



Assemblée générale

Distr. générale
25 février 2020
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

Budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Mandat et résultats attendus	5
A. Vue d'ensemble	5
B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui	6
C. Coopération au niveau régional	23
D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays	23
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	23
F. Ressources humaines	42
II. Ressources financières	56
A. Vue d'ensemble	56
B. Taux de vacance	57
C. Formation	57
III. Analyse des variations	58
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	60
V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 73/309 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale et aux recommandations des organes de contrôle	61
A. Assemblée générale	61



B.	Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.	65
C.	Comité des commissaires aux comptes	66
Annexes		
I.	Définitions	67
II.	Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)	69
III.	Nombre de transactions et équivalent plein temps pour chaque gamme de services compte tenu de la nature dynamique ou statique de ces services.	70

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 (exercice 2020/21), dont le montant s'élève à 37 637 600 dollars, soit une augmentation de 2 250 700 dollars (6,4 %) par rapport au budget de l'exercice 2019/20.

Le Centre continuera de fournir à ses entités clientes des services en matière de ressources humaines, de finances, de transport et de contrôle des mouvements, de transport de personnel et de marchandises ainsi que d'informatique et de communications. Il propose d'étendre la prestation de toutes les gammes de services à 20 entités, contre 19 actuellement.

Le présent projet de budget couvre le déploiement de 404 membres du personnel civil : 127 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 271 fonctionnaires recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies. Il fait apparaître la transformation de quatre postes d'administrateur(trice) et d'un poste de Volontaire des Nations Unies soumis à un recrutement international en postes soumis à recrutement national.

La corrélation entre le montant total des ressources demandées pour l'exercice 2020/21 et les objectifs du Centre est expliquée dans des tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats, qui présentent une analyse par composante du dispositif de prestation de services [avantages et états de paie, voyages et demandes de remboursement, services aux clients, services financiers et contrôle de conformité, Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et Service régional des technologies (anciennement Service régional de l'informatique et des communications)]. Les effectifs du Centre ont été répartis par gamme de services.

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

Ressources financières

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

Catégorie de dépenses	Dépenses (2018/19)	Montant alloué (2019/20) ^a	Dépenses prévues (2020/21)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	26 393,8	27 818,3	30 203,0	2 384,7	8,6
Dépenses opérationnelles	5 042,3	7 568,6	7 434,6	(134,0)	(1,8)
Montant brut	31 436,1	35 386,9	37 637,6	2 250,7	6,4
Recettes provenant des contributions du personnel	3 085,5	3 217,4	3 530,2	312,8	9,7
Montant net	28 350,6	32 169,5	34 207,4	1 937,9	6,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	31 436,1	35 386,9	37 637,6	2 250,7	6,4

^a Dans sa résolution 73/309, l'Assemblée générale a ouvert un crédit de 35 386 900 dollars au titre du fonctionnement du Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 et décidé qu'un montant de 33 044 400 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes et qu'un montant de 1 424 400 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au titre du chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de 2020 qu'elle a approuvé dans ses résolutions 73/309 et 73/279.

Ressources humaines^a

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	<i>Personnel recruté sur le plan national^b</i>	<i>Emplois de temporaire</i>	<i>Volontaires des Nations Unies</i>	Total
Direction exécutive et administration					
Effectif approuvé 2019/20	20	31	–	4	55
Effectif proposé 2020/21	21	34	–	6	61
Section des avantages et des états de paie					
Effectif approuvé 2019/20	38	66	–	–	104
Effectif proposé 2020/21	36	66	–	–	102
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études					
Effectif approuvé 2019/20	16	46	–	–	62
Effectif proposé 2020/21	16	46	–	–	62
Section des services aux clients					
Effectif approuvé 2019/20	5	25	–	2	32
Effectif proposé 2020/21	3	23	–	–	26
Section des services financiers et du contrôle de conformité					
Effectif approuvé 2019/20	27	84	–	–	111
Effectif proposé 2020/21	26	87	–	–	113
Service régional des technologies					
Effectif approuvé 2019/20	13	9	–	–	22
Effectif proposé 2020/21	13	9	–	–	22
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements					
Effectif approuvé 2019/20	12	6	–	–	18
Effectif proposé 2020/21	12	6	–	–	18
Total					
Effectif approuvé 2019/20	131	267	–	6	404
Effectif proposé 2020/21	127	271	–	6	404
Variation nette	(4)	4	–	–	–

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

^b Administrateurs et agents des services généraux.

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

I. Mandat et résultats attendus

A. Vue d'ensemble

1. Le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda), qui fournit des services partagés aux missions de la région conformément à la stratégie globale d'appui aux missions, a été créé en juillet 2010, en application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale. Au paragraphe 62 de sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre. Dans sa résolution 73/309, elle a approuvé le budget du Centre pour l'exercice 2019/20 et décidé d'examiner à sa soixante-quatorzième session la question du financement du Centre.

2. Le Centre fournit des services partagés aux entités participantes, l'objectif étant qu'il assure pour le compte de ces dernières les fonctions de traitement administratif qui peuvent être exercées à distance. Il s'agit notamment de certaines fonctions ayant trait aux ressources humaines, aux finances, au transport multimodal et au contrôle y relatif, au transport de personnel et de marchandises et à l'informatique et aux communications. Grâce à l'intégration, à la spécialisation, à l'uniformisation et à la reconfiguration des processus, la centralisation de ces fonctions permet d'en accroître l'efficacité.

3. Les clients du Centre sont actuellement les suivants :

a) Huit missions de maintien de la paix et bureaux d'appui [Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO), Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine (MINUSCA), Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali (MINUSMA), Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO), Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei (FISNUA), Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS) et Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie (BANUS)] ;

b) Dix missions politiques spéciales [Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale (BRENUAC), Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM), Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), Commission mixte Cameroun-Nigéria, Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS), Groupe d'experts sur la Somalie et Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL)] ;

c) Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (BNUUA) ;

d) Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola.

4. Le Centre fournit des services au Groupe d'experts sur la Somalie depuis l'exercice 2018/19, mais le Groupe ne reçoit la gamme complète de services administratifs que depuis l'exercice 2019/20. Le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola est devenu client au cours de l'exercice 2019/20.

5. Au cours de l'exercice budgétaire, le Centre continuera de fournir aux missions clientes des services efficaces et efficients, exécutant les grands produits présentés dans les tableaux ci-après. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre l'objectif du Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire. Les effectifs du Centre ont été répartis par gamme de services. La variation des effectifs par rapport au budget approuvé de l'exercice 2019/20 est analysée au niveau de chaque domaine d'activité.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

6. La stratégie et l'objectif du Centre de services régional consistent à tirer parti des synergies et des économies d'échelle afin d'apporter un appui efficace et efficient et de réduire ou d'éliminer les gaspillages, les doubles emplois et les goulets d'étranglement dans les services logistiques, administratifs et financiers fournis aux missions, afin de leur permettre de s'acquitter efficacement de leur mandat. Dans ce cadre, les fonctions administratives et les fonctions ayant trait aux ressources humaines, aux finances, au transport multimodal et au contrôle y relatif, au transport de personnel et de marchandises ainsi qu'à l'informatique et aux communications et pouvant être exercées à distance ont été concentrées au Centre. Grâce à l'intégration, à la spécialisation, à l'uniformisation et à la reconfiguration des processus, la centralisation de ces fonctions a permis au Centre de s'en acquitter plus efficacement.

7. Au fil des ans, le Centre a apporté des avantages mesurables considérables à l'Organisation et, depuis sa création en 2010, le nombre de clients a progressivement augmenté, passant de six missions clientes à 20 entités prévues pour l'exercice 2020/21. Plus précisément, le Centre est passé progressivement de la prestation de services liés à quatre projets pilotes en 2011/12 à la fourniture d'une gamme complète de services de traitement administratif aux opérations de maintien de la paix et aux missions politiques spéciales en Afrique. En étendant ainsi ses activités, il est parvenu à améliorer systématiquement les procédures administratives, à assurer la continuité des opérations en cas de menaces pesant sur la sécurité à Entebbe (Ouganda) et à réduire les coûts en accroissant les économies d'échelle, en recourant davantage au personnel disponible au niveau national et en utilisant des installations établies dans des lieux moins exposés au risque.

8. Le Centre devrait continuer d'appuyer plus de 77 % des opérations sur le terrain de l'ONU et d'assurer la prestation de services pour plus de 17 500 personnes, y compris des membres du personnel recruté sur les plans international et national et des membres du personnel en tenue. Il dispose également du Centre régional de formation et de conférences, établissement de formation ultramoderne, dont l'effectif est au complet, qui organise des cours de formation, des séminaires, des ateliers et des conférences et a accueilli jusqu'à 3 335 personnes au cours du dernier exercice en date.

9. Au cours de l'exercice 2020/21, le Centre, qui continuera de mettre en œuvre sa stratégie tout en partageant la détermination du Secrétaire général à améliorer l'aptitude de l'Organisation à s'acquitter des mandats qui lui sont confiés en utilisant les ressources de manière efficace, entend :

a) continuer d'améliorer la qualité de ses services et renforcer ainsi ses relations et son dialogue avec les clients, améliorer l'expérience des clients et renforcer la collaboration et le partage d'informations entre les parties prenantes ;

b) poursuivre la modernisation de ses activités, notamment en schématisant les processus de bout en bout selon une méthode normalisée et en documentant les procédures, afin de continuer de mieux desservir ses entités clientes ;

c) renforcer la stratégie de gestion de son personnel à long terme, en mettant davantage l'accent sur le multilinguisme, et acquérir les connaissances nécessaires en ce qui concerne les droits d'accès de niveau 2 dans Umoja afin de mieux servir sa clientèle diversifiée. Ces initiatives de renforcement des capacités reposent sur les pouvoirs nouvellement délégués aux chefs de missions et d'entités en vue d'accroître la transparence et le respect du principe de responsabilité, et sur le système de gestion de la performance qui a été renforcé pour augmenter la productivité ;

d) collaborer, pendant l'exercice 2020/21, avec le Bureau d'appui commun de Koweït et l'Office des Nations Unies à Nairobi, centres vers lesquels certaines opérations seraient transférées s'il n'était pas en mesure de les traiter à la suite d'une situation d'urgence. À cet effet, il a élaboré son plan de continuité des opérations en 2019/20 en mettant l'accent sur l'évaluation des risques et la planification des interventions d'urgence ;

e) adapter le dispositif de modulation des ressources élaboré au cours de l'exercice 2019/20 pour déterminer les besoins en personnel du Centre pour l'exercice 2020/21 ;

f) accroître la motivation des membres du personnel, mieux reconnaître leur mérite, leur donner davantage d'autonomie et renforcer leur participation afin d'améliorer leur expérience globale et leurs perspectives d'apprentissage et de croissance ;

g) continuer d'apporter un appui aux entités clientes qui sont en transition, qui réduisent leurs effectifs ou qui ferment et intégrer de nouvelles entités clientes afin d'assurer la continuité des opérations ;

h) continuer de contribuer à la réalisation des objectifs d'optimisation et de modernisation de la stratégie Informatique et communications en étudiant les moyens d'améliorer les opérations essentielles liées à l'informatique et aux communications dans les missions, en renforçant la sécurité dans les missions et en appuyant la stratégie environnementale de l'Organisation dans le cadre de la mise en œuvre de technologies en coordination avec le Bureau de l'informatique et des communications, l'objectif étant d'aider les missions à réduire leur empreinte écologique ;

i) continuer de favoriser une culture axée sur les clients en renforçant la participation de ces derniers grâce à la mise en place d'un dispositif de prestation de services aux clients ;

j) se concerter avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement en vue d'incorporer le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements dans la structure de la chaîne d'approvisionnement, conformément à l'étude des attributions du Centre stratégique des opérations aériennes, du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et de la Section de l'appui centralisé aux achats.

10. En attendant que l'Assemblée générale prenne une décision concernant le dispositif de prestation de services centralisée, le Centre de services régional continuera de s'adapter et de s'employer à améliorer la qualité de ses services en tenant compte des enseignements tirés des exercices précédents, pour :

a) mieux répondre aux attentes des clients en simplifiant et en regroupant les processus administratifs de bout en bout ;

b) atteindre les objectifs de réalisation attendue et fixer des indicateurs clefs de performance qui permettent d'accorder sa stratégie au cadre de gestion de la performance et aux attentes des clients ;

c) asseoir sa position en tant que meilleur centre de services partagés de l'Organisation en continuant de s'adapter aux mesures de réforme engagées par le Secrétaire général et de réaliser des gains d'efficience.

11. En 2020/21, le Centre continuera de fournir à ses entités clientes des services concernant les ressources humaines, les voyages, les finances, le transport et le contrôle des mouvements, le transport de personnel et de marchandises ainsi que l'informatique et les communications. À cette fin, il continuera de mettre en place la structure en étoile pour toutes ses entités clientes : a) en fournissant à toutes les entités clientes une gamme élargie de services de traitement administratif efficaces et normalisés afin qu'elles puissent bénéficier de services méthodiques et de qualité fournis à partir du site extérieur d'Entebbe ; b) en exploitant et en mettant à la disposition des missions basées en Afrique des services informatiques novateurs, au moyen de pratiques et technologies d'avant-garde, et en veillant à ce que les normes, les politiques et les activités concernant les services fournis à ces missions soient conçues et exécutées de façon uniforme, conformément à la stratégie Informatique et communications.

Organigramme du Centre de services régional d'Entebbe

12. Le Centre gardera la configuration mise en place durant l'exercice 2019/20 à la suite du remaniement de l'organigramme. Ce modèle opérationnel de services partagés, plus conséquent et conforme aux meilleures pratiques, devrait produire des effets avantageux et durables au fur et à mesure que le Centre met en place des dispositifs lui permettant de suivre la performance, de rendre compte des résultats et de mettre davantage l'accent sur le client. En particulier, le Centre continuera de fournir ses services par l'intermédiaire des quatre sections suivantes :

a) la Section des avantages et des états de paie, chargée des gammes de services suivantes : Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), Administration des arrivées et des départs, Avantages et états de paie (personnel en tenue) et Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) ;

b) la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études chargée des gammes de services suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études ;

c) la Section des services aux clients, se composant du Groupe des relations clients et de la gestion du savoir et du Groupe de l'appui aux clients ;

d) la Section des services financiers et du contrôle de conformité, se composant du Groupe du contrôle interne, du Groupe de la comptabilité et des gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse.

13. Les fonctions d'appui resteront rattachées au Bureau du Chef. Les bureaux chargés de l'appui continueront de relever du Service régional des technologies et du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements.

14. Les modifications du tableau d'effectifs proposées ainsi que les renseignements détaillés pour chaque section sont présentés à la section F.

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

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

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
Tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages), pour l'ensemble du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d'arrivée et de départ, gestion des offres, assistance en matière de voyages, émission des billets d'avion et traitement des primes d'affectation, des primes de réinstallation, des paiements hors cycle et des prestations à la cessation de service • Avantages et états de paie : traitement des indemnités et demandes de remboursement du personnel recruté sur le plan international, gestion des droits à congé, des indemnités pour charges de famille, de l'installation des personnes à charge, des allocations-logement et des retenues, des autres prestations, des prolongations de contrat et des demandes de voyage et suivi du temps de travail et des présences en vue de l'établissement des droits à un congé de détente et à un voyage autorisé au titre des avantages du personnel • Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité : traitement des prestations sous forme de montant forfaitaire, examen des propositions de prix, émission des billets, gestion des avances sur indemnité journalière de subsistance et traitement des demandes de remboursement des frais de voyage et des relevés de dépenses • Information financière : rapprochement bancaire, traitement des avis de remboursement et de décaissement, tenue à jour du grand livre, établissement de rapports financiers mensuels et de fin d'exercice, gestion des demandes de remboursement de 	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre de services régional lui-même et d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe (Service intégré de formation, Bureau des services de contrôle interne (BSCI) et Section de l'appui centralisé aux achats)

Catégorie	Services	Missions
Indemnité pour frais d'études et paiements hors cycle, pour le personnel recruté sur le plan international	<p>la TVA et des droits d'accise, comptabilisation des immobilisations en cours, coordination des activités de liquidation concernant les fonctions résiduelles transférées au Centre de services régional, application de contrôles internes et de contrôles de conformité, traitement des demandes d'indemnisation présentées au titre de la responsabilité civile, attribution des droits d'accès à Umoja, opérations de caisse et paiement des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indemnité pour frais d'études : paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et traitement des demandes de remboursement • Paiements hors cycle : administration des primes d'affectation et de réaffectation du personnel recruté sur le plan international 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Traitement des états de paie, pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées	<ul style="list-style-type: none"> • Versement des indemnités mensuelles de subsistance, des avances et des montants finaux dus au personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées, ainsi que des indemnités journalières et des indemnités de permission des contingents • Gestion des états de paie, des avances de traitement, des états relatifs aux pensions, des prestations à la cessation de service et des paiements hors cycle pour le personnel recruté sur le plan national 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Établissement du budget et préparation des rapports sur son exécution	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement des feuilles de coûts, des explications relatives aux variations et de l'aperçu du budget ; maîtrise des coûts ainsi que contrôle et certification des dépenses 	Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs
Appui aux clients	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des demandes iNeed et du centre d'appels 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
Centre régional de formation et de conférences	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des installations de formation et de conférence, appui technique et administratif lors des formations et des conférences, transport et reproduction du matériel pédagogique 	Toutes les missions déployées en Afrique, toutes les entités du Secrétariat et, selon les besoins, toutes les autres entités
Service régional des technologies	<ul style="list-style-type: none"> Facturation téléphonique sur le plan régional et appui opérationnel 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements	<ul style="list-style-type: none"> Coordination des mouvements de personnel et de marchandises sur le plan régional ou ponctuels, et gestion de la chaîne d'approvisionnement 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même

Initiatives et appui

16. Conformément à la résolution [70/286](#) et au paragraphe 6 de la résolution [72/286](#) de l'Assemblée générale concernant la transformation de certains postes en postes soumis à recrutement national, le Centre propose de transformer les postes et emplois de temporaire suivants :

a) Un poste P-2 de fonctionnaire d'administration en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national au sein du Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats ; un poste de Volontaire des Nations Unies soumis à recrutement international en poste de Volontaire des Nations Unies soumis à recrutement national au sein du Groupe de la planification stratégique ;

b) Un poste P-3 de spécialiste des ressources humaines en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national transféré de la gamme de services Administration des arrivées et des départs à la gamme de services Avantages et états de paie ;

c) Un poste P-3 de fonctionnaire des finances en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national transféré de la gamme de services Avantages et états de paie au Groupe de la comptabilité ;

d) Un poste P-3 de fonctionnaire des finances en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national transféré de la gamme de services Fournisseurs à la gamme de services Opérations de caisse. Il n'est pas possible à ce stade de transformer les postes d'agent(e) du Service mobile, car il faut assurer la formation des nouveaux agents des services généraux recrutés sur le plan national, alors que les postes P-3 qu'il est proposé de transformer en postes soumis à recrutement national couvrent des fonctions d'encadrement.

17. Les agents du Service mobile effectuent des opérations et, pour que les agents des services généraux recrutés sur le plan national puissent reprendre ces fonctions, ils doivent recevoir au préalable une formation solide. Le taux de rotation des agents des services généraux recrutés sur le plan national a légèrement augmenté au cours de l'exercice 2018/19, d'où la nécessité de renforcer la formation et l'encadrement. Chaque année, le Centre procède à un examen des effectifs en lien avec le dispositif de modulation des ressources et réexaminera ultérieurement la question de la

transformation de postes du Service mobile soumis à recrutement international en postes faisant l'objet d'un recrutement national.

18. Conformément à la résolution [72/286](#) de l'Assemblée générale, le Centre s'efforcera de faciliter l'octroi d'engagements continus aux membres du personnel recruté sur le plan national remplissant les conditions requises pour être pris en considération, sous réserve que des postes soient disponibles.

19. Le Centre est locataire de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO). La construction de ses locaux permanents a été achevée au cours de l'exercice 2015/16 et l'entretien des bâtiments se poursuivra au cours de l'exercice 2020/21. Les besoins en matière d'entretien et de réparation comprennent l'entretien des ascenseurs, l'installation d'alarmes incendie dans tous les bâtiments, l'inspection deux fois par an de tous les travaux d'électricité effectués, en application des règles établies par les autorités locales, et la peinture des bâtiments 1 à 4 du Centre. Conformément aux recommandations relatives à l'utilisation des services partagés, il est prévu que, au cours de l'exercice 2020/21, le Centre assume un certain nombre de tâches supplémentaires avec les mêmes effectifs, en tirant parti des gains d'efficacité qui ont été réalisés et de la normalisation des procédures, obtenant ainsi des gains d'efficacité additionnels.

20. Le Centre poursuivra ses efforts visant à resserrer les liens avec ses entités clientes par l'intermédiaire de la Section des services aux clients, qui continuera de donner la priorité à ces derniers, en faisant fond sur les outils de gestion de la relation client du Centre et en mettant en place pour toutes les entités clientes la structure en étoile (progiciel iNeed, système de gestion des appels, enquêtes de satisfaction client et visites dans les missions). Grâce au progiciel iNeed, accessible en libre-service, les clients établissent leur demande en fonction de la catégorie de personnel et de la gamme de services requise, ce qui permet au Centre – qui dessert actuellement quelque 17 500 membres du personnel – de les répartir et de contrôler la suite qui y est donnée de manière efficace.

21. Le Centre entend poursuivre les efforts engagés par le Comité des organisations coparrainantes en matière de contrôle interne, afin de contribuer aux activités y relatives et de mieux orienter les prochaines phases de l'évaluation active du risque de fraude. Il étendra l'évaluation des risques et les tests des mécanismes de contrôle à tous les services de traitement administratif afin de se conformer pleinement aux dispositions du Comité.

22. Le Centre, par l'intermédiaire du Comité des dotations en véhicules, continuera à examiner la composition de son parc automobile, la répartition des véhicules et l'utilisation qu'il en est faite dans le cadre de l'action qu'il mène pour améliorer la gestion du parc de véhicules.

23. En 2020/21, le Centre continuera de s'employer à motiver et à dynamiser son personnel, l'objectif étant d'améliorer la performance opérationnelle et d'accroître la satisfaction des clients. Soucieux d'améliorer la qualité des services fournis et d'accroître ainsi la satisfaction des clients, il proposera des formations sanctionnées par des certificats reconnus en matière de finances, voyages et ressources humaines, et dispensera une formation continue à son personnel concernant la gestion de la relation client.

24. L'intégration, au sein du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel, de fonctions liées à la logistique et aux achats, qui bénéficient toutes de l'appui d'une structure commune dédiée à la facilitation des opérations et à la communication, a permis au Département de l'appui opérationnel d'améliorer encore l'efficacité et l'efficience de l'appui apporté aux clients par l'intermédiaire de ses trois branches opérationnelles : le Centre de contrôle

intégré des transports et des mouvements, la Section de l'appui centralisé aux achats et le Centre stratégique des opérations aériennes. Afin de tirer le meilleur parti des rôles collectifs de ces trois branches, le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel a étendu l'étude qu'il réalise actuellement sur le Centre stratégique des opérations aériennes et la composante aérienne du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements afin d'effectuer une analyse complète des trois branches dans le contexte d'une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement. Les résultats de l'étude seront présentés à l'Assemblée générale dans le projet de budget pour l'exercice 2021/22 pour qu'elle prenne des décisions et formule des orientations.

Gestion de l'environnement

25. Le Centre lancera des initiatives visant à transformer ses pratiques internes, ses locaux et ses opérations dans le but de réduire son empreinte écologique et ses émissions de gaz à effet de serre. Il continuera de se servir du système électronique de stockage des données pour favoriser une démarche dématérialisée. Cela comprend l'archivage numérique des fichiers et des factures des fournisseurs, ainsi que l'utilisation d'un système de signature numérique lors de l'entrée en fonctions des membres du personnel. De plus, le Centre cherchera à réduire l'utilisation des plastiques à usage unique et continuera de mettre à profit le système de surveillance à distance des infrastructures de terrain ainsi que les services de la société SafeCom pour gérer et surveiller efficacement l'usage qui est fait du matériel et des ressources.

26. Le Service régional des technologies examinera les possibilités d'aider les missions à réduire leur empreinte écologique, sous la coordination et la direction de la Section de l'environnement du Département de l'appui opérationnel, et en étroite consultation avec la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) et le Bureau de l'informatique et des communications.

Structure de gouvernance

27. Conformément à la résolution [69/307](#) de l'Assemblée générale concernant la modification des liens hiérarchiques, la structure de gouvernance du Centre a été actualisée afin de mettre l'accent sur la gouvernance directe et le contrôle stratégique exercés par les hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, la direction du Centre étant chargée d'en assurer la gestion courante. Cette structure de gouvernance actualisée consiste en un comité directeur, qui est dirigé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui, les directeurs du Département de l'appui opérationnel, le Chef du Centre et le (la) Président(e) du Conseil des clients du Centre, qui représente les entités clientes de ce dernier. Le Comité directeur est composé d'un petit nombre de membres choisis de manière à être représentatifs, qui axent leurs travaux sur les responsabilités du Centre en matière de gestion. Il se réunit régulièrement pour évaluer les résultats obtenus, donner des orientations et prendre des décisions sur des questions clés concernant le Centre et les moyens d'aller de l'avant.

28. Le Centre dispose d'un mécanisme permettant de consulter régulièrement les clients. Le Conseil des clients est composé des directeurs et chefs de l'appui aux missions des entités clientes et constitue un mécanisme permettant aux clients de donner leur avis, d'examiner des questions opérationnelles, de mettre en commun les meilleures pratiques et de faire remonter des questions au Comité directeur du Centre. Il a des responsabilités claires et distinctes de celles du Comité directeur : il accomplit les tâches quotidiennes liées aux questions opérationnelles, tandis que le Comité assume des fonctions de contrôle de la gestion.

Service régional des technologies

29. S'agissant de son plan stratégique, de la stratégie Informatique et communications et de l'application des normes de sécurité informatique, en 2020/21, le Service régional des technologies accordera la priorité à la sécurité des opérations, s'emploiera à mieux former les utilisateurs finaux aux problèmes que pose la sécurité informatique, veillera à la mise en œuvre du plan d'action en 10 points visant à protéger les données et les ressources informatiques du Centre, prêtera son concours à l'exécution des plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre et coopèrera étroitement avec les entités clientes en vue de superviser les activités relatives à la cybersécurité, à la gouvernance et au contrôle des risques ainsi qu'à la conformité aux normes. Par ailleurs, il continuera d'évaluer ses plans d'acquisition, notamment concernant le remplacement du matériel informatique, afin d'en déterminer l'ordre de priorité en conséquence. Il ne sera procédé qu'aux remplacements essentiels. Le plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat, que le Secrétaire général a présenté dans son rapport publié sous la cote [A/69/517](#) qui faisait suite aux recommandations que le Comité des commissaires aux comptes avait formulées dans son rapport sur la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications étaient traitées au Secrétariat ([A/67/651](#)), a été approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution [67/254](#). Le Service régional des technologies s'efforcera également d'aider les missions à réduire leur empreinte écologique.

30. Au cours de l'exercice 2020/21, le Service continuera de prêter concours à l'exécution de la stratégie Informatique et communications, et à cet effet, il étudiera les moyens d'optimiser les opérations essentielles liées à l'informatique et aux communications dans les missions, fournira des solutions fondées sur la valeur destinées à améliorer les opérations des missions, assurera, par l'intermédiaire de l'École des transmissions militaires des Nations Unies, des services ayant un effet multiplicateur sur les forces, exploitera des technologies nouvelles et novatrices aux fins de la protection des forces et de l'appréciation de la situation, renforcera la sécurité dans les missions, aidera les missions à réduire leur empreinte écologique par des moyens technologiques et organisera des stages de formation allant dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique. Il prêtera les services suivants :

- a) facturation téléphonique sur le plan régional : coordination des paiements aux fournisseurs et recouvrement des coûts via Internet ;
- b) formation régionale à l'informatique et aux communications, en concertation avec la Base de soutien logistique des Nations Unies et le Centre régional de formation et de conférences ;
- c) appui à l'École des transmissions militaires des Nations Unies, en partenariat avec les États Membres et en concertation avec le Bureau de l'informatique et des communications ;
- d) mise en service de progiciels intégrés dans la région, notamment des progiciels intégrés d'arrière-plan, ainsi que des solutions en matière de formation et de services essentiels ;
- e) réalisation d'études à l'échelle régionale concernant l'application des normes relatives à la sécurité informatique et à l'informatique et aux communications ;
- f) exploitation du laboratoire de simulation et d'expérimentation : mise à l'essai de services et de produits techniques dans un environnement sûr quasiment semblable à celui dans lequel opèrent les missions de la région, établissement

d'instructions sur les technologies, processus et procédures existants et organisation de cours de remise à niveau sur le sujet.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

31. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a été créé pour centraliser, intégrer et optimiser les services relatifs aux transports et aux mouvements offerts aux opérations présentes en Afrique orientale et en Afrique centrale, en collaboration avec les missions clientes. Il a continué de recenser 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. Le futur rôle du Centre sera défini sur la base des résultats de l'étude réalisée actuellement par le Département de l'appui opérationnel sur le Centre stratégique des opérations aériennes, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et la Section de l'appui centralisé aux achats dans le contexte d'une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement (voir le paragraphe 24 ci-dessus).

Dispositif de modulation des ressources

32. Comme suite aux recommandations du Comité des commissaires aux comptes et du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#) et [A/73/755/Add.14](#)) approuvées par l'Assemblée générale dans ses résolutions [71/293](#), [72/286](#) et [73/309](#), le Centre de services régional a mis au point, au cours de l'exercice 2019/20, un dispositif révisé de modulation des ressources sur lequel il continuera de s'appuyer pour établir le budget pour l'exercice 2020/21. Le nouveau dispositif met l'accent sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et transactionnels dynamiques aux entités clientes dans les domaines administratifs des ressources humaines, des finances et des voyages. Il tient également compte de l'analyse des équivalents plein temps pour déterminer le temps consacré à chaque opération et les volumes annuels, ainsi que les effectifs autorisés pour les entités devant bénéficier de services en 2020/21. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et reste modulable. Comme l'a approuvé l'Assemblée générale dans sa résolution [73/309](#), le Centre continue d'affiner le dispositif de modulation des ressources. Celui-ci reste simple et peut être réutilisé pour établir les futurs projets de budget.

33. Le dispositif met l'accent sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et transactionnels dynamiques aux entités clientes dans les domaines administratifs des ressources humaines, des finances et des voyages. Il ne tient pas compte des bureaux des chefs et des bureaux chargés des activités non transactionnelles, autrement dit de la Direction exécutive et administration, de la Section des services aux clients, de la composante Services régionaux de l'informatique et des communications et de la composante Contrôle intégré des transports et des mouvements du Centre.

34. Les effectifs demandés pour la composante Direction exécutive et administration (inchangés) permettront au Centre de s'acquitter de ses tâches, indépendamment de la fluctuation du nombre de personnes desservies dans l'ensemble des entités clientes.

35. Compte tenu du nombre d'entités clientes et du dispositif de modulation des ressources actuellement appliqué, le Centre prendra en charge les activités ci-après sans demander des effectifs supplémentaires dans le projet de budget pour 2020/21, ce qui se traduira par des gains d'efficacité :

a) Au cours de l'exercice 2018/19, il a commencé à fournir une gamme complète de services administratifs à quatre nouvelles entités clientes, à savoir la

MANUL, l'UNOWAS, le BINUGBIS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria. En 2019/20, il a également desservi deux nouvelles entités clientes : le Groupe d'experts sur la Somalie et le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola. Il continuera d'appuyer ces entités ;

b) Il a pris en charge l'administration du personnel du Bureau de l'Ombudsman et du Bureau de l'administration de la justice basés à Entebbe et à Goma ;

c) Le Département de l'appui opérationnel lui a demandé d'aider l'Office des Nations Unies à Nairobi à mettre en place le système de gestion des bureaux des coordonnatrices et coordonnateurs résidents dans le monde entier ;

d) Le Centre a pris en charge dans Umoja le rôle de niveau 2 b, qui a été transféré du Siège de l'ONU, ainsi que les tâches liées à l'examen, à l'approbation et à l'octroi des rôles fonctionnels concernant les ressources humaines pour ses entités clientes ;

e) Il continuera de traiter les opérations résiduelles des missions terminées.

36. La Section des services aux clients a été créée à titre expérimental au cours de l'exercice 2018/19. Elle offre des services complets à trois entités et devrait en faire de même pour les 17 entités restantes d'ici mars 2020. Le nombre d'entités bénéficiant de l'ensemble des services fournis par la Section a été jugé trop faible pour que des prévisions puissent être élaborées en ce qui concerne la charge de travail pour l'ensemble des 20 entités clientes. La dotation en effectifs de la Section sera examinée au moyen du dispositif de modulation des ressources une fois que le dispositif de prestation de services aux clients sera mis en place dans toutes les entités clientes du Centre.

37. Les services fournis par le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et le Service régional des technologies ne présentent aucune caractéristique commune avec les gammes de services concernant l'administration du personnel et les finances. Il serait donc impossible de mettre au point un dispositif de modulation des ressources associant le Centre de services régional, le Centre de contrôle et le Service régional. Les travaux menés pour développer une formule intégrant le Centre et le Service régional des technologies ont montré qu'il serait plus efficace de retenir une formule fondée sur des activités comparables (gestion des transports et services liés à l'informatique et aux communications). Les besoins en personnel du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements seront déterminés sur la base des résultats de l'analyse exhaustive du Centre stratégique des opérations aériennes, du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et de la Section de l'appui centralisé aux achats réalisée actuellement par le Secrétaire général, tandis que les besoins en personnel du Service régional des technologies seront quant à eux déterminés sur la base des changements liés au Bureau de l'informatique et des communications.

Méthode de modulation

38. L'application d'une formule mathématique révisée, reposant sur un calcul des effectifs à base zéro, pour déterminer les ressources (en matière de gestion des finances et d'administration du personnel) en fonction des besoins des clients reste une particularité du Centre de services régional. Le dispositif de modulation des ressources pour l'exercice 2020/21 a été actualisé pour tenir compte des éléments suivants :

a) Tâches exécutées par le Centre pour les entités clientes. Au cours de l'exercice 2020/21, le Centre devrait assurer la totalité des gammes de services ayant

trait aux tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages) pour l'ensemble de ses 20 entités clientes et les membres de son personnel. Ces tâches sont décrites dans son catalogue de services et le dispositif actuel tient compte de toutes les tâches qu'il exerce. Le Centre a entrepris d'examiner en profondeur tous les services correspondant aux différentes gammes ; il a classé les processus par gamme puis passé en revue les moyens de déterminer si les services étaient de nature dynamique (c'est-à-dire, s'ils variaient en fonction des changements dans les entités clientes, notamment du point de vue des chiffres ou des effectifs) ou statique (c'est-à-dire, s'ils étaient fournis sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle). Aux fins du classement, il a pris en compte les facteurs qui déterminaient chaque tâche ainsi que les variables : nombre d'entités clientes bénéficiant de services, nombre de postes dans les entités clientes ou encore nombre de postes dans les entités clientes par catégorie de fonctionnaire (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue) ;

b) Nombre d'entités clientes bénéficiant de l'ensemble des gammes de services, l'accent étant mis sur le nombre de clients desservis directement par le Centre. Au cours de l'exercice 2020/21, le Centre comptera deux entités clientes supplémentaires, à savoir le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et le Groupe d'experts sur la Somalie, qui sont devenus clients au cours de l'exercice 2019/20 et reçoivent une gamme complète de services administratifs. Toutes les autres entités devraient rester clientes du Centre pendant l'exercice 2020/21 ;

c) La variation prévue du tableau d'effectifs des entités clientes appliquée au dispositif de modulation des ressources produira le coefficient d'ajustement à retenir pour estimer de manière fiable les ressources nécessaires pour l'exercice 2020/21. Le calcul de ces coefficients repose sur la variation des effectifs des 20 entités clientes, par catégorie de personnel, entre l'exercice 2018/19 et l'exercice 2020/21. Le chiffre obtenu est appliqué au volume effectif des opérations de l'exercice 2018/19 (exercice de référence) pour déterminer le volume prévu pour l'exercice 2020/21. Les coefficients obtenus sont ventilés au tableau 2 :

Tableau 2
Coefficients d'ajustement du dispositif de modulation des ressources

<i>ID</i>	<i>Description du coefficient d'ajustement</i>	<i>Variation en pourcentage (2018/19-2020/21)</i>	<i>Coefficient d'ajustement (2020/21)</i>
A	Ensemble du personnel	(9)	0,91
B	Personnel recruté sur le plan international uniquement	(0,4)	1,00
C	Personnel recruté sur le plan national uniquement	(14,2)	0,86
D	Personnel en tenue uniquement	(9,6)	0,90
E	Nombre d'entités clientes	17,6	1,18
F	Nombre d'entités clientes, y compris les missions liquidées	20	1,20
G	Nombre de missions de maintien de la paix clientes	–	1,00
X	Coefficient neutre	–	1,00

d) Prévisions concernant le volume des opérations. Elles reposent sur des données historiques, notamment le volume effectif des opérations déclarées dans le rapport sur l'exécution du budget de l'exercice 2018/19, dans le rapport annuel sur

les indicateurs clés de performance et dans des compilations de données produites par le Centre à des fins internes. Le volume effectif est un paramètre utile parce qu'il constitue une base de comparaison fiable, contrairement aux données obtenues par extrapolation à partir des résultats des deux premiers trimestres de l'exercice 2019/20, qui peuvent être sujettes à caution du fait des fluctuations qui risquent d'intervenir au long de l'exercice. Le calcul du volume d'opérations prévu par application du coefficient d'ajustement et du volume effectif de 2018/19 rend compte des gains d'efficience que le Centre a réalisés grâce au regroupement des fonctions ; celui-ci, en effet, a permis de donner aux partenaires en matière de ressources humaines des droits d'accès aux fonctionnalités d'Umoja correspondant à la gamme de services, et de tirer ainsi parti des avantages de la mise en service de ce progiciel auprès du groupe 5 et de l'automatisation qui l'accompagne. De plus, la restructuration des services de voyage en avril 2018 et la mise en service ultérieure du module voyages d'Umoja en juin 2018 ont permis de réaliser des gains d'efficacité. Ces gains continueront d'être constatés pour 2020/21 ;

e) Productivité. La durée moyenne pondérée (exprimée en minutes) de chaque opération effectuée par le Centre pour les entités clientes est obtenue par l'analyse de la charge de travail qu'exige l'exécution de celle-ci. Trois scénarios ont été retenus (charge normale, charge soutenue et charge élevée), associés à d'autres variables, telles que la durée moyenne de traitement par opération. À cette fin, le Centre a mené de nombreuses consultations dans le cadre d'ateliers et de réunions d'examen avec les responsables des gammes de services, les responsables de la prestation de services et tous les spécialistes de l'exécution des transactions. Dans l'ensemble, une approche ascendante est suivie pour estimer les effectifs nécessaires à l'exécution de chaque fonction, l'idée de base étant que la charge de travail du Centre varie selon la catégorie de personnel desservie, le temps de travail dépend des caractéristiques de chaque fonction, et le volume prévu dépend la plupart du temps du nombre de personnes desservies dans chaque entité cliente, mais pas toujours. L'examen se déroule comme suit :

- i) schématiser les processus pour chaque gamme de services au moyen du catalogue des services ;
- ii) franchir l'une après l'autre les étapes définies dans la schématisation et au cours des ateliers supplémentaires organisés avec les personnes effectuant les opérations afin d'évaluer le temps nécessaire à l'exécution de chaque opération ;
- iii) définir les scénarios et estimer le pourcentage d'opérations correspondant à chacun d'entre eux ;
- iv) estimer le temps de travail en fonction du temps à consacrer à chaque étape ainsi que des trois scénarios ;
- v) estimer l'équivalent plein temps sur la base de la durée de chaque opération et le volume des opérations effectuées ;
- vi) organiser des réunions avec le (la) responsable de la gamme de services et le (la) responsable de la prestation de services après avoir estimé le temps nécessaire pour effectuer chaque opération, afin de valider les estimations.

Principes retenus pour le dispositif de modulation des ressources

39. Pour calculer l'équivalent plein temps requis pour chaque service, on a déterminé le volume total annuel en fonction de la durée moyenne de traitement par opération. On a ensuite divisé le temps total consacré aux opérations par le nombre de jours ouvrés par an et le nombre d'heures travaillées par jour.

40. Le nombre de jours ouvrés (203) est calculé comme suit :

- 52 semaines × 5 jours ouvrables = 260 jours ouvrables desquels sont déduits :
 - 10 jours fériés de l'ONU
 - 30 jours de congé annuel
 - 10 jours consacrés au perfectionnement professionnel (5 jours conformément à la circulaire [ST/SGB/2009/9](#) et 5 jours supplémentaires)
 - 7 jours de congé de maladie non certifié

41. Le nombre d'heures travaillées est calculé en fonction des heures normales de travail (8 h 30 à 17 h 30) desquelles on déduit la pause déjeuner (une heure), soit 8 heures de travail par jour. En outre, il faut tenir compte du temps requis pour les réunions, l'administration du personnel et la collaboration entre les diverses équipes (une heure). Il en résulte que le nombre total d'heures travaillées s'établit à 7, chiffre retenu pour le dispositif. En 2019/20, le nombre d'heures travaillées retenu pour le dispositif était de 6. Ce chiffre a toutefois été porté à 7, au vu des constatations, observations et recommandations du Comité des commissaires aux comptes. L'augmentation du nombre d'heures travaillées sera rendue possible par l'amélioration de la productivité du personnel et de l'efficacité des processus.

42. La gamme de services Comptabilité établit non seulement les rapports financiers des entités clientes, mais aussi les rapports du Centre de services régional. Pour donner une idée exacte de la charge de travail réelle de cette gamme de services, dans le dispositif, il a été tenu compte du temps consacré à l'élaboration des rapports financiers du Centre dans les calculs des équivalents temps plein.

Tableau 3
Résultats du dispositif de modulation des ressources

<i>Gamme de services</i>	<i>2019/20</i> <i>Effectif autorisé</i>	<i>2020/21</i> <i>Effectif proposé</i>	<i>2020/21</i> <i>Variation</i>
Administration des arrivées et des départs	19	18	(1)
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	28	29	1
Personnel recruté sur le plan national	28	26	(2)
Personnel en tenue	26	26	0
Voyages	30	30	0
Demandes de remboursement et d'indemnité	9	9	0
Indemnité pour frais d'études	20	20	0
Opérations de caisse	22	23	1
Fournisseurs	35	34	(1)
Contrôle interne	16	16	0
Comptabilité	35	37	2
Total	268	268	0

43. Les calculs fondés sur la méthode retenue pour le dispositif montrent que le nombre de postes proposés pour l'exercice 2020/21 doit s'établir à 268, soit le même chiffre que pour l'exercice 2019/20 : la réduction des effectifs de la MINUAD et de la MONUSCO ayant été plus importante que prévu en 2019, on réduirait les effectifs de certaines gammes de services et, en parallèle, on accroîtrait ceux des gammes de

services liées aux finances, étant donné que de nouvelles entités clientes bénéficiant de l'ensemble des gammes de services ont été ajoutées en 2019.

44. La modulation des ressources devant se faire sur la base de l'ensemble de services standard du Centre, le dispositif ne tient pas compte de la prise en charge prévue des rôles liés aux ressources humaines de niveau 2 d'Umoja, ni de la charge de travail supplémentaire due à l'augmentation saisonnière des opérations. Le Centre fournit également des services au BSCI à la Section de l'appui centralisé aux achats à Entebbe, au Bureau de l'Ombudsman et au Bureau de l'administration de la justice, grâce à 75 membres du personnel dont il n'est pas tenu compte dans le dispositif. Il assumera ce surcroît de travail sans postes supplémentaires étant donné la nature transitoire de ces activités et afin de continuer de maximiser son efficacité.

Tableau 4
Missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe

<i>Exercice budgétaire</i>		2018/19	2019/20	2020/21	
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	<i>Variation (pourcentage)</i>
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
MINUSCA	Personnel recruté sur le plan international	704	685	685	(3)
	Personnel recruté sur le plan national	610	607	607	–
	Personnel en tenue	988	988	988	–
	Total	2 302	2 280	2 280	(1)
MONUSCO	Personnel recruté sur le plan international	934	720	720	(23)
	Personnel recruté sur le plan national	2 252	1 725	1 725	(23)
	Personnel en tenue	1 141	1 141	1 141	–
	Total	4 327	3 586	3 586	(17)
MINUAD ^a	Personnel recruté sur le plan international	641	531	531	(17)
	Personnel recruté sur le plan national	1 627	878	878	(46)
	Personnel en tenue	1 553	944	944	(39)
	Total	3 821	2 353	2 353	(38)
FISNUA	Personnel recruté sur le plan international	162	165	165	2
	Personnel recruté sur le plan national	86	86	86	–
	Personnel en tenue	430	528	528	23
	Total	678	779	779	15
MINUSS	Personnel recruté sur le plan international	951	920	920	(3)
	Personnel recruté sur le plan national	1 436	1 426	1 426	(1)
	Personnel en tenue	1 454	1 454	1 454	–
	Total	3 841	3 800	3 800	(1)
BANUS	Personnel recruté sur le plan international	350	368	368	5
	Personnel recruté sur le plan national	189	189	189	–
	Personnel en tenue	206	6	6	(97)
	Total	745	563	563	(24)

<i>Exercice budgétaire</i>		2018/19	2019/20	2020/21	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	<i>Variation (pourcentage)</i>
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
MINUSMA	Personnel recruté sur le plan international	812	817	817	1
	Personnel recruté sur le plan national	898	903	903	1
	Personnel en tenue	860	895	895	4
	Total	2 570	2 615	2 615	2
MINURSO	Personnel recruté sur le plan international	82	82	82	–
	Personnel recruté sur le plan national	163	163	163	–
	Personnel en tenue	247	247	247	–
	Total	492	492	492	–
MANUSOM	Personnel recruté sur le plan international	183	183	183	–
	Personnel recruté sur le plan national	129	129	129	–
	Personnel en tenue	36	36	36	–
	Total	348	348	348	–
Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée ^b	Personnel recruté sur le plan international	2	–	–	(100)
	Personnel recruté sur le plan national	5	–	–	(100)
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	7	–	–	(100)
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	Personnel recruté sur le plan international	19	19	19	–
	Personnel recruté sur le plan national	8	8	8	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	27	27	27	–
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi	Personnel recruté sur le plan international	23	23	23	–
	Personnel recruté sur le plan national	7	7	7	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	30	30	30	–
BRENUAC	Personnel recruté sur le plan international	29	29	29	–
	Personnel recruté sur le plan national	12	12	12	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	41	41	41	–
BNUUA	Personnel recruté sur le plan international	40	39	39	(3)
	Personnel recruté sur le plan national	16	16	16	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	56	55	55	–
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	Personnel recruté sur le plan international	5	5	5	–
	Personnel recruté sur le plan national	4	4	4	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	9	9	9	–

Exercice budgétaire		2018/19	2019/20	2020/21	Variation (pourcentage)
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
BINUGBIS ^c	Personnel recruté sur le plan international	58	56	56	(3)
	Personnel recruté sur le plan national	67	67	67	–
	Personnel en tenue	18	1	1	(94)
	Total	143	124	124	(13)
MANUL ^c	Personnel recruté sur le plan international	210	210	210	–
	Personnel recruté sur le plan national	98	102	102	4
	Personnel en tenue	7	7	7	–
	Total	315	319	319	1
UNOWAS ^c	Personnel recruté sur le plan international	38	38	38	–
	Personnel recruté sur le plan national	25	19	19	(24)
	Personnel en tenue	2	2	2	–
	Total	65	62	62	(9)
Commission mixte Cameroun-Nigéria ^c	Personnel recruté sur le plan international	9	9	9	–
	Personnel recruté sur le plan national	2	2	2	–
	Personnel en tenue	1	1	1	–
	Total	12	12	12	–
Groupe d'experts sur la Somalie ^d	Personnel recruté sur le plan international	–	2	2	–
	Personnel recruté sur le plan national	–	4	4	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	–	6	6	–
Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola ^d	Personnel recruté sur le plan international	–	14	14	–
	Personnel recruté sur le plan national	–	34	34	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	–	48	48	–
Toutes les missions	Personnel recruté sur le plan international	4 937	4 915	4 915	(0,4)
	Personnel recruté sur le plan national	7 442	6 381	6 381	(14,3)
	Personnel en tenue	6 915	6 250	6 250	(9,6)
	Total	19 294	17 546	17 546	(9,1)

^a La MINUAD devrait poursuivre ses opérations jusqu'à la fin du mois d'octobre 2020.

^b Le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée a été fermé en 2018/19. Le Groupe d'experts sur la Somalie, qui l'a remplacé, est ajouté en tant que nouvelle entité cliente.

^c Le BINUGBIS, la MANUL, l'UNOWAS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria sont des entités clientes bénéficiant de l'ensemble des gammes de services depuis le 1^{er} janvier 2019.

^d Le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et le Groupe d'experts sur la Somalie ont été inclus en tant que nouvelles entités clientes en 2019/20.

Variation des ressources financières demandées

45. Les prévisions de dépenses du Centre de services régional d'Entebbe pour l'exercice 2020/21 s'élèvent à 37 637 600 dollars, soit une augmentation de 2 250 700 dollars (6,4 %) par rapport aux crédits ouverts en 2019/20 (35 386 900 dollars). Cette augmentation tient principalement au barème actualisé des traitements du personnel recruté sur les plans international et national ainsi qu'à la baisse des taux de vacance de postes. Des taux de vacance de 11 % pour le personnel recruté sur le plan international, de 8 % pour les administrateurs recrutés sur le plan national, de 8 % pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national et de 0 % pour les Volontaires des Nations Unies recrutés sur le plan international ont été proposés pour l'exercice 2020/21. Un taux de vacance de 50 % est appliqué à quatre nouveaux postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national proposés pour l'exercice 2020/21.

46. On trouvera des explications supplémentaires à ce sujet au chapitre III du présent rapport.

C. Coopération au niveau régional

47. La Section de l'appui centralisé aux achats continuera d'assurer toutes les opérations d'achat du Centre. Celui-ci continuera par ailleurs d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe, et la Mission continuera d'assurer la coordination de la chaîne d'approvisionnement, la logistique et les mouvements, ainsi que la réception et l'inspection des biens. Le Centre collaborera avec l'Office des Nations Unies à Nairobi et le Bureau d'appui commun de Koweït, centres vers lesquels certaines opérations seraient transférées à la suite d'une situation d'urgence, dans le cadre du plan de continuité des activités. Il collabore également avec la MONUSCO en vue de réviser l'accord opérationnel au vu des modifications apportées à la structure de la Base d'appui d'Entebbe.

D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays

48. Le Centre continuera de collaborer avec l'équipe de pays des Nations Unies pour examiner diverses questions qui intéressent également d'autres organismes, fonds et programmes des Nations Unies. Il devrait également continuer de collaborer avec le Bureau de la Coordinatrice résidente des Nations Unies, qui supervise les activités visant à assurer la sécurité du personnel, des locaux et des biens de l'ONU en Ouganda, avec le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), qui s'occupe de l'indemnité de poste et avec l'Organisation mondiale de la Santé, la Clinique des Nations Unies et le Comité des Nations Unies chargé du bien-être du personnel d'Entebbe pour rendre opérationnel le groupe sur la qualité de vie et mettre en œuvre le programme « L'ONU avec nous » (programme de l'ONU sur le VIH/SIDA au travail).

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

49. Pour l'exercice 2020/21, les cadres de budgétisation axée sur les résultats du Centre de services régional d'Entebbe, correspondant à l'organigramme du Centre, prennent en compte de manière détaillée les services proposés au titre des différentes gammes. La composante Appui du présent projet de budget comporte des indicateurs de performance et des objectifs présentés ci-après, qui visent à améliorer l'efficacité des opérations du Centre.

50. Les tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats contiennent une analyse par gamme de services : avantages et états de paie, voyages, demandes de remboursement et d'indemnité et indemnité pour frais d'études, services aux clients, services financiers et contrôle de conformité, Service régional des technologies et Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la composante Appui, qui porte sur les opérations internes du Centre de services régional, est présenté au titre du Bureau du Chef. Au cours de l'exercice budgétaire, le Centre contribuera à plusieurs réalisations escomptées, en exécutant les produits clés présentés dans les tableaux ci-après.

Bureau du Chef

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

1.1 Amélioration de l'efficacité et de l'efficacité du Centre de services régional

1.1.1 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2018/19 : 16 % ; 2019/20 : 13 % ; 2020/21 : 8 %)

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2018/19 : 54 % ; 2019/20 : ≥ 42 % ; 2020/21 : ≥ 43 %)

1.1.3 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement sur une liste de réserve, de la publication des avis de vacance à la sélection des candidats, pour tous les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2018/19 : 48 jours ; 2019/20 : < 101 ; 2020/21 : < 101)

1.1.4 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la publication des avis de vacance à la sélection des candidats, pour tous les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2018/19 : 90 jours ; 2019/20 : < 90 ; 2020/21 : < 120)

1.1.5 Note globale sur le tableau de bord environnemental du Département de l'appui opérationnel (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 100 ; 2020/21 : sans objet)

1.1.6 Respect de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

1.1.7 Pourcentage de problèmes liés à l'informatique et aux communications réglés selon les délais fixés en fonction du degré de gravité (grave, moyennement grave, pas grave) (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : ≥ 85 % ; 2020/21 : ≥ 85 %)

1.1.8 Note globale concernant l'indice de performance du Département de l'appui opérationnel en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clés de résultats (2018/19 : $\geq 1\ 800$; 2019/20 : $\geq 1\ 800$; 2020/21 : $\geq 1\ 800$)

1.1.9 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2018/19 : ≥ 97 % ; 2019/20 : ≥ 98 % ; 2020/21 : ≥ 95 %)

1.1.10 Nombre de dossiers administratifs traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2018/19 : 11 912 ; 2019/20 : 11 912 ; 2020/21 : 13 556)

1.1.11 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : ≤ 20 %)

Produits

Amélioration des services

- Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 20 entités clientes (8 missions de maintien de la paix, 10 missions politiques spéciales, le BNUUA et le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola) et au Centre de services régional
- Mise en place d'un système de permanences pour fournir des services liés aux voyages aux clients du Centre en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et les jours fériés de l'ONU

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
- Mise en œuvre du dispositif général de lutte contre la fraude et la corruption conçu sur mesure, qui suppose notamment la rédaction d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de réduction et de traitement des risques

Budget, finances et communication de l'information

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 37,7 millions de dollars
- Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public et 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 404 civils (127 agents recrutés sur le plan international, 271 recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement, la gestion des postes, l'établissement du budget et la gestion de la performance
- Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 407 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 50 membres du personnel civil)
- Appui au traitement de 63 demandes de voyage dans la zone de la mission et de 20 demandes de voyage en dehors de cette zone à des fins autres que la formation ainsi que de 36 demandes de voyage à des fins de formation présentées par des membres du personnel civil

- Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 3 388 participants issus de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

Installations et 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
- Fourniture de services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte phytosanitaire dans 1 site géré par la MONUSCO pour la Base d'appui d'Entebbe

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

- Fourniture de 452 radios portatives, de 37 radios mobiles pour véhicules et de 7 radios fixes, et fourniture de services d'appui connexes
- Fourniture de 452 ordinateurs et de 49 imprimantes pour un effectif moyen de 452 utilisateurs civils et en tenue, ainsi que de 134 appareils et 9 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexes et d'autres services communs

Services médicaux

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

Section des avantages et des états de paie

51. La Section des avantages et des états de paie fournira des services relatifs aux ressources humaines et aux états de paie aux trois catégories suivantes du personnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue. Elle sera dirigée par un(e) responsable de la prestation de services et proposera les gammes de services suivantes : administration des arrivées et des départs et avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

2.1. Fourniture aux missions clientes de services efficaces et performants relatifs aux arrivées et aux départs

2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 70 à 120 jours (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 98 %/100 % ; 2020/21 : 90 %/100 %)

2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

2.1.4. Traitement des dossiers de cessation de service dans un délai de 30 jours ouvrables à partir du dernier jour de travail (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

2.1.5. Examen de la recevabilité des demandes de voyage liées aux ressources humaines dans un délai de 5 jours (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 95 %)

2.1.6. Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 98 %)

Produits

- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 1 084 membres du personnel recruté sur le plan international (50 pour la MINUAD, 219 pour la MONUSCO, 218 pour la MINUSMA, 174 pour la MINUSS, 158 pour la MINUSCA, 76 pour le BANUS, 59 pour la MANUSOM, 37 pour la FISNUA, 13 pour la MINURSO, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le BRENUAC, 5 pour l'UNOWAS, 6 pour le BNUUA, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 26 pour la MANUL, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 8 pour le BINUGBIS, 17 pour le Centre et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 1 537 primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (407 pour la MONUSCO, 211 pour la MINUSMA, 177 pour la MINUSS, 163 pour la MINUSCA, 190 pour la MINUAD, 73 pour le BANUS, 70 pour la MANUSOM, 40 pour la FISNUA, 22 pour la MINURSO, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 18 pour le BRENUAC, 11 pour l'UNOWAS, 23 pour le BNUUA, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 53 pour la MANUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 19 pour le BINUGBIS et 35 pour le Centre)
- Traitement de 2 292 indemnités d'installation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (100 pour la MINUAD, 436 pour la MONUSCO, 448 pour la MINUSMA, 313 pour la MINUSS, 272 pour la MINUSCA, 219 pour le BANUS, 113 pour la MANUSOM, 67 pour la FISNUA, 36 pour la MINURSO, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 23 pour le BRENUAC, 13 pour l'UNOWAS, 29 pour le BNUUA, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 143 pour la MANUL, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 14 pour le BINUGBIS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 40 pour le Centre)

- Traitement de 1 220 dossiers de cessation de service pour les membres du personnel recruté sur le plan international (317 pour la MONUSCO, 105 pour la MINUSMA, 98 pour la MINUSS, 125 pour la MINUSCA, 358 pour la MINUAD, 11 pour le BANUS, 39 pour la MANUSOM, 18 pour la FISNUA, 6 pour la MINURSO, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 7 pour le BRENUAC, 4 pour l'UNOWAS, 3 pour le BNUUA, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 100 pour la MANUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 4 pour le BINUGBIS, 9 pour le Centre, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 1 pour le Département des opérations de paix)
- Examen de la recevabilité de 1 574 demandes de voyage liées aux ressources humaines (397 pour la MONUSCO, 240 pour la MINUSMA, 106 pour la MINUSS, 132 pour la MINUSCA, 184 pour la MINUAD, 161 pour le BANUS, 48 pour la MANUSOM, 29 pour la FISNUA, 25 pour la MINURSO, 15 pour le BRENUAC, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour l'UNOWAS, 6 pour le BNUUA, 38 pour la MANUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 8 pour le BINUGBIS, 32 pour le Centre, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et 124 pour les missions non clientes)
- Traitement de 1 101 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international (217 pour la MONUSCO, 216 pour la MINUSMA, 172 pour la MINUSS, 156 pour la MINUSCA, 70 pour la MINUAD, 75 pour le BANUS, 58 pour la MANUSOM, 37 pour la FISNUA, 13 pour la MINURSO, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le BRENUAC, 5 pour l'UNOWAS, 6 pour le BNUUA, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 26 pour la MANUL, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 7 pour le BINUGBIS, 4 pour le Département des opérations de paix, 17 pour le Centre et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

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

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

3.1. Fourniture aux clients de services efficaces et performants relatifs aux ressources humaines

3.1.1. Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2018/19 : 95 % ; 2019/20 : 99 % ; 2020/21 : 99 %)

3.1.2. Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2018/19 : 44 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 90 %)

3.1.3. Traitement des demandes de congés (congé de détente, 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 (2018/19 : 46 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 90 %)

Produits

- Prorogation de 3 238 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (360 pour la MINUAD, 435 pour la MINUSCA, 458 pour la MONUSCO, 106 pour la FISNUA, 618 pour la MINUSS, 238 pour le BANUS, 533 pour la MINUSMA, 53 pour la MINURSO, 107 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 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 Corne de l'Afrique, 20 pour le BRENUAC, 26 pour le BNUUA, 37 pour le BINUGBIS,

116 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 73 pour le Centre)

- Règlement de 6 906 prestations dues aux membres du personnel recruté sur le plan international (798 pour la MINUAD, 933 pour la MINUSCA, 918 pour la MONUSCO, 228 pour la FISNUA, 1 325 pour la MINUSS, 510 pour le BANUS, 1 142 pour la MINUSMA, 113 pour la MINURSO, 230 pour la MANUSOM, 24 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 29 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 42 pour le BRENUAC, 56 pour le BNUUA, 80 pour le BINUGBIS, 248 pour la MANUL, 48 pour l'UNOWAS, 14 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 156 pour le Centre)
- Traitement de 2 409 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (349 pour la MINUAD, 311 pour la MINUSCA, 327 pour la MONUSCO, 76 pour la FISNUA, 442 pour la MINUSS, 170 pour le BANUS, 381 pour la MINUSMA, 38 pour la MINURSO, 77 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 14 pour le BRENUAC, 19 pour le BNUUA, 27 pour le BINUGBIS, 83 pour la MANUL, 16 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 52 pour le Centre)
- Traitement de 21 103 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (1 000 pour la MINUAD, 3 110 pour la MINUSCA, 3 270 pour la MONUSCO, 760 pour la FISNUA, 4 415 pour la MINUSS, 2 040 pour le BANUS, 3 805 pour la MINUSMA, 375 pour la MINURSO, 918 pour la MANUSOM, 95 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 40 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 185 pour le BNUUA, 265 pour le BINUGBIS et 825 pour la MANUL)

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

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

4.1. Fourniture aux clients de services efficaces et performants relatifs aux ressources humaines

4.1.1. Traitement des prorogations de contrat avant la période consacrée aux états de paie (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 99 % ; 2020/21 : 99 %)

4.1.2. Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 90 %)

4.1.3. 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 (2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 90 %)

4.1.4. Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

4.1.5. Traitement des paiements finals dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail du membre du personnel (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 90 % ; 2020/21 : 90 %)

4.1.6. Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national avant la date

limite fixée pour l'établissement des états de paie
(2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 :
98 %)

Produits

- Prorogation de 6 581 contrats de membres du personnel recruté sur le plan national (945 pour la MINUAD, 607 pour la MINUSCA, 1 800 pour la MONUSCO, 86 pour la FISNUA, 1 426 pour la MINUSS, 189 pour le BANUS, 903 pour la MINUSMA, 189 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 7 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 Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 9 pour le BRENUAC, 19 pour le BNUUA, 22 pour le BINUGBIS, 70 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 233 pour le Centre)
 - Règlement de 7 590 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (346 pour la MINUAD, 1 000 pour la MINUSCA, 2 344 pour la MONUSCO, 140 pour la FISNUA, 1 500 pour la MINUSS, 300 pour le BANUS, 1 400 pour la MINUSMA, 100 pour la MINURSO, 60 pour la MANUSOM, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 18 pour le BRENUAC, 30 pour le BNUUA, 20 pour le BINUGBIS, 80 pour la MANUL, 40 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 180 pour le Centre)
 - Traitement de 1 731 demandes de congés (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 (128 pour la MINUAD, 190 pour la MINUSCA, 320 pour la MONUSCO, 24 pour la FISNUA, 293 pour la MINUSS, 69 pour le BANUS, 260 pour la MINUSMA, 101 pour la MINURSO, 10 pour la MANUSOM, 2 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 Burundi, 5 pour le BRENUAC, 2 pour le BINUGBIS, 15 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 300 pour le Centre et 2 pour le BNUUA)
 - Traitement de 69 736 états de paie pour le personnel recruté sur le plan national (2 996 pour la MINUAD, 9 320 pour la MINUSCA, 19 954 pour la MONUSCO, 1 006 pour la FISNUA, 16 959 pour la MINUSS, 2 208 pour le BANUS, 10 149 pour la MINUSMA, 1 967 pour la MINURSO, 455 pour la MANUSOM, 75 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 61 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 23 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 104 pour le BRENUAC, 254 pour le BNUUA, 134 pour le BINUGBIS, 992 pour la MANUL, 262 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 770 pour le Centre et 23 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation)
 - Traitement de 1 330 paiements finals pour le personnel recruté sur le plan national (937 pour la MINUAD, 36 pour la MINUSCA, 103 pour la MONUSCO, 5 pour la FISNUA, 64 pour la MINUSS, 13 pour le BANUS, 42 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 35 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 67 pour le BINUGBIS, 9 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 5 pour le BNUUA, 6 pour le Centre et 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique)
 - Traitement de 206 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions d'agents locaux avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (40 pour la MONUSCO, 56 pour la MINUSMA, 15 pour la MINUSS, 27 pour la MINUSCA, 26 pour la MINUAD, 5 pour le BANUS, 15 pour la MANUSOM, 2 pour la FISNUA, 5 pour la MINURSO, 1 pour le BRENUAC, 1 pour le BNUUA, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour la MANUL, 2 pour le BINUGBIS et 1 pour les missions non clientes)
-

Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

5.1 Fourniture aux clients de services efficaces et performants relatifs aux ressources humaines

5.1.1 Versement des traitements du personnel en tenue avant la date limite mensuelle (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 90 jours suivant la cessation de service (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

5.1.3 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions du personnel en tenue dans un délai de 2 à 7 jours à partir de leur arrivée (2018/19 : 98 %/99 % ; 2019/20 : 98 %/100 %) 2020/21 : 98 %/100 %)

5.1.4 Accomplissement des formalités de cessation de service du personnel en tenue dans un délai de 3 à 7 jours (2018/19 : 19 %/71 % ; 2019/20 : 98 %/100 % ; 2020/21 : 98 %/100 %)

5.1.5 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 3 jours à partir de la réception de tous les documents (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

5.1.6 Traitement des paiements finals dans un délai de 5 à 21 jours à compter du dernier jour de travail du membre du personnel en tenue (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 90 %/100 %)

5.1.7 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 99 %)

5.1.8 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions et le déploiement d'agents en tenue avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 98 %)

Produits

- Versement de 63 120 traitements pour le personnel en tenue (9 360 pour la MINUAD, 11 520 pour la MINUSCA, 9 456 pour la MONUSCO, 3 708 pour la FISNUA, 16 032 pour la MINUSS, 104 pour le BANUS, 352 pour la MANUSOM, 9 924 pour la MINUSMA, 2 592 pour la MINURSO, 12 pour le BINUGBIS, 36 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS et 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Décaissement dans les 90 jours suivant la cessation de service de 4 146 indemnités journalières de subsistance retenues (766 pour la MINUAD, 592 pour la MINUSCA, 626 pour la MINUSMA, 704 pour la MONUSCO, 5 pour le BANUS, 17 pour la MANUSOM, 218 pour la FISNUA, 1 034 pour la MINUSS, 168 pour la MINURSO, 2 pour l'UNOWAS, 10 pour le BINUGBIS et 4 pour la MANUL)
- Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions pour 866 agents en tenue (639 pour la MONUSCO et 227 pour la FISNUA)
- Accomplissement des formalités de départ pour 633 agents en tenue de la MONUSCO

- Versement de 7 071 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux membres du personnel en tenue (780 pour la MINUAD, 1 291 pour la MINUSCA, 1 306 pour la MONUSCO, 524 pour la FISNUA, 1 753 pour la MINUSS, 5 pour le BANUS, 1 161 pour la MINUSMA, 233 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 1 pour le BINUGBIS, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 3 601 paiements finals pour le personnel en tenue (629 pour la MONUSCO, 684 pour la MINUSMA, 1 152 pour la MINUSS, 631 pour la MINUSCA, 7 pour le BANUS, 22 pour la MANUSOM, 248 pour la FISNUA, 215 pour la MINURSO, 1 pour l'UNOWAS, 6 pour la MANUL et 6 pour le BINUGBIS)
- Prorogation de 4 846 contrats d'agents en tenue (780 pour la MINUAD, 927 pour la MINUSCA, 610 pour la MONUSCO, 363 pour la FISNUA, 1 074 pour la MINUSS, 5 pour le BANUS, 17 pour la MANUSOM, 876 pour la MINUSMA et 194 pour la MINURSO)
- Traitement de 5 928 notifications administratives concernant le déploiement d'agents en tenue avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (786 pour la MINUSCA, 1 272 pour la MONUSCO, 455 pour la FISNUA, 2 294 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 842 pour la MINUSMA, 225 pour la MINURSO, 28 pour la MANUSOM, 2 pour le BINUGBIS, 6 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS et 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Facteurs externes

Ces objectifs seront atteints si le nombre de membres du personnel effectivement déployés au Centre correspond au nombre prévu dans le budget

Composante : Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études

52. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études fournira des services d'émission de billets et de traitement des demandes de remboursement et d'indemnité aux trois catégories de personnel – personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue – et s'occupera du paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et du traitement des demandes de remboursement pour le personnel recruté sur le plan international. En outre, avec le regroupement des fonctions, le traitement des demandes d'autorisation de voyage et des documents relatifs aux frais de voyage pour le compte du personnel en tenue se fait dans le cadre de la gamme de services Voyages. La Section sera dirigée par un responsable de la prestation de services et proposera les gammes de services suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études.

Gamme de services Voyages

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

6,1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en matière de voyages

6.1.1 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages en mission et les voyages autorisés au titre des avantages du personnel, dans un délai de 5 jours pour toutes les catégories de personnel le cas échéant (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 90 %)

6.1.2 Contrôle et rapports concernant la conformité avec l'obligation d'achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage (2018/19 : 75 %; 2019/20 : 75 % ; 2020/21 : 75 %)

Produits

- Traitement de 8 209 demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (962 pour la MINUAD, 116 pour la MINURSO, 3 288 pour la MINUSCA, 3 047 pour la MINUSMA, 272 pour la MONUSCO, 30 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 75 pour le Centre de services régional, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BINUGBIS, 36 pour la FISNUA, 242 pour la MINUSS, 6 pour le BRENUAC, 1 pour l'UNOWAS, 4 pour la MANUL, 40 pour la MANUSOM et 86 pour le BANUS)
- Émission de 5 629 billets d'avion pour des voyages en mission et des voyages autorisés au titre des avantages du personnel (1 090 pour la MINUAD, 52 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 109 pour la MINURSO, 650 pour la MINUSCA, 717 pour la MINUSMA, 409 pour la MONUSCO, 108 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 55 pour le Centre de services régional, 17 pour l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Yémen, 541 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le BINUGBIS, 188 pour la FISNUA, 462 pour la MINUSS, 89 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 263 pour le BRENUAC, 123 pour l'UNOWAS, 77 pour la MANUL, 123 pour la MANUSOM et 470 pour le BANUS)
- Accomplissement des formalités nécessaires à 3 584 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (344 pour la MINUAD, 292 pour la MINURSO, 484 pour la MINUSCA, 441 pour la MINUSMA, 728 pour la MONUSCO, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 259 pour la FISNUA, 960 pour la MINUSS, 8 pour la MANUSOM et 63 pour le BANUS)
- Émission de 10 801 billets au titre de voyages effectués sur des lignes commerciales, dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (823 pour la MINUAD, 407 pour la MINURSO, 1 783 pour la MINUSCA, 2 147 pour la MINUSMA, 1 932 pour la MONUSCO, 553 pour la FISNUA, 2 438 pour la MINUSS, 3 pour la MANUL, 36 pour la MANUSOM et 679 pour le BANUS)

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

7.1 Fourniture aux clients de services financiers efficaces et rationnels

7.1.1 Traitement des documents relatifs aux frais de voyage dans un délai de 10 jours (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 90 % ; 2020/21 : 90 %)

Produits

- Traitement de 4 847 documents relatifs aux frais de voyages de mission pour toutes les catégories de personnel (369 pour la MINUAD, 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 200 pour la MINURSO, 308 pour la MINUSCA, 941 pour la MINUSMA, 1 338 pour la MONUSCO, 11 pour l'UNOWAS, 30 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 28 pour le Centre de services régional, 166 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 82 pour le BINUGBIS, 175 pour la FISNUA, 424 pour la MINUSS, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 193 pour le BRENUAC, 101 pour la MANUL, 138 pour la MANUSOM et 318 pour le BANUS)
- Traitement de 4 114 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (611 pour la MINUAD, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 21 pour la MINURSO, 779 pour la MINUSCA, 545 pour la MINUSMA, 319 pour la MONUSCO, 12 pour

le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 31 pour le Centre de services régional, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 20 pour le BINUGBIS, 85 pour la FISNUA, 1 264 pour la MINUSS, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 5 pour le BRENUAC, 1 pour l'ONUCI, 1 pour l'UNOWAS, 18 pour la MANUL, 132 pour la MANUSOM et 265 pour le BANUS)

- Traitement de 4 297 documents relatifs aux frais de voyages effectués à l'intérieur de la zone des missions pour toutes les catégories de personnel (618 pour la MINUSCA, 1 332 pour la MINUSMA, 194 pour la MINUAD, 1 580 pour la MONUSCO, 51 pour le BINUGBIS, 68 pour la FISNUA, 176 pour la MINUSS, 72 pour la MANUL, 67 pour la MANUSOM et 139 pour le BANUS)
- Traitement de 3 823 remboursements à des membres du personnel en tenue de dépenses effectuées au titre de la sécurité (291 pour la MINUSMA, 2 899 pour la MONUSCO, 600 pour la MINUAD, 3 pour la FISNUA, 24 pour la MINUSS et 6 pour la MANUSOM)

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

8.1.1 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2018/19 : 96 % ; 2019/20 : 96 % ; 2020/21 : 96 %)

8.1.2 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études non conformes (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours civils, 100 % étant retournées dans les 20 jours (2018/19 : 12 % ; 2019/20 : 90 % ; 2020/21 : 90 %)

Produits

- Traitement de 5 090 demandes d'indemnité pour frais d'études (300 pour la MINUAD, 99 pour la MINURSO, 808 pour la MINUSCA, 793 pour la MINUSMA, 450 pour la MONUSCO, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 244 pour le Centre de services régional, 71 pour le BINUGBIS, 242 pour la FISNUA, 1 118 pour la MINUSS, 55 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 47 pour le BRENUAC, 39 pour l'UNOWAS, 161 pour la MANUL, 157 pour la MANUSOM et 469 pour le BANUS)

Facteurs externes

Le volume est fonction des demandes du Centre de services régional et de ses missions clientes.

Composante : Section des services aux clients

53. La Section des services aux clients sera chargée de l'ensemble des services aux clients, de la gestion des connaissances, de la fourniture de solutions aux demandes des clients et des relations avec toutes les missions clientes. Elle est gérée par la Chef (P-5) et se compose des groupes suivants : Relations clients et gestion des connaissances et Appui aux clients.

Groupe de l'appui aux clients

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

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

9.1.1 Réponse aux demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables (2018/19 : 82 % ; 2019/20 : 85 % ; 2020/21 : 75 %)

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par une enquête annuelle (2018/19 : 72,1 % ; 2019/20 : 75 % ; 2020/21 : 75 %)

9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées efficacement et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 85 % ; 2020/21 : 85 %)

9.1.4 Nombre de sessions d'échanges avec les clients (2018/19 ; sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 8 sessions)

9.1.5 Examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 1 examen)

Produits

- Traitement de 12 072 demandes pour toutes les catégories de personnel (2 432 pour la MINUAD, 2 146 pour le Centre de services régional, 1 885 pour la MINUSS, 1 813 pour la MONUSCO, 1 376 pour la MINUSCA, 1 334 pour la MINUSMA, 361 pour le BANUS, 182 pour la FISNUA, 131 pour la MINURSO, 99 pour la MANUSOM, 60 pour la MANUL, 45 pour le BINUGBIS, 33 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 19 pour l'UNOWAS, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 128 pour des entités non clientes)
- Réalisation par le Centre d'une enquête annuelle auprès des clients
- 16 visites dans des missions clientes pour favoriser les échanges avec les clients et le règlement des questions soulevées
- 8 sessions d'échanges avec les clients
- Examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances

Composante : Section des services financiers et du contrôle de conformité

54. La Section des services financiers et du contrôle de conformité devra remplir les principales fonctions comptables, à savoir tenir le grand livre, gérer les états relatifs aux créances et aux dettes, procéder au rapprochement des comptes, ainsi qu'au traitement des factures et assurer les opérations de caisse. Elle se compose du Groupe de la comptabilité, du Groupe du contrôle interne et des gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse.

10.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels d'information financière et d'appui à la gestion

10.1.1 Établissement de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

10.1.2 Règlement des factures émises par les fournisseurs dans un délai de 27 jours (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

10.1.3 Traitement des factures pour lesquelles un escompte pour règlement anticipé a été obtenu du fournisseur dans le respect des clauses contractuelles (2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

10.1.4 Pourcentage des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) réglées dans les 3 jours ouvrables (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 85 % ; 2020/21 : 85 %)

10.1.5 Pourcentage des sommes dues au titre des dépenses de personnel versées dans les délais prescrits ou avant (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

Produits

- Établissement de 240 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 20 clients (Coordonnateur pour l'action d'urgence contre l'Ebola, MINUSS, MINUSMA, MINURSO, BRENUAC, MINUSCA, MONUSCO, Centre de services régional, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, FISNUA, MANUSOM, BANUS, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, Commission mixte Cameroun-Nigéria, BINUGBIS, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, UNOWAS, MANUL, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et MINUAD)
- Traitement de 45 452 paiements aux fournisseurs (4 513 pour la MINUAD, 2 pour le Département des opérations de paix, 1 380 pour la MINURSO, 6 770 pour la MINUSCA, 7 322 pour la MINUSMA, 8 483 pour la MONUSCO, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 205 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 247 pour le Centre de services régional, 1 171 pour la FISNUA, 2 pour la Base de soutien logistique des Nations Unies, 5 145 pour la MINUSS, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 139 pour le BRENUAC, 47 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, 63 pour l'UNOWAS, 40 pour la MANUL, 180 pour la MANUSOM et 9 715 pour le BANUS)
- 13 492 paiements effectués au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) (1 334 pour Barclays Bank Ouganda, 144 pour Interbank Burundi, 3 062 pour Citibank Congo, 1 800 pour Ecobank Afrique centrale, 2 240 pour Citibank Côte d'Ivoire, 1 167 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 132 pour Citibank Gabon, 102 pour Barclays Bank Ghana, 32 pour Ecobank Guinée, 367 pour Ecobank Guinée-Bissau, 15 pour Aman Bank Libye, 11 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 439 pour Citibank Maroc, 3 pour la Banque de développement du Mali, 1 085 pour la Banque de Khartoum, 50 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 125 pour Citibank Sénégal, 1 369 pour Citibank Kenya et 15 pour Ecobank Soudan du Sud)
- Traitement de 18 327 factures relatives à des voyages ou des envois (3 209 pour la MINUAD, 821 pour la MINURSO, 2 609 pour la MINUSCA, 2 721 pour la MINUSMA, 2 762 pour la MONUSCO, 11 pour le BSCI, 233 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 60 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 636 pour le Centre de services régional, 1 pour le PNUE, 2 pour le Centre de services mondial, 12 pour le Siège, 727 pour la FISNUA, 2 738 pour la MINUSS, 48 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 374 pour le

BRENUAC, 1 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, 92 pour l'UNOWAS, 109 pour la MANUSOM et 1 161 pour le BANUS)

- 273 191 paiements effectués au titre des dépenses de personnel (18 084 pour Barclays Bank Ouganda, 161 pour Interbank Burundi, 50 582 pour Citibank Congo, 35 083 pour Ecobank Afrique centrale, 46 433 pour Citibank Côte d'Ivoire, 8 700 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 396 pour Citibank Gabon, 2 750 pour Barclays Bank Ghana, 1 025 pour Ecobank Guinée, 1 562 pour Ecobank Guinée-Bissau, 6 pour Aman Bank Libye, 29 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 3 613 pour Citibank Maroc, 367 pour la Banque de développement du Mali, 61 829 pour la Banque de Khartoum, 1 082 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 512 pour Citibank Sénégal, 40 749 pour Citibank Kenya et 228 pour Ecobank Soudan du Sud)

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

10.2 Respect du cadre de contrôle financier interne

10.2.1 Examens de l'efficacité opérationnelle réalisés conformément au cadre de contrôle (2018/19 : 44 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

10.2.2 Publication de rapports mensuels de contrôle interne dans les délais prévus par les instructions permanentes (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 98 %/100 % ; 2020/21 : 100 %)

10.2.3 Fourniture de services de rapprochement bancaire pour les banques attirées des missions avant la date limite (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

Produits

- Réalisation de 12 examens des dispositifs de contrôle interne par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional
- Publication de 84 rapports de contrôle interne sur les opérations effectuées au Centre : services à distance concernant les ressources humaines, les finances, le transport et le contrôle multimodal, le transport de personnel et de marchandises et l'appui informatique. Les rapports de contrôle interne établis annuellement comprennent [12 rapports sur les postes fournisseurs non soldés, 12 sur les engagements non soldés, 12 sur des éléments de rémunération non soldés, 12 sur les rapprochements bancaires, 12 sur le tableau 2A, 12 sur le tableau 2B (avances des frais de voyage traitées dans le portail ESS), 12 sur le tableau 5C (observations sur les sommes à payer)]. Au total, 444 comptes bancaires sont rapprochés chaque année, et 37 chaque mois ; chaque mois, ces rapprochements sont effectués dans les 10 jours ouvrables suivant la clôture de la période financière dans Umoja. Les rapprochements effectués chaque année pour le compte des missions clientes du Centre de services régional sont les suivants : 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 48 pour la MINUSS, 48 pour la MINUSMA, 24 pour la MINUAD, 24 pour le BRENUAC, 36 pour la MINURSO, 24 pour la MINUSCA, 12 pour la MONUSCO, 24 pour le Centre de services régional, 12 pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi, 24 pour l'ONUCI, 24 pour la Mission des Nations Unies au Libéria, 24 pour l'UNOWAS, 24 pour le BINUGBIS et 24 pour la MANUL

Facteurs externes

Le volume est fonction des demandes du Centre et de ses missions clientes.

Composante : Service régional des technologies (ancien Service régional de l'informatique et des communications)

55. Le Service régional des technologies fait partie du Centre de services régional depuis 2013. Il a pour rôle de promouvoir les principes d'harmonisation et d'économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités. Il tire parti de

sa proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique, tout en étant situé dans un environnement sûr, doté d'infrastructures solides en matière de transports aériens et de communication. Dirigé par le Chef du Service régional des technologies (D-1), il comprend les groupes Opérations régionales, Projets spéciaux, Projets régionaux, Sécurité informatique au niveau régional, Dossiers de décision et Facturation des appels téléphoniques.

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

11.1 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

11.1.1. Envoi des factures téléphoniques dans un délai de 7 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 99 %/100 % ; 2020/21 : 100 %)

Produits

- Prestation de services de facturation téléphonique à 12 missions clientes et traitement de quelque 96 546 factures (18 436 pour la MINUSCA, 22 817 pour la MONUSCO, 1 395 pour la MINUAD, 2 060 pour la FISNUA, 21 798 pour la MINUSS, 410 pour le BRENUAC, 10 131 pour le BANUS, 17 406 pour la MINUSMA, 600 pour l'UNOWAS, 360 pour le BINUGBIS, 692 pour la Base d'appui d'Entebbe et 441 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

11.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2018/19 : 90 % ; 2019/20 : 82 % ; 2020/21 : 80 %)

11.2.2 Satisfaction du Centre et de ses missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation du Service régional des technologies (ancien Service régional de l'informatique et des communications) (2018/19 : 82 % ; 2019/20 : 82 % ; 2020/21 : 82 %)

11.2.3 Prestation, à l'intention du Centre et des missions clientes, de programmes de formation allant dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 80 %)

Produits

- Coordination de 10 sessions minimum de formation en informatique dans le cadre du Centre
- Rapports trimestriels sur les séances et activités de formation en informatique et télématique organisées à l'intention du personnel civil et en tenue
- Publication d'un rapport annuel sur la coordination d'un minimum de 5 programmes de formation allant dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique au Centre et dans les missions clientes (technologies de l'information et École des transmissions militaires des Nations Unies).

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

11.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2018/19 : 30 % ; 2019/20 : quantité inférieure ou égale à 10 % ; 2020/21 : quantité inférieure ou égale à 10 %)

11.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2018/19 : 85 % ; 2019/20 : quantité supérieure ou égale à 10 % ; 2020/21 : quantité supérieure ou égale à 10 %)

Produits

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

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

11.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant le Service régional des technologies (2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 95 % ; 2020/21 : 80 %)

11.4.2 Fourniture en temps voulu de technologies nouvelles et novatrices aux fins de la protection des forces et de l'appréciation de la situation (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 80 %)

11.4.3 Amélioration de la sécurité des missions (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 80 %)

11.4.4 Utilisation des technologies pour aider les missions à réduire leur empreinte écologique en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 80 %)

Produits

- Mise en place de services de mobilité devant permettre aux hauts responsables du Centre de services régional et au personnel assumant des fonctions essentielles d'assurer la continuité des opérations, en fonction des besoins des missions clientes
- Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre
- Évaluations trimestrielles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région
- Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet
- Réalisation par le Centre de 2 enquêtes annuelles auprès des clients
- Rapports de situation trimestriels reçus des missions au Centre des Nations Unies pour les opérations et la gestion des crises
- Comptes rendus d'incidents trimestriels envoyés aux missions

- Examen trimestriel de la conformité des missions avec les critères de sécurité et mise à jour à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications
- Rapport annuel sur l'exécution de la surveillance à distance des infrastructures de terrain

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

11.5.1 Mise en service dans les délais à la fois des systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, comprenant systèmes de gestion des informations aériennes ; billetterie électronique et mouvements de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint ; progiciel ou services en nuage) et des logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre et ses missions clientes (2018/19 : 95 % ; 2019/20 : 90 % ; 2020/21 : 95 %)

11.5.2 Achèvement dans les délais des projets de reconfiguration de processus, pour ce qui est des 5 progiciels minimum à mettre en place, aux niveaux local et régional, pour le Centre de services régional et ses missions clientes (2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 80 % ; 2020/21 : 80 %)

11.5.3 Fourniture dans les délais d'un appui dans le domaine de la cybersécurité au Centre et à ses missions clientes (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 90 % ; 2020/21 : 90 %)

Produits

- Rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé la mise en service de systèmes logiciels, avec un minimum attendu de 5 mises en service, en fonction des besoins des clients
- Rapports semestriels sur le nombre de formations dispensées et de participants pour tous les systèmes logiciels mis en service, avec un minimum attendu de 10 sessions de formation, en fonction des besoins des clients
- Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service d'au moins 5 systèmes
- Évaluations trimestrielles de la sécurité portant sur la sécurité de l'information, les capacités de reprise des activités après sinistre ou la sécurité physique des missions clientes
- Rapports annuels sur l'essai et l'évaluation des technologies, à l'appui des mandats des missions de la région et dans le respect des directives du Bureau de l'informatique et des communications

Facteurs externes

Le volume est fonction des demandes du Centre et de ses missions clientes.

Composante 6 : Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

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

57. Au cours de l'exercice 2020/21, le Centre de contrôle continuera de participer à la planification et à la mise en œuvre de l'initiative visant à établir une plateforme aéroportuaire pour renforcer l'intégration des opérations aériennes régionales et donc du transport de passagers. Cette initiative a pour but d'encourager une utilisation plus avisée des ressources et d'améliorer la qualité des services proposés aux missions de la région.

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

12.1.1 Taux de remplissage des appareils transportant des passagers, des marchandises et des bagages dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 70 % ; 2020/21 : 70 %)

Produits

- Coordination d'un total de 1 378 heures de vol (78 pour la MONUSCO, 468 pour la FISNUA et 832 pour la MINUSS)
- Coordination des déplacements de 37 711 passagers (3 058 pour la MONUSCO, 9 173 pour la FISNUA et 25 480 pour la MINUSS)

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

12.2 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

12.2.1 Coordination des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison menées pour les missions de la région, en coopération avec le Département de l'appui opérationnel et la Section de l'appui centralisé aux achats (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 90 % ; 2020/21 : 90 %)

Produits

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

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

12.3.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 %)

Produits

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

Facteurs externes

Plusieurs facteurs peuvent influencer sur l'aptitude à fournir les produits proposés comme prévu, notamment : l'évolution de la situation sur les plans politique, économique et humanitaire et en matière de sécurité ou des cas de force majeure.

F. Ressources humaines

58. Le Centre de services régional fournira aux utilisateurs finaux des services axés sur le client, normalisés, ponctuels et de qualité par l'intermédiaire de quatre sections : a) la Section des avantages et des états de paie, b) la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études, c) la Section des services aux clients, d) la Section des services financiers et du contrôle de conformité.

59. Le tableau d'effectifs proposé pour le Centre pour l'exercice 2020/21 comprend au total 404 postes.

Tableau 5

Répartition proposée des effectifs du Centre de services régional d'Entebbe en 2020/21, par fonction

	Personnel recruté sur le plan international							Total partiel	Personnel recruté sur le plan national		Total partiel	VNU	Total
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/P-1	SM		AN	GN			
Direction exécutive et administration													
Postes approuvés 2019/20	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Postes proposés 2020/21	–	1	1	4	5	2	8	21	7	27	34	6	61
Variation nette	–	–	–	1	–	(1)	1	1	2	1	3	2	6
Section des avantages et des états de paie													
Postes approuvés 2019/20	–	–	1	4	8	1	24	38	9	57	66	–	104
Postes proposés 2020/21	–	–	1	4	6	1	24	36	10	56	66	–	102
Variation nette	–	–	–	–	(2)	–	–	(2)	1	(1)	–	–	(2)
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études													
Postes approuvés 2019/20	–	–	1	3	2	–	10	16	4	42	46	–	62
Postes proposés 2020/21	–	–	1	3	2	–	10	16	4	42	46	–	62
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Section des services aux clients													
Postes approuvés 2019/20	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Postes proposés 2020/21	–	–	1	–	2	–	–	3	2	21	23	–	26
Variation nette	–	–	–	(1)	–	–	(1)	(2)	(1)	(1)	(2)	(2)	(6)

	Personnel recruté sur le plan international							Total partiel	Personnel recruté sur le plan national		Total partiel	VNU	Total
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/P-1	SM		AN	GN			
	Section des services financiers et du contrôle de conformité												
Postes approuvés 2019/20	-	-	1	4	3	-	19	27	8	76	84	-	111
Postes proposés 2020/21	-	-	1	4	2	-	19	26	10	77	87	-	113
Variation nette	-	-	-	-	(1)	-	-	(1)	2	1	3	-	2
Service régional des technologies													
Postes approuvés 2019/20	-	1	-	1	4	-	7	13	-	9	9	-	22
Postes proposés 2020/21	-	1	-	1	4	-	7	13	-	9	9	-	22
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements													
Postes approuvés 2019/20	-	-	1	4	2	-	5	12	-	6	6	-	18
Postes proposés 2020/21	-	-	1	4	2	-	5	12	-	6	6	-	18
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Effectif total approuvé 2019/20	-	2	6	20	26	4	73	131	29	238	267	6	404
Effectif total proposé 2020/21	-	2	6	20	23	3	73	127	33	238	271	6	404
Variation nette	-	-	-	-	(3)	(1)	-	(4)	4	-	4	-	-

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

Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe

Personnel recruté sur le plan international : augmentation de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 3 postes

Volontaires des Nations Unies : augmentation de 2 postes

Tableau 6

Changements proposés : Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe

Gamme de services	Nombre de postes	Catégorie de postes	Modification	Description
Groupe de la communication	1	P-4	Transfert	Transfert depuis la Section des services aux clients
Groupe de la communication	1	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Transfert depuis la Section des services aux clients
Groupe de la communication	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Transfert depuis la Section des services aux clients
Groupe de la communication	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Transfert depuis la Section des services aux clients

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe de la communication	2	Volontaire des Nations Unies	Transfert	Transfert depuis la Section des services aux clients
Total partiel	6			
Groupe de la planification stratégique	(1)	Volontaire des Nations Unies	Transformation	Transformation d'un poste de Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan international dans la même gamme de services
	1	Volontaire des Nations Unies	Transformation	Transformation en un poste de Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan national dans la même gamme de services
Total partiel				
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	(1)	P-2	Transformation	Transformation en un poste d'administrateur recruté sur le plan national
	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transformation	Transformation d'un poste de fonctionnaire recruté(e) sur le plan international dans la même gamme de services
Total partiel				
Total	6			

60. Le Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe définit les orientations générales des activités du Centre et dirige ses opérations. Il est composé du Bureau de la Chef adjointe, du Groupe de la planification stratégique et de la gestion des risques et du Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques. Le Bureau du Chef est également responsable de toutes les activités administratives et non transactionnelles du Centre, telles que la planification et la budgétisation stratégiques ; la gestion des relations avec les missions clientes et le Comité directeur du Centre de services ; le suivi des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs clefs de performance ; la planification des effectifs et la gestion du personnel ; les activités de restructuration et d'amélioration des processus aux fins de l'amélioration de la qualité des services fournis ; les préparatifs et l'appui que nécessite la mise en service des différentes versions d'Umoja ; la tenue des comptes et la gestion des archives ; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre ; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel ; d'autres changements stratégiques, conformément aux décisions de l'Assemblée générale. L'effectif approuvé du Bureau du Chef comprend 55 postes : 1 D-1, 1 P-5, 3 P-4, 5 P-3, 3 P-2, 7 agents du Service mobile, 5 administrateurs recrutés sur le plan national, 26 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 4 Volontaires des Nations Unies. Il est proposé de transformer un poste P-2 de spécialiste de la gestion de l'information

(adjoint(e) de première classe) en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national. Il est également proposé de transférer, de la Section des services aux clients au Bureau du Chef, le Groupe de la communication, dont les effectifs sont les suivants : 1 P-4, 1 agent(e) du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, 1 agent(e) des services généraux recruté sur le plan national et 2 Volontaires des Nations Unies. Il a en effet été jugé préférable de placer ce Groupe sous la supervision directe du Bureau du Chef pour garantir la cohérence de l'image et des messages véhiculés par le Centre à l'intention de ses parties prenantes. L'effectif nouvellement proposé du Bureau du Chef comprend dès lors 61 postes : 1 D-1, 1 P-5, 4 P-4, 5 P-3, 2 P-2, 8 agents du Service mobile, 7 administrateurs recrutés sur le plan national, 27 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies. Il est également proposé de rebaptiser le Groupe de la planification stratégique et de la gestion des risques en Groupe de la planification stratégique, et le Groupe des questions juridiques et de l'application des recommandations en Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques, comme expliqué ci-dessous.

Bureau de la Chef adjointe

61. Le Bureau de la Chef adjointe est chargé d'appuyer le Bureau du Chef dans la gestion globale des services de soutien, en planifiant, en coordonnant et en organisant des activités de soutien administratif et logistique, notamment concernant la gestion du personnel et des ressources budgétaires. Pour ce faire, il est notamment aidé des groupes ci-après, dont il est responsable : Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes, Groupe de la gestion des archives et des dossiers, Groupe du budget, Centre régional de formation et de conférences et Groupe de la gestion du matériel. Le Bureau de la Chef adjointe sert également de point de contact entre le Chef et le personnel et les conseille sur toutes les questions ayant trait à l'administration du Centre. Il est en outre responsable d'activités relatives, entre autres, à la budgétisation, à l'établissement de rapports trimestriels sur les indicateurs clefs de performance, à la planification des effectifs et à la gestion du personnel, à la gestion des aptitudes, au renforcement des capacités, aux préparatifs et à l'appui que nécessite la mise en service des différentes versions d'Umoja, à la gestion des biens, à la tenue des comptes et à la gestion de l'information, et à la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21, qui n'a pas changé par rapport aux postes approuvés pour 2019/20, s'élève à 2 postes, répartis comme suit : 1 P-5 et 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national.

Groupe de la planification stratégique

62. Le Groupe de la planification stratégique et de la gestion des risques sera rebaptisé « Groupe de la planification stratégique ». Celui-ci sera notamment chargé d'assurer le suivi de la stratégie du Centre de services régional et de veiller à la mise en œuvre de son plan de continuité des opérations, tout en garantissant le transfert des connaissances et le multilinguisme. Pour l'exercice 2020/21, il est proposé que les fonctions de gestion des risques, qui auparavant lui incombait, soient transférées au Groupe des questions juridiques et de l'application des recommandations d'audit. Il est par ailleurs proposé qu'un poste de Volontaire des Nations Unies jusqu'alors occupé par un(e) fonctionnaire recruté(e) sur le plan international fasse l'objet d'un recrutement au niveau national, dans la droite ligne des efforts d'appui au renforcement des capacités déployés dans le pays hôte, conformément au mandat fondamental du Centre de services régional. Les compétences et les qualifications que ce (cette) Volontaire devra posséder resteront les mêmes. Le changement proposé devrait non seulement se traduire par un renforcement des capacités, mais aussi

accélérer le recrutement et encourager la personne sélectionnée à rester en poste plus longtemps. L'effectif approuvé pour l'exercice 2019/20 se compose de 5 postes, à savoir : 1 P-4, 1 P-3, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 1 Volontaire des Nations Unies. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21 restera de 5 postes, le seul changement étant la transformation du poste de Volontaire(e) recruté sur le plan international en un poste de Volontaire recruté(e) sur le plan national.

Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques

63. Le Groupe des questions juridiques et de l'application des recommandations d'audit sera rebaptisé Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques. Il sera responsable de coordonner les audits de performance et les inspections menées au Centre de services régional, et s'y chargera de l'administration de la justice. Il sera en outre désormais également responsable de la gestion des risques. Compte tenu de sa structure actuelle, ainsi que des compétences et des qualifications de son personnel, le Groupe gagnera en efficacité en assumant ses nouvelles fonctions de gestion des risques sans ressources supplémentaires. La gestion des risques consiste à évaluer et à gérer les risques qui pourraient éventuellement conduire au non-respect des règles organisationnelles. La gestion de la conformité, par contre, consiste à veiller à ce que les règles, les politiques, le calendrier et les lignes budgétaires de l'organisation soient respectés. Comme c'est actuellement le cas dans la plupart des organisations, le Centre de services régional rassemblera les activités de contrôle de la conformité, d'audit et de gestion des risques afin de gagner en efficacité, de permettre la bonne diffusion des informations, de faire le lien entre les conclusions et les recommandations issues des audits et de rendre compte plus efficacement des activités menées en matière de gouvernance institutionnelle, de gestion du risque institutionnel et de conformité institutionnelle avec les lois et règlements applicables. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21, qui n'a pas changé par rapport à celui ayant été approuvé pour 2019/20, s'élève à 3 postes, répartis comme suit : 1 P-3, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national.

Groupe de la communication

64. Le Groupe de la communication sera transféré de la Section des services aux clients vers le Bureau du Chef. Il est chargé d'apporter un soutien stratégique au Centre en matière de communication en promouvant et en gérant de façon efficace et efficiente les relations entre le Centre, les différentes parties prenantes et le public. Pour ce faire, il prévoit, élabore et diffuse des communications et des publications visant à mieux faire connaître le fonctionnement de l'Organisation et les activités du Centre et dispense des services de qualité efficaces et à valeur ajoutée. Compte tenu des fonctions assumées par le Groupe, il a été jugé préférable de le placer sous la supervision directe du Bureau du Chef pour garantir la cohérence de l'image et des messages véhiculés par le Centre à l'intention de ses parties prenantes. Lors de la création de la Section des services aux clients, il était prévu que le Groupe de la communication favorise les échanges avec les entités clientes. On a toutefois constaté que les services de communication dont avait besoin la Section des services aux clients s'apparentaient davantage à un processus transactionnel de gestion des requêtes et étaient incompatibles avec les fonctions plus globales du Groupe. L'effectif proposé pour 2020/21, qui n'a pas changé par rapport aux postes approuvés pour l'exercice 2019/20, s'élève à 6 postes, répartis comme suit : 1 P-4, 1 agent(e) du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national et 2 Volontaires des Nations Unies.

Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 1 poste

65. Le Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats du Centre de services régional, qui relève du Bureau de la chef adjointe, est chargé d'extraire et de traiter des données devant permettre l'établissement de rapports de performance ; d'élaborer des rapports à l'intention des organes de gouvernance, des cadres supérieurs et d'autres parties prenantes essentielles ; de gérer et de contrôler tous les points d'accès aux programmes Umoja et Field Support Suite pour les missions et les entités bénéficiant de l'appui du Centre ; d'examiner, d'évaluer, de résoudre ou de renvoyer aux parties voulues les problèmes rencontrés par les utilisateurs d'Umoja-Démarrage et Umoja-Extension 1 ; d'évaluer les problèmes techniques ; de rechercher des solutions dans le cadre de la mise en service d'Umoja ; de former les parties intéressées ; d'apporter un appui au Centre dans son ensemble pour ce qui est des questions liées aux systèmes et aux procédures. Pour l'exercice 2020/21, il est proposé de transformer un poste de spécialiste de la gestion de l'information (adjoint de première classe) (P-2) en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, conformément au processus de nationalisation du renforcement des capacités encouragé par le Centre. Le candidat sera recruté au niveau local, ce qui permettra au Centre de poursuivre son processus de nationalisation tout en augmentant la vitesse de recrutement et la rétention du personnel. L'effectif approuvé pour 2019/20 se compose de 8 postes, à savoir : 1 P-4, 1 P-2, 2 agents du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 3 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Pour l'exercice 2020/21, il est proposé de garder le même nombre d'effectifs mais d'en changer la composition, comme suit : 1 P-4, 2 agents du Service mobile, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 3 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Section des avantages et des états de paie

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 2 postes

66. La Section des avantages et des états de paie continuera de fournir, avec efficacité et en temps utile, des services relatifs aux ressources humaines et aux états de paie aux trois catégories suivantes du personnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue. Elle est dirigée par un responsable de la prestation de services et propose les gammes de services suivantes : administration des arrivées et des départs et avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue. L'effectif approuvé pour l'exercice 2019/20 se compose de 104 postes, à savoir : 1 P-5, 4 P-4, 8 P-3, 1 P-2, 24 agents du Service mobile, 9 administrateurs recrutés sur le plan national et 57 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Pour l'exercice 2020/21, il est proposé de réduire la composition des effectifs à 102 postes, répartis comme suit : 1 P-5, 4 P-4, 6 P-3, 1 P-2, 24 agents du Service mobile, 10 administrateurs recrutés sur le plan national et 56 agents des services généraux recrutés sur le plan national, soit une diminution nette de 2 postes soumis à recrutement international. Il est proposé de transférer 1 poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 1 poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national au Groupe de la comptabilité, en raison de l'augmentation du nombre de clients pris en charge en 2019. Le Centre propose également de transformer un poste P-3 de spécialiste des ressources humaines (gamme de services Administration des arrivées et des départs)

et un poste P-3 de fonctionnaire des finances (gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national) jusqu' alors soumis à un recrutement international en postes soumis à recrutement national, ainsi que de transférer à la Section un poste d'administrateurs(trice) recruté(e) sur le plan national depuis la gamme de service Administration des arrivées et des départs. Les changements proposés sont expliqués dans le tableau 7 ci-dessous.

Tableau 7

Modifications du tableau d'effectifs : Section des avantages et des états de paie

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Administration des arrivées et des départs
Total partiel	1			
Administration des arrivées et des départs	(1)	P-3	Transformation	Transformation en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national
	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transformation	Transformation d'un poste de fonctionnaire recruté(e) sur le plan international dans la même gamme de services
	(1)	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international
Total partiel	(1)			
Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national	(1)	P-3	Transformation	Transformation en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national
	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transformation	Transformation d'un poste de fonctionnaire recruté(e) sur le plan international dans la même gamme de services
	(1)	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de la comptabilité
	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de la comptabilité
Total partiel	(2)			
Total	(2)			

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

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 1 poste

67. La gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international porte sur les droits à prestations et avantages dus au personnel civil international des missions clientes du Centre de services régional. Elle couvre également les demandes de congé, les temps de travail et présences, les prorogations de contrat et le traitement des salaires. Conformément au dispositif de modulation des ressources, un(e) fonctionnaire supplémentaire (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) est nécessaire dans cette gamme de service, en raison du nombre de membres du personnel civil international présents dans les missions clientes du Centre de services régional. Ce nouvel employé, qui sera chargé de faciliter le traitement des opérations, sera transféré en interne depuis la gamme de service Administration des arrivées et des départs. Pour l'exercice 2020/21, la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international comprendra 29 postes (1 P-4, 2 P-3, 11 agents du Service mobile, 3 administrateurs recrutés sur le plan national et 12 agents des services généraux recrutés sur le plan national) au lieu des 28 postes approuvés pour l'exercice 2019/20 (1 P-4, 2 P-3, 11 agents du Service mobile, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 12 agents des services généraux recrutés sur le plan national).

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

68. La gamme de services Administration des arrivées et des départs se charge de gérer les démarches relatives aux arrivées et aux départs des membres du personnel des missions et entités clientes, ainsi que du Centre de service régional. Ses fonctions portent notamment sur la gestion des offres, les notifications administratives, les lettres de nomination, le paiement des primes d'installation et de réinstallation, les notifications de cessation de service, les formalités de départ, les transferts après cessation de service, les paiements finaux et l'administration des avantages et prestations. Le Centre propose de transformer un poste de spécialiste des ressources humaines (P-3) soumis à un recrutement international en un poste de spécialiste des ressources humaines (administrateurs recrutés sur le plan national) soumis à un recrutement national. Conformément au dispositif de modulation des ressources, il propose également qu'un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national soit transféré à la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international. Le Centre a procédé à un examen interne des effectifs et estimé que la gamme de services Administration des arrivées et des départs serait moins sollicitée, en raison principalement de la diminution du nombre total réel de fonctionnaires bénéficiant de ses services par rapport aux prévisions pour 2019/20. Cet examen a également révélé qu'un poste supplémentaire était nécessaire dans la gamme de service Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, afin de permettre à cette dernière de s'occuper des clients supplémentaires pris en charge par Centre en 2019. En conséquence, pour l'exercice 2020/21, la gamme de services Administration des arrivées et des départs comprendra 18 postes (1 P-4, 5 agents du Service mobile, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 10 agents des services généraux recrutés sur le plan national) au lieu des 19 postes approuvés pour l'exercice 2019/20 (1 P-4, 1 P-3, 5 agents du Service mobile, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 10 agents des services généraux recrutés sur le plan national).

Gamme de services Avantages et états de paie du personnel en tenue

69. Les services liés aux ressources humaines et aux états de paie pour le personnel en tenue continueront de relever de la gamme Avantages et états de paie du personnel en tenue. Il n'est pas proposé de modifier les postes approuvés pour l'exercice 2019/20 et les effectifs proposés pour l'exercice 2020/21 sont donc de 26 postes, répartis comme suit : 1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 3 agents du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 18 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

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

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 1 poste

70. La gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national continuera de répondre aux besoins des membres du personnel concernés des entités clientes du Centre de services régional en matière de ressources humaines et de finance. Ses fonctions portent notamment sur la gestion des contrats, l'administration des avantages et prestations, la gestion des relevés d'heures et de présences, le traitement des salaires mensuels et des paiements finaux, le suivi des pensions de départ et le traitement des voyages dans les missions. Le Centre propose de transformer un poste de fonctionnaire des finances (P-3) soumis à un recrutement international en un poste de fonctionnaire des finances (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) soumis à un recrutement national. Conformément au dispositif de modulation des ressources, le Centre propose de transférer le poste précédemment mentionné, de même qu'un poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, vers le Groupe de la comptabilité. Le Centre a procédé à un examen interne des effectifs et estimé que la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national disposait de deux postes superflus, en raison de la diminution du nombre total réel de fonctionnaires bénéficiant de ses services, elle-même causée par les départs survenus à la MONUSCO et à la MINUAD en 2019. Cet examen a également révélé que deux postes supplémentaires étaient nécessaires au sein du Groupe de la comptabilité, en raison de l'augmentation du nombre de clients en 2019. En conséquence, pour l'exercice 2020/21, la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national comprendra 26 postes (1 P-4, 2 P-3, 5 agents du Service mobile, 3 administrateurs recrutés sur le plan national et 15 agents des services généraux recrutés sur le plan national) au lieu des 28 postes approuvés pour l'exercice 2019/20 (1 P-4, 3 P-3, 5 agents du Service mobile, 3 administrateurs recrutés sur le plan national et 16 agents des services généraux recrutés sur le plan national).

Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études

71. La Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité sera rebaptisée Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études, afin de mettre en évidence tout l'éventail de ses activités et d'insister sur un aspect important de ses travaux. Cette Section, que continuera de diriger un(e) responsable de la prestation de services (P-5), sera chargée d'assurer tous les services relatifs aux voyages et aux demandes de remboursement et d'indemnité pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en tenue) ainsi que le traitement des avances et des demandes au titre de l'indemnité pour frais d'études pour le personnel recruté sur le plan international dans toutes les entités clientes en Afrique. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21, qui n'a pas changé par rapport à l'exercice précédent, s'élève à

62 postes, répartis comme suit : 1 P-5, 3 P-4, 2 P-3, 10 agents du Service mobile, 4 administrateurs recrutés sur le plan national et 42 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Section des services aux clients

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 2 postes

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 2 postes

Volontaires des Nations Unies : diminution de 2 postes

72. Sur la base de l'une des principales recommandations issues de l'examen des services partagés réalisé par le Département de l'appui opérationnel durant l'exercice 2017/18, la Section des services aux clients a été approuvée dans le budget de 2018/19. Cette section, qui continuera d'être dirigée par son (sa) Chef (P-5), sera chargée des relations clients, de la gestion du savoir et de l'appui aux clients pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en tenue) dans toutes les missions clientes présentes en Afrique et dans d'autres entités clientes.

73. La Section est en outre chargée de superviser la politique de prise en charge des clients et les activités de gestion des services, de combler les besoins opérationnels et d'élaborer une stratégie de relations avec la clientèle, ainsi que d'établir un cadre de gestion des connaissances, tout en maintenant une approche centrée sur le client qui soit efficace, efficiente et opportune. Le Centre propose de transférer le Groupe de la communication au Bureau de son Chef. À l'heure actuelle, l'effectif approuvé comprend 32 postes, à savoir : 1 P-5, 1 P-4, 2 P-3, 1 agent(e) du Service mobile, 3 administrateurs recrutés sur le plan national, 22 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 2 Volontaires des Nations Unies. Pour l'exercice 2020/21, l'effectif proposé comprend 26 postes, à savoir : 1 P-5, 2 P-3, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 21 agents des services généraux recrutés sur le plan national, soit une diminution nette de 6 postes résultant du transfert proposé du Groupe de la communication au Bureau du Chef, comme indiqué dans le tableau 8.

Tableau 8

Changements proposés : Section des services aux clients

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe de la communication	(1)	P-4	Transfert	Destination : Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe
Groupe de la communication	(1)	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe
Groupe de la communication	(1)	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Destination : Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe
Groupe de la communication	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Catégorie de postes</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe de la communication	(2)	Volontaire des Nations Unies	Transfert	Destination : Bureau du Chef du Centre de services régional d'Entebbe
Total	(6)			

Section des services financiers et du contrôle de conformité

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 3 postes

74. La Section des services financiers et du contrôle de conformité, qui continuera d'être dirigée par son (sa) Chef (P-5), exercera des fonctions financières accrues allant au-delà de l'établissement de rapports, notamment s'agissant de la gestion des risques et du contrôle de conformité, par l'intermédiaire du Groupe du contrôle interne. Elle se compose de quatre équipes : la gamme de services Fournisseurs, la gamme de services Opérations de caisse, le Groupe du contrôle interne et le Groupe de la comptabilité. L'effectif approuvé pour l'exercice 2019/20 se compose de 111 postes, à savoir : 1 P-5, 4 P-4, 3 P-3, 19 agents du Service mobile, 8 administrateurs recrutés sur le plan national et 76 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Le Centre propose de transformer un poste de fonctionnaire des finances (P-3) en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national dans la gamme de services Fournisseurs, ainsi que de transférer un poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national et un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national au Groupe de la comptabilité et un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national de la gamme de service Fournisseurs à la gamme de services Opérations de caisse. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21 s'élève à 113 postes, répartis comme suit : 1 P-5, 4 P-4, 2 P-3, 19 agents du Service mobile, 10 administrateurs recrutés sur le plan national et 77 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Les changements proposés sont expliqués dans le tableau 9 ci-dessous.

Tableau 9

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

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe de la comptabilité	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national
	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national
Total partiel	2			

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Opérations de caisse	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Fournisseurs
Total partiel	1			
Gamme de services Fournisseurs	(1)	P-3	Transformation	Transformation en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national
	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transformation	Transformation d'un poste de fonctionnaire recruté(e) sur le plan international dans la même gamme de services
	(1)	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Opérations de caisse
Total partiel	(1)			
Total	2			

Groupe du contrôle interne

75. Le Groupe du contrôle interne est chargé d'examiner toutes les gammes de services transactionnels et d'établir, à l'intention des prestataires concernés, des rapports détaillés dans lesquels il préconise des mesures correctives. Il élabore notamment trois rapports mensuels sur le suivi des éléments non soldés relatifs aux états de paie, sur celui des éléments non soldés relatifs aux fournisseurs et sur le contrôle des engagements non réglés. En outre, le Groupe établit des rapports mensuels dans lesquels il fait part de ses observations sur les comptes créditeurs et les avances de frais de voyage non remboursées pour chaque mission cliente. Tous les trimestres, il établit également un rapport sur les doubles paiements potentiels et procède quotidiennement à des rapprochements bancaires pour 35 banques attitrées des missions clientes du Centre de services régional. Il réalise également des examens trimestriels pour améliorer et renforcer les contrôles internes. Il n'est pas proposé de modifier les postes approuvés pour l'exercice 2019/20. Ainsi, les effectifs proposés pour l'exercice 2020/21 s'élèvent à 16 postes, répartis comme suit : 1 P-4, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 13 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Groupe de la comptabilité

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 2 postes

76. Le Groupe de la comptabilité est chargé de préparer des rapports financiers mensuels, qui sont ensuite soumis au Siège, au nom des missions clientes du Centre de services régional et de procéder à la clôture annuelle des comptes de ces missions, notamment pour ce qui est des opérations de clôture d'exercice, avant l'établissement de la version définitive des états financiers par le Siège. Il a également pour tâche de traiter les avis de recouvrement des coûts des missions clientes, qu'il aide parfois à assurer le suivi des créances. Dans le cadre de ses activités d'établissement de rapports financiers, le Groupe surveille les postes non soldés et veille à ce que seuls les postes valables soient pris en compte dans les rapports. Il est par ailleurs

responsable de l'enregistrement et du rapprochement des entrées et sorties de fonds dans le compte provisoire du Programme des Nations Unies pour le développement pour les missions clientes du Centre. En tant que centre d'expertise des Normes comptables internationales pour le secteur public, il fournit des conseils financiers et comptables aux missions clientes, notamment pour ce qui est des immobilisations en cours, de la gestion des stocks et de nombreux autres domaines. En ce qui concerne les audits, le Groupe de la comptabilité assure la liaison entre les missions clientes et le Comité des commissaires aux comptes et coordonne les réponses aux demandes d'audit ainsi que la fourniture de documents justificatifs, si nécessaire. Il fournit en outre un soutien aux missions liquidées, en veillant à ce que tous les postes encore non soldés le soient avant la clôture des comptes. Conformément au dispositif de modulation des ressources, le Centre propose que 2 postes, à savoir 1 poste de fonctionnaire des finances (administrateur(trice) recruté sur le plan national) et 1 poste d'assistant financier (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), soient transférés de la Gamme de services Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national au Groupe de la comptabilité. L'augmentation du volume de travail est principalement due à la prise en charge de nouvelles missions clientes en 2019. L'effectif approuvé pour l'exercice en cours se compose de 35 postes, à savoir : 1 P-4, 1 P-3, 8 agents du Service mobile, 3 administrateurs recrutés sur le plan national et 22 agents des services généraux recrutés sur le plan national. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21 s'élève à 37 postes, répartis comme suit : 1 P-4, 1 P-3, 8 agents du Service mobile, 4 administrateurs recrutés sur le plan national et 23 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Gamme de services Opérations de caisse

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 1 poste

77. Les fonctions de la gamme de services Opérations de caisse restent inchangées. Sa charge de travail est toutefois appelée à s'alourdir du fait de l'augmentation du nombre d'entités clientes, et donc de banques attirées, en 2019. Ces fonctions sont notamment les suivantes : traitement des paiements par chèque et des transferts électroniques de fonds, tenue à jour des éléments concernant les partenaires pour le personnel et les fournisseurs, traitement des transferts locaux, traitement des paiements hors cycle, traitement des états de paie, traitement des transferts internationaux, signature d'ordres relatifs aux opérations bancaires, gestion des relations bancaires et préparation des demandes d'envoi de fonds pour toutes les banques attirées des missions clientes du Centre de services régional. Conformément au dispositif de modulation des ressources, le Centre propose que 1 poste de fonctionnaire des finances (administrateur(trice) recruté sur le plan national) soit transféré de la gamme de services Fournisseurs à la gamme de services Opérations de caisse. L'effectif approuvé pour l'exercice 2019/20 se compose de 22 postes, à savoir : 1 P-4, 1 P-3, 5 agents du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 14 agents des services généraux recrutés sur le plan national. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21 s'élève à 23 postes, répartis comme suit : 1 P-4, 1 P-3, 5 agents du Service mobile, 2 administrateurs recrutés sur le plan national et 14 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Gamme de services Fournisseurs

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

78. Le règlement des factures fournisseurs, y compris celles prévoyant un escompte pour règlement anticipé, continuera de relever de la gamme de services Fournisseurs, qui sera étendue à la facturation des billets et au paiement des fournisseurs pour l'envoi des effets personnels. Le Centre de services régional continue de bénéficier de la centralisation des opérations relatives aux factures fournisseurs dans une même gamme de services, qui permet de mieux contrôler le processus et de réaliser des gains

d'efficience grâce au regroupement des ressources sous l'autorité d'un seul responsable. Le Centre propose de transformer un poste de fonctionnaire des finances (P-3) soumis à un recrutement international en un poste de fonctionnaire des finances (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) soumis à un recrutement national et de le transférer vers la gamme de services Opérations de caisse. Cette proposition tient principalement aux résultats d'un examen interne des effectifs mené par le Centre, qui a mis en évidence un excédent d'un poste dans la gamme de services Fournisseurs, transféré à la gamme de service Opérations de caisse pour faire face à l'augmentation du nombre de clients en 2019. L'effectif approuvé pour l'exercice en cours se compose de 35 postes, à savoir : 1 P-4, 1 P-3, 6 agents du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 26 agents des services généraux recrutés sur le plan national. L'effectif proposé pour l'exercice 2020/21 s'élève à 34 postes, répartis comme suit : 1 P-4, 6 agents du Service mobile, 1 administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 26 agents des services généraux recrutés sur le plan national.

Service régional des technologies (anciennement Service régional de l'informatique et des communications)

79. Le Service régional des technologies, qui continuera d'être dirigé par un(e) chef de classe D-1, se compose du Groupe des opérations régionales, du Groupe des projets spéciaux, du Groupe des projets régionaux, du Groupe régional de la sécurité informatique, du Groupe des dossiers de décision et du Groupe de la facturation des appels téléphoniques. L'effectif approuvé pour l'exercice 2019/20 se compose de 22 postes, à savoir : 1 D-1, 1 P-4, 4 P-3, 7 agents du Service mobile et 9 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Aucun changement n'est proposé pour l'exercice 2020/21.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

80. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements est dirigé par un(e) chef de classe P-5 et comprend un total de 18 postes, répartis comme suit : 1 P-5, 4 P-4, 2 P-3, 5 agents du Service mobile et 6 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Aucun changement n'est proposé pour l'exercice 2020/21. Le poste de Chef (P-5) et 1 poste P-4 (Chef de la Section de la logistique du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements) demeurent vacants en attendant l'achèvement de l'étude approfondie sur les rôles et responsabilités du Centre stratégique des opérations aériennes, du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et de la Section de l'appui centralisé aux achats. Une proposition détaillée reposant sur les résultats de l'étude, qui devrait s'achever d'ici à la fin mars 2020, sera présentée à l'Assemblée générale pour examen et commentaires dans le cadre du projet de budget 2021/22.

II. Ressources financières

A. Vue d'ensemble

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

Catégorie de dépenses	Dépenses	Montant alloué	Dépenses	Variation	
	2018/19	2019/20	prévues 2020/21	Montant	Pourcentage
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)	(5) = (4)/(2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	18 869,5	20 358,1	20 827,8	469,7	2,3
Personnel recruté sur le plan national	7 349,7	7 041,6	8 977,3	1 935,7	27,5
Volontaires des Nations Unies	114,7	354,6	333,9	(20,7)	(5,8)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	59,9	64,0	64,0	–	–
Total partiel	26 393,8	27 818,3	30 203,0	2 484,7	8,9
Dépenses opérationnelles					
Consultants et services de consultants	102,6	146,4	146,4	–	–
Voyages officiels	208,4	264,4	270,3	5,9	2,2
Installations et infrastructures	255,6	2 300,5	2 431,3	130,8	5,7
Transports terrestres	–	153,7	87,1	(66,6)	(43,3)
Communications et informatique	3 883,6	4 160,8	3 941,9	(218,9)	(5,3)
Santé	114,8	136,6	103,5	(33,1)	(24,2)
Matériel spécial	–	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	477,3	406,2	454,1	47,9	11,8
Total partiel	5 042,3	7 568,6	7 434,6	(134,0)	(1,8)
Total brut	31 436,1	35 386,9	37 637,6	2 250,7	6,4
Recettes provenant des contributions du personnel	3 085,5	3 217,4	3 530,2	312,8	9,7
Montant net	28 350,6	32 169,5	34 107,4	1 937,9	6,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	31 436,1	35 386,9	37 637,6	2 250,7	6,4

B. Taux de vacance

81. Les prévisions de dépenses pour l'exercice 2020/21 ont été établies sur la base des taux de vacance suivants :

(En pourcentage)

<i>Catégorie</i>	<i>Taux effectif 2018/19</i>	<i>Taux budgétés 2019/20</i>	<i>Projection 2020/21</i>
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	16,0	13,0	11,0
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	13,8	10,0	8,0
Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	13,3	10,0	8,0
Volontaires des Nations Unies	16,7	10,0	0

82. Les taux de vacance relatifs aux postes permanents proposés pour le Centre de services régional pour l'exercice 2020/21 sont de 11 % pour le personnel recruté sur le plan international, 8 % pour les administrateurs recrutés sur le plan national, 8 % pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national et 0 % pour les Volontaires des Nations Unies recrutés sur le plan international, ces chiffres tenant compte des taux de vacance actuels, du plan de recrutement du Centre et de la transformation proposée de 4 postes soumis à recrutement international en postes faisant l'objet d'un recrutement national. Un taux de vacance de 50 % est appliqué à 4 nouveaux postes d'administrateurs recrutés sur le plan national proposés pour l'exercice 2020/21.

C. Formation

83. Le programme de formation pour l'exercice 2020/21 témoigne de l'accent mis sur l'amélioration des compétences administratives, techniques et de gestion du personnel du Centre. La formation portera notamment sur l'administration, le budget, la finance, les transports aériens, les ressources humaines, la gestion, le développement organisationnel et la sécurité.

84. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2020/21 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	–
Voyages officiels	
Voyages au titre de la formation	77,4
Fournitures, services et matériel divers	
Honoraires, fournitures et services	54,0
Total	131,4

85. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2020/21, par rapport à celui des exercices précédents, s'établit comme suit :

(Nombre de participants)

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>			<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		
	<i>Nombre effectif 2018/19</i>	<i>Nombre prévu 2019/20</i>	<i>Nombre proposé 2020/21</i>	<i>Nombre effectif 2018/19</i>	<i>Nombre prévu 2019/20</i>	<i>Nombre proposé 2020/21</i>
Formation interne	788	100	149	994	216	226
Formation externe	7	37	20	5	40	13
Total	795	137	169	999	256	239

III. Analyse des variations¹

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

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	469,7	2,3 %

• Paramètres budgétaires : actualisation des barèmes des traitements et des taux de vacance de postes

87. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) l'application d'un barème révisé à la hausse des traitements du personnel recruté sur le plan international pour l'exercice 2020/21 par rapport aux traitements prévus pour l'exercice 2019/20 ; b) l'application, pour l'exercice 2020/21, d'un pourcentage de dépenses communes de personnel supérieur (88,7 % contre 85 % pour l'exercice 2019/20), calculé sur la base des dépenses réelles engagées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019 ; c) l'application, pour l'exercice 2020/21, d'un taux de vacance de postes proposé inférieur à celui de l'exercice précédent (11 % contre 13 %). Cette augmentation est compensée par une réduction des effectifs recrutés sur le plan international, dont le nombre de membres devrait passer de 131 à 127 en raison de la transformation proposée de 3 postes P-3 et de 1 poste P-2 en postes d'administrateurs recrutés sur le plan national pour l'exercice 2020/21.

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan national	1 935,7	27,5 %

• Paramètres budgétaires : actualisation des barèmes des traitements et transformation de postes soumis à recrutement international en postes soumis à recrutement national

88. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par une élévation du nombre de membres du personnel recruté sur le plan national (passant de 267 à 271), qui tient à la transformation de 3 postes P-3 et de 1 poste P-2 en postes d'administrateurs recrutés sur le plan national ; par le relèvement, à compter du

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

1^{er} septembre 2019, du barème des traitements du personnel recruté sur le plan national, les fonctionnaires de cette catégorie ayant été par ailleurs promu d'un échelon (entre les exercices 2019/20 et 2020/21, les administrateurs recrutés sur le plan national de classe B (NOB-7) et les agents des services généraux recrutés sur le plan national (NGS 5) sont passés de l'échelon 7 à l'échelon 8) ; par l'application d'un taux de vacance de postes inférieur à celui de l'exercice précédent (8 % contre 10 %).

	<i>Variation</i>	
Volontaires des Nations Unies	(20,7)	(5,8 %)

• Gestion : transformation de postes soumis à un recrutement international en postes soumis à un recrutement national

89. La diminution des ressources nécessaires est principalement due à la proposition de transformer un poste de Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan international en un poste de Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan national. Elle est en partie contrebalancée par l'application d'un taux de vacance de postes moins élevé que pour l'exercice 2019/20 (0 %, contre 10 %).

	<i>Variation</i>	
Installations et infrastructures	130,8	5,7 %

• Gestion : moyens et produits revus à la hausse

90. L'augmentation des ressources nécessaires est principalement due à un accroissement des dépenses en matière d'électricité, qui découle de l'installation d'un système de climatisation dans les bureaux, ainsi qu'à l'augmentation de la part des dépenses engagées par le Département de la sûreté et de la sécurité en matière de sécurité dont le Centre de services régional est responsable, compte tenu du nombre d'employés qu'il déploie. Elle est en partie compensée par une diminution des besoins en carburant pour les groupes électrogènes, qui s'explique par une dépendance aux systèmes de générateurs de secours moindre, la municipalité d'Entebbe garantissant désormais un approvisionnement plus stable en électricité.

	<i>Variation</i>	
Transports terrestres	(66,6)	(43,3 %)

• Gestion : moyens et produits revus à la baisse

91. La diminution des ressources nécessaires est principalement due à l'absence de provisions pour l'achat de véhicules pendant l'exercice 2020/21, ainsi qu'à la réduction des besoins concernant la location d'un minibus grâce à l'acquisition d'un véhicule appartenant au Centre de services régional. Elle est en partie compensée par une augmentation des besoins en matière de réparation et d'entretien ainsi que des dépenses liées à la souscription d'une assurance responsabilité civile pour le minibus.

	<i>Variation</i>	
Communications et informatique	(218,9)	(5,3 %)

• Gestion : moyens et produits revus à la baisse

92. La diminution des ressources nécessaires est principalement due à une baisse des dépenses prévues au titre de l'achat d'ordinateurs portables, d'imprimantes, de dispositifs de stockage et de pièces de rechange, ainsi que des frais liés aux services

d'accès à Internet. Elle est en partie compensée par une augmentation des dépenses relatives à l'entretien du matériel informatique et du matériel de communication et aux services d'appui, qui s'explique par la mise à disposition de nouvelles ressources au titre du contrat-cadre conclu avec Trigyn pour l'exercice.

	<i>Variation</i>	
Santé	(33,1)	(24,2 %)

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

93. La diminution des ressources nécessaires est principalement due à une réduction des besoins en matière d'achat de médicaments et d'articles consommables du fait de l'utilisation des stocks existants.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	47,9	11,8 %

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

94. L'augmentation des ressources nécessaires est principalement due à la prise en compte dans cette rubrique des coûts relatifs à l'embauche d'un professeur de français chargé de dispenser des cours collectifs au personnel du Centre de services en tant que vacataire.

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

95. Les décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre au sujet du financement du Centre de services régional d'Entebbe portent sur les points suivants :

- a) Ouverture d'un crédit de 37 637 600 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 ;
- b) Répartition du montant visé à l'alinéa a) entre les budgets des opérations de maintien de la paix actives qui sont clientes du Centre en fonction du budget-programme de 2021 ;
- c) Prise en considération du montant des ressources demandées dans le projet de budget-programme pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021 afin que la part des missions politiques spéciales clientes du Centre corresponde aux ressources nécessaires à son financement pour la période allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021.

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 73/309 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale et aux recommandations des organes de contrôle

A. Assemblée générale

Questions transversales (résolution 70/286)

Décision ou demande adressée au Secrétaire général

Mesures prises

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

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

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

Le projet de budget pour 2020/21 contient des informations sur l'état d'avancement des tâches confiées au Centre de services régional. On y trouve en outre un exposé détaillé de tous les besoins en ressources, dans lequel sont prises en compte les incidences que pourrait avoir le regroupement des fonctions opéré lors d'exercices antérieurs.

Le Centre de services régional poursuivra l'examen de son plan de continuité des opérations, en mettant l'accent sur l'évaluation des risques et la planification des interventions d'urgence et en formulant une stratégie de planification à long terme des besoins en personnel plus claire et davantage axée sur le renforcement des capacités. Il propose de transformer 4 postes soumis à recrutement international et 1 poste de Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan international en postes faisant l'objet d'un recrutement national au cours de la période 2020/21. À ce stade, le personnel du Service mobile continue de jouer un rôle nécessaire dans la formation des nouveaux agents des services généraux recrutés sur le plan national. Chaque année, le Centre procède à un examen des effectifs en lien avec le dispositif de modulation des ressources et il réexaminera ultérieurement la question de la transformation de postes du Service mobile soumis à recrutement international en postes faisant l'objet d'un recrutement national.

Le Centre dispose d'un groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes spécialement chargé des activités de recrutement. Les délais de recrutement sont contrôlés en permanence. Les postes à pourvoir en priorité ont été recensés et le Centre de services s'attèle à les attribuer dans les meilleurs délais et aussi efficacement que possible. Le Centre sert par ailleurs de la liste de candidates et candidats issus de missions clôturées ou retenus lors de concours antérieurs qui lui ont été recommandés pour

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

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

Prie le Secrétaire général de continuer à revoir la composition des parcs de véhicules des missions, et à l'optimiser, de faire en sorte que les véhicules soient adaptés aux besoins, et de faire figurer, dans le prochain rapport d'ensemble, une analyse coûts-avantages présentant notamment le type, la qualité, l'efficacité, les dépenses d'entretien et l'impact sur l'environnement des véhicules à l'issue des ajustements qui auront été opérés (par. 40).

Prie en outre le Secrétaire général de présenter clairement, dans les projets de budget de chaque mission, les prévisions de dépenses annuelles pour les projets de construction s'inscrivant, s'il y a lieu, dans le cadre de plans pluriannuels, de s'attacher encore à accroître l'exactitude des budgets, en améliorant notamment tous les aspects de la planification, de la gestion et du contrôle des projets, compte dûment tenu des besoins opérationnels des missions, et de suivre de

établir des listes de personnes présélectionnées pouvant prétendre à des postes de même niveau et catégorie que ceux qu'ils occupaient ou auxquels ils étaient auparavant destinés, le but étant de réduire les délais de recrutement pour les postes soumis à recrutement national et, partant, de contribuer à pourvoir les postes vacants. Le Centre veillera au respect de la recommandation.

Le Centre a nommé une personne référente pour la question des femmes et de l'égalité des genres, qui relève directement de son Chef.

Afin d'aligner les rôles et responsabilités de chacun concernant l'empreinte écologique de la Base d'appui d'Entebbe, il a été décidé que, à partir de l'exercice 2018/19, toutes les données relatives à la Base, notamment au Centre de services, seraient présentées comme relevant d'un site dans le plan d'action de la MONUSCO pour l'environnement dans la zone de la mission et prises en compte dans le score global obtenu par la MONUSCO sur le tableau de bord environnemental.

Le Centre soutiendra la stratégie environnementale de l'Organisation en déployant, en coordination avec le Bureau de l'informatique et des communications, diverses technologies visant à aider les missions à réduire leur empreinte écologique.

Le Centre dispose à cet effet d'un comité des dotations en véhicules. Aucun achat de véhicules n'est proposé pour l'exercice 2020/21.

Conformément à la structure de gouvernance existante, les propositions de projets de construction du Centre sont examinées par son Comité directeur, dont le rôle consiste à formuler des orientations générales sur les opérations du Centre. Ces propositions comprennent un plan directeur assorti d'un calendrier et d'une estimation des coûts pour chaque projet. Le Centre n'a aucun projet d'équipement en cours.

près l'exécution des travaux de sorte qu'ils soient menés à bonne fin dans les délais (par. 42).

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

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

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

Souligne également qu'il importe de planifier de manière minutieuse et souple tout processus de transition, en étroite coordination avec toutes les entités du système des Nations Unies, les organisations régionales concernées et le gouvernement hôte, afin de garantir un transfert rapide, efficace et effectif des principales fonctions et des responsabilités essentielles lorsque le mandat évolue (par. 59).

Rappelle le paragraphe 63 de sa résolution 69/307, note qu'il est nécessaire de poursuivre les progrès accomplis en vue d'élaborer un dispositif de modulation des ressources applicable au Centre de services régional d'Entebbe, prie de nouveau le Secrétaire général d'élaborer des modalités qui permettraient de moduler les ressources à inscrire aux budgets du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix et de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) et prie le Secrétaire général de lui rendre compte à ce sujet dans le prochain rapport d'ensemble (par. 66).

Le Centre n'a pas d'autorité adjudicatrice. Toutefois, la création en son sein, pendant l'exercice 2018/19, d'un groupe de la gestion du matériel lui a permis de mettre en place un mécanisme relatif à la gestion de la chaîne logistique grâce auquel il sera possible de veiller à ce que des vérifications du niveau des stocks soient effectuées avant tout nouvel achat.

Le Centre a recours à la Section de l'appui centralisé aux achats pour gérer ses besoins en la matière.

Le Centre a recours à la Section de l'appui centralisé aux achats (anciennement Section de l'appui aux achats) pour gérer ses besoins en la matière.

Le Centre est doté d'un Comité directeur dirigé par le (la) Secrétaire général(e) adjoint(e) à l'appui opérationnel et composé des directeurs du Département de l'appui opérationnel, du Chef du Centre et de représentants de ses missions clientes, qui se réunit régulièrement pour évaluer les résultats obtenus et les progrès accomplis, donner des orientations et se prononcer sur les questions touchant le Centre. Le Comité examine également les décisions concernant notamment la transition, la modulation des ressources pour certaines fonctions du Centre, le surplus de travail lié à la création de nouvelles missions et l'évolution du mandat.

Le Centre a mis au point un dispositif révisé de modulation des ressources, qui met l'accent sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et transactionnels dynamiques aux missions clientes dans les domaines administratifs des ressources humaines, de la gestion financière et des voyages. Ce dispositif tient également compte de l'analyse des équivalents plein temps sur la base du temps consacré à chaque transaction et des volumes annuels, ainsi que des effectifs autorisés pour les missions devant bénéficier de services en 2020/21. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et reste modulable. Elle a été utilisée pour déterminer les effectifs prévus pour 2020/21.

Rappelle également le paragraphe 47 du rapport du Comité consultatif et prie le Secrétaire général de veiller à ce que tous les dispositifs de modulation des ressources tiennent compte, entre autres, des facteurs ayant trait au volume de travail et aux gains d'efficacité (par. 67).

Rappelle la position collective et unanime selon laquelle un seul cas avéré d'exploitation et d'agression sexuelle est encore un cas de trop et prie le Secrétaire général de veiller à ce que toutes les opérations de maintien de la paix appliquent intégralement, à tous les membres du personnel civil, militaire et de police, la politique de tolérance zéro de l'Organisation des Nations Unies à l'égard de l'exploitation et des agressions sexuelles (par. 70, voir aussi par. 71, 76 et 79 à 82).

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

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

Voir ci-dessus.

Les mesures prises par l'ensemble des missions de maintien de la paix et par le Centre pour donner suite aux demandes formulées aux paragraphes 71, 76 et 79 à 82 de la résolution 70/286 de l'Assemblée générale seront présentées dans le rapport du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles.

Les mesures prises par l'ensemble des missions de maintien de la paix et par le Centre pour donner suite aux demandes formulées aux paragraphes 71, 76 et 79 à 82 de la résolution 70/286 de l'Assemblée générale seront présentées dans le rapport du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles.

Voir ci-dessus.

Financement du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)

(Résolution 73/309)

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

Des détails sur les attributions du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, comprenant notamment une analyse de la diminution du nombre d'heures de vol, seront fournis dans le cadre 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 utilise toutes les informations à sa disposition, relatives notamment aux tendances observées dans le passé, aux taux de vacance de postes et au dispositif de modulation des ressources, et s'appuie sur diverses hypothèses ayant trait aux orientations stratégiques pour s'assurer que des

Décision ou demande adressée au Secrétaire général
Mesures prises

de rendre compte de la question dans son prochain rapport (par. 7).

prévisions de dépenses réalistes soient proposées au moment de la présentation du budget. La proposition est ensuite affinée par les organes législatifs afin de garantir que seuls des résultats réalisables soient financés au cours de l'exercice. Au moment de l'exécution du budget, le Centre fait preuve de prudence pour s'assurer que l'utilisation des fonds se fasse dans le respect des ressources allouées à chaque rubrique budgétaire. Les écarts constatés par rapport au budget approuvé sont signalés à l'Assemblée générale dans le rapport sur l'exécution du budget.

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).

Ces informations figurent dans le rapport sur l'exécution du budget établi par le Centre pour l'exercice 2018/19.

B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) : rapport sur l'exécution du budget de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 et projet de budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020

(A/73/755/Add.14)

Décision ou demande adressée au Secrétaire général
Mesures prises

Le Comité consultatif prend note de la révision de la formule de modulation des ressources élaborée par le Centre de services régional et compte qu'elle continuera d'être affinée et appliquée de manière uniforme dans les projets de budget ultérieurs (par. 13 ; voir aussi [A/73/764](#), par 31 à 43).

Le Centre a révisé et affiné le dispositif de modulation des ressources pendant l'exercice 2019/20 et l'a ensuite utilisé pour déterminer les besoins en personnel pour 2020/21.

Le Comité consultatif compte que des renseignements à jour sur les gains d'efficacité figureront dans le prochain rapport du Secrétaire général (par. 14 ; voir également [A/72/789/Add.9](#), par. 17).

Voir le paragraphe 35 du présent rapport concernant les gains d'efficacité.

Le Comité consultatif prend note des gains d'efficacité escomptés et compte que des renseignements à jour sur les mesures de protection de l'environnement seront présentés dans le prochain rapport du Secrétaire général (par. 15 ; voir aussi [A/73/764](#), par 24 à 26).

Les informations relatives aux gains d'efficacité ont été intégrées dans le présent rapport. Afin d'aligner les rôles et responsabilités de chacun concernant l'empreinte écologique de la Base d'appui d'Entebbe, il a été décidé que, à partir de l'exercice 2018/19, toutes les données relatives à la Base, notamment au Centre de services, seraient présentées comme relevant d'un site dans le plan d'action de la MONUSCO pour l'environnement dans la zone de la mission et prises en compte dans le score global obtenu par la MONUSCO sur le tableau de bord environnemental. En ce qui concerne les actions liées à la minimisation des risques

Le Comité consultatif rappelle que, dans ses résolutions sur les budgets des opérations de maintien de la paix, l'Assemblée générale demande systématiquement au Secrétaire général de s'assurer que les postes vacants soient pourvus rapidement. Le Comité réaffirme aussi son opinion selon laquelle les taux de vacance retenus pour établir les budgets doivent être conformes, dans la mesure du possible, aux taux effectifs. Lorsque les taux retenus pour établir les projets de budget sont différents des taux effectifs au moment de l'établissement du budget, il faut apporter, dans les projets de budget, des éléments qui justifient clairement le choix des taux utilisés. Le Comité souligne à nouveau qu'il convient de déterminer si les postes vacants depuis deux ans ou plus demeurent nécessaires et soit d'en justifier le maintien soit d'en proposer la suppression dans les projets de budget ultérieurs (par. 22 ; voir également [A/71/836](#), par. 108 ; [A/70/742](#), par. 45 ; [A/69/839](#), par. 67 ; [A/66/264](#)).

et à la réduction de l'empreinte écologique de la Base, le Centre sera consulté en tant que locataire principal de la Base et pris en compte dans le plan d'action de la MONUSCO. Toutes les nouvelles informations pertinentes seront communiquées dans le prochain rapport du Secrétaire général.

Le Centre a procédé à un examen interne de ses effectifs afin d'être en mesure d'établir au mieux son plan de gestion prévisionnelle des besoins en personnel et d'aligner ces besoins sur ses objectifs, notamment en procédant à une réduction des effectifs dans les missions clientes. Les postes à pourvoir en priorité ont été recensés et le Centre de services s'attelle à les attribuer dans les meilleurs délais et aussi efficacement que possible. Le Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes se sert par ailleurs de la liste de candidates et candidats issus de missions clôturées ou retenus lors de concours antérieurs qui lui ont été recommandés pour établir des listes de personnes présélectionnées pouvant prétendre à des postes de même niveau et catégorie que ceux qu'ils occupaient ou auxquels ils étaient auparavant destinés, le but étant de réduire les délais de recrutement pour les postes soumis à recrutement national et, partant, de contribuer à pourvoir les postes vacants. Le Centre veillera au respect de la recommandation.

C. Comité des commissaires aux comptes

[A/73/5 \(Vol. II\)](#)

Le Comité recommande que l'Administration fasse le point sur les recommandations issues de l'examen des services partagés, donne la priorité à l'application de ces recommandations et recense les autres problèmes qui n'ont pas été mentionnés à l'occasion de l'examen afin de poursuivre la normalisation et la simplification des tâches transactionnelles et de répartir les responsabilités et les ressources de façon appropriée (par. 439).

Le Centre a mis en œuvre la plupart des recommandations issues de l'examen des services partagés et toutes les parties du Centre concernées établissent des comptes rendus trimestriels sur la question, sous la supervision du Chef. En septembre 2019, 79 recommandations avaient été pleinement appliquées ou étaient en train de l'être, tandis que 79 autres avaient été jugées non applicables ou comme faisant double emploi. Sur 231 recommandations, 72 ont été attribuées au Siège de l'Organisation des Nations Unies. Dans un certain nombre d'entre elles (environ 45) des mises à jour à l'échelle du système sont préconisées, ce qui nécessite un consensus au niveau de l'Organisation. Il est donné suite à ces recommandations au moyen de modifications du système ou d'améliorations des processus ne relevant ni du Centre ni du Comité directeur, concernant notamment l'altération du flux de travail d'Umoja ou l'accès aux modifications des coordonnées bancaires.

Annexe I

Définitions

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

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

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

B. Terminologie se rapportant à l'analyse des variations

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

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

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

Annexe III

Nombre de transactions et équivalent plein temps pour chaque gamme de services compte tenu de la nature dynamique ou statique de ces services

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2018/19</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2020/21</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des arrivées et des départs	1	Dynamique	B	1 024	0,996	1 020	623,50	7,46
Administration des arrivées et des départs	2	Dynamique	B	206	0,996	205	70,00	0,17
Administration des arrivées et des départs	3	Dynamique	B	1 014	0,996	1 009	125,00	1,48
Administration des arrivées et des départs	4	Dynamique	B	301	0,996	300	174,00	0,61
Administration des arrivées et des départs	5	Dynamique	B	812	0,996	809	138,75	1,32
Administration des arrivées et des départs	6	Dynamique	B	62	0,996	62	35,00	0,03
Administration des arrivées et des départs	7	Dynamique	B	2 785	0,996	2 773	55,25	1,80
Administration des arrivées et des départs	8	Dynamique	B	1 542	0,996	1 535	33,00	0,59
Administration des arrivées et des départs	9	Dynamique	B	177	0,996	176	13,75	0,03
Administration des arrivées et des départs	10	Dynamique	B	1 449	0,996	1 443	158,25	2,68
Administration des arrivées et des départs	11	Dynamique	B	0	0,996	0	70,00	0,00
Administration des arrivées et des départs	12	Dynamique	B	463	0,996	461	60,50	0,33
Administration des arrivées et des départs	13	Dynamique	B	121	0,996	120	16,50	0,02
Administration des arrivées et des départs	14	Statique	X	52	1,000	52	620,00	0,38
Administration des arrivées et des départs	15	Dynamique	B	507	0,996	505	25,00	0,15
Administration des arrivées et des départs	16	Statique	X	1	1,000	1		1,00
Total partiel								18,03
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	1	Dynamique	B	0	0,996	0	40,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	2	Dynamique	B	2605	0,996	2594	35,00	1,06
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	3	Dynamique	B	281	0,996	280	42,00	0,14
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	4	Dynamique	B	3048	0,996	3035	31,50	1,12
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	5	Dynamique	B	409	0,996	407	66,00	0,32
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	6	Dynamique	B	125	0,996	124	24,00	0,04
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	7	Dynamique	B	16	0,996	16	15,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	8	Dynamique	B	136	0,996	135	42,00	0,07
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	9	Dynamique	B	927	0,996	923	73,00	0,79
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	10	Dynamique	B	906	0,996	902	32,50	0,34

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2018/19</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2020/21</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	11	Dynamique	B	22	0,996	22	10,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	12	Dynamique	B	2469	0,996	2458	10,00	0,29
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	13	Dynamique	B	0	0,996	0	20,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	14	Dynamique	B	4	0,996	4	15,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	15	Dynamique	B	1843	0,996	1835	54,00	1,16
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	16	Dynamique	B	239	0,996	238	22,50	0,06
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	17	Dynamique	B	0	0,996	0	15,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	18	Dynamique	B	391	0,996	389	20,00	0,09
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	19	Dynamique	B	150	0,996	149	5,00	0,01
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	20	Dynamique	B	2 556	0,996	2 545	50,00	1,49
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	21	Dynamique	B	10 176	0,996	10 133	40,50	4,81
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	22	Dynamique	B	11 442	0,996	11 393	28,57	3,82
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	23	Dynamique	B	732	0,996	729	10,00	0,09
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	24	Dynamique	B	3 002	0,996	2989	19,00	0,67
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	25	Dynamique	B	18	0,996	18	15,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	26	Dynamique	B	10	0,996	10	20,00	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	27	Dynamique	B	16 826	0,996	16 754	23,00	4,52
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	28	Dynamique	B	24 533	0,996	24 429	3,00	0,86
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	29	Dynamique	B	812	0,996	809	22,50	0,21
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	30	Dynamique	B	23	0,996	23	102,00	0,03
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	31	Dynamique	B	3 600	0,996	3 585	39,00	1,64
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	32	Dynamique	E	228	1,176	268	1 197,86	3,77
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	33	Dynamique	B	320	0,996	319	25,00	0,09

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2018/19</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2020/21</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	34	Dynamique	B	210	0,996	209	25,00	0,06
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	35	Dynamique	B	812	0,996	809	55,00	0,52
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	36	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								29,08
Personnel recruté sur le plan national	1	Dynamique	C	17	0,857	15	35,00	0,01
Personnel recruté sur le plan national	2	Dynamique	C	5 974	0,857	5 126	18,00	1,08
Personnel recruté sur le plan national	3	Dynamique	C	601	0,857	516	42,00	0,25
Personnel recruté sur le plan national	4	Dynamique	C	369	0,857	317	11,50	0,04
Personnel recruté sur le plan national	5	Dynamique	C	7 817	0,857	6 707	21,00	1,65
Personnel recruté sur le plan national	6	Dynamique	C	5 164	0,857	4 431	36,00	1,87
Personnel recruté sur le plan national	7	Dynamique	C	46	0,857	39	25,00	0,01
Personnel recruté sur le plan national	8	Dynamique	C	1 812	0,857	1 555	22,00	0,40
Personnel recruté sur le plan national	9	Dynamique	C	6	0,857	5	25,00	0,00
Personnel recruté sur le plan national	10	Dynamique	C	362	0,857	311	18,00	0,07
Personnel recruté sur le plan national	11	Dynamique	C	870	0,857	746	92,00	0,81
Personnel recruté sur le plan national	12	Dynamique	C	866	0,857	743	40,00	0,35
Personnel recruté sur le plan national	13	Dynamique	C	81	0,857	69	22,25	0,02
Personnel recruté sur le plan national	14	Dynamique	C	4	0,857	3	21,50	0,00
Personnel recruté sur le plan national	15	Dynamique	C	0	0,857	0	10,00	0,00
Personnel recruté sur le plan national	16	Dynamique	C	0	0,857	0	5,00	0,00
Personnel recruté sur le plan national	17	Dynamique	E	240	1,176	282	90,00	0,30
Personnel recruté sur le plan national	18	Dynamique	C	2428	0,857	2 083	16,00	0,39
Personnel recruté sur le plan national	19	Dynamique	C	0	0,857	0	20,00	0,00
Personnel recruté sur le plan national	20	Dynamique	C	72	0,857	62	20,00	0,01
Personnel recruté sur le plan national	21	Dynamique	C	2	0,857	2	25,00	0,00
Personnel recruté sur le plan national	22	Dynamique	C	30 675	0,857	26 318	10,00	3,09
Personnel recruté sur le plan national	23	Dynamique	C	1 178	0,857	1011	25,50	0,30
Personnel recruté sur le plan national	24	Dynamique	C	3 159	0,857	2 710	21,50	0,68
Personnel recruté sur le plan national	25	Dynamique	C	0	0,857	0	15,00	0,00
Personnel recruté sur le plan national	26	Dynamique	C	870	0,857	746	27,00	0,24
Personnel recruté sur le plan national	27	Dynamique	C	10	0,857	9	102,00	0,01
Personnel recruté sur le plan national	28	Statique	X	24	1,000	24	30 772,50	8,66
Personnel recruté sur le plan national	29a	Dynamique	C	244	0,857	209	30,00	0,07
Personnel recruté sur le plan national	29b	Statique	X	362	1,000	362	150,00	0,64
Personnel recruté sur le plan national	30	Dynamique	C	18 948	0,857	16 257	2,75	0,52
Personnel recruté sur le plan national	31	Dynamique	C	240	0,857	206	45,00	0,11
Personnel recruté sur le plan national	32	Dynamique	C	842	0,857	722	294,00	2,49
Personnel recruté sur le plan national	33	Dynamique	C	144	0,857	124	552,00	0,80

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2018/19</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2020/21</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Personnel recruté sur le plan national	34	Statique	X	1	1,000	1	10 800,00	0,13
Personnel recruté sur le plan national	35	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								26,01
Personnel en tenue	1	Dynamique	D	4 442	0,904	4 226	60,00	2,97
Personnel en tenue	2	Dynamique	D	11 246	0,904	10 700	22,50	2,82
Personnel en tenue	3a	Statique	X	12	1,000	12	10,00	0,00
Personnel en tenue	3b	Dynamique	D	6 857	0,904	6 524	3,00	0,23
Personnel en tenue	4	Dynamique	D	6 422	0,904	6 110	45,00	3,22
Personnel en tenue	5	Dynamique	D	6 543	0,904	6 225	1,50	0,11
Personnel en tenue	6	Statique	X	24	1,000	24	17 886,50	5,03
Personnel en tenue	7a	Dynamique	D	16 045	0,904	15 265	30,00	5,37
Personnel en tenue	7b	Statique	X	250	1,000	250	150,00	0,44
Personnel en tenue	8	Dynamique	D	2 871	0,904	2 732	30,00	0,96
Personnel en tenue	9	Dynamique	D	3 810	0,904	3 624	60,00	2,55
Personnel en tenue	10	Dynamique	D	1 646	0,904	1 566	60,00	1,10
Personnel en tenue	11	Statique	X	0,5	1,000	0,5		0,5
Personnel en tenue	12	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								26,32
Voyages	1	Dynamique	A	5 275	0,909	4 888	87,50	5,02
Voyages	2	Dynamique	B	10 524	0,996	10 479	54,50	6,70
Voyages	3	Dynamique	D	6 543	0,904	6 225	22,92	1,67
Voyages	4	Dynamique	D	6 543	0,904	6 225	30,90	2,26
Voyages	5	Dynamique	D	13 086	0,904	12 450	27,50	4,02
Voyages	6	Dynamique	D	6 543	0,904	6 225	34,50	2,52
Voyages	7	Dynamique	D	6 543	0,904	6 225	29,00	2,12
Voyages	8	Dynamique	D	13 086	0,904	12 450	10,00	1,46
Voyages	9	Statique	X	3	1,000	3		3
Voyages	10	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								29,76
Demandes de remboursement et d'indemnité	1	Dynamique	B	3 912	0,996	3 895	12,00	0,55
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	Dynamique	A	4 714	0,909	4 369	21,00	1,08
Demandes de remboursement et d'indemnité	3	Dynamique	A	18 976	0,909	17 585	17,00	3,51
Demandes de remboursement et d'indemnité	4	Dynamique	D	3 036	0,904	2 888	40,00	1,36
Demandes de remboursement et d'indemnité	5	Dynamique	D	225	0,904	214	17,00	0,04
Demandes de remboursement et d'indemnité	6	Statique	X	1	1,000	1		1
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								8,53
Indemnité pour frais d'études	1	Dynamique	B	8 198	0,996	8 163	199,29	19,08

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2018/19</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2020/21</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Indemnité pour frais d'études	2	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								20,08
Opérations de caisse	1a	Statique	X	19000	1,000	19000	15,00	3,34
Opérations de caisse	1b	Dynamique	A	95449	0,909	88454	1,20	1,24
Opérations de caisse	1c	Dynamique	A	286683	0,909	265673	1,60	4,99
Opérations de caisse	2a	Statique	X	5500	1,000	5500	45,00	2,90
Opérations de caisse	2b	Dynamique	A	15649	0,909	14502	30,00	5,10
Opérations de caisse	3	Dynamique	A	360	0,909	334	55,00	0,22
Opérations de caisse	4	Statique	X	24	1,000	24	515,00	0,14
Opérations de caisse	5	Statique	X	24	1,000	24	805,00	0,23
Opérations de caisse	6a	Statique	X	250	1,000	250	50,00	0,15
Opérations de caisse	6b	Dynamique	A	21687	0,909	20098	1,00	0,24
Opérations de caisse	7a	Statique	X	250	1,000	250	150,00	0,44
Opérations de caisse	7b	Dynamique	A	14 861	0,909	13 772	13,25	2,14
Opérations de caisse	7c	Dynamique	A	16 561	0,909	15 347	5,00	0,90
Opérations de caisse	8	Dynamique	A	1 292	0,909	1 197	7,50	0,11
Opérations de caisse	9	Statique	X	1	1,000	1	10,00	0,00
Opérations de caisse	10	Statique	X	1	1,000	1	25,00	0,00
Opérations de caisse	11	Statique	X	1	1,000	1	65,00	0,00
Opérations de caisse	12	Statique	X	250	1,000	250	120,00	0,35
Opérations de caisse	13	Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								23,49
Fournisseurs	1	Dynamique	A	38 473	0,86	33 196	43	19,36
Fournisseurs	2	Dynamique	A	9 618	0,86	8 299	41	4,71
Fournisseurs	3a	Dynamique	A	12 061	0,86	10 407	24	3,44
Fournisseurs	3b	Dynamique	A	402	0,86	347	24	0,11
Fournisseurs	4	Dynamique	D	5 534	0,87	4 821	46	3,05
Fournisseurs	5	Dynamique	A	9 600	0,86	8 283	7	0,77
Fournisseurs	6	Dynamique	A	38 400	0,86	33 133	7	2,98
Fournisseurs	7	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								33,87
Contrôle interne	1	Dynamique	A	1 976	0,909	1 831	451,48	9,70
Contrôle interne	2	Dynamique	A	456	0,909	423	212,60	1,05
Contrôle interne	3	Statique	X	12	1,000	12	810,00	0,11
Contrôle interne	4	Statique	X	12	1,000	12	570,00	0,08
Contrôle interne	5	Statique	X	12	1,000	12	930,00	0,13
Contrôle interne	6	Statique	X	4	1,000	4	900,00	0,04
Contrôle interne	7	Statique	X	72	1,000	72	2 931,75	2,48
Contrôle interne	8	Statique	X	228	1,000	228	126,32	0,34

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2018/19</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2020/21</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Contrôle interne	9	Statique	X	228	1,000	228	126,32	0,34
Contrôle interne	10	Statique	X	228	1,000	228	126,32	0,34
Contrôle interne	11	Statique	X	1	1,000	1		1
Contrôle interne	12	Dynamique	A	1 976	0,909	1 831	451,48	9,70
Total partiel								15,61
Comptabilité	1	Dynamique	F	18	1,200	22	9 670,29	2,45
Comptabilité	2	Dynamique	F	252	1,200	302	245,40	0,87
Comptabilité	3	Dynamique	F	252	1,200	302	900,00	3,19
Comptabilité	4	Dynamique	G	910	1,000	910	77,50	0,83
Comptabilité	5	Dynamique	G	410	1,000	410	20,00	0,10
Comptabilité	6	Dynamique	G	109	1,000	109	454,00	0,58
Comptabilité	7	Statique	X	12	1,000	12	2 295,00	0,32
Comptabilité	8	Statique	X	12	1,000	12	2 075,00	0,29
Comptabilité	9	Statique	X	102	1,000	102	30,00	0,04
Comptabilité	10	Dynamique	E	5 250	1,176	6 176	330,00	23,91
Comptabilité	11	Statique	X	12	1,000	12	287,00	0,04
Comptabilité	12	Statique	X	2	1,000	2	360,00	0,01
Comptabilité	13	Dynamique	E	432	1,176	508	348,76	2,08
Comptabilité	14	Dynamique	G	96	1,000	96	60,00	0,07
Comptabilité	15	Statique	X	12	1,000	12	5 615,00	0,79
Comptabilité	16	Dynamique	E	216	1,176	254	150,00	0,45
Comptabilité		Statique	X	1	1,000	1		1
Total partiel								37,01
Total								267,79