif atteint. Le pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil recruté sur le plan international était de 54 %

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 soumis à recrutement international (2016/17 : 21,4 ; 2017/18 : ≤ 48 ; 2018/19 : ≤ 48)

Objectif atteint. En moyenne, le recrutement sur une liste de réserve a pris 48 jours ouvrables

1.1.5 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la date limite de dépôt des candidatures à la sélection des candidats, pour tous les postes soumis à recrutement international (2016/17 : 86 ; 2017/18 : ≤ 130 ; 2018/19 : ≤ 90)

Objectif atteint. En moyenne, le recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques a pris 90 jours ouvrables

1.1.6 Note globale sur le tableau de bord environnemental du Département de l'appui aux missions (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 100 ; 2018/19 : 100)

Afin d'assurer le respect global du principe de responsabilité concernant l'empreinte écologique de la Base d'appui d'Entebbe, à partir de l'exercice 2018/19, toutes les données concernant la Base, y compris celles relatives au Centre de services régional, sont présentées comme un « site » dans le plan d'action pour l'environnement dans la zone de la MONUSCO et prises en compte dans la note globale de la Mission sur le tableau de bord environnemental

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 %)

En coordination avec la MONUSCO, le Centre a créé un comité de gestion des risques concernant la sécurité du travail, composé de toutes les parties prenantes de la Base (services médicaux, services techniques, responsables des lieux, coordonnateurs concernés et chefs des autres locataires de la Base), pour assumer toutes ces fonctions pendant l'exercice

1.1.8 Note globale concernant l'indice de performance du Département de l'appui aux missions en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clefs de résultats (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : $\geq 1 800$; 2018/19 : $\geq 1 800$)

Le Centre a obtenu une note globale de 1 296

La note globale a été inférieure aux prévisions notamment du fait de la nécessité de procéder à un inventaire physique et à une vérification des stocks et de mieux faire correspondre les stocks et les registres, des articles obsolètes devant être comptabilisés en pertes et de la nécessité d'améliorer la gestion des entrepôts. Le Groupe de la gestion du matériel du Centre a été créé au cours de l'exercice à cette fin

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 %)

Dans 97 % des cas, les demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences ont reçu une réponse dans les 24 heures

1.1.10 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : sans objet ; 2018/19 : ≤20 %)

L'écart par rapport au plan de gestion de la demande (quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison) s'est établi à 35,5 %, ce qui tient essentiellement au fait que l'achat de matériel et d'autres articles a été reporté, les dépenses de personnel ayant été plus élevées que prévu

Produits prévus

*Produit(s)
exécuté(s) :
oui/non
ou nombre Observations*

Amélioration des services

Exécution 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

Oui Afin d'assurer le respect global du principe de responsabilité concernant l'empreinte écologique de la Base d'appui d'Entebbe, à partir de l'exercice 2018/19, toutes les données concernant la Base, y compris celles relatives au Centre, sont présentées comme un « site » dans le plan d'action pour l'environnement dans la zone de la MONUSCO et prises en compte dans la note globale de la Mission sur le tableau de bord environnemental. Les mesures visant à atténuer les risques et à réduire l'empreinte écologique de la Base ont été prises en consultation avec le Centre, en tant que principal locataire de la Base, et intégrées au plan d'action

Appui à la mise en œuvre de la stratégie et du plan détaillé de gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui aux missions

Oui Le Centre a appuyé la mise en œuvre de la stratégie et du plan détaillé de gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel

Audit, contrôle des risques et conformité

Application des recommandations formulées par le Bureau des services de contrôle interne devant être mises en œuvre d'ici à la fin de l'année (31 décembre) et de toute autre recommandation non encore appliquée formulée par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptée par la direction

Oui Au cours de l'exercice, le Centre a reçu 24 recommandations du Comité des commissaires aux comptes (11 ont été classées et 13 restent en suspens et sont considérées comme étant en cours d'application). Le BSCI a formulé 29 recommandations dans le cadre de missions d'audit (domaines d'intervention : indemnités pour frais d'études, traitement des voyages, personnel en tenue et sécurité et gouvernance en matière d'informatique et de communications), dont 13 ont été classées, ce qui en laisse 16 en cours d'application

Budget, finances et communication de l'information

Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 35 194 800 dollars

Oui Des services budgétaires, financiers et comptables concernant le budget approuvé de 31 438 900 dollars ont été fournis dans la limite des pouvoirs délégués

Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux

Oui La version définitive des états financiers pour l'exercice considéré a été établie conformément

Normes comptables internationales pour le secteur public et au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU

aux normes IPSAS et au Règlement financier et aux 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

348 Membres du personnel civil (110 agents recrutés sur le plan international, 233 recrutés sur le plan national et 5 Volontaires des Nations Unies) ont bénéficié de services de gestion des ressources humaines fournis dans la limite des pouvoirs délégués

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)

1 794 Membres du personnel civil ont participé à des activités de formation organisées dans la zone de la mission

12 Activités de formation ont été organisées à l'extérieur de la zone de la mission à l'intention du personnel civil

Le Centre a réalisé des économies d'échelle, son personnel ayant pu suivre des cours de formation offerts au Centre régional de formation et de conférences à un coût réduit ou gratuitement

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

30 Demandes de voyage dans la zone de la mission

22 Demandes de voyage en dehors de la zone de la mission à des fins autres que la formation

13 Demandes de voyage à des fins de formation présentées par des membres du personnel civil

Le Centre a réduit le nombre de voyages en dehors de la zone de la mission à des fins de formation et facilité la formation du personnel sur place, à la suite de la redéfinition des priorités en ce qui concerne les ressources

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

Services d'entretien et de réparation portant sur 1 installation de la mission dans des locaux fournis par la MONUSCO au Centre de services régional à la Base d'appui d'Entebbe

Oui Des services d'entretien et de réparation portant sur 1 installation de la mission dans des locaux fournis par la MONUSCO au Centre de services régional à la Base d'appui d'Entebbe ont été apportés

Appui de 3 projets de construction, de réfection et de transformation gérés par la MONUSCO pour le compte de la Base d'appui d'Entebbe

Non Le Centre n'a pas atteint l'objectif fixé car : a) le rechargement des routes n'avait pas été prévu dans le budget approuvé de l'exercice 2018/19 ; b) la gestion du système de surveillance à distance des infrastructures de terrain sera assurée par la Base de soutien logistique des Nations Unies pour toutes les missions ; c) seule

| | | |
|---|------------------------|---|
| | | la première phase du projet de préservation de l'environnement du Centre a été achevée |
| Fourniture dans 1 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 | Oui | La fourniture dans 1 site de services de nettoyage, d'entretien des périmètres, de lutte phytosanitaire et de blanchisserie ainsi que de services de restauration a été gérée par la MONUSCO pour la Base d'appui d'Entebbe |
| 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 de lubrifiants dans les points de distribution et les installations de stockage sur 1 site, assurés par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe | 180 346 | <p>Litres de carburant et de lubrifiants ont été fournis pour les groupes électrogènes appartenant à l'ONU</p> <p>Les besoins ont été moins importants que prévu car l'approvisionnement en électricité par la municipalité d'Entebbe a été amélioré ; le Centre a ainsi eu moins recours que prévu aux groupes électrogènes de secours</p> |
| Technologies géospatiales, informatique et télécommunications | | |
| Fourniture de 473 radios portatives, 20 radios mobiles pour véhicules et 18 radios fixes et fourniture de services d'appui connexe | 340 | 340 Radios portatives |
| | 20 | 20 Radios mobiles |
| | 18 | 18 Radios fixes |
| | | Aucun nouvel achat n'a été effectué car les priorités du Centre en matière d'affectation des ressources ont été redéfinies du fait d'un dépassement de crédits au titre du personnel civil |
| Fourniture de 473 ordinateurs et de 77 imprimantes pour un effectif moyen de 473 utilisateurs civils et en tenue, ainsi que de 243 appareils et 19 imprimantes permettant aux membres des contingents, de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexe et d'autres services communs | 732 | 732 Ordinateurs, y compris des ordinateurs destinés à la formation |
| | 54 | 54 Imprimantes seulement, des services d'appui logiciel ayant été mis en place aux fins du suivi et du contrôle centralisés de l'impression, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité des imprimantes et de réduire le nombre d'imprimantes nécessaires dans les bureaux |
| Services médicaux | | |
| Couverture du coût des produits et des services médicaux, y compris des procédures d'évacuation, fournis en appui au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO) | Oui | Le Centre a remboursé à la MONUSCO les dépenses qu'elle avait engagées au titre des produits et des services médicaux, y compris des procédures d'évacuation |
| 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 | 0,6 million de dollars | <p>Montant des biens achetés dans la limite des pouvoirs délégués</p> <p>L'écart s'explique principalement par la redéfinition des priorités concernant l'achat de matériel informatique et de matériel de communication, due à un dépassement de crédits au titre du personnel civil</p> |

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

Oui Le Centre s'est chargé, dans la limite des pouvoirs délégués, de la gestion et de la comptabilisation des immobilisations corporelles, des stocks avec ou sans valeur marchande et des équipements dont la valeur est inférieure au seuil d'immobilisation, ainsi que de la communication de l'information y relative. Au cours de l'exercice, le coût des immobilisations corporelles s'est élevé à 21 millions de dollars, le coût des stocks n'ayant pas de valeur marchande, y compris des équipements dont la valeur est inférieure au seuil d'immobilisation, à 1,8 million de dollars et celui des stocks ayant une valeur marchande à 515 900 dollars

Gestion des véhicules et services de transport terrestre

Couverture 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)

Non L'écart s'explique par la redéfinition des priorités du Centre en ce qui concerne les ressources, due à un dépassement de crédits au titre du personnel civil

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Réalisation escomptée 2.1 : Fourniture aux missions clientes de services efficaces et rationnels relatifs aux arrivées et aux départs

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 90 à 120 jours (2016/17 : 82 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 % dans un délai de 90 jours/100 % dans un délai de 120 jours)

Durant l'exercice, 86 % des formalités d'arrivée ont été accomplies dans un délai de 90 jours et 93 % dans un délai de 120 jours

L'écart s'explique principalement par le retard pris dans la délivrance des visas (en particulier pour la MINUAD, la MINUSS et la FISNUA) et dans la vérification des aptitudes médicales et par d'autres problèmes liés aux postes, qui échappaient au contrôle du Centre

2.1.2 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions du personnel recruté sur le plan international dans un délai de 2 à 7 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)

73 % des formalités d'entrée en fonctions du personnel recruté sur le plan international ont été accomplies dans un délai de 2 jours et 86 % dans un délai de 7 jours

L'écart s'explique en grande partie par la mobilisation de membres du personnel temporaire supplémentaires à la MONUSCO en vue d'appuyer les élections en République démocratique du Congo

2.1.3 Accomplissement des formalités de départ du personnel recruté sur le plan international dans un délai de 1 à 5 jours (2016/17 : 83 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 % dans un délai de 1 jour et 100 % dans un délai de 5 jours)

53 % des formalités de départ du personnel recruté sur le plan international ont été accomplies dans un délai de 1 jour et 83 % dans un délai de 5 jours

L'écart s'explique en grande partie par le départ de la MONUSCO des membres du personnel temporaire supplémentaires à la suite des élections en République démocratique du Congo

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|---|
| 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) | 1 024 | Les formalités d'arrivée ont été accomplies pour 1 024 membres du personnel recruté sur le plan international (12 pour la MINURSO, 144 pour la MINUSCA, 198 pour la MINUSMA, 244 pour la MONUSCO, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 72 pour la MINUAD, 1 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 1 pour le BINUGBIS, 34 pour la FISNUA, 160 pour la MINUSS, 2 pour le BNUUA, 9 pour le BRENUAC, 4 pour l'UNOWAS, 1 pour la MANUL, 54 pour la MANUSOM et 69 pour le BANUS) L'écart s'explique par la réduction des effectifs de la MINUAD et par le fait que les besoins des autres missions ont été moins importants que prévu |
| Entrée en fonctions de 147 membres du personnel recruté sur le plan international (79 pour la MONUSCO, 12 pour la FISNUA et 56 pour la MINUSS) | 161 | Membres du personnel recruté sur le plan international sont entrés en fonctions (136 pour la MONUSCO et 25 pour la FISNUA) L'écart s'explique en grande partie par le déploiement de personnel temporaire recruté pour appuyer les élections en République démocratique du Congo |
| Cessation de service de 106 membres du personnel recruté sur le plan international (3 pour la MINUSCA, 3 pour la MINUSMA, 64 pour la MONUSCO, 13 pour la MINUAD, 5 pour la FISNUA, 17 pour la MINUSS et 1 pour la MANUSOM) | 180 | Membres du personnel recruté sur le plan international ont cessé leur service (169 pour la MONUSCO et 11 pour la FISNUA) L'écart s'explique en grande partie par la cessation de service du personnel temporaire recruté pour appuyer les élections en République démocratique du Congo |

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

Réalisation escomptée 2.2 : Fourniture aux clients de services de ressources humaines efficaces et rationnels

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|--|--|
| 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 %) | 95 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie Dans certains cas, des retards ont été enregistrés concernant la soumission de documents pertinents par les missions au Centre |
| 2.2.2 Versement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables | 44 % des prestations dues au personnel ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables |

(2016/17 : 67 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %)

L'écart tient principalement à la soumission de dossiers incomplets ou erronés, dont le traitement a par conséquent demandé plus de temps ; les tâches saisonnières devant être menées par le Centre, telles que le traitement des déclarations annuelles, ont également eu une incidence sur le respect des délais

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 %)

Objectif atteint. 99 % des dossiers relatifs aux indemnités d'installation ont été traités dans un délai de 5 jours

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 %)

Objectif atteint. 99 % des dossiers relatifs aux primes de réinstallation ont été traités dans un délai de 5 jours

2.2.5 Traitement des demandes de congé de repos et de détente dans un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi (2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 % ; 2018/19 : 90 %)

46 % des demandes de congé de repos et de détente, de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement et de congé spécial avec traitement ont été traitées dans un délai de 7 jours

Le traitement de l'arriéré de congés de repos et de détente pris sans demande de voyage correspondante a continué de nuire à la réalisation de l'objectif global visé

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|--|--|--|
| Prorogation de 3 264 contrats de membres du personnel recruté 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) | 3 048 | Contrats de membres du personnel recruté sur le plan international ont été prorogés (72 pour la MINURSO, 489 pour la MINUSCA, 596 pour la MINUSMA, 261 pour la MONUSCO, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 676 pour la MINUAD, 1 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 85 pour la FISNUA, 3 pour la MINUL, 531 pour la MINUSS, 2 pour le BNUUA, 17 pour le BRENUAC, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour l'UNOWAS, 100 pour la MANUSOM, 153 pour le BANUS et 36 pour le Centre) Le modeste écart s'explique par une réduction plus importante que prévu des effectifs de la MONUSCO |
| Versement de prestations à 3 430 membres du personnel recruté 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) | 7 277 | Membres du personnel recruté sur le plan international ont reçu des prestations (81 pour la MINURSO, 1 311 pour la MINUSCA, 963 pour la MINUSMA, 1 027 pour la MONUSCO, 1 166 pour la MINUAD, 1 442 pour la MINUSS, 248 pour la FISNUA, 223 pour la MANUSOM, 532 pour le BANUS, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, |

15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour 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 la Corne de l'Afrique, 55 pour le BRENUAC, 20 pour le BNUUA, 4 pour l'UNOWAS, 20 pour le BINUGBIS, 10 pour la MANUL, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 8 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 2 pour le BSCI, 12 pour la Section de l'appui centralisé aux achats, 10 pour la MINUL, 1 pour l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI), 3 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation et 102 pour le Centre)

Les demandes d'indemnités pour charges de famille pour 2016 et 2017 ont été traitées au cours de l'exercice considéré, parce que le Centre n'avait pas pu lancer l'examen des prestations dans Umoja en temps voulu, ce qui explique que le nombre de prestations a été considérablement plus élevé que prévu

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)

19 469 Demandes de congés du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (117 pour la MINURSO, 3 286 pour la MINUSCA, 3 357 pour la MINUSMA, 1 531 pour la MONUSCO, 1 pour 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 la Corne de l'Afrique, 36 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation, 3 037 pour la MINUAD, 69 pour le BINUGBIS, 653 pour la FISNUA, 10 pour la MINUL, 4 475 pour la MINUSS, 6 pour le BNUUA, 3 pour le BRENUAC, 8 pour l'UNOWAS, 59 pour la MANUL, 918 pour la MANUSOM, 1 781 pour le BANUS et 107 pour le Centre)

Le fort écart tient aux mesures prises pour résorber l'important arriéré de congés de repos et de détente des exercices antérieurs pour lesquels des demandes de voyage n'avaient pas été présentées

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)

1 542 Demandes de primes d'affectation ont été traitées pour le personnel recruté sur le plan international (376 pour la MONUSCO, 195 pour la MINUSMA, 178 pour la MINUAD, 166 pour la MINUSS, 158 pour la MINUSCA, 137 pour la MANUL, 68 pour le BANUS, 68 pour la MANUSOM, 37 pour la FISNUA, 22 pour le BNUUA, 20 pour la MINURSO, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 17 pour le BINUGBIS, 18 pour le BRENUAC, 11 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 10 pour l'UNOWAS, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BSCI, 2 pour la MINUL, 1 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation et 33 pour le Centre)

Le fort écart s'explique par le fait que les cessations de service ont été plus importantes que prévu dans certaines missions clientes, notamment la MINUSMA, la MONUSCO et la MINUAD

2 785 Demandes d'indemnités d'installation ont été traitées pour le personnel recruté sur le plan international (29 pour la MINURSO, 270 pour la MINUSCA, 407 pour la MINUSMA, 442 pour la MONUSCO, 1 pour 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 la Corne de l'Afrique, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation, 461 pour la MINUAD, 24 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 13 pour le BINUGBIS, 61 pour la FISNUA, 285 pour la MINUSS, 26 pour le BNUUA, 21 pour le BRENUAC, 12 pour l'UNOWAS, 384 pour la MANUL, 94 pour la MANUSOM, 198 pour le BANUS et 38 pour le Centre)

Le nombre effectif de membres du personnel recruté sur le plan international entrés en fonctions a été bien plus élevé que le nombre sur lequel étaient fondées les prévisions concernant les indemnités d'installation en raison des élections en République démocratique du Congo et de la réaffectation de membres du personnel civil de missions dont les effectifs avaient été réduits

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

| | |
|---|--|
| 3.1.1 Traitement des prorogations de contrat avant la période réservée au traitement des états de paie (2016/17 : 93 % ; 2017/18 : 99 % ; 2018/19 : 99 %) | Objectif atteint. 99 % des prolongations de contrat concernant le personnel recruté sur le plan national ont été traitées avant la période réservée au traitement des états de paie |
| 3.1.2 Versement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2016/17 : 59 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %) | Objectif atteint. 100 % des prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables |
| 3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2016/17 : 77 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %) | Objectif atteint. 98 % des demandes de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de paternité et de congé de maternité ont été traitées dans un délai de 7 jours |
| 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 %) | Objectif atteint. Le pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues a été inférieur ou égal à 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 %) | Objectif atteint. 100 % des états de paie du personnel recruté sur le plan national ont été traités avant la date limite mensuelle |

Produits prévus

 Produit(s)
 exécuté(s) :
 oui/non
 ou nombre Observations

| | | |
|--|-------|---|
| 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) | 7 817 | Contrats ont été prorogés pour le personnel recruté sur le plan national (173 pour la MINURSO, 568 pour la MINUSCA, 850 pour la MINUSMA, 1 583 pour la MONUSCO, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 745 pour la MINUAD, 80 pour la FISNUA, 10 pour la MINUL, 1 406 pour la MINUSS, 4 pour le BNUUA, 9 pour le BRENUAC, 34 pour la MANUSOM, 165 pour le BANUS et 176 pour le Centre) Il y avait une différence entre les effectifs réels et les effectifs sur lesquels l'estimation avait été fondée |
| 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 | 9 689 | Prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été traitées (86 pour la MINURSO, 990 pour la MINUSCA, 1 211 pour la MINUSMA, 2 856 pour la MONUSCO, 5 pour 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 |

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 congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec 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)

général pour la Corne de l'Afrique, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 212 pour la MINUAD, 1 pour le BINUGBIS, 128 pour la FISNUA, 2 pour la MINUL, 1 362 pour la MINUSS, 1 pour le BNUUA, 47 pour le BRENUAC, 1 pour l'UNOWAS, 228 pour la MANUSOM, 278 pour le BANUS, 57 pour la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan (MANUA), 25 pour la Mission d'assistance des Nations Unies pour l'Iraq (MANUI), 3 pour la Section de l'appui centralisé aux achats et 175 pour le Centre)

Les demandes d'indemnités pour charges de famille pour 2016 et 2017 ont été traitées au cours de l'exercice, ce qui explique que le nombre de prestations a été considérablement plus élevé que prévu

2 428 Demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan national ont été traitées (162 pour la MINUSCA, 98 pour la MINURSO, 61 pour le BANUS, 1 pour la MANUL, 21 pour la MANUSOM, 4 pour 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 la Corne de l'Afrique, 23 pour la FISNUA, 1 pour le BNUUA, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le BRENUAC, 404 pour la MONUSCO, 820 pour la MINUAD, 241 pour la MINUSS, 229 pour la MINUSMA, 3 pour l'UNOWAS, 2 pour la Section de l'appui centralisé aux achats, 2 pour le BINUGBIS, 8 pour la MANUI, 10 pour la MANUA et 328 pour le Centre)

Le nombre de demandes de congé traitées a été de 10 % supérieur aux prévisions ; cet écart était prévisible au vu des difficultés inhérentes à l'estimation du nombre de demandes de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de maternité et de congé de paternité

Gamme de services (personnel en tenue)

Réalisation escomptée 4.1 : Fourniture aux clients de services de paie efficaces et rationnels

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint. 100 % des états de paie du personnel ont été traités avant la date limite mensuelle

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 %)

Objectif atteint. 99 % des montants retenus au titre de l'indemnité de subsistance (missions) ont été décaissés dans les trois mois (90 jours) suivant la cessation de service

4.1.3 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions des membres 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 %/100 %)

Objectif atteint. 98 % des formalités d'entrée en fonctions des membres du personnel en tenue ont été accomplies dans les 2 jours et 99 % dans les 7 jours

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 %)

19 % des formalités de cessation de service ont été accomplies dans les 3 jours et 71 % dans les 7 jours

Le pourcentage moins élevé que prévu s'explique par les retards enregistrés par les missions clientes

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 %)

Objectif atteint. 100 % des avances sur l'indemnité de subsistance (missions) ont été versées aux membres du personnel en tenue dans les 2 jours suivant leur arrivée

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 %)

Objectif atteint. 99 % des paiements finals ont été versés au plus tard le dernier jour de la période de service

Produits prévus

Produit(s)
exécuté(s) :
oui/non
ou nombre

Observations

Versement de 84 560 traitements (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'UNOWAS et 317 pour la MANUSOM)

58 367 Traitements ont été versés aux membres du personnel en tenue (13 942 pour la MINUSS, 10 929 pour la MINUAD, 10 071 pour la MINUSCA, 9 130 pour la MONUSCO, 8 491 pour la MINUSMA, 3 101 pour la FISNUA, 2 192 pour la MINURSO, 296 pour la MANUSOM, 89 pour le BINUGBIS, 56 pour le BANUS, 52 pour la MANUL, 13 pour l'UNOWAS et 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

L'écart s'explique par le fait que les effectifs et la relève des contingents ont été moins importants que prévu, ce qui a entraîné une surestimation du nombre de traitements versés

Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions pour 879 agents en tenue (378 pour la

2 020 Les formalités d'entrée en fonctions ont été accomplies pour 2 020 agents en tenue (639 pour

| | |
|--|---|
| MONUSCO, 146 pour la FISNUA et 355 pour la MINUSS) | la MONUSCO, 227 pour la FISNUA et 1 154 pour la MINUSS) |
| Accomplissement des formalités de cessation de service pour 628 agents en tenue de la MONUSCO | L'écart s'explique par le déploiement d'un nombre plus important que prévu de membres de la police des Nations Unies au sein de la MINUSS 398 Les formalités de cessation de service ont été accomplies pour 398 agents en tenue de la MONUSCO L'écart s'explique par le fait que la réduction des effectifs de la MONUSCO a été moins importante que prévu |
| 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) | 14 284 Notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, la cessation de service ou la prorogation de l'engagement d'agents en tenue ont été traitées (595 pour la MINURSO, 2 282 pour la MINUSCA, 2 270 pour la MINUSMA, 1 916 pour la MONUSCO, 2 905 pour la MINUAD, 839 pour la FISNUA, 3 403 pour la MINUSS, 64 pour la MANUSOM et 10 pour le BANUS) L'écart s'explique principalement par le fait que le nombre de déploiements et de relèves des agents en tenue a été moins élevé que prévu |

Gamme de services Voyages

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

| | |
|--|---|
| 5.1.1 Traitement des demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel dans un délai de 14 à 20 jours (2016/17 : 62 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 %) | 79 % des demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel ont été traitées dans les 14 jours et 88 % dans les 20 jours L'écart s'explique principalement par le retard pris dans l'approbation des demandes de voyage et l'acceptation par les voyageurs des formules de versement forfaitaire |
| 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 %) | 53 % des billets d'avion ont été délivrés dans les 3 jours et 76 % dans les 7 jours Les résultats inférieurs aux prévisions s'expliquent principalement par le retard pris dans la délivrance par certains pays des visas et dans la confirmation par les voyageurs des itinéraires ; à la fin de l'exercice, les problèmes de liquidités des missions clientes ont également contribué aux retards dans la délivrance des billets |
| 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 %) | 28 % des billets ont été achetés au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, principalement en raison de la réception tardive des demandes de voyage |

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

L'indicateur de succès n'est plus applicable, car les relevés de dépenses sont traités dans le progiciel de gestion intégré et renvoyés automatiquement dans le système

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|---|
| 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) | 10 027 | Demands de voyage autorisé au titre des avantages du personnel émanant de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (3 275 pour la MINUSCA, 3 033 pour la MINUSMA, 2 925 pour la MINUAD, 235 pour la MONUSCO, 213 pour la MINUSS, 114 pour la MINURSO, 68 pour le BANUS, 33 pour la MANUSOM, 31 pour la FISNUA, 28 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le BRENUAC et 67 pour le Centre) |
| 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 BRENUAC, 137 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 516 pour la MANUSOM et 734 pour le BANUS) | 23 521 | Billets d'avion destinés au personnel civil et au personnel en tenue ont été émis (5 308 pour la MINUSMA, 2 276 pour la MONUSCO, 2 244 pour la MINUSS, 5 232 pour la MINUSCA, 4 286 pour la MINUAD, 943 pour le BANUS, 543 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 557 pour la FISNUA, 557 pour la MINURSO, 291 pour le BRENUAC, 264 pour la MANUSOM, 146 pour l'UNOWAS, 116 pour le BNUUA, 144 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 111 pour la MANUL, 107 pour le BSCI, 89 pour le BINUGBIS, 54 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 32 pour 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 la Corne de l'Afrique, 13 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation, 12 pour le Bureau de l'informatique et des communications, 11 pour le Bureau de l'Ombudsman (Base d'appui d'Entebbe), 9 pour la MINUL, 7 pour la Section de l'appui centralisé aux achats et 169 pour le Centre) |

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

Réalisation escomptée 6.1 : Fourniture aux clients de services financiers efficaces et rationnels

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|---|--|
| 6.1.1 Traitement des relevés de dépenses dans un délai de 21 jours (2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 %) | 80 % des relevés de dépenses ont été traités dans un délai de 21 jours L'écart s'explique par le retard pris dans la certification par les missions des fonds devant servir à rembourser les dépenses indiquées dans les relevés. |

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|--|--|--|
| Traitement de 47 230 relevés de dépenses (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) | 54 616 | 16 261 relevés de dépenses ont été traités manuellement (3 327 pour la MINUSS, 3 220 pour la MONUSCO, 2 388 pour la MINUSMA, 2 144 pour la MINUAD, 2 120 pour la MINUSCA, 885 pour le BANUS, 475 pour la MINURSO, 387 pour la FISNUA, 367 pour la MANUSOM, 218 pour la MANUL, 218 pour le BRENUAC, 180 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 125 pour le BINUGBIS, 37 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 25 pour le BNUUA, 10 pour la MINUL, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 9 pour 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 la Corne de l'Afrique, 7 pour l'UNOWAS, 6 pour le BSCI, 6 pour l'ONUCI et 97 pour le Centre) 38 355 relevés de dépenses ont été traités sans intervention humaine, comme suite à la mise en place d'un outil permettant d'automatiser le traitement de ces documents |

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|--|--|
| 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 %) | Objectif atteint. 96 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées dans les 4 semaines |
| 7.1.2 Pourcentage des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours | Objectif atteint. 12 % des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été retournées dans un délai de 14 jours |

(2016/17 : 12 % ; 2017/18 : 12 % ; 2018/19 : 12 %)

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

Objectif atteint. 93 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été retournées dans un délai de 14 jours

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|---|
| 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) | 7 727 | <p>Demandes d'avances et d'indemnités pour frais d'études ont été traitées (123 pour la MINURSO, 1 015 pour la MINUSCA, 1 011 pour la MINUSMA, 1 147 pour la MONUSCO, 1 153 pour la MINUAD, 1 425 pour la MINUSS, 273 pour la FISNUA, 188 pour la MANUSOM, 631 pour le BANUS, 60 pour le BNUUA, 55 pour le BRENUAC, 54 pour l'UNOWAS, 185 pour la MANUL, 75 pour le BINUGBIS, 1 pour la MINUL, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 11 pour 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 la Corne de l'Afrique et 303 pour le Centre)</p> <p>Les 1 000 transactions rétroactives qui ont été réalisées ont contribué à l'écart</p> |

Section des services aux clients

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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|---|---|
| 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 %) | Objectif atteint. 100 % des demandes des clients ont reçu une réponse automatique dans les 2 jours ouvrables |
| 8.1.2 Apport d'une solution aux problèmes des clients dans le progiciel iNeed dans un délai de 7 jours ouvrables (2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 % ; 2018/19 : 75 %) | Objectif atteint. 82 % des demandes effectuées dans le progiciel iNeed ont été résolues dans les 7 jours ouvrables |
| 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 et aux indemnités pour frais d'études, destinés au personnel recruté sur le plan international, au | <p>Le taux de satisfaction des clients s'est établi à 72,1 %</p> <p>Le Centre n'a mené que 1 des 2 enquêtes de satisfaction prévues, en raison de la lassitude suscitée par les enquêtes. La portée de l'enquête a été élargie afin que celle-ci couvre les caractéristiques des services et les outils utilisés par les clients et qu'il soit tenu compte de toutes les évaluations des clients et non pas seulement des réponses « très satisfaisant » et « satisfaisant ». Il s'agit là d'une démarche</p> |

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 %)

plus globale, plus objective, plus équilibrée et plus conforme aux normes du secteur. Des plans d'action ont été élaborés pour tenir compte des observations des clients et améliorer la notation dans les futures enquêtes. Les principaux domaines à améliorer sont le délai de traitement des demandes, le niveau de participation des clients, la communication et le traitement des demandes de remboursement

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|---|
| 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) | 12 101 | <p>Demandes émanant de toutes les catégories de personnel ont été traitées (130 pour la MINURSO, 1 378 pour la MINUSCA, 1 334 pour la MINUSMA, 1 817 pour la MONUSCO, 28 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 21 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour 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 la Corne de l'Afrique, 2 436 pour la MINUAD, 45 pour le BINUGBIS, 182 pour la FISNUA, 21 pour la MINUL, 1 885 pour la MINUSS, 13 pour le BNUUA, 33 pour le BRENUAC, 21 pour l'UNOWAS, 60 pour la MANUL, 99 pour la MANUSOM, 358 pour le BANUS, 90 pour d'autres entités clientes et 2 148 pour le Centre)</p> <p>Le Centre a enregistré une baisse des demandes des clients, mais le nombre de transactions traitées est resté constant, ce qui s'explique en partie par le fait que certaines fonctions ont été regroupées en vue d'améliorer et de normaliser les processus et les visites dans les missions</p> |
| 2 enquêtes auprès des clients effectuées chaque année par des groupes de clients du Centre | 1 | La direction a décidé de réaliser 1 seule enquête en raison de la lassitude suscitée par les enquêtes ; un taux de satisfaction global de la clientèle de 72,1 % a été atteint et les résultats ont été communiqués aux parties concernées |

Section des services financiers et du contrôle de conformité

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

9.1.1 Établissement de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège

Objectif atteint. 100 % des rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) ont été présentés 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 %)

Objectif atteint. 100 % des factures valides des fournisseurs ont été réglées dans un délai de 27 jours

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

Un escompte pour règlement anticipé a été obtenu auprès des fournisseurs dans 98 % des cas

L'écart tient au retard pris dans la certification par les missions clientes des factures. Le Centre et ses missions clientes ont fixé des délais en vue de respecter les dates d'échéance aux fins de l'obtention d'un escompte pour règlement anticipé

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 %)

Objectif atteint. 100 % des paiements autres que les émoluments ont été traités dans les 3 jours ouvrables suivant le traitement des paiements automatiques

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 %)

Objectif atteint. 99 % des traitements de l'ensemble du personnel ont été versés au plus tard à la date limite

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 %)

Objectif atteint. 100 % des rapports mensuels servant à l'établissement des quatre rapports stratégiques ci-après ont été soumis dans les délais : le rapport sur les postes non soldés relatifs à la gamme de services Fournisseurs ; le rapport sur les postes non soldés relatifs aux états de paie ; le rapport sur les postes non soldés relatifs aux engagements de fonds ; le rapport sur le rapprochement bancaire

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) :</i> <i>oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|--|
| Établissement de 216 rapports financiers mensuels conformes aux normes IPSAS (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 18 missions clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BRENUAC, ONUCI, MANUSOM, BANUS, 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, Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUM), Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, Bureau des Nations Unies au Burundi et BNUUA), le Centre de services régional et d'autres missions | 272 | Rapports financiers mensuels ont été présentés (5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 3 pour la MENUM, 18 pour la MINURSO, 15 pour la MINUSCA, 21 pour la MINUSMA, 15 pour la MONUSCO, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour 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 la Corne de l'Afrique, 18 pour la MINUAD, 5 pour le BINUGBIS, 9 pour la FISNUA, 24 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola (MINUAUCE), 12 pour la MINUL, 24 pour la MINUSS, 5 pour le BNUUA, 18 pour le BRENUAC, 12 pour |

| | | |
|---|--------|--|
| | | l'ONUCI, 5 pour l'UNOWAS, 4 pour la MANUL, 9 pour la MANUSOM, 9 pour le BANUS et 15 pour le Centre) |
| | | L'écart tient à la clôture d'une mission et à l'ajout de missions clientes, qui se sont traduits par un nombre de rapports financiers mensuels plus élevé que prévu |
| Établissements des états de rapprochement bancaire mensuels pour les 12 banques dépositaires de comptes des missions clientes | 441 | États de rapprochement bancaire mensuels ont été établis pour 14 missions clientes et le Centre de services régional (12 pour la MENUB, 36 pour la MINURSO, 24 pour la MINUSCA, 48 pour la MINUSMA, 21 pour la MONUSCO, 33 pour la MINUAD, 12 pour le BINUGBIS, 72 pour la MINUAUCE, 24 pour la MINUL, 60 pour la MINUSS, 33 pour le BRENUAC, 24 pour l'ONUCI, 12 pour l'UNOWAS, 6 pour la MANUL et 24 pour le Centre) |
| 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 MENUB et 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) | 64 331 | Factures de fournisseurs ont été traitées (2 187 pour la MINURSO, 9 469 pour la MINUSCA, 10 058 pour la MINUSMA, 11 245 pour la MONUSCO, 2 pour le BSCL, 683 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour la MANUI, 7 723 pour la MINUAD, 57 pour le BINUGBIS, 1 907 pour la FISNUA, 52 pour la MINUL, 7 886 pour la MINUSS, 48 pour le BNUUA, 516 pour le BRENUAC, 149 pour l'ONUCI, 127 pour l'UNOWAS, 39 pour la MANUL, 189 pour la MANUSOM, 11 091 pour le BANUS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 24 pour les entités qui ne sont pas clientes et 877 pour le Centre) L'écart s'explique par le fait que les activités d'achat ont été moins importantes que prévu, le budget des missions clientes ayant été réduit |

Réalisation escomptée 9.2 : Respect du cadre de contrôle financier interne

Indicateurs de succès prévus

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 %)

Indicateurs de succès effectifs

44 % des examens de contrôle interne ont été effectués ; 7 des 16 examens prévus ont été réalisés en ce qui concerne la gamme de services Opérations de caisse, les demandes d'indemnisation présentées par des tiers, la taxe sur la valeur ajoutée et les droits d'accise, les indemnités pour frais d'études, le personnel en tenue, le recouvrement des coûts et les biens en construction

Le Centre ayant dû réexaminer les processus et les procédures de contrôle afin de regrouper les gammes de services et de modifier les processus dans l'objectif de réaliser des gains d'efficacité, il n'a pas pu faire effectuer tous les examens prévus à l'origine. Afin que tous les examens prévus puissent être réalisés chaque année, le

groupe chargé de la gamme de services Contrôle interne organisera des ateliers de formation sur les contrôles internes et a formellement établi la procédure de programmation des examens

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|---|
| Réalisation de 4 examens et publication de rapports pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional d'Entebbe | 7 | Il était envisagé initialement de réaliser 16 examens. En juin 2019, 7 de ces examens avaient été effectués. Les autres examens étaient toujours en cours, en raison de retards enregistrés dans la mise à jour des documents sur les processus métier ainsi que des matrices de contrôle des risques connexes, comme suite aux changements fonctionnels intervenus au Centre. Pour compenser, les groupes chargés des diverses gammes de services ont restructuré leurs activités pour gagner en efficacité, notamment en modifiant le calendrier des examens et la méthodologie utilisée pour les effectuer et en automatisant les rapports |

Service régional des technologies

Réalisation escomptée 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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|---|---|
| 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 %) | Objectif atteint. Toutes les factures téléphoniques ont été envoyées dans un délai de 7 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur |

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|--|--|--|
| 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) | 102 364 | Des services de facturation téléphoniques ont été fournis pour 102 364 comptes souscrits dans 12 missions clientes et au Centre de services régional : 18 310 à la MINUSCA, 16 102 à la MINUSMA, 22 627 à la MONUSCO, 440 au Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 9 494 à la MINUAD, 833 à la Base d'appui d'Entebbe, 498 au BINUGBIS, 2 066 à la FISNUA, 21 517 à la MINUSS, 405 à l'UNOCA, 537 à l'UNOWAS, 9 157 au BANUS et 378 au Centre L'écart tient au fait que le nombre de missions clientes a été supérieur aux prévisions |

Réalisation escomptée 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

*Indicateurs de succès prévus**Indicateurs de succès effectifs*

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 %)

Objectif atteint. Le taux de satisfaction des participants s'est établi à 90 %

Le Service a élaboré et fourni un contenu adapté aux fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes dans le cadre des cours techniques et professionnels dispensés à Entebbe à l'intention du personnel du Centre, ce qui a contribué à accroître la satisfaction des participants

10.2.2 Satisfaction du Centre et de ses missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation du Service régional des technologies (2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 %)

Objectif atteint. Un taux de satisfaction de 82 % a été enregistré à l'égard des programmes de renforcement des capacités et de formation fournis par le Service au Centre et dans les missions clientes

Produits prévus

*Produit(s)
exécuté(s) :
oui/non
ou nombre* *Observations*

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

15 Formations techniques et professionnelles ont été coordonnées

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

Oui Des rapports trimestriels ont été établis sur les séances et activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil et en tenue (École des transmissions militaires des Nations Unies)

Réalisation escomptée 10.3 : Gestion efficace et rationnelle du matériel informatique et du matériel de communications

*Indicateurs de succès prévus**Indicateurs de succès effectifs*

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 %)

30 % du matériel dont la durée d'utilité est dépassée est toujours en stock

Ce mauvais résultat s'explique par le retard accumulé dans le traitement des dossiers de comptabilisation en pertes, qui a commencé à se résorber après la création du Groupe de la gestion du matériel au cours de l'exercice 2018/19.

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 %)

85 % du matériel en stock est en bon état de fonctionnement

Des articles enregistrés sous un numéro de série incorrect sont restés en stock, et des articles dont la durée d'utilité est dépassée doivent encore être comptabilisés en pertes

Produits prévus

*Produit(s)
exécuté(s) :
oui/non
ou nombre* *Observations*

Inventaires physiques et rapports trimestriels portant sur les biens durables et non durables

1 D'après les données disponibles, il a été procédé à la vérification physique de plus de 60 % des biens durables et de plus de 90 % des biens non

| | |
|--|--|
| Examens et rapports mensuels sur les indicateurs de succès, y compris les mesures prises et consignées pour redresser tout écart | <p>durables. Un seul inventaire trimestriel a été fait, car le Groupe de la gestion du matériel n'a été créé que lors de l'exercice 2018/19</p> <p>3 Les examens et rapport sur les indicateurs de succès ont été réalisés avec un taux d'exactitude de 80 %, en raison de l'existence de matériel enregistré sous un numéro de série incorrect et de matériel dont la durée d'utilité était dépassée et qui n'avait pas encore été comptabilisé en pertes</p> |
|--|--|

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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|---|--|
| 10.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant le Service régional des technologies (2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 %) | Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients du Service s'est établi à 80 % |
| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre Observations</i> |
| 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 | <p>Oui 14 liaisons point-multipoint supplémentaires ont été mises en place dans les logements du personnel indispensable, en plus des 34 liaisons déjà en place pour des clients existants</p> <p>L'installation des liaisons supplémentaires a nécessité une mise à niveau de la bande passante entre les sites point-multipoint afin d'atteindre une vitesse similaire ou supérieure ; le taux global de fourniture de services du réseau point-multipoint s'est établi à 99,3 % sur l'ensemble de l'axe Entebbe-Kampala</p> |
| Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre | 2 Évaluations de la sécurité des principales zones seulement ont été réalisées par le Service au Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et au Centre en raison de contraintes financières |
| 2 enquêtes auprès des clients effectuées chaque année par des groupes de clients du Centre | 2 Enquêtes sur la connaissance des questions liées à la sécurité informatique ont été menées et un taux de satisfaction de 89 % a été enregistré parmi les groupes de clients du Centre |

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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|--|---|
| 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 %) | Objectif atteint. 83 % des modifications qu'il a été demandé d'apporter aux 22 modules de la Field Support Suite ont été effectuées ; il a été procédé à la mise en |

| | |
|--|--|
| 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 %) | service de 3 applications dans 10 missions, soit 10 mises en service. Objectif réalisé : 95 % des 13 mises en service portant sur 3 applications ont été menés à bien dans 11 missions [10 pour le système en ligne d'avis de perte (NOTICAS), 1 pour le système géospatial d'appréciation de la situation (SAGE) et 2 pour le système de gestion et de surveillance électronique des appels (COMET)] |
|--|--|

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|--|--|---|
| Rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé la mise en service de modules de la Field Support Suite, le minimum attendu étant de 5 mises en service | 10 | Mises en service de 3 applications de la Field Support Suite ont été menées à bien dans 10 missions : gestion des informations relatives à l'aviation (6), mouvements de personnel (2) et demandes d'autorisation de voyage (2) |
| Rapports semestriels sur le nombre d'activités de formation organisées sur tous les systèmes (Field Support Suite, progiciel iNeed, iNeed en libre-service, système d'exploitation Cosmos, intranet POINT des opérations de paix, COMET, logiciels de facturation électronique) et le nombre de participants à ces activités, le minimum attendu étant de 10 formations, selon les besoins des clients | 97 | Activités de formation sur 11 applications ont été organisées dans 18 missions (29 sur SAGE, 31 sur Field Support Suite, 34 sur SharePoint et 3 sur d'autres progiciels) |
| Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service de tous les systèmes | Oui | Des services d'appui ont été assurés pendant les 30 jours suivant 23 mises en service ; le Service a également fourni de tels services d'appui puis un appui technique régulier pour les applications |
| 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 | Non | Aucun rapport annuel n'a été établi car il n'y a pas eu de nouvelle initiative régionale. Le Service s'est toutefois doté d'un nouveau laboratoire destiné à mettre à l'essai et à évaluer les nouvelles technologies avant leur adoption |

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

Réalisation escomptée 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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|---|---|
| 11.1.1 Maintien du taux de remplissage des appareils transportant des passagers et des marchandises ou bagages dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux (2016/17 : 70 % ; 2017/18 : 70 % ; 2018/19 : 70 %) | Ce produit est devenu sans objet car le rôle et les responsabilités du Centre stratégique des opérations aériennes et du Centre de contrôle intégré étaient sur le point d'être revus. Toutefois, le Centre a continué à coordonner des vols ponctuels en utilisant les moyens aériens des missions, en fonction des besoins et de la demande (10 vols ponctuels pour 1 évacuation sanitaire et 9 vols de fret) |

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|---|--|--|
| Coordination d'un total de 1 378 heures de vol (78 pour la MONUSCO, 468 pour la FISNUA et 832 pour la MINUSS) | 27 heures et 15 minutes | De vol ont été coordonnées comme suit : 2 heures et 51 minutes pour la MINUSCA et 24 heures et 24 minutes pour la FISNUA L'objectif n'a pas pu être atteint en raison de la suspension des vols régionaux partagés par les missions desservies en janvier 2018 |
| Coordination des déplacements de 37 711 passagers (3 058 à la MONUSCO, 9 173 à la FISNUA et 25 480 à la MINUSS) | Non | Le Centre a assuré la coordination de 3 déplacements ponctuels destinés à assurer l'évacuation sanitaire de 3 passagers pour la MINUSMA et à transporter 41,4 tonnes de matériel pour la FISNUA L'objectif n'a pas pu être atteint en raison de la suspension des vols régionaux partagés par les missions desservies en janvier 2018 |

Réalisation escomptée 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

| <i>Indicateurs de succès prévus</i> | <i>Indicateurs de succès effectifs</i> |
|--|---|
| 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 %) | Objectif atteint. 100 % des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison concernant six types de produits (ciment, papier, climatiseurs, literie, mobilier et câbles électriques) ont été coordonnées au service des missions de la région, en coopération avec le Département de l'appui opérationnel et la Section de l'appui centralisé aux achats |

| <i>Produits prévus</i> | <i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> | <i>Observations</i> |
|--|--|---|
| 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) | Non | Un contrat encadrant la livraison de papier a été signé mais, à la suite de modifications apportées à leur mandat ou à leur budget, les missions ont soit dû passer commande sur le marché local en raison de besoins urgents soit utilisé leurs stocks existants |
| 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) | 7 120 | Climatiseurs ont été livrés Le Centre de contrôle intégré a recensé les besoins régionaux en coordination avec la Section de l'appui centralisé aux achats et a suivi le processus de livraison de bout en bout pour la MINUSS et 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) | Non | Aucune demande n'a été reçue de la part des missions |

| | | |
|---|-----|---|
| 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) | Non | Aucune demande n'a été reçue de la part des missions |
| Livraison de câbles électriques de diverses tailles | Non | Un contrat encadrant la livraison des câbles électriques et contenant des clauses correspondant à différentes Règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux (Incoterms) a été signé. Toutefois, le Centre de contrôle intégré n'a reçu aucune demande de livraison de câbles électriques de la part des missions clientes |

Réalisation escomptée 11.3 : Coordination des sessions de formation et ateliers techniques relatifs aux transports régionaux à l'intention du personnel des missions de la région

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.3.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 %)

Objectif atteint. Toutes les sessions de formation prévues ont été coordonnées, comme suit : des cours de formation technique et de conduite ont été dispensés à Entebbe pour la MONUSCO, la MINUSS, la FISNUA et le Service de la lutte antimines ; le Centre de services régional a aidé à choisir des véhicules blindés adaptés à l'usage du Département dans le cadre du programme d'acquisition de véhicules, en collaboration avec le Département de la sûreté et de la sécurité

Produits prévus

*Produit(s)
exécuté(s) :
oui/non
ou nombre Observations*

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

Non Aucune demande n'a été reçue de la part des missions

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019.)

| Catégorie | Montant alloué (1) | Dépenses ^a (2) | Écart | |
|--|-----------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | | | Montant (3) = (1) - (2) | Pourcentage (4) = (3) ÷ (1) |
| Personnel civil | | | | |
| Personnel recruté sur le plan international | 16 808,2 | 18 869,5 | (2 061,3) | (12,3) |
| Personnel recruté sur le plan national | 6 800,5 | 7 349,7 | (549,2) | (8,1) |
| Volontaires des Nations Unies | 346,0 | 114,7 | 231,3 | 66,8 |
| Personnel temporaire (autre que pour les réunions) | – | 59,9 | (59,9) | – |
| Personnel fourni par des gouvernements | – | – | – | – |
| Total partiel | 23 954,7 | 26 393,8 | (2 439,1) | (10,2) |
| Dépenses opérationnelles | | | | |
| Observateurs électoraux civils | – | – | – | – |
| Consultants | 140,0 | 102,6 | 37,4 | 26,7 |
| Voyages officiels | 282,0 | 208,4 | 73,6 | 26,1 |
| Installations et infrastructures | 2 072,1 | 255,6 | 1 816,5 | 87,7 |
| Transports terrestres | 81,3 | – | 81,3 | 100,0 |
| Transports aériens | – | – | – | – |
| Transports maritimes ou fluviaux | – | – | – | – |
| Communications et informatique | 4 164,6 | 3 883,6 | 281,0 | 6,7 |
| Santé | 128,0 | 114,8 | 13,2 | 10,3 |
| Matériel spécial | – | – | – | – |
| Fournitures, services et matériel divers | 616,2 | 477,3 | 138,9 | 22,5 |
| Projets à effet rapide | – | – | – | – |
| Total partiel | 7 484,2 | 5 042,3 | 2 441,9 | 32,6 |
| Montant brut | 31 438,9 | 31 436,1 | 2,8 | 0,0 |
| Recettes provenant des contributions du personnel | 2 892,4 | 3 085,5 | (193,1) | (6,7) |
| Montant net | 28 546,5 | 28 350,6 | 195,9 | 0,7 |
| Contributions volontaires en nature (budgétisées) | – | – | – | – |
| Total | 31 438,9 | 31 436,1 | 2,8 | 0,0 |

^a Les écarts mineurs existant entre les nombres figurant dans le tableau ci-dessus et ceux figurant dans le volume II des états financiers portant sur l'exercice annuel clos le 30 juin 2019 sont dus au fait que les chiffres ont été arrondis.

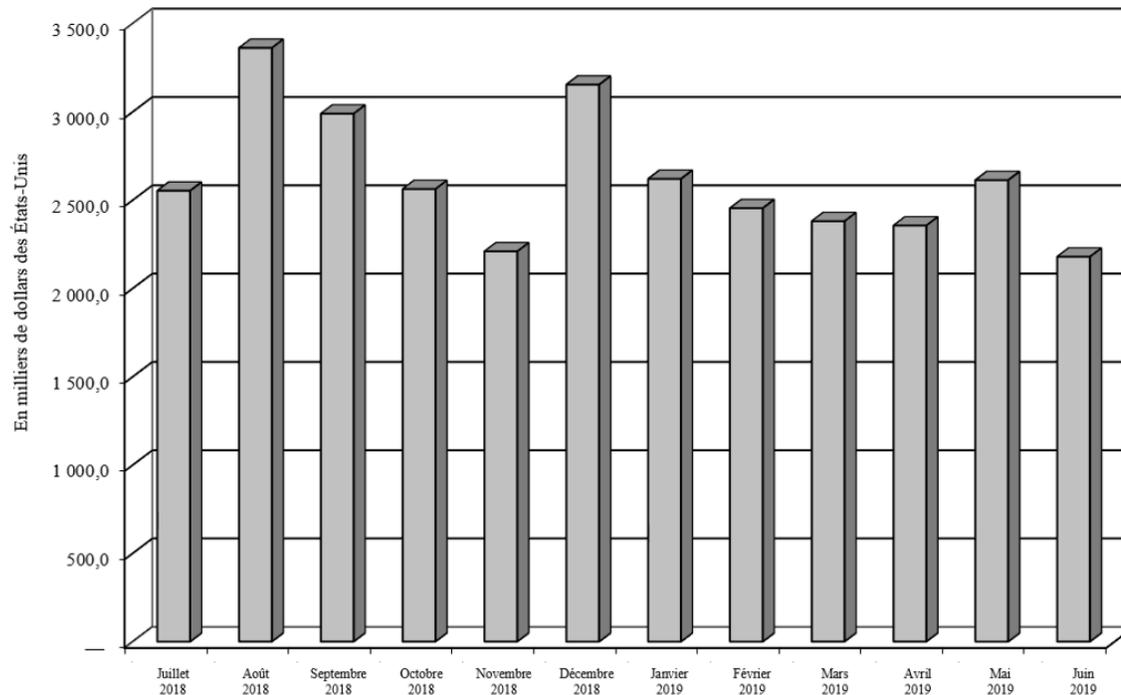
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

| <i>Catégorie</i> | <i>Répartition initiale du montant approuvé</i> | <i>Montants réaffectés</i> | <i>Répartition révisée</i> |
|--------------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| I. Militaires et personnel de police | – | – | – |
| II. Personnel civil | 23 954,7 | 2 440,0 | 26 394,7 |
| III. Dépenses opérationnelles | 7 484,2 | (2 440,0) | 5 044,2 |
| Total | 31 438,9 | – | 31 438,9 |
| Pourcentage de réaffectations | | | 7,8 |

23. Au cours de l'exercice considéré, des fonds ont été réaffectés de la catégorie III (Dépenses opérationnelles) à la catégorie II (Personnel civil) pour compenser le dépassement de crédits au titre du personnel recruté sur les plans national et international imputable à un taux d'occupation des postes plus élevé que prévu. Cette réaffectation a fait suite à une redéfinition des priorités en matière de ressources, qui a notamment consisté à reporter le paiement à la MONUSCO des sommes dues pour l'entretien de la Base d'appui d'Entebbe, l'objectif étant de couvrir les besoins supplémentaires au titre du personnel civil.

C. Évolution des dépenses mensuelles



24. Le pic constaté en août 2018 est imputable aux engagements de dépenses concernant les services et du matériel dans le cadre du plan d'acquisition du Centre. En outre, le pic constaté en décembre 2018 s'explique par l'enregistrement de la première moitié du montant à rembourser à la MONUSCO au titre des services communs, après quoi l'écriture a été annulée pour payer le personnel, conformément à la redéfinition des priorités en matière de ressources.

D. Autres recettes et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

| <i>Catégorie</i> | <i>Montant</i> |
|---|----------------|
| Produit des placements | 74,2 |
| Produits divers ou accessoires | – |
| Contributions volontaires en espèces | – |
| Ajustements sur exercices antérieurs | – |
| Annulation d'engagements d'exercices antérieurs | 88,4 |
| Total | 162,6 |

IV. Analyse des écarts¹

| | <i>Écart</i> | |
|--|--------------|----------|
| Personnel recruté sur le plan international | (2 061,3) | (12,3 %) |

25. L'écart s'explique principalement par un taux d'occupation des postes plus élevé que prévu pour le personnel recruté sur le plan international. En effet, le budget de l'exercice 2018/19, approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 72/286, tenait compte d'un taux de vacance de 20 % pour le personnel recruté sur le plan international, mais le taux moyen effectif de vacance a été de 16 % pour l'exercice considéré. De plus, l'écart tient compte des traitements et des coûts connexes liés au rétablissement d'un poste P-5, qui n'était pas prévu dans le budget approuvé pour 2018/19.

| | <i>Écart</i> | |
|---|--------------|---------|
| Personnel recruté sur le plan national | (549,2) | (8,1 %) |

26. L'écart s'explique principalement par des taux moyens effectifs de vacance de postes inférieurs à ceux prévus dans le budget, à savoir 13,8 % pour les administrateurs et 13,3 % pour les agents des services généraux, contre 19,4 % et 15,0 %, respectivement.

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

| | <i>Écart</i> | |
|--------------------------------------|--------------|--------|
| Volontaires des Nations Unies | 231,3 | 66,8 % |

27. L'écart s'explique principalement par un taux moyen effectif de vacance de postes supérieur à celui prévu dans le budget, à savoir 16,7 % contre 10 %, et par des dépenses supérieures aux prévisions au titre des indemnités versées aux Volontaires des Nations Unies.

| | <i>Écart</i> | |
|---|--------------|---|
| Personnel temporaire (autre que pour les réunions) | (59,9) | - |

28. L'écart s'explique principalement par le recours à du personnel temporaire (autre que pour les réunions) dans le cadre des activités d'appui à Umoja-Extension 2, et par la centralisation des fonctions au Siège après la mise en place d'Umoja, conformément à la résolution 72/288 de l'Assemblée générale.

| | <i>Écart</i> | |
|--------------------|--------------|--------|
| Consultants | 37,4 | 26,7 % |

29. L'écart s'explique principalement par le fait que les dépenses afférentes aux services de consultants ont été inférieures aux prévisions, à la suite : a) d'une évaluation visant à déterminer si le Centre était prêt à établir des déclarations relatives au contrôle interne, qui s'est inscrite dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau dispositif de contrôle interne, conçu conformément aux principes du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et devant être mis en service dans toutes les missions en tant que projet à l'échelle du système ; b) de la non-application des résultats de l'examen des services partagés, en raison des initiatives de gestion du changement. Il est en partie contrebalancé par des dépenses plus élevées que prévu au titre des services de consultants pour la mise en place de la Section des services aux clients, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience des clients.

| | <i>Écart</i> | |
|--------------------------|--------------|--------|
| Voyages officiels | 73,6 | 26,1 % |

30. L'écart s'explique principalement par le fait que le personnel a suivi les cours de formation dispensés au Centre régional de formation et de conférences d'Entebbe, ce qui s'est traduit par des frais de voyage au titre de la formation moins élevés que prévu. La mise en service du Centre régional de formation et de conférences a amené les missions clientes à tenir les formations et ateliers à l'intention du personnel programmés pour l'exercice 2018/19 à Entebbe et non à Brindisi (Italie), comme prévu initialement. Le personnel du Centre de services régional a pu participer à ces activités de formation à peu de frais, voire gratuitement, pour le Centre. En outre, les priorités en matière de ressources ont été redéfinies de façon à couvrir les besoins plus élevés que prévu au titre du personnel civil.

| | <i>Écart</i> | |
|---|--------------|--------|
| Installations et infrastructures | 1 816,5 | 87,7 % |

31. L'écart s'explique principalement par le report du remboursement à la MONUSCO de la part des dépenses communes revenant au Centre pour l'entretien

de la Base d'appui d'Entebbe et par la redéfinition des priorités en matière d'achat de matériel de génie, à laquelle il a été procédé pour couvrir les besoins plus élevés que prévu au titre du personnel civil.

| | <i>Écart</i> | |
|------------------------------|--------------|---------|
| Transports terrestres | 81,3 | 100,0 % |

32. L'écart s'explique principalement par le report du remboursement à la MONUSCO de la part des dépenses communes revenant au Centre pour l'entretien de la Base d'appui d'Entebbe (y compris les services relatifs aux véhicules), en raison de la redéfinition des priorités en matière de ressources, à laquelle il a été procédé pour couvrir les besoins plus élevés que prévu au titre du personnel civil.

| | <i>Écart</i> | |
|---------------------------------------|--------------|-------|
| Communications et informatique | 281,0 | 6,7 % |

33. L'écart s'explique principalement par la redéfinition des priorités concernant l'achat de matériel informatique et de matériel de communication, à laquelle il a été procédé pour couvrir les besoins plus élevés que prévu au titre du personnel civil.

| | <i>Écart</i> | |
|--------------|--------------|--------|
| Santé | 13,2 | 10,3 % |

34. L'écart s'explique principalement par des dépenses inférieures aux prévisions au titre des services médicaux assurés au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe, qui est une entité commune gérée par la MONUSCO et financée en partie par le Centre.

| | <i>Écart</i> | |
|---|--------------|--------|
| Fournitures, services et matériel divers | 138,9 | 22,5 % |

35. L'écart s'explique principalement par des dépenses moins élevées que prévu au titre du fret, en raison de la redéfinition des priorités en matière d'achat de matériel informatique et de matériel de communication, à laquelle il a été procédé pour couvrir les besoins plus élevés que prévu au titre du personnel civil, ainsi qu'au titre de l'audit externe. Cette sous-utilisation des crédits est en partie contrebalancée par des dépenses supérieures aux prévisions au titre des services divers (service des réunions, matériel de conférence et frais internes, notamment) et au titre des honoraires, des fournitures et des services de formation, en raison des cours de formation supplémentaires offerts, notamment en matière de gestion, au cours de l'exercice.

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

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

a) Se prononce sur l'affectation du solde inutilisé de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019, soit 2 800 dollars ;

b) Se prononce sur l'affectation des autres produits et ajustements de l'exercice clos le 30 juin 2019, soit 162 600 dollars, correspondant respectivement au produit des placements (74 200 dollars) et à l'annulation d'engagements d'exercices antérieurs (88 400 dollars).

VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 73/309

Décisions et demandes adressées au Secrétaire général

Rappelle le rôle du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, note la forte diminution du nombre d'heures de vol et prie le Secrétaire général de fournir, dans son prochain rapport, de plus amples informations sur l'utilisation dudit Centre, y compris la raison de cette baisse (par. 5) ;

Souligne l'importance du dispositif d'application du principe de responsabilité mis en place par le Secrétariat et prie le Secrétaire général de continuer à renforcer la gestion des risques et les contrôles internes pour ce qui est des budgets des opérations de maintien de la paix et de rendre compte de la question dans son prochain rapport (par. 7) ;

Souligne également l'importance que revêt l'exécution du budget des opérations de maintien de la paix envisagée dans sa globalité et prie le Secrétaire général de continuer d'appliquer les recommandations formulées par les organes de contrôle compétents et de rendre compte de la question dans ses rapports sur l'exécution du budget de ces opérations (par. 8) ;

Mesures prises

Des précisions sur le rôle et les responsabilités du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, notamment une analyse de la diminution du nombre d'heures de vol, seront fournies à l'issue de l'analyse globale en cours du Centre stratégique des opérations aériennes, du Centre de contrôle intégré et de la Section de l'appui centralisé aux achats

Le Centre de services régional utilise tous les outils disponibles, notamment les tendances historiques, les taux de vacance de postes, les dispositifs de modulation des ressources et d'autres hypothèses fondées sur les orientations stratégiques, pour faire en sorte que les prévisions de dépenses proposées au moment de la présentation du budget soient réalistes. Ces prévisions sont affinées par les organes délibérants afin que seuls les produits réalisables soient financés pendant l'exercice. Au cours de l'exécution du budget, le Centre veille soigneusement à ce que l'utilisation des fonds alloués soit conforme aux montants inscrits à chaque rubrique. Les écarts par rapport au budget approuvé qui surviennent au cours de l'exécution du budget sont signalés à l'Assemblée générale dans le rapport sur l'exécution du budget

Au cours de l'exercice, le Centre de services régional a atteint un taux d'exécution du budget de 100 %. Il a dû redéfinir les priorités en matière de ressources et réaffecter des fonds de la catégorie III (Dépenses opérationnelles) à la catégorie II (Personnel civil) pour couvrir les dépenses plus élevées que prévu au titre du personnel recruté sur les plans national et international. Les recommandations du Bureau des services de contrôle interne en cours d'application dans les différentes gammes de service et composantes concernent : les procédures et les mesures relatives au traitement des indemnités pour frais d'études et aux entrées en fonctions et cessations de service du personnel ; les voyages officiels ; les postes vacants au Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et aux opérations de ce dernier ; la tenue des dossiers du personnel. Le rapport fait le point de l'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes