



Assemblée générale

Distr. générale
10 février 2022
Français
Original : anglais

Soixante-seizième session

Point 150 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 2022 au 30 juin 2023

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 avec des entités des Nations Unies au niveau régional	23
D. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et approche intégrée	23
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	23
F. Ressources humaines	43
II. Ressources financières	61
A. Vue d'ensemble	61
B. Taux de vacance	62
C. Formation	62
III. Analyse des variations	63
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	65
V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 75/294 ainsi qu'aux demandes et recommandations	67



du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées
par l'Assemblée générale et aux recommandations des organes de contrôle

A. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires 67

B. Comité des commissaires aux comptes 70

Annexes

I. Définitions 71

II. Organigramme 73

III. Nombre d'opérations et équivalent plein temps pour chaque gamme de services compte tenu
de la nature dynamique ou statique de ces services 74

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023, dont le montant s'élève à 43 185 600 dollars.

Ce budget est en augmentation de 2 913 300 dollars (7,2 %) par rapport aux crédits de 40 272 300 dollars ouverts pour 2021/22.

Pendant l'exercice 2022/23, le Centre de services régional continuera de fournir à ses entités clientes, au nombre de 17, des services en matière de ressources humaines, de finances, et d'informatique et de communications, et de coordonner, d'intégrer, de consolider et d'optimiser les solutions relatives au transport et aux mouvements du personnel et des marchandises entre les missions de l'Organisation des Nations Unies opérant en Afrique. Il continuera également de leur apporter des services d'appui aux achats, et fournira un appui à diverses missions ayant été liquidées et clôturées.

Ce budget couvre le déploiement de 405 membres du personnel civil, dont 133 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 265 personnes recrutées sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies, compte étant tenu de la suppression de 2 postes soumis à recrutement international et de 17 postes soumis à recrutement national, ainsi que de la transformation de 2 emplois soumis à recrutement international en emplois soumis à recrutement national, soit une diminution nette de 4 postes soumis à recrutement international et de 15 postes soumis à recrutement national.

La corrélation entre le montant total des ressources demandées pour l'exercice 2022/23 et l'objectif du Centre est expliquée dans des tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats, qui sont présentés par composante, comme suit : Section des avantages et des états de paie, Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études ; Section des services aux clients ; Section des services financiers et du contrôle de conformité ; Service régional des technologies ; Centre de déploiement et de soutien avancés et Section de l'appui centralisé aux achats en tant qu'unités hébergées du Département de l'appui opérationnel. Les effectifs du Centre ont été déterminés composante par composante, si ce n'est que pour la direction exécutive et l'administration, ils l'ont été en fonction des besoins de l'ensemble du Centre.

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	Dépenses (2020/21)	Montant alloué (2021/22)	Dépenses prévues (2022/23)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	29 751,7	33 049,5	36 341,1	3 291,6	10,0
Dépenses opérationnelles	6 532,8	7 222,8	6 844,5	(378,3)	(5,2)
Montant brut	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2
Recettes provenant des contributions du personnel	3 710,4	3 893,2	4 242,8	349,6	9,0
Montant net	32 574,1	36 379,1	38 942,8	2 563,7	7,0

Catégorie	Dépenses (2020/21)	Montant alloué (2021/22)	Dépenses prévues (2022/23)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—	—
Total	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2

Ressources humaines

	Personnel recruté sur le plan international	Personnel recruté sur le plan national ^a	Emplois de temporaire	Volontaires des Nations Unies	Total
Direction exécutive et administration					
Effectif approuvé 2021/22	20	34	—	6	60
Effectif proposé 2022/23	19	38	—	6	63
Section des avantages et des états de paie					
Effectif approuvé 2021/22	38	66	—	—	104
Effectif proposé 2022/23	37	59	—	—	96
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études					
Effectif approuvé 2021/22	15	47	—	—	62
Effectif proposé 2022/23	16	36	—	—	52
Section des services aux clients					
Effectif approuvé 2021/22	3	24	—	—	27
Effectif proposé 2022/23	3	24	—	—	27
Section des services financiers et du contrôle de conformité					
Effectif approuvé 2021/22	26	83	—	—	109
Effectif proposé 2022/23	23	82	—	—	105
Service régional des technologies					
Effectif approuvé 2021/22	13	9	—	—	22
Effectif proposé 2022/23	13	9	—	—	22
Centre de déploiement et de soutien avancés					
Effectif approuvé 2021/22	12	6	—	—	18
Effectif proposé 2022/23	12	6	—	—	18
Section de l'appui centralisé aux achats					
Effectif approuvé 2021/22	10	11	—	1	22
Effectif proposé 2022/23	10	11	—	1	22
Total					
Effectif approuvé 2021/22	137	280	—	7	424
Effectif proposé 2022/23	133	265	—	7	405
Variation nette	(4)	(15)	—	—	(19)

^a 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. Par sa résolution 75/294, l'Assemblée a approuvé le budget du Centre pour l'exercice 2021/22.

2. Le Centre a été créé en vue de fournir des services partagés aux missions 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 – qui est le principal résultat recherché – permet d'en accroître l'efficacité.

3. Dans le cadre de cet objectif général, le Centre continuera, au cours de l'exercice budgétaire, de fournir aux missions clientes des services rationnels et efficaces, en exécutant les produits clés présentés dans les tableaux ci-après. Chaque tableau correspond à une composante du Centre, comme suit : 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 ; Centre de déploiement et de soutien avancés ; Section de l'appui centralisé aux achats (Entebbe).

4. Au cours de l'exercice 2022/23, le Centre fournira des services aux 17 entités clientes suivantes :

a) Sept 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), 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) Neuf missions politiques spéciales [Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) 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(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), Commission mixte Cameroun-Nigéria, Groupe d'experts sur la Somalie, Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL) et Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan (MINUATS)] ;

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

5. Le Centre assurera également les fonctions résiduelles de liquidation de l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD) et du Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS), dont les mandats ont pris fin le 31 décembre 2020, et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, dont le mandat a pris fin le 30 juin 2021.

6. Le Centre fournira également des services administratifs à certaines entités clientes autres que des missions, tel que le Service de la lutte antimines de l'ONU, dont le personnel est déployé dans diverses missions opérant en Afrique, ainsi qu'au personnel affecté dans des zones où aucune mission n'est présente, au personnel des bureaux régionaux des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies situés à Entebbe et à Goma, et au personnel du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) à Entebbe.

7. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre l'objectif fixé par le 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 déterminés par gamme de services. La variation des effectifs est analysée pour chaque composante.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

8. 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, de sorte qu'elles puissent s'acquitter efficacement de leur mandat. Au fil des ans, le Centre a apporté des avantages mesurables considérables à l'Organisation. Il est ainsi parvenu à réduire les coûts en accroissant les économies d'échelle, en recourant davantage au personnel disponible au niveau national, en fournissant des solutions informatiques optimisées et fondées sur la valeur, en mettant la technologie au service de la réduction de l'empreinte écologique du Centre et en contribuant à une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement.

9. Au cours de l'exercice 2022/23 :

a) Le Centre continuera de fournir à ses clients des services de base en matière de ressources humaines, de finances, de voyages, d'achats, et d'appui informatique et logistique. Pour ce faire, il : i) fournira à toutes ses entités clientes des services normalisés, efficaces et de qualité en matière de traitement administratif ; ii) mettra à la disposition de ses clients basés 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 relatives à ces services soient conçues et exécutées de façon uniforme, en coordination avec le Bureau de l'informatique et des communications ; iii) contribuera à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble en appuyant le système de gestion par catégorie et l'harmonisation des pratiques dans les domaines de l'expédition de marchandises, de la constitution de stocks pour déploiement régional et du soutien logistique aux missions régionales ; iv) assurera les fonctions résiduelles de liquidation pour diverses missions terminées, notamment la MINUAD ;

b) Le Centre continuera de trouver des moyens de fournir des services de meilleure qualité et d'améliorer et de simplifier les procédures, tout en parvenant à un certain équilibre entre risque et souplesse, afin d'obtenir des résultats. Il continuera d'adopter et de favoriser des pratiques telles que la numérisation, l'utilisation de

signatures électroniques et d'autres solutions favorisant le traitement virtuel des transactions, qui se sont avérées extrêmement utiles pendant la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19). Il continuera de réfléchir aux moyens d'étendre l'automatisation robotisée des processus, qui a déjà été appliquée à l'ensemble des relevés et factures téléphoniques au cours de l'exercice 2021/22. Le système de gestion à distance des infrastructures de terrain continuera d'être étendu à tous les domaines de manière à gérer et à surveiller efficacement l'usage qui est fait du matériel et des ressources. Dans le même temps, le plan de continuité des opérations du Centre sera amélioré, de sorte qu'il sera possible de réagir à toute éventuelle perturbation des activités, l'idée étant de garantir des services efficaces et continus. Le Centre continuera d'actualiser et de mettre à l'essai son plan de continuité des opérations, en mettant l'accent sur l'évaluation des risques et la planification des interventions en cas d'urgence. Il continuera également d'actualiser son inventaire des risques afin d'élaborer des stratégies d'atténuation et des solutions viables en la matière ;

c) Le Centre continuera de promouvoir une culture du multilinguisme, de la prise d'initiative et de la créativité, tout en favorisant le bien-être du personnel. Il continuera de participer à des initiatives de renforcement des capacités et d'entretien du bien-être afin d'accroître sa productivité. Le multilinguisme sera élargi par l'introduction de cours de langues proposés en ligne et en présentiel, qui permettront à son personnel de communiquer avec les missions clientes dans les diverses langues officielles de l'Organisation, notamment l'arabe, l'anglais et le français, et de fournir de ce fait des services de meilleur qualité.

d) Le Centre continuera également de fournir à ses clients un service d'assistance quotidien de niveau 2b consacré aux questions liées à Umoja et aux ressources humaines. Il prévoit que 3 équivalents temps plein seront nécessaires pour assurer cette fonction.

10. Comme suite aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes et le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#), [A/73/755/Add.14](#), [A/74/737/Add.3](#) et [A/75/822/Add.9](#)) et approuvées par l'Assemblée générale dans ses résolutions [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#) et [74/281](#), le Centre continuera de s'appuyer sur le dispositif de modulation des ressources pour établir le budget pour l'exercice 2022/23. L'utilisation d'un tel dispositif pour évaluer les besoins en personnel, qui repose sur un calcul des effectifs à base zéro, est une particularité unique du Centre. Son utilité tient principalement au fait qu'il prend en compte les fluctuations du nombre d'employés chez les clients, les tâches que le Centre accomplit pour ses clients, le volume escompté d'opérations au vu des résultats obtenus antérieurement et la durée moyenne de traitement par opération.

Organigramme du Centre de services régional d'Entebbe

11. Le Centre gardera la configuration mise en place durant l'exercice 2021/22 à la suite du remaniement de l'organigramme. Les objectifs à long terme restent les suivants : tirer profit des avantages durables que présente un modèle opérationnel de services partagés robuste et conforme aux meilleures pratiques, appuyer les initiatives prises dans les domaines de l'informatique et des communications dans la région et contribuer à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement par l'intermédiaire du Centre de déploiement et de soutien avancés et de la Section de l'appui centralisé aux achats. Concrètement, 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, qui se compose 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, qui se compose du Groupe du contrôle interne et du Groupe de la comptabilité, chargée des gammes de services suivantes : fournisseurs et opérations de caisse.

12. Les fonctions d'appui resteront rattachées au Bureau du Directeur. Les bureaux chargés de l'appui continueront de relever du Service régional des technologies, ainsi que du Centre de déploiement et de soutien avancés et de la Section de l'appui centralisé aux achats, ces deux derniers étant des unités hébergées du Département de l'appui opérationnel.

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

14. On trouvera dans le tableau 1 des informations sur 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	- 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 prorogations 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	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, BSCI, Service de la lutte antimines et bureaux régionaux des services d'ombudsman et de médiation)

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
	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 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	
Indemnité pour frais d'études et paiements hors cycle, pour le personnel recruté sur le plan international	• 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	• Versement des indemnités mensuelles de subsistance 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	• 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 la région des Grands Lacs
Appui aux clients	• Gestion des demandes iNeed et du centre d'appels	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Centre régional de formation et de conférences	• 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	• Facturation téléphonique sur le plan régional et appui opérationnel	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre lui-même, le BSCI, le Bureau des services d'ombudsman et de médiation

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
		et le Service de la lutte antimines
Services de gestion du matériel	• Fourniture de bureaux et de services d'entretien réguliers et ponctuels	BSCI, Service de la lutte antimines
Centre de déploiement et de soutien avancés	• 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
Section de l'appui centralisé aux achats	• Fourniture d'un appui en matière d'achats aux entités clientes et gestion de la chaîne d'approvisionnement	UNOWAS, BRENUAC, Commission mixte Cameroun-Nigéria, Centre de services régional et centres d'information des Nations Unies basés dans la région ; appui ponctuel aux achats : FISNUA, Base d'appui d'Entebbe/MONUSCO, MINUATS, MINUSS, MINUSCA et Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs

Activités d'appui

15. Le Centre de services régional d'Entebbe continuera de renforcer les échanges avec les entités clientes et d'améliorer leur expérience grâce à plusieurs initiatives, dont les suivantes : a) l'utilisation du dispositif de prestation de services aux clients, qui permettra au Centre de disposer des connaissances et compétences voulues ainsi que des processus et outils nécessaires à l'exécution de son mandat (le dispositif définit les responsabilités en matière de gestion des clients de manière à simplifier les échanges entre le Centre et ses missions clientes) ; b) l'organisation de séances de resserrement des liens avec les clients, qui seront l'occasion de régler des questions stratégiques et thématiques importantes et permettront de tenir le Centre et ses missions clientes informés de leurs évolutions respectives ; c) la mise en place d'un cadre visant à garantir la qualité de la gestion des demandes ; d) l'actualisation des objectifs de réalisation attendue et des indicateurs clés de performance, qui permettra au Centre d'accorder sa stratégie au cadre de gestion de la performance et aux attentes des clients ; e) le renforcement du multilinguisme par la formation du personnel, qui permettra de mieux servir les clients.

16. En ce qui concerne l'appui apporté à ses anciens clients, le Centre continuera de gérer les activités résiduelles découlant de la liquidation de la MINUAD, du BINUGBIS et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi sans recourir à des ressources supplémentaires, en coordination avec le Département de l'appui opérationnel et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité. Les activités résiduelles comprennent la procédure de cessation de service du personnel, le paiement des fournisseurs, la procédure de comptabilisation en pertes et l'établissement des états financiers mensuels.

17. Le Centre continuera d'entretenir et d'utiliser son centre de formation de pointe pour accueillir des sessions de formation, des séminaires, des ateliers et des conférences à l'intention des missions clientes de la région et d'autres entités clientes

du Secrétariat. Le Centre régional de formation et de conférence a rouvert ses portes au cours de l'exercice 2021/22, en respectant les protocoles relatifs à la COVID-19 pour assurer la sécurité des participants. Il continuera de mettre à profit les leçons tirées pendant la pandémie concernant la santé et la sécurité tout en élargissant son champ d'action par une offre de formation répondant aux objectifs généraux que l'Organisation a fixé en la matière pour l'exercice 2022/23.

18. Le Service régional des technologies continuera d'étudier 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 des services ayant un effet multiplicateur sur les forces, exploitera des technologies nouvelles et novatrices, 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 d'un meilleur état de préparation technique.

19. Le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats contribueront à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble. La Section appuiera le système de gestion par catégorie et maintiendra son partenariat avec le Centre de déploiement et de soutien avancés dans les domaines suivants : expéditions de marchandises ; constitution de stocks pour déploiement tactique ; aide aux missions régionales en matière de sous-traitance de services logistiques. Les deux entités auront un rôle essentiel à jouer dans l'application de la stratégie et des orientations définies par le Département de l'appui opérationnel pour la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement souple et judicieusement gérée, qui permette d'appuyer les missions de l'ONU avec efficacité et efficience.

20. Le Centre envisage également de poursuivre les efforts engagés par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway concernant le contrôle du respect des dispositions relatives aux gammes de services qu'il propose, l'objectif étant de renforcer les dispositifs de contrôle intégrés dans les processus opérationnels et d'en évaluer l'efficacité sur les risques inhérents. Le Centre continuera également de collaborer étroitement avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité sur les déclarations relatives au contrôle interne, ce qui permettra d'harmoniser les contrôles au Centre et dans les missions clientes. Il s'emploiera également à harmoniser les matrices de contrôle destinées à atténuer les risques, toujours de concert avec le Département.

21. La nouvelle solution relative au traitement de la prime de danger a été mise en œuvre en septembre 2021. On s'attend à ce qu'elle permette de réaliser des gains d'efficacité dans les missions clientes au cours de l'exercice 2022/23. Bien qu'il ait déjà réalisé des améliorations notables, le Centre continue d'ajuster manuellement les demandes de prime de danger. La solution devrait permettre d'automatiser entièrement la procédure (et de réduire ainsi le travail manuel) et de la normaliser dans toutes les entités clientes. Elle permettra également de répondre aux préoccupations soulevées par les organes de contrôle concernant l'administration de la prime de danger, et d'éliminer de ce fait les trop-perçus, les signalements tardifs et la collecte des sommes à recouvrer auprès du personnel.

22. Au cours de l'exercice 2022/23, le Centre continuera de faire en sorte que la Base d'appui d'Entebbe soit plus verte, en plantant davantage d'arbres et en mettant en place un système de traitement des eaux usées et de réutilisation des eaux de pluie. Il continuera d'entretenir les systèmes de gestion à distance des infrastructures de terrain installés au cours de l'exercice 2021/22, et étendra leur portée, dans le cadre de la phase II, en installant dans ses bâtiments un système d'alarme incendie et des compteurs d'eaux usées. Le système de gestion à distance des infrastructures de

terrain est un mécanisme qui permet de recueillir de manière centralisée et complète des informations concernant la surveillance, le contrôle et la gestion des réservoirs de carburant, des compteurs électriques, des réservoirs d'eau et des équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation de la Base d'appui d'Entebbe. Plus facile d'utilisation, il convertit les données en informations pratiques et utiles, ce qui permet aux équipes techniques de surveiller les processus de routine et d'intervenir à distance lorsqu'une alerte est envoyée en cas d'imprévu.

23. Les kiosques numériques en libre-service installés au cours de l'exercice 2021/22 continueront de donner au personnel et aux visiteurs du Centre des informations pertinentes et actualisées sur les horaires des activités et des vols, les notifications, les répertoires des bureaux et les plans des bâtiments, réduisant ainsi les besoins en services d'impression. Le Centre s'efforcera également d'élargir la gamme des informations fournies par ces kiosques, selon les besoins.

24. Pour réduire davantage son empreinte écologique, le Centre continuera également de se servir du système électronique de stockage des données et d'outils de signature numérique, l'idée étant de dématérialiser les opérations dans toutes les gammes de services. Cela réduira le recours à l'impression et aux documents papier, permettra aux utilisateurs de signer des documents depuis n'importe quel endroit et sur n'importe quel appareil, et favorisera le télétravail.

25. Le Centre continuera également d'appuyer l'application environnementale mobile iEnduulu. Développée par l'équipe chargée des systèmes d'information géographique à Brindisi et mise en service au cours de l'exercice 2021/22, cette application permet de saisir et de signaler les problèmes environnementaux et d'y sensibiliser le personnel. Elle fournit aux équipes qui l'utilisent des informations précieuses leur permettant de réagir rapidement à tout problème lié à l'environnement. L'application contribuera à concrétiser la vision formulée dans la stratégie environnementale de l'ONU pour le maintien de la paix. Au cours de l'exercice 2022/23, le Centre prévoit d'intégrer iEnduulu dans la suite d'applications liées à l'environnement, qui comprend déjà une plateforme mobile d'applications d'entreprise et le système de gestion à distance des infrastructures sur le terrain.

26. Le Directeur du Centre, qui exerce également les fonctions de coordonnateur de secteur (sécurité) de la région d'Entebbe, a mis en place, en collaboration avec le Département de la sûreté et de la sécurité, un dispositif en ligne que tous les fonctionnaires en poste à Entebbe doivent utiliser chaque semaine pour saisir des informations actualisées sur leur sécurité et celle des personnes à leur charge. En cas d'urgence, les personnes relais pour les questions de sécurité contactent tous les membres du personnel dont ils ont la responsabilité afin de déterminer leur situation. Le Département de la sûreté et de la sécurité reçoit les rapports faisant état de ces enregistrements hebdomadaires et les rapports établis en cas d'urgence et décide des mesures qu'il convient de prendre lorsqu'un ou une fonctionnaire ne s'est pas manifesté(e) ou n'a pu être contacté(e). En outre, le coordonnateur travaille en étroite collaboration avec le bureau de la Coordinatrice résidente et Agente habilitée sur toute question complexe de sécurité concernant le personnel du Centre.

27. Il est proposé de supprimer 19 postes civils (2 postes soumis à recrutement international, dont 1 P-3 et 1 P-2, et 17 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), la fermeture de la MINUAD, du BINUGBIS, du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et du Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola devant entraîner une réduction du volume des opérations.

28. Conformément aux résolutions [70/286](#) et [72/286](#) de l'Assemblée générale, qui portent sur la transformation d'un certain nombre de postes, le Centre propose de

transformer 2 postes d'agent(e) du Service mobile en postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, l'un se trouvant au Groupe de la comptabilité et l'autre dans la gamme de services Opérations de caisse.

29. Conformément à la résolution [72/286](#) de l'Assemblée générale, le Centre a pris toutes les mesures nécessaires pour que les agents des services généraux remplissant les conditions requises puissent bénéficier d'un engagement continu. Le Centre a lancé avec succès le Test d'aptitude standardisé pour les services généraux aux fins du recrutement d'agents des services généraux, en veillant à ce que toutes les vacances de poste soient examinées par le Conseil central de contrôle pour le personnel des missions. Ces mesures permettront aux agents des services généraux qui remplissent les conditions de participer à l'examen aux fins de l'octroi d'un engagement continu (cycle de 2016). Au cours de l'exercice 2022/23, le Centre continuera de proposer aux agents des services généraux des mécanismes leur permettant, dès lors qu'ils remplissent les critères, de faire les démarches nécessaires à l'obtention d'un engagement continu.

30. Le Centre devrait satisfaire pleinement ses besoins en personnel pour l'exercice 2022/23. Compte tenu de la suppression de 19 postes dans les différentes gammes de services au titre du dispositif de modulation des ressources et du nombre de postes pourvus au cours de l'exercice 2021/22, le taux de vacance global du Centre devrait être porté à 8 %. Le Centre continuera de mettre au point des stratégies pour compenser le taux de rotation élevé dû aux recrutements du personnel dans d'autres entités des Nations Unies, aux prochains départs à la retraite et à d'autres situations entraînant l'attrition du personnel. Lorsque des opportunités s'offrent au personnel (un poste soumis à recrutement international, un poste offrant davantage de droits et d'avantages, ou une promotion), celui-ci est incité à quitter le Centre. Toutefois, les gains importants réalisés en matière de recrutement au cours de la première moitié de l'exercice 2021/22 permettront de maintenir les effectifs du Centre à un niveau optimal.

Structure de gouvernance

31. Il est prévu, dans la structure de gouvernance du Centre de services régional, que les fonctions de gouvernance directe et de contrôle stratégique le concernant reviennent aux hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, la direction étant quant à elle chargée d'en assurer la gestion courante. Cette structure de gouvernance actualisée consiste en un comité directeur commun, qui est dirigé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui, le (la) Directeur(trice) de la Division de l'administration des ressources humaines du Département de l'appui opérationnel, un(e) représentant(e) du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Directeur du Centre, le (la) Chef du Bureau d'appui commun de Koweït, et les président(e)s du Conseil des clients du Centre et du Conseil des clients du Bureau d'appui commun de Koweït, qui représentent les entités clientes des deux centres de services. Ce comité directeur 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 de progresser.

32. Afin de garantir que ses clients continuent d'être régulièrement consultés, le Centre dispose d'un conseil des clients – composé des directeurs et chefs de l'appui aux missions des entités clientes – par l'intermédiaire duquel ceux-ci ont la possibilité de donner leur avis, d'examiner les questions opérationnelles, de mettre en commun les meilleures pratiques et de faire remonter des questions au Comité directeur. Ses attributions sont distinctes de celles du Comité directeur : il s'acquitte des tâches quotidiennes liées aux questions opérationnelles, tandis que le Comité assume les fonctions de contrôle de la gestion.

33. Outre le Comité directeur et le conseil des clients, la structure de gouvernance comprend également le groupe d'utilisateurs du Centre, composé du (de la) responsable des ressources humaines et du (de la) responsable du budget de chaque mission, avec lesquels des réunions mensuelles sont organisées afin d'examiner les problèmes d'ordre opérationnel et de réfléchir aux moyens d'y remédier.

Dispositif de modulation des ressources

34. Comme suite aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes et le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#), [A/73/755/Add.14](#), [A/74/737/Add.3](#) et [A/75/822/Add.9](#)) et approuvées par l'Assemblée générale dans ses résolutions [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#) et [74/281](#), le Centre de services régional a élaboré un dispositif révisé de modulation des ressources sur lequel il continuera de s'appuyer pour établir le budget pour l'exercice 2022/23.

35. Le dispositif est axé sur les activités de traitement administratif du Centre de services régional et repose sur l'analyse de l'équivalent plein temps fondée sur le temps consacré à chaque opération et le volume annuel prévu, compte tenu des effectifs autorisés, pour l'exercice 2022/23, pour l'ensemble des entités clientes. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et reste modulable. Le dispositif 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, des finances et des voyages. Le dispositif propose des services de traitement dans les domaines suivants : administration des arrivées et des départs, avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue), voyages, demandes de remboursement et d'indemnité et indemnité pour frais d'études, opérations de caisse, paiement des fournisseurs, contrôle interne, et comptabilité.

36. La composante Direction exécutive et administration, la Section des services aux clients, le Service régional des technologies, le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats ne sont pas pris en compte dans le dispositif car celui-ci a été conçu pour estimer, sur la base des données concernant le volume des opérations, le nombre de membres du personnel du Centre qui fournissent des services modulables de traitement administratif.

37. Le Centre a mis en place son dispositif de prestation de services aux clients au BANUS et à la MANUSOM au cours de l'exercice 2018/19, à la MONUSCO et à la MINUSMA au cours de l'exercice 2019/20 et à la MINUSS en septembre 2021, ce qui porte à cinq le nombre total de missions où il est mis en œuvre. En raison de la pandémie de COVID-19, le dispositif n'a pas pu être mis en place dans les autres entités clientes. Un atelier virtuel a été organisé en août 2021 à l'intention des missions politiques spéciales avant la mise en service du dispositif. Le dispositif devrait être mis en place dans les autres entités clientes avant la fin de l'exercice 2021/22. Le nombre d'opérations effectuées par les cinq entités clientes susmentionnées a été jugé trop faible pour que celui-ci permette d'établir des prévisions concernant la charge de travail pour l'ensemble des 17 entités clientes. Le dispositif tiendra compte des effectifs de la Section des services aux clients lorsqu'il sera intégralement déployé dans toutes les entités clientes et que l'on disposera de suffisamment de données pour calculer les volumes des opérations.

38. Les services assurés par le Centre de déploiement et de soutien avancés et le Service régional des technologies ne présentent, pour l'essentiel, pas de 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 déploiement et de soutien avancés et le Service régional des technologies. Les travaux menés pour développer une formule intégrant le Centre de déploiement et de soutien avancés 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). Étant donné que les dispositifs de prestation de services retenus pour ce type d'activités sont très différents, les besoins en personnel du Centre de déploiement et de soutien avancés, qui sont actuellement estimés sur la base des résultats de l'étude menée pour définir l'ensemble des attributions des principales entités de la chaîne d'approvisionnement, y compris le Centre, seront déterminés par le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, tandis que ceux du Service régional des technologies le seront sur la base des besoins opérationnels du Centre de services régional et de ses entités clientes, compte étant tenu du Bureau de l'informatique et des communications

Méthode de modulation

39. Le Centre continue d'appliquer une formule mathématique, reposant sur un calcul des effectifs à base zéro, pour déterminer les ressources nécessaires (en matière de gestion des finances et d'administration du personnel) en fonction des besoins des clients ainsi que ses besoins en personnel.

40. 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 2022/23. Le calcul de ces coefficients repose sur la variation des effectifs des entités clientes, par catégorie de personnel, entre l'exercice 2020/21 et l'exercice 2022/23. Le chiffre obtenu est utilisé pour déterminer le volume d'opérations prévu pour l'exercice 2022/23. 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 (2020/21-2022/23)</i>	<i>Coefficient d'ajustement (2022/23)</i>
A	Ensemble du personnel	(8,8)	0,912
B	Personnel recruté sur le plan international uniquement	(6,8)	0,932
C	Personnel recruté sur le plan national uniquement	(11,7)	0,883
D	Personnel en tenue uniquement	(7,4)	0,926
E	Nombre d'entités clientes	(14,3)	0,857
F	Nombre d'entités clientes, y compris les missions liquidées	4,2	1,042
G	Nombre de missions de maintien de la paix clientes	(12,5)	0,875
X	Coefficient neutre	—	1,000

41. Le Centre continue de faire en sorte que le dispositif de modulation des ressources tienne compte de la charge de travail assumée par le personnel qui appuie ses clients, tout en exploitant de plus en plus les données désormais disponibles concernant la charge de travail administrative, le dispositif ayant été mis en service depuis maintenant plusieurs années. Conscient que les données seront toujours imparfaites et qu'on ne peut pas tenir compte uniquement d'un certain groupe de données historiques pour estimer la charge de travail future, le Centre a cherché à réduire les déséquilibres annuels en se fondant sur les moyennes pondérées des trois

dernières années. L'adoption d'une moyenne pondérée (50 % pour les données sur le volume des opérations de 2018/19, 30 % pour 2019/20 et 20 % pour 2020/21) permettra de résoudre le problème des valeurs aberrantes dues aux pics d'activité enregistrés certaines années et aux incidences de la pandémie de COVID-19 sur les données des missions clientes : le fait de considérer les incidences de la pandémie comme des valeurs annuelles aberrantes dans le dispositif permettra d'améliorer la justesse des prévisions à l'avenir.

Principes retenus pour le dispositif de modulation des ressources

42. 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.

43. **Jours ouvrés par an.** Le nombre de jours ouvrés (203) a été 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
 - Total : 203 jours ouvrés par an

44. **Heures travaillées par jour.** Au Centre de services régional, les membres du personnel travaillent de 8 h 30 à 17 h 30 et sont censés prendre une pause déjeuner d'une heure, ce qui équivaut donc à 8 heures de travail par jour. De plus, il est tenu 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 par jour s'établit à 7, chiffre retenu pour le dispositif.

45. **Prise en compte des effectifs du BSCI, du Bureau des services d'ombudsman et de médiation, du Bureau de l'administration de la justice et du personnel temporaire en tant que clients dans le dispositif pour 2022/23.** Les personnels occupant des emplois de temporaire (autre que pour les réunions) dans les missions clientes et le personnel du BSCI (Entebbe), du Bureau des services d'ombudsman et de médiation et du Bureau de l'administration de la justice (Entebbe et Goma), qui bénéficient des services de l'équipe chargée des services de traitement administratif du Centre, n'étaient pas pris en compte dans les versions précédentes du dispositif, malgré les ressources consacrées à ces services. Ils sont pris en compte en tant que clients dans le dispositif pour 2022/23.

Tableau 3
Résultats du dispositif de modulation des ressources

Gamme de services	Effectifs nécessaires		
	2021/22	2022/23	
	Effectif autorisé	Projection	Variation
Administration des arrivées et des départs	19	15	(4)
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	29	28	(1)

Gamme de services	Effectifs nécessaires		
	2021/22	2022/23	
	Effectif autorisé	Projection	Variation
Service d'assistance Umoja de niveau 2b	–	3	3
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29	27	(2)
Personnel en tenue	24	23	(1)
Voyages	29	25	(4)
Demandes d'indemnités	9	7	(2)
Indemnité pour frais d'études	21	17	(4)
Caissier	24	22	(2)
Fournisseurs	35	34	(1)
Contrôle interne	16	16	–
Comptabilité	31	30	(1)
Total	266	247	(19)

46. La réduction prévue du nombre de clients bénéficiant des services du Centre entraînerait la suppression de 19 postes au Centre pour l'exercice 2022/23. Le Centre fournit actuellement à ses clients un service d'assistance Umoja quotidien et modulable (niveau 2b), 3 équivalents plein temps étant affectés à cette fonction dans la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), qui devrait compter 31 postes pour l'exercice 2022/23. Le fait que ces trois postes soient affectés à une gamme de services de traitement administratif peut engendrer des problèmes en matière d'équilibre des pouvoirs, la fonction de contrôle de la qualité et la fonction de surveillance étant exercées dans la même section. Il est proposé de transférer ces postes à une nouvelle sous-unité du Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, qui relève du Bureau de la Directrice adjointe, afin de favoriser l'indépendance des fonctions de suivi et de garantie de la qualité des opérations relatives aux ressources humaines dans différents domaines d'activité, notamment les arrivées et les départs, les avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international et personnel recruté sur le plan national), les demandes de remboursement et d'indemnité et l'indemnité pour frais d'études, et afin de tirer parti des synergies dans les fonctions existantes d'appui aux systèmes, de communication de l'information et de suivi. Les fonctions attachées à ces trois postes restent modulables. Ces postes, qui ont été placés dans l'organigramme de manière à respecter l'équilibre des pouvoirs, continuent d'être pris en compte dans le dispositif de modulation des ressources et dans le nombre total de postes liés à des fonctions de traitement administratif. Ils feront l'objet d'une ligne distincte correspondant à l'assistance Umoja dans le dispositif.

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

Mission	Catégorie de personnel	Exercice budgétaire			Variation (pourcentage)
		2020/21	2021/22	2022/23	
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
MINUSCA	Personnel recruté sur le plan international	687	695	694	1,0

<i>Exercice budgétaire</i>		2020/21	2021/22	2022/23	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
	Personnel recruté sur le plan national	602	604	604	0,3
	Personnel en tenue	988	988	1 288	30,4
	Total	2 277	2 287	2 586	13,6
MONUSCO	Personnel recruté sur le plan international	720	720	697	(3,2)
	Personnel recruté sur le plan national	1 720	1 720	1 653	(3,9)
	Personnel en tenue	1 341	1 341	1 341	–
	Total	3 781	3 781	3 691	(2,4)
MINUAD*	Personnel recruté sur le plan international	527	427	–	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	872	693	–	(100,0)
	Personnel en tenue	944	45	–	(100,0)
	Total	2 343	1 165	–	(100,0)
FISNUA	Personnel recruté sur le plan international	174	174	174	–
	Personnel recruté sur le plan national	88	88	90	2,3
	Personnel en tenue	491	446	446	(9,2)
	Total	753	708	710	(5,7)
MINUSS	Personnel recruté sur le plan international	923	900	900	(2,5)
	Personnel recruté sur le plan national	1 442	1 447	1 441	(0,1)
	Personnel en tenue	1 484	1 494	1 494	0,7
	Total	3 849	3 841	3 835	(0,4)
BANUS	Personnel recruté sur le plan international	368	368	368	–
	Personnel recruté sur le plan national	189	189	189	–
	Personnel en tenue	49	16	246	402,0
	Total	606	573	803	32,5
MINUSMA	Personnel recruté sur le plan international	825	827	827	0,2
	Personnel recruté sur le plan national	905	905	903	(0,2)
	Personnel en tenue	895	890	890	(0,6)
	Total	2 625	2 622	2 620	(0,2)

<i>Exercice budgétaire</i>		2020/21	2021/22	2022/23	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
MINURSO	Personnel recruté sur le plan international	82	82	82	–
	Personnel recruté sur le plan national	163	163	163	–
	Personnel en tenue	240	240	247	2,9
	Total	485	485	492	1,4
MANUSOM	Personnel recruté sur le plan international	187	184	187	–
	Personnel recruté sur le plan national	137	129	137	–
	Personnel en tenue	37	37	37	–
	Total	361	350	361	–
MINUATS	Personnel recruté sur le plan international	141	141	141	–
	Personnel recruté sur le plan national	115	128	117	1,7
	Personnel en tenue	21	21	21	–
	Total	277	290	279	0,7
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(e) spécial(e) du Secrétaire général pour le Burundi**	Personnel recruté sur le plan international	23	21	–	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	7	8	–	(100,0)
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	30	29	–	(100,0)
BRENUAC	Personnel recruté sur le plan international	29	33	33	13,8
	Personnel recruté sur le plan national	12	15	15	25,0
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	41	48	48	17,1
BNUUA	Personnel recruté sur le plan international	39	39	39	–
	Personnel recruté sur le plan national	17	17	17	–

<i>Exercice budgétaire</i>		2020/21	2021/22	2022/23	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	56	56	56	–
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) 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	–
Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS)**	Personnel recruté sur le plan international	56	17	–	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	61	11	–	(100,0)
	Personnel en tenue	1	1	–	(100,0)
	Total	118	29	–	(100,0)
MANUL	Personnel recruté sur le plan international	210	210	210	–
	Personnel recruté sur le plan national	98	98	98	–
	Personnel en tenue	7	7	7	–
	Total	315	315	315	–
UNOWAS	Personnel recruté sur le plan international	38	44	44	15,8
	Personnel recruté sur le plan national	25	30	31	24,0
	Personnel en tenue	2	2	2	–
	Total	65	76	77	18,5
Commission mixte Cameroun-Nigéria	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	Personnel recruté sur le plan international	2	2	2	–
	Personnel recruté sur le plan national	4	4	4	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	6	6	6	–

<i>Exercice budgétaire</i>		2020/21	2021/22	2022/23	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
Coordinateur(trice) des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola**	Personnel recruté sur le plan international	14	—	—	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	34	—	—	(100,0)
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	48	—	—	(100,0)
Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)	Personnel recruté sur le plan international	—	137	133	100,0
	Personnel recruté sur le plan national	—	280	265	100,0
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	—	417	398	100,0
BSCI-Entebbe***	Personnel recruté sur le plan international	—	—	13	100,0
	Personnel recruté sur le plan national	—	—	2	100,0
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	—	—	15	100,0
Bureau des services d'ombudsman et de médiation et Bureau de l'administration de la justice (Entebbe et Goma)***	Personnel recruté sur le plan international	—	—	9	100,0
	Personnel recruté sur le plan national	—	—	—	—
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	—	—	9	100,0
Personnel temporaire (autre que pour les réunions) dans les missions***	Personnel recruté sur le plan international	—	—	147	100,0
	Personnel recruté sur le plan national	—	—	—	—
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	—	—	147	100,0
Toutes les entités clientes	Personnel recruté sur le plan international	5 078	5 054	4 733	(6,8)
	Personnel recruté sur le plan national	6 505	6 543	5 743	(11,7)
	Personnel en tenue	6 501	5 529	6 020	(7,4)
	Total	18 084	17 126	16 496	(8,8)

* Note : La MINUAD devrait achever son processus de liquidation d'ici la fin mars 2022. Le Centre continuera de gérer les opérations résiduelles des missions terminées.

** Note : UNIOGBIS, Coordonnateur(trice) des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour le Burundi fermés au cours de l'exercice 2020/21.

***Note : le Centre de services régional fournit des services aux membres du personnel du BSCI basés à Entebbe et à ceux du Bureau des services d'ombudsman et de médiation et du Bureau de l'administration de la justice basés à Entebbe et à Goma, ainsi qu'au personnel temporaire des missions. Ces effectifs sont pris en compte dans les projections du dispositif de modulation des ressources pour 2022/23.

Variation des ressources financières demandées

47. L'effectif civil proposé est composé de 405 personnes, dont 133 membres du personnel recruté sur le plan international, 265 membres du personnel recruté sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies, soit une diminution globale de 19 postes et emplois de temporaires, qu'il est proposé de supprimer au titre des projections du dispositif de modulation des ressources concernant la réduction du volume des opérations.

48. Le montant estimatif des ressources nécessaires au fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2022/23 est de 43 185 600 dollars, ce qui représente une augmentation de 2 913 300 dollars (7,2 %) par rapport au budget approuvé pour 2021/22 (40 272 300 dollars). Les montants estimés pour l'exercice 2022/23 sont dus à une hausse des dépenses de personnel, qui s'élèvent à 36 341 100 dollars, soit une augmentation de 3 291 600 dollars (soit 10,0 %) par rapport au montant des ressources approuvées pour l'exercice 2021/22, qui s'élève à 33 049 500 dollars. Cette augmentation tient principalement à : a) la réduction prévue des taux de vacance de postes pour la catégorie du personnel recruté sur le plan international, qui passeront de 11 % pour l'exercice 2021/22 à 8 % pour l'exercice 2022/23 ; b) l'actualisation du barème des traitements du personnel recruté sur le plan international et l'augmentation des dépenses communes de personnel, qui passent de 89,5 % pour l'exercice budgétaire 2021/22 à 92,4 % pour l'exercice budgétaire 2022/23 ; c) l'application d'un échelon plus élevé (NOC-6 pour l'exercice 2022/23 alors que l'échelon NOC-5 avait été retenu pour l'exercice 2021/22) pour les administrateurs recrutés sur le plan national, compte tenu de l'échelon moyen effectif des membres du personnel ; d) la hausse du taux retenu pour les dépenses communes de personnel (32 % contre 36 %) concernant le personnel recruté sur le plan national, qui est calculé sur la base des tendances observées au cours des exercices précédents. L'augmentation des ressources demandées pour le personnel civil est partiellement compensée par la suppression proposée de 19 postes (2 postes soumis à recrutement international et 17 postes soumis à recrutement national, soit 952 500 dollars) et la transformation de 2 postes d'agent(e) du Service mobile (soit 145 600 dollars), qui devraient entraîner une réduction du volume des opérations.

49. Le montant total des ressources nécessaires au titre des dépenses de fonctionnement s'élève à 6 844 500 dollars, ce qui représente une réduction de 5,2 % par rapport aux 7 222 800 dollars de ressources approuvées pour l'exercice 2021/22. Cette diminution est principalement due à la réduction des dépenses qui seront effectuées au titre de l'informatique et des communications, dont il est prévu qu'elles soient réduites de 542 200 dollars, principalement en raison de la baisse des coûts prévus pour les services de connexion Internet, du fait que la MONUSCO a recours à une connexion Internet par satellite qui permet de desservir l'ensemble de la Base, y compris le Centre, à des coûts moins élevés, et de la réduction prévue des effectifs pour l'exercice, qui se traduira par une baisse des frais liés aux services d'appui informatique. Cette réduction est en partie contrebalancée par : a) l'augmentation des ressources demandées au titre des consultants (97 600 dollars), un(e) formateur(trice) devant être recruté(e) dans le cadre du déploiement, au cours de l'exercice, d'un nouveau système de gestion des demandes ; b) l'augmentation des ressources demandées au titre des installations et des infrastructures (99 400 dollars), laquelle tient principalement au fait que la part du Centre dans les coûts partagés avec la MONUSCO sera plus élevée au cours de l'exercice 2022/23, la MONUSCO devant être moins présente à Entebbe.

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

50. Le Centre continuera d'entretenir des relations d'ordre opérationnel avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe. Il continuera également d'être appuyé par la Mission dans les domaines suivants : coordination de la chaîne d'approvisionnement ; logistique et mouvements ; réception, inspection et élimination des biens.

51. Le Centre de déploiement et de soutien avancés collaborera étroitement avec les entités régionales pour conserver des stocks de biens d'usage courant, l'idée étant de multiplier les options permettant d'améliorer la fiabilité du transport de sorte que les demandes et besoins en matière de mouvement soient gérés en temps voulu et que les biens et les services soient livrés dans les délais. Cela permettra au Centre de mieux répondre aux attentes relatives à la performance de la chaîne d'approvisionnement, en particulier pour ce qui est de la réactivité et de la fiabilité de la livraison.

D. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et approche intégrée

52. Au cours de l'exercice 2022/23, le Centre continuera de participer activement, en coordination avec le (la) responsable des lieux de la MONUSCO, aux travaux d'un comité de gestion des risques concernant la sécurité du travail composé de toutes les parties prenantes de la Base d'appui d'Entebbe. En sa qualité de coordonnateur de secteur (sécurité) pour la région d'Entebbe, le Directeur du Centre organise des réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, aux côtés de représentants du Service de la lutte antimines, du BSCI, du Département de la sûreté et de la sécurité et de la MONUSCO, pour examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui.

53. Au cours de l'exercice, le Centre continuera de participer, en collaboration avec la MONUSCO, aux travaux du comité chargé des questions de qualité de vie du personnel de la Base d'appui et d'un groupe chargé du bien-être du personnel comprenant des représentants du programme L'ONU avec nous, du dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe, du Département de la sûreté et de la sécurité et du Groupe de la communication des Nations Unies ainsi que des représentants d'autres programmes pour promouvoir la santé et le bien-être du personnel. En outre, le Directeur du Centre a été choisi pour exercer les fonctions de coordonnateur de secteur (sécurité) pour la région d'Entebbe et continuera de collaborer étroitement avec le bureau de la Coordinatrice résidente et Agente habilitée sur toute question complexe de sécurité concernant le personnel du Centre, cette dernière étant chargée de la sécurité des membres du personnel des Nations Unies et des personnes à leur charge ainsi que des locaux et du matériel des Nations Unies dans tout le pays.

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

54. Au cours de l'exercice budgétaire, le Centre continuera de fournir aux missions clientes des services rationnels et rapides, en exécutant les produits clés présentés dans les tableaux ci-après. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre les objectifs du Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire. En ce qui concerne les effectifs civils, les ressources humaines ont été réparties par domaine d'activité au regard du budget approuvé pour 2021/22 et l'allocation retenue a été dûment justifiée.

Direction exécutive et administration

55. Le Bureau du Directeur du Centre et la Directrice adjointe définissent les orientations générales des activités du Centre et dirigent ses opérations. Le Bureau s'occupe de toutes les activités administratives, autres que les activités de traitement, comme la planification stratégique, la gestion des ressources humaines et l'établissement du budget, la gestion des relations avec les missions clientes aux fins du bon fonctionnement de la structure de gouvernance du Centre de services régional, le suivi des accords de prestation de services conclus avec les entités clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs de résultats, la gestion prévisionnelle des effectifs et la gestion du personnel, la réorganisation et le perfectionnement des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services, l'appui à la mise en service des différents modules d'Umoja, la gestion des dossiers et des archives, le suivi du plan de continuité des opérations du Centre, le contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel, la coordination et l'exécution de différents aspects de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions du Département de l'appui opérationnel.

Réalisations escomptées

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 (2020/21 : 14,2 % ; 2021/22 : 11 % ; 2022/23 : 8 %)

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2020/21 : 53 % ; 2021/22 : ≥ 45 % ; 2022/23 : 50 %)

1.1.3 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 les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2020/21 : 184 jours ; 2021/22 : < 120 jours ; 2022/23 : < 120 jours)

1.1.4 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 (2020/21 : ≥ 1 777 ; 2021/22 : ≥ 1 800 ; 2022/23 : ≥ 1 800)

1.1.5 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2020/21 : 94 % ; 2021/22 : ≥ 95 % ; 2022/23 : ≥ 95 %)

1.1.6 Nombre de dossiers traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2020/21 : 16 077 ; 2021/22 : 13 556 ; 2022/23 : 16 277)

1.1.7 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2020/21 : 23 % ; 2021/22 : ≤ 10 % ; 2022/23 : ≤ 10 %)

1.1.8 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) (2020/21 : 99 % ; 2021/22 : > 85 % ; 2022/23 : 99 %)

Produits

Amélioration des services

- Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 17 entités clientes (7 missions de maintien de la paix, 9 missions politiques spéciales, le BNUUA, appui après liquidation à 3 missions) et au Centre de services régional
- Gestion d'un système de permanences servant à 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
- Fourniture de services d'assistance opérationnelle de niveau 2b (Umoja). Les services sont fournis à la fois aux spécialistes des ressources humaines du Centre et aux entités clientes sous la forme d'un appui technique
- Mise en place d'un nouveau système de gestion des demandes qui sera déployé dans toutes les entités clientes

Audit, contrôle des risques et conformité

- Application des recommandations du Bureau des services de contrôle interne devant être mises en œuvre avant la fin de l'année (31 décembre 2023) et des recommandations non encore appliquées formulées par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptées par l'administration
- 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 traitement et de gestion 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 43 185 600 dollars
- Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre 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 405 civils (133 agents recrutés sur le plan international, 265 recrutés sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui direct 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 : 256 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 11 membres du personnel civil)
- Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 63 demandes de voyage dans la zone de la mission et 20 demandes en dehors de cette zone à des fins autres que la formation, et 3 demandes à des fins de formation
- Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 1 109 participants issus de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

Installations et infrastructures

- Fourniture de services d'entretien et de réparation au Centre de services régional d'Entebbe
- Fourniture de services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte phytosanitaire dans le site du Centre géré par la MONUSCO pour la Base d'appui d'Entebbe

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

- Fourniture de 441 radios portatives, de 19 radios mobiles pour véhicules et de 4 radios fixes, ainsi que de l'appui y afférent
- Fourniture de 541 ordinateurs et de 48 imprimantes pour un effectif moyen de 409 utilisateurs civils, y compris 100 appareils et 6 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexes et de 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

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

56. La Section des avantages et des états de paie fournit 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(e) responsable de la prestation de services et propose les gammes de services suivantes : Administration des arrivées et des départs, Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) et Avantages et états de paie (personnel en tenue).

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
2.1 Fourniture aux missions clientes de services efficaces et performants relatifs aux arrivées et aux départs	2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 70 à 120 jours (2020/21 : 67 %/100 % ; 2021/22 : 90 %/100 % ; 2022/23 : 90 %/100 %) 2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours (2020/21 : 97 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %) 2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours (2020/21 : 98 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 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 (2020/21 : 66 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %) 2.1.5 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recrutés sur le plan international avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2020/21 : 56 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %)

2.1.6 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages Ressources humaines, dans un délai de 5 jours (2020/21 : 84 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %)

2.1.7 Traitement des documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines dans un délai de 10 jours (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 90 %)

Produits

- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 992 membres du personnel recrutés sur le plan international (142 pour la MINUSCA, 188 pour la MONUSCO, 37 pour la FISNUA, 151 pour la MINUSS, 73 pour le BANUS, 202 pour la MINUSMA, 12 pour la MINURSO, 54 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 10 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 100 pour la MINUATS et 10 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 1 772 indemnités d'installation pour le personnel recruté sur le plan international (193 pour la MINUSCA, 267 pour la MONUSCO, 48 pour la FISNUA, 285 pour la MINUSS, 198 pour le BANUS, 350 pour la MINUSMA, 29 pour la MINURSO, 94 pour la MANUSOM, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 21 pour le BRENUAC, 26 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 100 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 100 pour la MINUATS et 18 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 1 410 primes de réinstallation pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (158 pour la MINUSCA, 376 pour la MONUSCO, 8 pour la FISNUA, 166 pour la MINUSS, 86 pour le BANUS, 221 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 79 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 14 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 100 pour la MANUL, 16 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 120 pour la MINUATS et 16 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 523 dossiers de cessation de service pour le personnel recruté sur le plan international (77 pour la MINUSCA, 147 pour la MONUSCO, 11 pour la FISNUA, 75 pour la MINUSS, 22 pour le BANUS, 82 pour la MINUSMA, 5 pour la MINURSO, 18 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 36 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 10 pour la MINUATS, 10 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 10 pour d'autres missions)
- Traitement de 370 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recrutés sur le plan international (58 pour la MINUSCA, 60 pour la MONUSCO, 13 pour la FISNUA, 51 pour la MINUSS, 25 pour le BANUS, 70 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 20 pour la MANUSOM, 1 pour le BRENUAC, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 15 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 40 pour la MINUATS et 10 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 1 566 billets de voyage Ressources humaines pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (207 pour la MINUSCA, 376 pour la MONUSCO, 42 pour la FISNUA, 166 pour la MINUSS, 86 pour le BANUS, 221 pour la MINUSMA, 23 pour la MINURSO, 79 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 14 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 137 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 120 pour la MINUATS, 30 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 23 pour d'autres missions)

- Traitement de 805 documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (135 pour la MINUSCA, 188 pour la MONUSCO, 21 pour la FISNUA, 83 pour la MINUSS, 40 pour le BANUS, 110 pour la MINUSMA, 13 pour la MINURSO, 42 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le BRENUAC, 6 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 68 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 60 pour la MINUATS, 10 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 12 pour d'autres missions)

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
3.1 Fourniture aux clients de services relatifs aux ressources humaines efficaces et rationnels	3.1.1 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2020/21 : 96 % ; 2021/22 : 99 % ; 2022/23 : 98 %) 3.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2020/21 : 83 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 90 %) 3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2020/21 : 56 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 3.1.4 Traitement des demandes de congé de repos et de détente dans un délai de 7 jours (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 90 %)

Produits

- Prorogation de 3 023 contrats de membres du personnel recrutés sur le plan international (378 pour la MINUSCA, 402 pour la MONUSCO, 109 pour la FISNUA, 539 pour la MINUSS, 158 pour le BANUS, 584 pour la MINUSMA, 38 pour la MINURSO, 104 pour la MANUSOM, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 19 pour le BRENUAC, 21 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 8 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 114 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 7 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 103 pour la MINUATS, 64 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 341 pour d'autres missions)
- Règlement de 6 876 prestations dues aux membres du personnel recrutés sur le plan international (1 029 pour la MINUSCA, 1 006 pour la MONUSCO, 248 pour la FISNUA, 1 389 pour la MINUSS, 542 pour le BANUS, 1 254 pour la MINUSMA, 118 pour la MINURSO, 240 pour la MANUSOM, 22 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 42 pour le BRENUAC, 53 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 14 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 254 pour la MANUL, 51 pour l'UNOWAS, 13 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 204 pour la MINUATS, 187 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 210 pour d'autres missions)
- Traitement de 2 773 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (418 pour la MINUSCA, 409 pour la MONUSCO, 101 pour la FISNUA, 564 pour la MINUSS, 220 pour le BANUS, 510 pour la MINUSMA, 48 pour la MINURSO, 98 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 17 pour le BRENUAC, 21 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 6 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 103 pour la MANUL, 21 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-

Nigéria, 83 pour la MINUATS, 76 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 64 pour d'autres missions)

- Traitement de 12 869 demandes de congé de repos et de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (2 404 pour la MINUSCA, 1 247 pour la MONUSCO, 570 pour la FISNUA, 3 233 pour la MINUSS, 1 157 pour le BANUS, 2 767 pour la MINUSMA, 168 pour la MINURSO, 623 pour la MANUSOM, 626 pour la MANUL et 74 pour la MINUATS)

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
4.1 Fourniture aux clients de services relatifs aux ressources humaines efficaces et rationnels	4.1.1 Traitement des prorogations de contrat avant la période réservée au traitement des états de paie (2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 99 % ; 2022/23 : 99 %) 4.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 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 (2020/21 : 81 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 4.1.4 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %) 4.1.5 Traitement des paiements finals dans un délai de 21 jours ouvrables à compter du dernier jour de travail du membre du personnel (2020/21 : 94 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 4.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recrutés sur le plan national avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2020/21 : 72 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %)

Produits

- Prorogation de 5 559 contrats de membres du personnel recrutés sur le plan national (569 pour la MINUSCA, 1 670 pour la MONUSCO, 131 pour la FISNUA, 1 453 pour la MINUSS, 152 pour le BANUS, 852 pour la MINUSMA, 168 pour la MINURSO, 103 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le BRENUAC, 20 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 5 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 64 pour la MANUL, 24 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 4 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 76 pour la MINUATS et 240 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Règlement de 7 353 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (731 pour la MINUSCA, 2 376 pour la MONUSCO, 230 pour la FISNUA, 2 072 pour la MINUSS, 179 pour le BANUS, 1 061 pour la MINUSMA, 142 pour la MINURSO, 114 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 11 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 6 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 56 pour la MANUL, 26 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-

Nigéria, 4 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 96 pour la MINUATS et 221 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

- Traitement de 1 226 demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) émanant du personnel recruté sur le plan national (151 pour la MINUSCA, 415 pour la MONUSCO, 23 pour la FISNUA, 235 pour la MINUSS, 9 pour le BANUS, 206 pour la MINUSMA, 47 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 6 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 35 pour la MINUATS, 66 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 20 pour d'autres missions)
- Traitement de 64 725 états de paie du personnel recruté sur le plan national (6 816 pour la MINUSCA, 19 560 pour la MONUSCO, 1 327 pour la FISNUA, 16 644 pour la MINUSS, 1 658 pour le BANUS, 10 176 pour la MINUSMA, 1 920 pour la MINURSO, 1 236 pour la MANUSOM, 96 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 156 pour le BRENUAC, 204 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 48 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 792 pour la MANUL, 312 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 48 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 840 pour la MINUATS et 2 868 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 229 paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national (17 pour la MINUSCA, 75 pour la MONUSCO, 28 pour la FISNUA, 23 pour la MINUSS, 13 pour le BANUS, 32 pour la MINUSMA, 1 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour la MANUL, 1 pour la MINUATS, 23 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 6 pour d'autres missions)
- Traitement de 271 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recrutés sur le plan national (13 pour la MINUSCA, 54 pour la MONUSCO, 15 pour la FISNUA, 28 pour la MINUSS, 5 pour le BANUS, 82 pour la MINUSMA, 2 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour l'UNOWAS, 42 pour la MINUATS, 9 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 13 pour d'autres missions)

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

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès
5.1 Fourniture aux clients de services relatifs aux ressources humaines efficaces et rationnels	5.1.1 Traitement des états de paie du personnel en tenue avant la date limite mensuelle (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %) 5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 90 jours suivant la cessation de service (2020/21 : 98 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %) 5.1.3 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 (2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %) 5.1.4 Traitement des paiements finals dans un délai de 5 à 21 jours ouvrables à compter du dernier jour de travail du membre du personnel en tenue (2020/21 : 57 %/100 % ; 2021/22 : 90 %/100 % ; 2022/23 : 100 %/100 %)

5.1.5 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2020/21 : 84 % ; 2021/22 : 99 % ; 2022/23 : 99 %)

5.1.6 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 (2020/21 : 78 % ; 2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 %)

Produits

- Versement de 45 965 traitements aux membres du personnel en tenue (10 813 pour la MINUSCA, 8 411 pour la MONUSCO, 3 648 pour la FISNUA, 11 505 pour la MINUSS, 66 pour le BANUS, 8 892 pour la MINUSMA, 2 048 pour la MINURSO, 313 pour la MANUSOM, 30 pour la MANUL, 13 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 220 pour la MINUATS)
- Décaissement de 4 700 indemnités journalières de subsistance retenues (1 029 pour la MINUSCA, 947 pour la MONUSCO, 320 pour la FISNUA, 1 295 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 851 pour la MINUSMA, 196 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)
- Versement de 4 700 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux membres du personnel en tenue (1 029 pour la MINUSCA, 947 pour la MONUSCO, 320 pour la FISNUA, 1 295 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 851 pour la MINUSMA, 196 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)
- Traitement de 4 700 paiements finals pour le personnel en tenue (1 029 pour la MINUSCA, 947 pour la MONUSCO, 320 pour la FISNUA, 1 295 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 851 pour la MINUSMA, 196 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)
- Prorogation de 5 122 contrats de membres du personnel en tenue (996 pour la MINUSCA, 727 pour la MONUSCO, 102 pour la FISNUA, 1 757 pour la MINUSS, 29 pour le BANUS, 958 pour la MINUSMA, 539 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 1 pour la MANUL et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 4 700 notifications administratives concernant le déploiement de membres du personnel en tenue (1 029 pour la MINUSCA, 947 pour la MONUSCO, 320 pour la FISNUA, 1 295 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 851 pour la MINUSMA, 196 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)

Composante 2 : Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études

57. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études fournit des services d'émission de billets et de traitement des demandes de remboursement et d'indemnité à toutes les catégories de voyageurs (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national, personnel en tenue, consultants et vacataires, Volontaires des Nations Unies, participants aux réunions, etc.) et s'occupe du paiement anticipé des indemnités pour frais d'étude et du traitement des demandes de remboursement pour le personnel recruté sur le plan international, du traitement des demandes de voyage officiel et de voyage autorisé au titre des avantages du personnel ainsi que des demandes d'autorisation de voyage, des formalités d'expédition et des documents relatifs aux frais de voyage pour le personnel en tenue. Elle est dirigée par un(e) responsable de

la prestation de services et propose les gammes de services suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études.

Gamme de services Voyages

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
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 officiels, dans un délai de 3 jours ouvrables pour toutes les catégories de personnel (2020/21 : 71 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 6.1.2 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages autorisés au titre des avantages du personnel et les voyages du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées, dans un délai de 5 jours civils pour toutes les catégories de personnel le cas échéant (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 6.1.3 Traitement des demandes de versement d'une somme forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel dans un délai de 5 jours civils (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 6.1.4 Accomplissement des formalités nécessaires à des envois destinés aux membres du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées dans les 2 jours civils suivant l'approbation de la demande d'autorisation de voyage (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 6.1.5 Contrôle du respect de l'obligation d'achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage et communication d'informations à ce sujet (2020/21 : 28 % ; 2021/22 : 75 % ; 2022/23 : 75 %)

Produits

- Traitement de 3 674 demandes de voyage officiel (nécessitant l'émission d'un billet) pour toutes les catégories de voyageurs (590 pour la MINUSCA, 231 pour la MONUSCO, 352 pour la FISNUA, 282 pour la MINUSS, 559 pour le BANUS, 528 pour la MINUSMA, 80 pour la MINURSO, 203 pour la MANUSOM, 189 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 143 pour le BRENUAC, 65 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 35 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 92 pour la MANUL, 149 pour l'UNOWAS, 59 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 80 pour la MINUATS et 36 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 8 614 demandes de versement d'une somme forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (2 954 pour la MINUSCA, 1 440 pour la MONUSCO, 47 pour la FISNUA, 217 pour la MINUSS, 736 pour le BANUS, 2 548 pour la MINUSMA, 101 pour la MINURSO, 368 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 11 pour le BRENUAC, 5 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 106 pour la MINUATS et 76 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

- Accomplissement des formalités nécessaires à 4 240 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (914 pour la MINUSCA, 740 pour la MONUSCO, 215 pour la FISNUA, 1 134 pour la MINUSS, 387 pour le BANUS, 592 pour la MINUSMA, 243 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 1 pour la MANUL et 2 pour l'UNOWAS)
- Traitement de 6 006 demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel et demandes d'autorisation de voyage du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées pour les catégories de personnel concernées (1 110 pour la MINUSCA, 1 219 pour la MONUSCO, 301 pour la FISNUA, 1 431 pour la MINUSS, 289 pour le BANUS, 1 276 pour la MINUSMA, 302 pour la MINURSO, 42 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 3 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 21 pour la MINUATS)

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
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 ouvrables (2020/21 : 87 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %)

Produits

- Traitement de 4 178 documents relatifs aux frais de voyages officiels (y compris les voyages des membres du personnel en tenue) pour toutes les catégories de personnel (481 pour la MINUSCA, 511 pour la MONUSCO, 213 pour la FISNUA, 639 pour la MINUSS, 207 pour le BANUS, 733 pour la MINUSMA, 222 pour la MINURSO, 99 pour la MANUSOM, 223 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 104 pour le BRENUAC, 35 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 19 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 347 pour la MANUL, 160 pour l'UNOWAS, 85 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 80 pour la MINUATS et 20 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 4 409 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (1 160 pour la MINUSCA, 720 pour la MONUSCO, 101 pour la FISNUA, 946 pour la MINUSS, 370 pour le BANUS, 743 pour la MINUSMA, 22 pour la MINURSO, 180 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 29 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 65 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 52 pour la MINUATS et 10 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 3 434 remboursements de dépenses effectuées au titre de la sécurité à des membres du personnel en tenue (316 pour la MINUSCA, 2 596 pour la MONUSCO et 522 pour la MINUSMA)

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
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 (2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 96 % ; 2022/23 : 96 %)
	8.1.2 Pourcentage des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours

civils, 100 % étant retournées dans les 20 jours civils
(2020/21 : 84 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %)

Produits

- Traitement de 6 307 demandes d'indemnité pour frais d'études (1 137 pour la MINUSCA, 865 pour la MONUSCO, 290 pour la FISNUA, 1 287 pour la MINUSS, 606 pour le BANUS, 1 104 pour la MINUSMA, 111 pour la MINURSO, 177 pour la MANUSOM, 20 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 51 pour le BRENUAC, 52 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 7 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 175 pour la MANUL, 55 pour l'UNOWAS, 70 pour la MINUATS et 300 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Facteurs externes

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

Composante 3 : Section des services aux clients

58. La Section des services aux clients gère l'ensemble des services aux clients et les connaissances nécessaires à la prestation de ces services, répond aux demandes des clients et noue des relations avec toutes les missions clientes. Elle est gérée par un(e) chef de section et se compose du Groupe des relations clients et de la gestion du savoir et du Groupe de l'appui aux clients.

Réalisations escomptées

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 (2020/21 : 86 % ; 2021/22 : 75 % ; 2022/23 : 75 %)

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle (2020/21 : 75 % ; 2021/22 : 75 % ; 2022/23 : 75 %)

9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées efficacement et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 85 % ; 2022/23 : 85 %)

9.1.4 Nombre de visites dans des missions clientes ou de sessions d'échanges en ligne avec les clients (2020/21 : 8 sessions ; 2021/22 : 12 sessions ; 2022/23 : 12 sessions)

9.1.5 Examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé (2020/21 : 1 examen ; 2021/22 : 1 examen ; 2022/23 : 1 examen)

Produits

- Traitement de 3 785 demandes pour toutes les catégories de personnel (615 pour la MINUSCA, 761 pour la MONUSCO, 55 pour la FISNUA, 953 pour la MINUSS, 105 pour le BANUS, 972 pour la MINUSMA, 42 pour la MINURSO, 46 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique,

86 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 75 pour la MINUATS, 25 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 12 pour d'autres missions)

- Réalisation par le Centre de 1 enquête annuelle auprès des clients
- Organisation de 12 visites dans les missions clientes ou de sessions d'échanges en ligne avec les clients visant à améliorer les relations avec les clients et à favoriser le règlement des questions soulevées
- Réalisation de 1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances

Composante 4 : Section des services financiers et du contrôle de conformité

59. La Section des services financiers et du contrôle de conformité est chargée de 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, traiter les factures et assurer les opérations de caisse. Elle est dirigée par un(e) chef de section et se compose du Groupe de la comptabilité, du Groupe du contrôle interne et des gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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 (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

10.1.2 Règlement des factures émises par les fournisseurs dans un délai de 27 jours à partir de la réception de tous les documents de paiement (2020/21 : 94 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 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 (2020/21 : 95 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 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 (2020/21 : 98 % ; 2021/22 : 85 % ; 2022/23 : 85 %)

10.1.5 Pourcentage des sommes dues au titre des dépenses de personnel versées au plus tard à la date limite (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

10.1.6 Traitement des coordonnées bancaires dans un délai de 5 jours ouvrables (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

Produits

- Établissement de 240 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 20 clients (MINUSCA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BANUS, MINUSMA, MINURSO, MANUSOM, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, BRENUAC, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, MANUL, UNOWAS, Commission mixte Cameroun-Nigéria, BINUGBIS, MINUATS et Centre de services régional d'Entebbe)

- Traitement de 40 413 paiements aux fournisseurs (7 025 pour la MINUSCA, 6 002 pour la MONUSCO, 1 328 pour la FISNUA, 5 430 pour la MINUSS, 10 353 pour le BANUS, 7 616 pour la MINUSMA, 1 530 pour la MINURSO, 20 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 159 pour le BRENUAC, 70 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 299 pour la MANUL, 273 pour l'UNOWAS, 15 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 165 pour la MINUATS, 35 pour la MINUAD et 82 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Versement de 11 180 sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) (1 160 pour Absa Bank Ouganda, 140 pour Interbank Burundi, 2 170 pour Citibank Congo, 1 900 pour Ecobank Afrique centrale, 2 060 pour Citibank Côte d'Ivoire, 1 340 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 30 pour Citibank Gabon, 80 pour Absa Bank Ghana, 130 pour Ecobank Guinée, 10 pour Ecobank Guinée-Bissau, 20 pour Aman Bank Libye, 400 pour Citibank Maroc, 20 pour la Banque de développement du Mali, 140 pour la Banque de Khartoum, 40 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 50 pour Citibank Sénégal, 1 420 pour Citibank Kenya, 30 pour Ecobank Soudan du Sud et 40 pour Citi Bank New York)
- Traitement de 14 279 factures relatives à des voyages ou des envois (2 685 pour la MINUSCA, 2 332 pour la MONUSCO, 766 pour la FISNUA, 2 799 pour la MINUSS, 1 024 pour le BANUS, 2 780 pour la MINUSMA, 824 pour la MINURSO, 98 pour la MANUSOM, 103 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 173 pour le BRENUAC, 70 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 44 pour la MANUL, 107 pour l'UNOWAS, 252 pour la MINUATS et 218 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Versement à diverses banques attitrées de 178 720 sommes dues au titre des dépenses de personnel (11 780 pour Absa Bank Ouganda, 80 pour Interbank Burundi, 42 000 pour Citibank Congo, 20 000 pour Ecobank Afrique centrale, 37 900 pour Citibank Côte d'Ivoire, 11 600 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 160 pour Citibank Gabon, 3 100 pour Absa Bank Ghana, 1 430 pour Ecobank Guinée, 10 pour Ecobank Guinée-Bissau, 10 pour Aman Bank Libye, 110 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 3 610 pour Citibank Maroc, 1 600 pour la Banque de développement du Mali, 5 170 pour la Banque de Khartoum, 1 210 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 60 pour Citibank Sénégal, 36 500 pour Citibank Kenya, 1 100 pour Ecobank Soudan du Sud et 1 290 pour Citi Bank New York)
- Tenue à jour de 18 230 coordonnées bancaires (1 940 pour la MINUSCA, 2 860 pour la MONUSCO, 820 pour la FISNUA, 3 770 pour la MINUSS, 200 pour le BANUS, 2 550 pour la MINUSMA, 320 pour la MINURSO, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 50 pour le BRENUAC, 50 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 110 pour la MANUL, 90 pour l'UNOWAS, 260 pour la MINUATS et 5 200 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

*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 (2020/21 : 91 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

10.2.2 Publication de rapports mensuels de contrôle interne dans les délais prévus par les instructions permanentes (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

10.2.3 Fourniture de services de rapprochement bancaire pour les banques attitrées des missions avant la date limite (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

Produits

- Réalisation de 16 examens des dispositifs de contrôle interne par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports annuels pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional d'Entebbe
- 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 rapports sur les engagements non soldés ; 12 rapports sur des éléments de rémunération non soldés ; 12 rapports sur les rapprochements bancaires ; 12 rapports sur le tableau 2A ; 12 rapports sur le tableau 2B (avances des frais de voyage traitées dans le portail ESS) ; 12 rapports sur le tableau 5C (sommes dues)
- Rapprochement de 444 comptes bancaires chaque année et de 38 comptes 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 d'Entebbe sont les suivants : 24 pour la MINUSCA, 48 pour la MINUSMA, 12 pour la MONUSCO, 24 pour la MINUAD, 24 pour le Centre de services régional d'Entebbe, 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 48 pour la MINUSS, 24 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 24 pour l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire, 60 pour la MINURSO, 24 pour la Mission des Nations Unies au Libéria, 24 pour l'UNOWAS et 24 pour la MANUL

Facteurs externes

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

Composante 5 : Service régional des technologies

60. Le Service régional des technologies fait partie du Centre de services régional d'Entebbe depuis 2013. Il a pour rôle de promouvoir les principes d'harmonisation et d'économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités dans le domaine des services informatiques et des services de communication. Il tire parti de sa proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique. Dirigé par un(e) chef de service (D-1), il 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.

*Réalisations escomptées**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 (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

Produit

- Prestation de services de facturation téléphonique à 10 missions clientes et au Centre de services régional d'Entebbe et traitement de quelques 83 211 factures (19 044 pour la MINUSCA, 19 852 pour la MONUSCO, 1 011 pour la FISNUA, 16 073 pour la MINUSS, 5 854 pour le BANUS, 17 413 pour la MINUSMA, 366 pour le BRENUAC, 721 pour l'UNOWAS, 461 pour la MINURSO, 672 pour la MINUATS et 1 744 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
11.2 Amélioration des compétences du personnel civil et en tenue du Centre et de ses missions clientes de façon à 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 (2020/21 : 86,6 % ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 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 (2020/21 : 93,12 % ; 2021/22 : 82 % ; 2022/23 : 82 %)
<i>Produits</i>	
• Coordination d'au moins 10 séances de formation en matière d'informatique et de communications au Centre et dans les missions clientes • Publication de rapports trimestriels sur les séances de formation aux applications informatiques mises en service et sur les activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil et en tenue	
<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
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 (2020/21 : 28,5 % ; 2021/22 : ≤ 10 % ; 2022/23 : ≤ 10 %) 11.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2020/21 : 59,5 % ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)
<i>Produit</i>	
• Inventaires physiques et rapports trimestriels portant sur les biens durables et non durables	
<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
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 (2020/21 : 93,12 % ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 80 %) 11.4.2 Amélioration de la sécurité des missions (2020/21 : 90 % ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 80 %) 11.4.3 Utilisation des technologies permettant d'aider les missions à réduire leur empreinte écologique en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 80 %)
<i>Produits</i>	
• Mise en place de services de mobilité devant permettre aux hauts responsables du Centre de services régional d'Entebbe et au personnel assumant des fonctions essentielles d'assurer la continuité des opérations, en fonction des besoins des missions clientes • Réalisation d'évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre pour le Centre et ses missions clientes	

- Réalisation d'évaluations trimestrielles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région pour le Centre et ses missions clientes
- Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet à l'intention du Centre et de ses missions clientes
- Réalisation par le Centre de 2 enquêtes annuelles auprès des clients
- Envoi aux missions de comptes rendus trimestriels sur les incidents
- Réalisation d'un 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
- Publication d'un rapport annuel sur le système de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain

*Réalisations escomptées**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 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 (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 95 % ; 2022/23 : 95 %)

11.5.2 Achèvement dans les délais impartis des projets de reconfiguration de processus concernant au moins 5 progiciels, aux niveaux local et de la mission régionale, pour le Centre de services régional d'Entebbe et ses missions clientes (2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 80 %)

11.5.3 Fourniture dans les délais d'un appui dans le domaine de la cybersécurité au Centre et à ses missions clientes (2020/21 : 90 % ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %)

Produits

- Communication de 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
- Publication de 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

Facteurs externes

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

Composante 6 : Centre de déploiement et de soutien avancés

61. Le Centre de déploiement et de soutien avancés jouera, sous la direction du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, un rôle logistique clé en fournissant aux missions régionales des services d'appui technique et opérationnel rapides, efficaces, efficients et responsables.

12.1 En collaboration avec la Section du contrôle des mouvements, le Centre stratégique des opérations aériennes et le Centre de services mondial, fourniture de services logistiques à l'appui des opérations régionales et mondiales pour ce qui est de l'expédition de marchandises, du transport aérien et de la gestion des stocks pour déploiement régional

12.1.1 Supervision et coordination des opérations régionales d'expédition de marchandises, s'agissant notamment des services de suivi et de traçage (capacité à exécuter les tâches escomptées), et transmission de rapports d'état hebdomadaires à toutes les parties prenantes, l'objectif étant d'améliorer la visibilité du transport de marchandises, de le rendre plus fiable et plus flexible et de réaliser des économies d'échelle (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 %)

12.1.2 Suite donnée, dans un délai de 7 jours, aux demandes concernant l'établissement de contrats de sous-traitance logistique, grâce à la fourniture aux missions sur le terrain d'une assistance en matière d'élaboration de cahiers des charges et de réalisation d'évaluations techniques (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 81 %)

12.1.3 Coordination des contrats ou services relatifs au transport de dépouilles mortelles, à l'appui des missions sur le terrain, dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la demande initiale (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 %)

12.1.4 Recensement des besoins régionaux en matière de transport de fret par voie aérienne, et planification, programmation et supervision opérationnelle de 10 opérations régionales de fret aérien (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 %)

12.1.5 Fourniture, dans un délai de 7 jours ouvrables, de solutions destinées à répondre aux demandes de transport aérien, y compris entre missions, présentées par des missions clientes, grâce à la gestion et à la coordination d'accords-cadres déterminés d'affrètement aérien de réserve (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 %)

12.1.6 Gestion et coordination de 5 accords-cadres déterminés d'affrètement aérien de réserve à l'appui d'opérations d'aviation régionale et d'opérations de missions sur le terrain, notamment en matière de transports entre missions, selon les besoins (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 %)

12.1.7 Contribution, dans un délai de 7 jours, à l'établissement d'accords-cadres régionaux ou locaux d'affrètement aérien de réserve à l'appui de missions sur le terrain, grâce à l'élaboration de cahiers des charges et à la réalisation d'évaluations techniques (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 100 %)

12.1.8 Pourcentage de demandes de recherche de fournisseurs présentées par les missions en vue d'obtenir du matériel dont elles ont souvent besoin qui ont été satisfaites dans un délai de 15 jours ouvrables, l'acheminement des articles ayant commencé dans ce délai (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 60 % ; 2022/23 : 80 %)

12.1.9 Réduction de 30 % du délai de livraison des marchandises (de 158 jours à 110 jours), grâce à la constitution de stocks régionaux, à une gestion fiable des stocks et à des plans de livraison fonctionnels (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 30 % ; 2022/23 : 80 %)

12.1.10 Pourcentage de missions clientes satisfaites du Centre de déploiement et de soutien avancés (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 60 % ; 2022/23 : 60 %)

Produits

- Conformément aux exigences de la Section du contrôle des mouvements, planification, coordination et gestion de 10 opérations d'acheminement du matériel appartenant à l'ONU, depuis les sites des fournisseurs jusqu'aux destinations finales, et facilitation du transport régional du matériel appartenant aux contingents à l'appui des missions des Nations Unies
- Établissement de quatre contrats de sous-traitance logistique par des missions sur le terrain et, dans ce contexte, contribution de la Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises à l'élaboration de cahiers des charges et à la réalisation d'évaluations techniques
- Élaboration de 5 cahiers des charges relatifs à l'acquisition de biens, contribuant à la fluidité de la chaîne d'approvisionnement des stocks régionaux et à un meilleur traitement des demandes de recherche de fournisseurs présentées par les missions
- Vérification trimestrielle de l'inventaire pour garantir l'exactitude des données relatives aux stocks destinés à un déploiement régional et, partant, améliorer la gestion globale des stocks pour déploiements stratégique et régional
- Élaboration de 5 cahiers des charges relatifs à la sous-traitance, au niveau régional, de services logistiques ou d'expédition de marchandises, l'objectif étant d'améliorer la rapidité de la livraison de biens aux missions bénéficiant d'un soutien

Facteurs externes

Modification des mandats des missions sur le terrain nécessitant une révision du concept général d'opérations

Incapacité des prestataires de services de transport à honorer leurs obligations contractuelles en raison de circonstances imprévues

Conditions de sécurité empêchant d'assurer les opérations de transport prévues

Retards dans l'obtention des autorisations gouvernementales relatives au transport des stocks régionaux vers les missions depuis Entebbe

Composante 7 : Section de l'appui centralisé aux achats

62. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la Section de l'appui centralisé aux achats pour l'exercice 2022/23 est présenté conformément à l'approche axée sur les clients. Les attributions de la Section ont été recentrées dans le contexte plus large de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement et harmonisées avec celles des branches régionales basées à Entebbe. La Section continuera de

travailler à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble en appuyant le système de gestion par catégorie et en nouant un partenariat avec le Centre de déploiement et de soutien avancés dans les domaines suivants : expéditions de marchandises ; constitution de stocks pour déploiement régional ; aide aux missions régionales en matière de sous-traitance de services logistiques. Elle contribuera à un certain nombre de réalisations escomptées en exécutant, au cours de l'exercice budgétaire 2022/23, les produits clés présentés dans les tableaux ci-après.

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
13.1 Plus grandes efficience et efficacité des activités d'achat menées par la Section de l'appui centralisé aux achats afin d'aider des clients à travers le monde qui ont besoin d'une aide ponctuelle, ainsi que de celles menées dans le cadre de l'appui complet en matière d'approvisionnement fourni aux petits clients qui n'ont pas les capacités requises	13.1.1 Pourcentage d'évaluations commerciales pour les invitations à soumissionner et les appels d'offres réalisées respectivement dans un délai de 14 jours et 10 jours (amélioration de 10 %) (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 70 % ; 2022/23 : 70 %) 13.1.2 90 % de contrats conclus et signés dans un délai de 10 jours après la formulation des recommandations concernant l'adjudication des marchés (amélioration de 10 %) (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 90 %) 13.1.3 Pourcentage d'avenants à des contrats établis dans les délais et de prolongations traitées, lorsque possible, dans les 30 jours précédant la date d'expiration de façon à garantir la continuité du service aux clients (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 80 %)
13.2 Fourniture d'un appui efficace aux clients en matière d'expédition de marchandises grâce à la réduction du temps de transit et des coûts	13.2.1 Amélioration de 10 % du taux de réponse des fournisseurs aux appels d'offres (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 10 % ; 2022/23 : 10 %) 13.2.2 Réduction de 5 % du temps de transit que les marchandises passent dans les principaux couloirs logistiques (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 80 %)
13.3 Augmentation de la part des achats effectués dans les pays en développement ou en transition, grâce à la recherche de fournisseurs	13.3.1 Pourcentage de fournisseurs ayant bénéficié d'une aide en matière d'agrément leur ayant permis de s'inscrire sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies dans un délai de 4 jours (amélioration de 20 % du délai de traitement) (2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 85 % ; 2022/23 : 85 %)

Produits

- Passation de 25 marchés propres à une mission (avenants compris) et de 120 commandes à l'appui de missions régionales clientes, de petites entités des Nations Unies et d'autres clients partout dans le monde
- Soutien à l'approvisionnement de stocks pour déploiement régional à Entebbe
- Lancement de 30 appels d'offres internationaux concernant toutes sortes de biens et services, à l'appui de missions clientes à l'échelle régionale et mondiale
- Fourniture d'une aide en matière d'agrément à 200 nouveaux fournisseurs pour les aider à obtenir le statut de fournisseurs de l'ONU et participation et appui à des séminaires sur les relations d'affaires organisés dans des pays d'Afrique orientale et centrale en coordination avec le Service de la facilitation des opérations et de la communication

- Appui à tous les fournisseurs qui ont soumis des manifestations d'intérêt dans le cadre des appels d'offres lancés par la Section de l'appui centralisé aux achats pour faciliter leur inscription sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies dans les 10 jours ouvrables
- Organisation de 10 visites de sites, conférences de soumissionnaires et négociations préalables à l'adjudication de marchés relatifs à de nouveaux appels d'offres, lorsqu'il n'est pas possible d'organiser des événements virtuels
- Fourniture d'un appui administratif et d'un examen technique dans le cadre de la passation de 100 contrats de portée régionale ou propres à une mission, à l'appui des opérations de maintien de la paix et d'autres entités des Nations Unies
- Passation de 2 contrats de transport de marchandises
- Réalisation de 1 analyse de marché et passation de 2 contrats à long terme de sous-traitance logistique

Facteurs externes

Intérêt porté par les fournisseurs à l'inscription sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies

63. Pour simplifier la présentation des changements proposés au titre des ressources humaines, on a distingué six interventions possibles concernant les postes, qui sont définies dans l'annexe I au présent rapport.

F. Ressources humaines

64. Le Centre de services régional d'Entebbe 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. Le Centre fournira également des services d'appui aux opérations sur le terrain dans la région par l'intermédiaire de son Service régional des technologies et de deux unités hébergées du Département de l'appui opérationnel, à savoir le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats.

65. Le tableau d'effectifs proposé pour le Centre pour l'exercice 2022/23 comprend 405 postes.

Direction exécutive et administration

66. Le Bureau du Directeur du Centre de services régional d'Entebbe et celui de sa Directrice adjointe définissent les orientations générales des activités du Centre et dirigent ses opérations. Ils sont également responsables de toutes les activités administratives et non transactionnelles du Centre, telles que la planification et la budgétisation stratégiques ; la gestion des relations avec les entités clientes et le Comité directeur du Centre ; le suivi des accords de prestation de services et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs clés de performance ; la planification des effectifs et la gestion du personnel ; la réorganisation et le perfectionnement des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services ; la tenue des comptes et la gestion des archives ; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre ; l'évaluation et la résolution, ou le renvoi à l'équipe technique aux fins de leur règlement, des problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs fonctionnels dans l'ensemble des modules Umoja ; l'appui à Umoja ; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel ; la coordination et

l'exécution de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et de la direction du Département de l'appui opérationnel.

Tableau 5

Ressources humaines : direction exécutive et administration

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Bureau du (de la) Directeur(trice)									
Postes approuvés 2021/22	–	1	–	2	–	3	2	–	5
Postes proposés 2022/23	–	1	–	3	–	4	2	–	6
Variation nette	–	–	–	1	–	1	–	–	1
Bureau du (de la) Directeur(trice) adjoint(e)									
Postes approuvés 2021/22	–	1	–	–	–	1	1	–	2
Postes proposés 2022/23	–	1	–	–	–	1	1	–	2
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la planification stratégique									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	1	–	2	1	2	5
Postes proposés 2022/23	–	–	1	1	–	2	1	2	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques									
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	1	–	1	2	–	3
Postes proposés 2022/23	–	–	–	1	–	1	2	–	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la communication									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	1	2	2	2	6
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	2	5
Variation nette	–	–	–	–	(1)	(1)	–	–	(1)
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	2	1	4	4	2	10
Postes proposés 2022/23	–	–	1	2	1	4	4	2	10
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	1	2	5	–	7
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	1	2	8	–	10
Variation nette	–	–	–	–	–	–	3	–	3
Groupe du budget									
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	–	1	1	2	–	3

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel		
Postes proposés 2022/23	–	–	–	–	1	1	2	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–
Centre régional de formation et de conférences								
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	–	2	2	6	8
Postes proposés 2022/23	–	–	–	–	1	1	7	8
Variation nette	–	–	–	–	(1)	(1)	1	–
Groupe de la gestion du matériel								
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	1	–	1	5	6
Postes proposés 2022/23	–	–	–	1	–	1	5	6
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la gestion des archives et des dossiers								
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	–	1	1	4	5
Postes proposés 2022/23	–	–	–	–	1	1	4	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–
Total								
Effectif approuvé 2021/22	–	2	4	7	7	20	34	60
Effectif proposé 2022/23	–	2	4	8	5	19	38	63
Variation nette	–	–	–	1	(2)	(1)	4	3

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 4 postes

Volontaires des Nations Unies : aucun changement

67. Pour l'exercice 2022/23, le Centre propose les changements ci-après pour la composante Direction exécutive et administration : transfert d'un poste de spécialiste de la gestion de programme (P-3) depuis le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir vers le bureau du (de la) Directeur(trice) ; transfert d'un poste d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) du Service mobile) depuis le Groupe de la communication vers le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir ; transfert de trois postes vers le Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, à savoir un poste de spécialiste des ressources humaines (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) depuis la gamme de services Avantages et états de paie, un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) depuis la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité et un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) depuis la gamme de services Indemnité pour frais d'études. Le (la) spécialiste de la gestion de programme aidera le (la) Directeur(trice) à analyser les opérations menées par le Centre afin d'orienter la prise de décisions stratégiques clés, supervisera les projets et programmes et contribuera à la coordination stratégique des activités du Centre avec celles des principales parties prenantes. Le poste d'assistant(e)

administratif(ve) transféré à la Section des services aux clients permettra à cette dernière de mieux mettre en œuvre son mandat, notamment s'agissant de mener des enquêtes auprès des clients, de coordonner les visites de missions et d'appuyer divers projets, tels que la Semaine internationale des services aux clients. Les trois postes qu'il est proposé de transférer au Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats assurent des fonctions d'appui de niveau 2b (Umoja) dans les gammes de services transactionnels. Ce transfert leur permettra de gagner en indépendance pour ce qui est de contrôler et de garantir la qualité des opérations ayant trait aux ressources humaines dans différents secteurs d'activité et, partant, de promouvoir les synergies dans les fonctions d'appui aux systèmes et d'établissement de rapports existantes.

68. Le Centre propose de procéder aux réaffectations suivantes : réaffectation, au sein du Groupe de la communication, d'un poste de spécialiste des ressources humaines (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) en poste de spécialiste de l'information, ainsi que d'un poste d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) en poste d'assistant(e) aux communications ; réaffectation, au sein du Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, d'un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) en poste d'assistant(e) à l'analyse de données, ainsi que d'un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) en poste d'assistant(e) de gestion de l'information ; réaffectation, au sein du Centre régional de formation et de conférences, d'un poste d'assistant(e) d'équipe (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) en poste d'assistant(e) à la formation ; réaffectation, au sein du Groupe de la gestion des archives et des dossiers, d'un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) du Service mobile) en poste d'assistant(e) de gestion de l'information, ainsi que de trois postes d'assistant(e)s à la gestion des documents (agent(e)s des services généraux recruté(e)s sur le plan national) en poste d'assistant(e)s aux archives et d'un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances en poste d'assistant(e) aux archives. Les postes de spécialiste de l'information et d'assistant(e) aux communications fourniraient au Groupe de la communication les ressources nécessaires pour répondre à ses besoins opérationnels et remplir son mandat, à savoir notamment la création de supports de communication stratégiques et de contenus multimédias et la tenue d'échanges proactifs avec le public, en interne comme en externe. Les postes d'assistant(e) de gestion de l'information et d'assistant(e) à l'analyse de données renforceraient les initiatives d'amélioration des procédures, l'acquisition de données et la préparation en temps utile d'ensembles de données, facilitant ainsi la prise de décisions éclairées, tandis que les postes d'assistant(e)s aux archives fourniraient au Groupe les profils de compétences nécessaires à l'exécution de son mandat.

69. Il est également proposé qu'un poste de formateur(trice) au maintien de la paix (agent(e) du Service mobile) du Centre régional de formation et de conférences soit transféré à la gamme de service Voyages, en tant que poste de spécialiste des voyages, et qu'un poste d'assistant(e) chargé(e) des voyages (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) soit transféré depuis la gamme de service Voyages au Centre régional de formation et de conférences, en tant qu'assistant(e) à la formation. Le (la) spécialiste des voyages gèrera les contrats de voyage pour le compte du Centre et de ses missions clientes, assurera la liaison avec les contractants chargés de la gestion des voyages, dont il (elle) surveillera par ailleurs les activités aux fins d'améliorer les processus métier types en matière de voyages, concevra et analysera des rapports relatifs aux voyages en vue d'éclairer la prise de décisions par l'équipe dirigeante, et servira d'interlocuteur(trice) pour répondre aux demandes de clarifications techniques des clients, par l'intermédiaire de la Section des services aux

clients. L'assistant(e) à la formation contribuera à la coordination et à l'organisation de formations, de conférences et de réunions.

70. Ces changements, qui s'inscrivent dans le dispositif de modulation des ressources, n'entraîneront ni perte ni gain nets par rapport à l'effectif autorisé du Centre pour l'exercice en cours.

Tableau 6

Changements proposés : Direction exécutive et administration

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Bureau du (de la) Directeur(trice)	1	P-3	Spécialiste de la gestion de programme	Transfert	Depuis le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir
Groupe de la communication	(1)	agent(e) du Service mobile	Assistant(e) administratif(ve)	Transfert	Vers le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Spécialiste des ressources humaines	Transfert	Depuis la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Transfert	Depuis la gamme de services Indemnité pour frais d'études
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Transfert	depuis la gamme de services Voyages
Groupe de la communication	(1)	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Spécialiste des ressources humaines	Réaffectation	Nouvelles fonctions : spécialiste de l'information
Groupe de la communication	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Spécialiste de l'information	Réaffectation	Fonctions précédentes : spécialiste des ressources humaines
Groupe de la communication	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) administratif(ve)	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) aux communications
Groupe de la communication	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) aux communications	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) administratif(ve)
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) à l'analyse de données
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) à l'analyse de données	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) chargé(e) des finances

Postes					
Unité administrative	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) de gestion de l'information
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) de gestion de l'information	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) chargé(e) des ressources humaines
Centre régional de formation et de conférences	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) d'équipe	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) à la formation
Centre régional de formation et de conférences	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) à la formation	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) d'équipe
Centre régional de formation et de conférences	(1)	Agent(e) du Service mobile	Formateur(trice) au maintien de la paix	Réaffectation et transfert	Réaffecté en tant que spécialiste des voyages vers la gamme de services Voyages
Centre régional de formation et de conférences	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) à la formation	Réaffectation et transfert	Réaffecté du poste d'assistant(e) chargé(e) des voyages à celui d'assistant(e) à la formation, depuis la gamme de services Voyages
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	(1)	Agent(e) du Service mobile	Assistant(e) chargé(e) des finances	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) de gestion de l'information
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	1	Agent(e) du Service mobile	Assistant(e) de gestion de l'information	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) chargé(e) des finances
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	(3)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) à la gestion des documents	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) aux archives
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	3	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) aux archives	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) à la gestion des documents
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) aux archives
Groupe de la gestion des archives et des dossiers	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) aux archives	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) chargé(e) des finances
Total	3				

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

71. La Section des avantages et des états de paie fournit 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 propose les gammes de services suivantes : Administration des arrivées et des départs, Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, Avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan national et Avantages et états de paie du personnel en tenue.

Tableau 7

Ressources humaines : Section des avantages et des états de paie

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Bureau du (de la) Chef de la Section des avantages et des états de paie									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	2	11	14	15	–	29
Postes proposés 2022/23	–	–	1	2	11	14	14	–	28
Variation nette	–	–	–	–	–	–	(1)	–	(1)
Gamme de services Administration des arrivées et des départs									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	6	7	12	–	19
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	6	7	8	–	15
Variation nette	–	–	–	–	–	–	(4)	–	(4)
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	3	3	7	17	–	24
Postes proposés 2022/23	–	–	1	2	3	6	17	–	23
Variation nette	–	–	–	(1)	–	(1)	–	–	(1)
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	2	6	9	20	–	29
Postes proposés 2022/23	–	–	1	2	6	9	18	–	27
Variation nette	–	–	–	–	–	–	(2)	–	(2)
Total									
Effectif approuvé 2021/22	–	–	5	7	26	38	66	–	104
Effectif proposé 2022/23	–	–	5	6	26	37	59	–	96
Variation nette	–	–	–	(1)	–	(1)	(7)	–	(8)

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 7 postes

72. Pour l'exercice 2022/23, le Centre propose la suppression des sept postes suivants : quatre postes d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Administration des arrivées et des départs, deux postes d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) et un poste de fonctionnaire des finances (adjoint(e) de 1^{re} classe) (P-2) dans la gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue). Il propose en outre de transférer un poste de spécialiste des ressources humaines (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) depuis la gamme de services Avantages et états de paie vers le Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, aux fins de l'exécution de fonctions d'appui de niveau 2b (Umoja). Les suppressions proposées, qui s'inscrivent dans le dispositif de modulation des ressources, tiennent à une réduction des effectifs dans les entités clientes du Centre.

Tableau 8

Changements proposés : Section des avantages et des états de paie

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Gamme de services Administration des arrivées et des départs	(4)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	(2)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)	(1)	P-2	Fonctionnaire des finances (adjoint(e) de 1 ^{re} classe)	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	(1)	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	Spécialiste des ressources humaines	Transfert	Transféré au Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats
Total partiel	(8)				

Composante 2 : Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études

73. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études est 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 paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et du traitement des demandes de remboursement pour le personnel recruté sur le plan

international, et ce dans toutes les entités clientes en Afrique. Elle propose les gammes de service suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études.

Tableau 9

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

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international					Service mobile	Total partiel	Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2						
Bureau du (de la) Chef de la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études										
Postes approuvés 2021/22	—	—	1	—	—	1	2	—	3	
Postes proposés 2022/23	—	—	1	—	—	1	2	—	3	
Variation nette	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
Gamme de services Voyages										
Postes approuvés 2021/22	—	—	1	1	4	6	23	—	29	
Postes proposés 2022/23	—	—	1	1	5	7	18	—	25	
Variation nette	—	—	—	—	1	1	(5)	—	(4)	
Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité										
Postes approuvés 2021/22	—	—	1	—	4	5	4	—	9	
Postes proposés 2022/23	—	—	1	—	4	5	2	—	7	
Variation nette	—	—	—	—	—	—	(2)	—	(2)	
Gamme de services Indemnité pour frais d'études										
Postes approuvés 2021/22	—	—	1	1	1	3	18	—	21	
Postes proposés 2022/23	—	—	1	1	1	3	14	—	17	
Variation nette	—	—	—	—	—	—	(4)	—	(4)	
Total										
Effectif approuvé 2021/22	—	—	4	2	9	15	47	—	62	
Effectif proposé 2022/23	—	—	4	2	10	16	36	—	52	
Variation nette	—	—	—	—	1	1	(11)	—	(10)	

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : augmentation de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 11 postes

74. Pour l'exercice 2022/23, le Centre propose la suppression des huit postes suivants : un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), un poste d'assistant(e) chargé(e) des voyages (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) et deux postes d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Voyages ; un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité ; trois postes

d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Indemnité pour frais d'études. Les suppressions proposées, qui s'inscrivent dans le dispositif de modulation des ressources, tiennent à une réduction des effectifs dans les entités clientes du Centre.

75. Le Centre propose également de transférer un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) depuis la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité ainsi qu'un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) depuis la gamme de services Indemnité pour frais d'études vers le Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, dans le Bureau de (de la) Directeur(trice), aux fins de l'exécution de fonctions d'appui de niveau 2b (Umoja). Il propose en outre qu'un poste d'assistant(e) chargé(e) des voyages (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) de la gamme de services Voyages soit transféré au Centre régional de formation et de conférences, en tant que poste d'assistant(e) à la formation, et qu'un poste de formateur(trice) au maintien de la paix (agent(e) du Service mobile) du Centre régional de formation et de conférences soit transféré à la gamme de services Voyages, en tant que poste de spécialiste des voyages.

Tableau 10

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

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Gamme de services Voyages	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Voyages	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des voyages	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Voyages	(2)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Voyages	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des voyages	Réaffectation et transfert	Réaffecté du poste d'assistant(e) chargé(e) des voyages à celui d'assistant(e) à la formation, vers le Centre régional de formation et de conférences
Gamme de services Voyages	1	Agent(e) du Service mobile	Spécialiste des voyages	Réaffectation et transfert	Réaffecté du poste de formateur(trice) au maintien de la paix à celui de spécialiste des voyages, depuis le Centre régional de formation et de conférences
Gamme de services Demandes de	(1)	Agent(e) des services généraux	Assistant(e) chargé(e) des finances	Transfert	Transféré au Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
remboursement et d'indemnité		recruté(e) sur le plan national			
Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	(3)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Transfert	Transféré au Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats
Total	(10)				

Composante 3 : Section des services aux clients

76. Cette section est 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 gestion des relations avec la clientèle pour le Centre, ainsi que d'établir un cadre de gestion des connaissances et de jouer le rôle de représentante des entités responsables des services partagés et de principale interlocutrice des clients du Centre pour ces questions, tout en maintenant une approche centrée sur le client visant à donner au Centre une réputation d'entité qui offre une aide efficace et à améliorer la résolution des problèmes relatifs aux ressources humaines, aux finances et aux voyages.

Tableau 11
Ressources humaines : Section des services aux clients

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total	
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile				Total partiel
Bureau du (de la) Chef de la Section des services aux clients									
Postes approuvés 2021/22	—	—	1	—	—	1	1	—	2
Postes proposés 2022/23	—	—	1	—	—	1	1	—	2
Variation nette	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir									
Postes approuvés 2021/22	—	—	—	1	—	1	11	—	12
Postes proposés 2022/23	—	—	—	—	1	1	11	—	12
Variation nette	—	—	—	(1)	1	—	—	—	—
Groupe de l'appui aux clients									
Postes approuvés 2021/22	—	—	—	1	—	1	12	—	13

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel		
Postes proposés 2022/23	–	–	–	1	–	1	12	–
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–
Total								
Effectif approuvé 2021/22	–	–	1	2	–	3	24	–
Effectif proposé 2022/23	–	–	1	1	1	3	24	–
Variation nette	–	–	–	(1)	1	–	–	–

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : aucune variation

77. Pour l'exercice 2022/23, le Centre propose de transférer un poste d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) du Service mobile) depuis le Groupe de la communication, dans le Bureau du (de la) Directeur(trice), vers le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir, afin d'accroître la capacité de la section concernée à mettre en œuvre son mandat, ainsi que de transférer un poste de spécialiste de la gestion de programme (P-3) depuis le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir vers le Bureau du (de la) Directeur(trice), en vue d'assurer la supervision des projets et programmes entrepris par le Centre. Ces transferts n'entraîneront ni perte ni gain nets pour le Centre par rapport à l'effectif autorisé pour l'exercice en cours.

Tableau 12

Changements proposés : Section des services aux clients

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	1	Agent(e) du Service mobile	Assistant(e) administratif(ve)	Transfert	Depuis le Groupe de la communication
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	(1)	P-3	Spécialiste de la gestion de programme	Transfert	Vers le Bureau du (de la) Directeur(trice)
Total	–				

Composante 4 : Section des services financiers et du contrôle de conformité

78. La Section des services financiers et du contrôle de conformité est chargée de remplir toutes les principales fonctions comptables, à savoir tenir le grand livre, établir des rapports financiers, gérer les états relatifs aux créances et aux dettes, procéder au rapprochement des comptes, traiter les factures de fournisseurs et assurer les opérations de caisse ayant trait au règlement des factures et à la tenue des comptes bancaires. Elle est dirigée par un(e) chef de Section et est constituée des équipes suivantes : Groupe de la comptabilité, Groupe du contrôle interne, gamme de services Fournisseurs et gamme de services Opérations de caisse.

Tableau 13

Ressources humaines : Section des services financiers et du contrôle de conformité

Catégorie	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Bureau du (de la) Chef de la Section des services financiers et du contrôle de conformité									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe du contrôle interne									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	–	1	15	–	16
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	–	1	15	–	16
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la comptabilité									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	1	8	10	21	–	31
Postes proposés 2022/23	–	–	1	1	7	9	21	–	30
Variation nette	–	–	–	–	(1)	(1)	–	–	(1)
Gamme de services Fournisseurs									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	6	7	28	–	35
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	6	7	27	–	34
Variation nette	–	–	–	–	–	–	(1)	–	(1)
Gamme de services Opérations de caisse									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	1	5	7	17	–	24
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	4	5	17	–	22
Variation nette	–	–	–	(1)	(1)	(2)	–	–	(2)
Total									
Effectif approuvé 2021/22	–	–	5	2	19	26	83	–	109
Effectif proposé 2022/23	–	–	5	1	17	23	82	–	105
Variation nette	–	–	–	(1)	(2)	(3)	(1)	–	(4)

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 3 postes

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 1 poste

79. Pour l'exercice 2022/23, le Centre propose que le titre fonctionnel d'un poste d'assistant(e) d'équipe (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) appartenant au Bureau du (de la) Chef de la Section des services financiers et du contrôle de conformité devienne « assistant(e) administratif(ve) » afin de refléter pleinement les fonctions et les responsabilités attachées audit poste. Il est par ailleurs proposé de supprimer les quatre postes suivants : un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Fournisseurs, un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances

(agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans le Groupe de la comptabilité et un poste de spécialiste des finances (P-3) ainsi qu'un poste d'assistant(e) chargé(e) des voyages (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans la gamme de services Opérations de caisse. Les suppressions proposées, qui s'inscrivent dans le dispositif de modulation des ressources, tiennent à une réduction des effectifs dans les entités clientes du Centre.

80. À la suite d'un examen des effectifs visant à garantir l'équilibre de la composition du personnel, le Centre propose qu'un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) du Service mobile) appartenant au Groupe de la comptabilité et un poste d'assistant(e) chargé(e) des finances (agent(e) du Service mobile) appartenant à la gamme de services Opérations de caisse soient transformés en postes de spécialiste des finances (adjoint(e) de 2^e classe) (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national), dans la droite ligne des efforts d'appui au renforcement des capacités nationales.

Tableau 14

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

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Bureau du (de la) Chef de la Section des services financiers et du contrôle de conformité	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) d'équipe	Modification du titre fonctionnel	Nouveau titre : assistant(e) administratif(ve)
Bureau du (de la) Chef de la Section des services financiers et du contrôle de conformité	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) administratif(ve)	Modification du titre fonctionnel	Ancien titre : assistant(e) d'équipe
Gamme de services Fournisseurs	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Groupe de la comptabilité	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des finances	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Groupe de la comptabilité	(1)	Agent(e) du Service mobile	Assistant(e) chargé(e) des finances	Transformation	Transformation en un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national
Groupe de la comptabilité	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	spécialiste des finances (adjoint(e) de 2 ^e classe)	Transformation	Transformation d'un poste soumis à recrutement international
Gamme de services Opérations de caisse	(1)	P-3	Spécialiste des finances	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre
Gamme de services Opérations de caisse	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Assistant(e) chargé(e) des voyages	Suppression	Supprimé en raison de la réduction globale des effectifs du Centre

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Gamme de services Opérations de caisse	(1)	Agent(e) du Service mobile	Assistant(e) chargé(e) des finances	Transformation	Transformation en un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national
Gamme de services Opérations de caisse	1	Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national	spécialiste des finances (adjoint(e) de 2 ^e classe)	Transformation	Transformation d'un poste soumis à recrutement international
Total	(4)				

Composante 5 : Service régional des technologies

81. 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 dans le domaine des services informatiques et des services de communication. Il tire parti de sa proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique. Il se compose des entités suivantes : Groupe des opérations régionales, Groupe des projets spéciaux, Groupe des projets régionaux, Groupe régional de la sécurité informatique, Groupe des dossiers de décision et Groupe de la facturation des appels téléphoniques.

Tableau 15

Ressources humaines : Service régional des technologies

	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel		
Bureau du (de la) Chef du Service régional des technologies								
Postes approuvés 2021/22	—	1	1	—	1	3	1	4
Postes proposés 2022/23	—	1	1	—	1	3	1	4
Variation nette	—	—	—	—	—	—	—	—
Groupe des opérations régionales								
Postes approuvés 2021/22	—	—	—	—	3	3	3	6
Postes proposés 2022/23	—	—	—	—	3	3	3	6
Variation nette	—	—	—	—	—	—	—	—
Groupe des projets spéciaux								
Postes approuvés 2021/22	—	—	—	—	1	1	—	1
Postes proposés 2022/23	—	—	—	—	1	1	—	1
Variation nette	—	—	—	—	—	—	—	—
Groupe des projets régionaux								
Postes approuvés 2021/22	—	—	—	2	1	3	1	4
Postes proposés 2022/23	—	—	—	2	1	3	1	4
Variation nette	—	—	—	—	—	—	—	—

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Groupe régional de la sécurité informatique									
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	1	–	1	–	–	1
Postes proposés 2022/23	–	–	–	1	–	1	–	–	1
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe des dossiers de décision									
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	1	–	1	1	–	2
Postes proposés 2022/23	–	–	–	1	–	1	1	–	2
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la facturation des appels téléphoniques									
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	–	1	1	3	–	4
Postes proposés 2022/23	–	–	–	–	1	1	3 ^a	–	4
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									
Effectif approuvé 2021/22	–	1	1	4	7	13	9	–	22
Effectif proposé 2022/23	–	1	1	4	7	13	9	–	22
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : aucune variation

82. Aucun changement n'est proposé pour le Service régional des technologies pour l'exercice 2022/23.

Unités hébergées

Tableau 16

Ressources humaines : Centre de déploiement et de soutien avancés

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Bureau du (de la) Chef du Centre de déploiement et de soutien avancés									
Postes approuvés 2021/22	–	–	2	–	1	3	2	–	5
Postes proposés 2022/23	–	–	2	–	1	3	2	–	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Cellule de l'appui aérien									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	2	3	1	–	4
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	2	3	1	–	4
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Cellule chargée des stocks pour déploiement régional									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	1	1	3	1	–	4
Postes proposés 2022/23	–	–	1	1	1	3	1	–	4
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	1	1	3	2	–	5
Postes proposés 2022/23	–	–	1	1	1	3	2	–	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									
Effectif approuvé 2021/22	–	–	5	2	5	12	6	–	18
Effectif proposé 2022/23	–	–	5	2	5	12	6	–	18
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : aucune variation

83. Aucun changement n'est proposé pour le Centre de déploiement et de soutien avancés pour l'exercice 2022/23.

Tableau 17

Ressources humaines : Section de l'appui centralisé aux achats

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Bureau du (de la) Chef de la Section de l'appui centralisé aux achats									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	–	1	2	3	–	5
Postes proposés 2022/23	–	–	1	–	1	2	3	–	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de l'appui à l'approvisionnement et de l'expédition de marchandises									
Postes approuvés 2021/22	–	–	2	1	1	4	3	–	7
Postes proposés 2022/23	–	–	2	1	1	4	3	–	7
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de l'appui aux fournisseurs régionaux et de l'ouverture des plis									
Postes approuvés 2021/22	–	–	–	1	–	1	2	1	4
Postes proposés 2022/23	–	–	–	1	–	1	2	1	4
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national ^a	Volontaires des Nations Unies	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel			
Groupe de l'appui régional aux achats									
Postes approuvés 2021/22	–	–	1	1	1	3	3	–	6
Postes proposés 2022/23	–	–	1	1	1	3	3	–	6
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									
Effectif approuvé 2021/22	–	–	4	3	3	10	11	1	22
Effectif proposé 2022/23	–	–	4	3	3	10	11	1	22
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–

^a Agent(e)s des services généraux.

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : aucune variation

84. Aucun changement n'est proposé pour la Section de l'appui centralisé aux achats pour l'exercice 2022/23.

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 (2020/21)	Montant alloué (2021/22)	Dépenses prévues (2022/23)	Variation	
				Montant	Pourcentage
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)	(5) = (4)/(2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	21 174,6	22 288,4	24 830,4	2 542,0	11,4
Personnel recruté sur le plan national	8 354,0	10 312,4	11 159,0	846,6	8,2
Volontaires des Nations Unies	159,5	382,9	312,2	(70,7)	(18,5)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	63,5	65,8	39,5	(26,3)	(40,0)
Personnel fourni par des gouvernements	—	—	—	—	—
Total partiel	29 751,7	33 049,5	36 341,1	3 291,6	10,0
Dépenses opérationnelles					
Observateurs électoraux civils	—	—	—	—	—
Consultants et services de consultants	—	2,4	100,0	97,6	4 066,7
Voyages officiels	25,2	238,2	239,9	1,7	0,7
Installations et infrastructures	2 412,9	2 169,7	2 269,1	99,4	4,6
Transports terrestres	137,9	102,1	92,0	(10,1)	(9,9)
Opérations aériennes	—	—	—	—	—
Opérations maritimes ou fluviales	—	—	—	—	—
Communications et informatique	3 597,4	4 146,9	3 604,7	(542,2)	(13,1)
Santé	86,7	108,4	106,9	(1,5)	(1,4)
Matériel spécial	—	—	—	—	—
Fournitures, services et matériel divers	272,9	455,1	431,9	(23,2)	(5,1)
Projets à effet rapide	—	—	—	—	—
Total partiel	6 532,8	7 222,8	6 844,5	(378,3)	(5,2)
Montant brut	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2
Recettes provenant des contributions du personnel	3 710,4	3 893,2	4 242,8	349,6	9,0
Montant net	32 574,1	36 379,1	38 942,8	2 563,7	7,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—	—
Total	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2

B. Taux de vacance

85. Les prévisions de dépenses pour l'exercice 2022/23 ont été établies sur la base des taux de vacance suivants :

(En pourcentage)

<i>Catégorie</i>	<i>Taux effectif 2020/21</i>	<i>Taux budgétisé 2021/22</i>	<i>Projection 2022/23</i>
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	14,2	11,0	8,0
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs	18,2	8,0	8,0
Agents des services généraux	13,0	8,0	8,0
Volontaires des Nations Unies			
Volontaires recrutés sur le plan international	0,0	0,0	0,0
Volontaires recrutés sur le plan national	0,0	0,0	0,0

86. Les taux de vacance relatifs aux postes permanents proposés pour le Centre de services régional d'Entebbe pour l'exercice 2022/23 sont de 8 % 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, ces chiffres tenant compte des taux de vacance actuels, du plan de recrutement du Centre et de la proposition consistant à supprimer 4 postes soumis à recrutement international et 15 soumis à recrutement national. Un taux de vacance de postes de 50 % est appliqué à tous les postes réaffectés.

C. Formation

87. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2022/23 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	100,0
Voyages officiels	
Voyages au titre de la formation	29,0
Fournitures, services et matériel divers	
Frais, fournitures et services liés à la formation	76,0
Total	205,0

88. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2022/23, 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 2020/21</i>	<i>Nombre prévu 2021/22</i>	<i>Nombre proposé 2022/23</i>	<i>Nombre effectif 2020/21</i>	<i>Nombre prévu 2021/22</i>	<i>Nombre proposé 2022/23</i>
Formation interne	678	187	108	406	341	148
Formation externe	3	16	7	–	13	4
Total	681	203	115	406	354	152

89. Les activités de formation proposées pour l'exercice 2022/23 sont nécessaires à l'amélioration des compétences administratives et techniques et des compétences de gestion du personnel du Centre. Une réduction des besoins en formation est prévue pour l'exercice, la majorité du personnel ayant suivi les formations obligatoires et les cours proposés en ligne.

III. Analyse des variations¹

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	2 542,0	11,4 %

• Paramètres budgétaires : augmentation du montant des traitements et baisse des taux de vacance de postes

90. L'augmentation des ressources demandées s'explique essentiellement par : a) une réduction proposée des taux de vacance de postes (11 % pour l'exercice 2021/22 contre 8 % pour l'exercice 2022/23), compte tenu des taux de vacance de postes actuels et du plan de recrutement du Centre ; b) la révision des traitements du personnel recruté sur le plan international, qui tient au fait qu'un barème des traitements révisé est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022 ; c) une hausse du taux retenu pour les dépenses communes de personnel (92,4 % contre 89,5 %), qui est calculé sur la base des dépenses effectives. L'augmentation est compensée en partie par le fait qu'il est proposé de transformer 2 postes d'agent(e) du Service mobile en postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, par l'application d'un taux de vacance de 50 % à 2 postes réaffectés et par la suppression de 2 postes soumis à recrutement international, conformément au dispositif de modulation des ressources. Cette suppression est proposée car la fermeture de certaines missions devrait entraîner une réduction du volume des opérations.

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan national	846,6	8,2 %

• Gestion : transformation de postes existants en postes soumis à recrutement national et élévation de la classe ou de l'échelon des effectifs

91. L'augmentation des crédits demandés tient principalement à : a) la proposition consistant à transformer 2 postes d'agent(e) du Service mobile en postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national ; b) l'application d'un échelon plus élevé (NOC-6 pour l'exercice 2022/23 alors que l'échelon NOC-5 avait été

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.

retenu pour l'exercice 2021/22) pour les administrateurs recrutés sur le plan national, compte tenu de l'échelon moyen effectif des membres du personnel ; c) une hausse du taux retenu pour les dépenses communes de personnel (36 % contre 32 %), calculé sur la base des dépenses effectives, qui s'explique essentiellement par l'augmentation du montant de l'indemnité pour charges de famille, du subventionnement des primes d'assurance-maladie et des cotisations au titre des pensions. L'augmentation est compensée en partie par l'application d'un taux de vacance de 50 % à 10 postes réaffectés et par la suppression de 17 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, conformément au dispositif de modulation des ressources. Cette suppression est proposée car la fermeture de certaines missions devrait entraîner une réduction du volume des opérations.

	<i>Variation</i>	
Volontaires des Nations Unies	(70,7)	(18,5 %)

• **Paramètres budgétaires : baisse des prévisions de dépenses au titre des prestations**

92. La baisse des ressources demandées tient principalement à la diminution des prévisions de dépenses afférentes aux Volontaires des Nations Unies, qui s'explique par le fait que les prévisions de dépenses liées aux prestations, notamment à l'indemnité pour charges de famille et au remboursement des frais liés à la sécurité à domicile, sont moins élevées que les montants qui avaient été retenus pour l'exercice précédent.

	<i>Variation</i>	
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	(26,3 %)	(40,0 %)

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

93. La variation s'explique principalement par le fait que la part revenant au Centre dans les dépenses liées au personnel temporaire (autre que pour les réunions) auquel il a été fait appel dans le cadre du projet d'appui à la mise en service d'Umoja a été transférée au compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, alors qu'elle était prévue au budget approuvé de l'exercice 2021/22.

	<i>Variation</i>	
Consultants et services de consultants	97,6	4 066,7 %

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

94. La variation tient au fait que le montant des crédits demandés au titre des consultants pour l'exercice 2021/22 était faible (2 400 dollars), et que des ressources sont demandées pour financer les services d'un(e) consultant(e) qui formerait le personnel du Centre au nouveau système de gestion des requêtes qui sera mis en service au cours de l'exercice 2022/23.

	<i>Variation</i>	
Installations et infrastructures	99,4	4,6 %

• **Paramètres budgétaires : augmentation des dépenses communes et du prix du carburant**

95. La variation s'explique principalement par une augmentation de la part revenant au Centre dans les dépenses communes (63 % pour l'exercice 2022/23, contre 53,8 %

pour l'exercice 2021/22), la MONUSCO ayant réduit sa présence à Entebbe, et par une hausse du prix moyen du carburant (0,788 dollar le litre prévu au budget, contre 0,525 dollar pour l'exercice 2021/22).

	<i>Variation</i>	
Transports terrestres	(10,1)	(9,9 %)

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

96. La diminution des ressources demandées tient essentiellement au fait qu'il est prévu de ne pas acquérir de véhicules pendant l'exercice 2022/23. Cette diminution est en partie contrebalancée par la hausse du prix du litre de carburant prévu au budget (0,788 dollar, contre 0,525 dollar pour l'exercice 2021/22), qui tient à l'augmentation du prix moyen du carburant qui a été enregistrée entre juillet et décembre 2021.

	<i>Variation</i>	
Communications et informatique	(542,2)	(13,1 %)

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

97. La variation s'explique principalement par : a) une baisse des dépenses prévues au titre d'Internet, la MONUSCO ayant recours à une connexion Internet par satellite qui permet de desservir l'ensemble de la base, y compris le Centre, à des coûts moins élevés ; b) la réduction prévue des effectifs pour l'exercice, qui se traduira par une baisse des frais liés aux services d'appui informatique. La diminution des ressources demandées est en partie contrebalancée par l'augmentation des dépenses prévues au titre du matériel informatique et du matériel de communication, qui est liée au remplacement du matériel servant à assurer la sécurité du mur d'enceinte ainsi que de matériel informatique et d'imprimantes approchant la fin de leur durée d'utilité ou l'ayant dépassée.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	(23,2)	(5,1 %)

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

98. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par la réduction des dépenses prévues au titre des vacataires par rapport à l'exercice 2021/22. Cette diminution est en partie contrebalancée par la hausse des dépenses prévues au titre des fournitures et services de formation, qui tient à : a) une augmentation, par rapport à l'exercice 2021/22, des ressources dont la Section de l'appui centralisé aux achats a besoin pour former le personnel qui vient de rejoindre l'équipe des achats afin qu'il acquière les compétences requises ; b) une augmentation des dépenses prévues au titre de la formation dans le domaine des communications et de l'informatique, les technologies ne cessant d'évoluer.

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

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

a) ouverture de crédits de 43 185 600 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023 ;

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 2023 ;

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 2023 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 2022 au 30 juin 2023.

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 75/294 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. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

(A/75/822/Add.9)

Demande ou recommandation

Tout en notant les liens existant entre les diverses entités dans le contexte de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement, le Comité consultatif estime qu'il faut préciser le rôle du Centre de déploiement et de soutien avancés et la nature de ses rapports hiérarchiques avec la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi et le Centre régional de services d'Entebbe en ce qui concerne l'appui fourni aux stocks de déploiement régional en matière de contrats et d'approvisionnement et son statut d'unité hébergée au sein du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement (par. 15).

Le Comité consultatif prend en outre note de la proposition de créer un stock de déploiement régional et rappelle qu'un rapport sur les stocks pour déploiement stratégique doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-seizième session. Il compte que les concepts et la gestion des stocks pour déploiement stratégique et des stocks régionaux, y compris une répartition explicite des rôles des deux centres de services dans la gestion des stocks, seront clairement définis afin d'éviter les doubles emplois et d'accroître l'efficacité et l'efficience de l'appui aux opérations de maintien de la paix. Les observations et recommandations du Comité concernant les propositions émanant de l'étude figurent dans son rapport sur les questions intéressant les

Mesures prises

Les attributions du Centre de déploiement et de soutien avancés ont été présentées à l'Assemblée générale dans le rapport du Secrétaire général sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe pour l'exercice 2021/22. En tant qu'unité hébergée du Centre de services régional, le Centre de déploiement et de soutien avancés relève du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement. La Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises relève de la Section du contrôle des mouvements de la Division de la logistique (Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement), la Cellule de l'appui aérien relève du Service des transports aériens de la Division de la logistique (Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement) et la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional fait rapport, par l'intermédiaire du (de la) Chef du Centre de déploiement et de soutien avancés, à la Division de la logistique du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, en étroite coordination avec la Section de l'appui à la planification et à l'approvisionnement de la Base de soutien logistique de Brindisi et sous son contrôle.

Le concept et les modalités de gestion des stocks pour déploiement stratégique et des stocks régionaux sont définis dans le nouveau concept de solutions pour déploiement stratégique, qui est décrit dans le budget de la Base de soutien logistique des Nations Unies pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023. Les stocks régionaux constituent l'un des trois principaux piliers (solutions centralisées pour déploiement stratégique, stocks régionaux et stocks gérés par les fournisseurs) du nouveau concept. En ce qui concerne ces stocks, des mesures initiales ont été prises pour déployer un premier lot de produits de base à Entebbe.

opérations de maintien de la paix en général ([A/75/822](#)) et dans son rapport sur l'exécution du budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 et le projet de budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022 de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) ([A/75/822/Add.10](#)) (par. 15).

Le Comité consultatif est d'avis que la désignation des unités hébergées et leurs rapports hiérarchiques devraient, par principe, être fondés sur des critères clairs, appliqués de manière cohérente dans l'ensemble du Siège et des centres de soutien. Il recommande donc que l'Assemblée générale demande au Secrétaire général d'élaborer une politique claire et cohérente en ce qui concerne les critères de création d'unités hébergées dans les entités des Nations Unies, y compris en ce qui concerne les rapports hiérarchiques et les délégations de pouvoirs (par. 16).

Selon la pratique en place depuis de nombreuses années, la désignation d'unité hébergée est employée lorsqu'une unité remplissant une fonction du Siège est basée dans un centre de services, principalement pour des raisons opérationnelles, mais conserve un rapport hiérarchique direct avec l'entité du Siège dont elle relève, qui définit l'orientation stratégique générale et garantit le respect du principe de responsabilité. Dans ce cadre, l'unité rend des comptes à l'entité dont elle relève et reçoit un appui administratif de l'entité qui l'accueille.

Le concept d'unités hébergées a été introduit dans le projet de budget de la Base de soutien logistique des Nations Unies pour l'exercice 2007/08 (voir [A/61/752](#), par. 15) et 5 unités hébergées de l'ancien Département des opérations de maintien de la paix ont été approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution [61/277](#). Le nombre de ces unités a évolué au fil des ans. Il y en a maintenant 4 à la Base de soutien logistique des Nations Unies et 2 au Centre de services régional.

Le Centre stratégique des opérations aériennes est l'une des unités hébergées. Il est situé à la Base de soutien logistique des Nations Unies, mais relève directement du Service des transports aériens de la Division de la logistique (Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Siège). Il a été approuvé en tant qu'unité hébergée et dans sa configuration actuelle par l'Assemblée générale dans sa résolution [71/294](#). L'objectif était de renforcer le programme d'aviation de l'Organisation en plaçant une unité opérationnelle stratégique dans un lieu central du point de vue des fuseaux horaires afin d'améliorer les interactions avec les missions et d'assurer une supervision stratégique des vols intermissions, de l'utilisation faite des avions et de l'exécution et du respect des contrats, ainsi qu'un suivi mondial des vols.

Le Comité consultatif réaffirme que les taux de vacance proposés doivent être conformes, dans la mesure du possible, aux taux effectifs. Lorsque les taux proposés sont différents des taux effectifs, il convient de justifier clairement le choix des taux utilisés dans les projets de

Les taux de vacance proposés pour 2022/23 tiennent compte des taux de vacance actuels, du plan de recrutement du Centre, des effectifs prévus à la fin de 2021/22 ainsi que de la proposition consistant à réduire les effectifs.

budget et les documents connexes (voir [A/74/73/Add.4](#), par. 17, et [A/73/755/Add.5](#), par. 21) (par. 27).

Le Comité consultatif compte que les futurs budgets et documents connexes contiendront systématiquement des informations détaillées concernant l'étude relative aux indicateurs de performance, les raisons des différents niveaux de performance, lorsqu'elles relèvent de la responsabilité des clients, et les efforts qui sont faits pour mieux satisfaire les clients (par. 37).

Le Comité a été informé que la réduction des activités de la MONUSCO due à l'amélioration des installations en République démocratique du Congo avait conduit le Département de l'appui opérationnel à entreprendre une étude sur un éventuel transfert des activités de la Mission en cas de liquidation et de retrait d'Entebbe. Il compte que les informations contenues dans l'étude seront fournies à l'Assemblée générale afin qu'elle les examine dans le cadre du projet de budget pour l'exercice 2022/23. Il formule d'autres observations et recommandations au paragraphe 23 de son rapport sur le financement du Centre ainsi que dans son rapport sur le financement de la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (par. 39).

Les indicateurs clés de performance du Centre ont été élaborés et revus en étroite collaboration avec les missions clientes. Ils correspondent aux résultats prévus dans les accords de prestation de services conclus entre le Centre et lesdites missions. Ils ont été élaborés en consultation avec les groupes d'utilisateurs, composés des responsables des ressources humaines et des responsables des finances, ainsi qu'avec le Conseil des clients du Centre de services régional, composé des chefs et des directeurs de l'appui aux missions, et ont reçu leur approbation. Le Centre et ses missions clientes ont défini les processus de bout en bout afin de faire ressortir les responsabilités des parties concernées. En ce qui concerne les enquêtes sur la satisfaction des clients, le Centre prend notamment les mesures ci-après pour tenir compte des commentaires reçus et pour améliorer la satisfaction des clients : a) il communique les résultats des enquêtes et sensibilise l'ensemble du personnel aux commentaires formulés par les missions clientes ; b) il élabore des plans d'action en vue de prendre des mesures dans les domaines présentant un intérêt particulier au vu des commentaires reçus ; c) il examine régulièrement tous les indicateurs clés de performance avec les missions clientes.

Le Centre a mis en place une gestion centralisée des demandes dans le cadre du pilier Services aux clients et commencé à mettre en service le dispositif de prestation de services, ce qui a conduit à l'adoption d'une approche à plusieurs niveaux de la gestion des demandes et a permis aux gammes de services de se concentrer sur le traitement des opérations.

L'étude en question a été entreprise en vue de formuler une proposition détaillée sur les attributions futures de plusieurs entités de la chaîne d'approvisionnement dans le cadre de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement au sens large et notamment sur les attributions du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements du Centre de services régional, qui a été remplacé pendant l'exercice 2021/22 par le Centre de déploiement et de soutien avancés. La MONUSCO ayant réduit sa présence à Entebbe, il a été envisagé de fournir des moyens supplémentaires par l'intermédiaire du Centre de déploiement et de soutien avancés afin de faciliter la gestion des mouvements de personnel et de marchandises. À l'heure actuelle, la Mission continue de gérer la Base d'appui d'Entebbe et ne prévoit pas de réduire davantage ses effectifs ou

sa présence à Entebbe au cours de l'exercice 2022/23. En fonction du futur mandat de la Mission qui sera décidé par le Conseil de sécurité, il sera envisagé d'établir une nouvelle stratégie relative aux opérations de la Base d'appui d'Entebbe, qui pourrait inclure un nouveau mémorandum d'accord, en cas de liquidation et de retrait de la MONUSCO.

B. Comité des commissaires aux comptes

Financement du Centre de services régional d'Entebbe

[A/75/5 \(Vol. II\)](#), chap. II, annexe II

Le Comité recommande que le Département de l'appui aux missions et le Centre de services régional d'Entebbe réexaminent l'objectif des indicateurs clés de performance et redéfinissent ceux-ci afin d'en faire un outil de gestion efficace ([A/72/5 \(Vol. II\)](#), chap. II, par. 208).

Le Comité recommande que l'Administration procède à un examen visant à recenser les cas où des remboursements mensuels au titre des mesures de sécurité applicables au domicile ont été indûment accordés à des membres du personnel jusqu'en 1999, recouvre les sommes versées le cas échéant et prenne des mesures pour éviter que de tels incidents ne se reproduisent ([A/74/5 \(Vol. II\)](#), chap. II, par. 59).

Le Comité recommande que l'Administration propose de nouvelles modalités de financement concernant les entités fournissant un appui aux opérations de maintien de la paix, à savoir les départements du Siège, le Centre de services régional d'Entebbe et la Base de soutien logistique des Nations Unies, pour tenir compte du fait que la Base et le Centre sont subordonnés au Département de l'appui opérationnel, qui depuis la réforme de la gestion est au service de l'ensemble du Secrétariat ([A/74/5 \(Vol. II\)](#), chap. II, par. 242).

L'Administration a mis en place de nouveaux rapports conçus de façon à décomposer les processus par étape et par acteur, tout en gardant une perspective globale de bout en bout. La recommandation a été appliquée.

Le Centre de services régional d'Entebbe a rendu plus strictes les procédures associées aux tableaux de bord mensuels de contrôle interne s'agissant du remboursement au titre des mesures de sécurité. Toutes les opérations sont passées en revues par un(e) chef d'équipe avant traitement par le (la) partenaire des ressources humaines. On veille à ce qu'il soit mis fin aux remboursements mensuels au titre de la sécurité de membres du personnel cessant leur service ou réaffectés le mois où le changement de situation intervient. Le Centre a procédé à un examen pour recenser les cas où des membres du personnel s'étaient vu accorder de manière injustifiée des remboursements mensuels pour des mesures de sécurité applicables au domicile. Sur la base de cet examen, les dates de fin indéfinies ont été rectifiées dans Umoja et les trop-payés seront recouvrés par déduction sur les traitements. La recommandation est considérée comme appliquée.

L'Administration a soumis une proposition ([A/74/761](#)) visant à établir un nouveau modèle de financement pour le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel. L'Assemblée générale ne s'est pas encore prononcée sur le rapport.

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 :

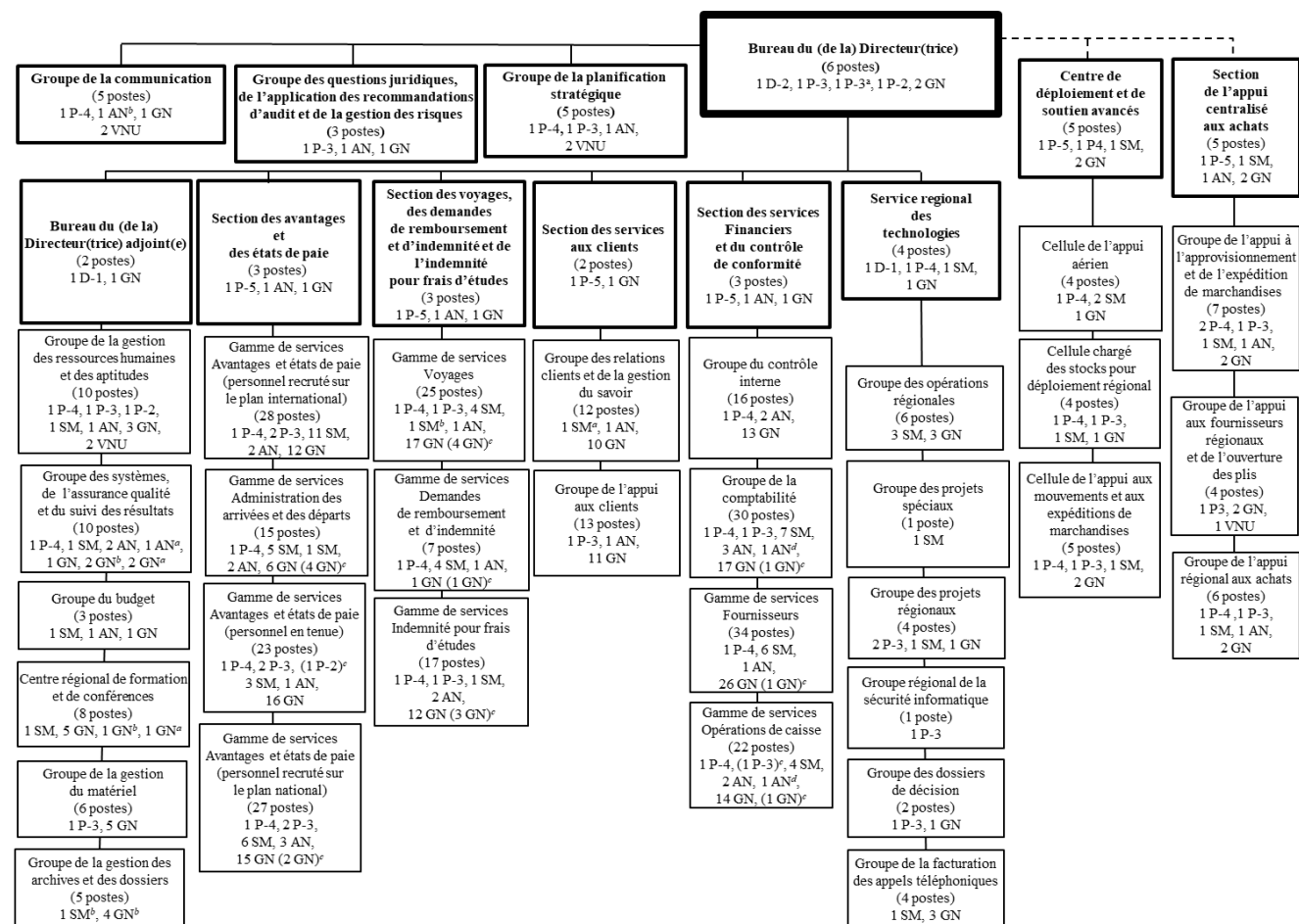
- **Mandat** : variations liées à la modification de la portée ou de la nature du mandat, ou à une révision des réalisations escomptées dans le cadre du mandat ;

- **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 devant permettre d'obtenir les résultats attendus avec plus d'efficacité (par exemple révision des priorités ou ajout de produits) ou avec plus d'efficience (par exemple réduction des effectifs ou des moyens nécessaires à l'exécution des produits sans incidence sur les produits) ou liées à des problèmes qui apparaissent au stade de l'exécution (par exemple sous-estimation du coût ou du volume des moyens nécessaires à l'exécution des produits ou retards dans le recrutement).

Annexe II

Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)

Projet d'organigramme pour 2022/23



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 = Volontaires des Nations Unies.

^a Transfert de poste.

^b Réaffectation de poste.

^c Suppression de poste.

^d Transformation de poste.

Annexe III

Nombre d'opérations 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>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des arrivées et des départs	1	Dynamique	B	901	0,932	840	623,50	523 689,12	8 728,15	1 246,88	6,14
Administration des arrivées et des départs	2	Dynamique	B	225	0,932	209	70,00	14 659,43	244,32	34,90	0,17
Administration des arrivées et des départs	3	Dynamique	B	808	0,932	753	125,00	94 164,62	1 569,41	224,20	1,10
Administration des arrivées et des départs	4	Dynamique	B	337	0,932	314	174,00	54 715,48	911,92	130,27	0,64
Administration des arrivées et des départs	5	Dynamique	B	651	0,932	607	138,75	84 235,79	1 403,93	200,56	0,99
Administration des arrivées et des départs	6	Dynamique	B	59	0,932	55	35,00	1 937,63	32,29	4,61	0,02
Administration des arrivées et des départs	7	Dynamique	B	2 184	0,932	2035	55,25	112 460,71	1 874,35	267,76	1,32
Administration des arrivées et des départs	8	Dynamique	B	1 359	0,932	1267	33,00	41 803,56	696,73	99,53	0,49
Administration des arrivées et des départs	9	Dynamique	B	252	0,932	235	13,75	3 234,51	53,91	7,70	0,04
Administration des arrivées et des départs	10	Dynamique	B	1 325	0,932	1235	158,25	195 481,92	3 258,03	465,43	2,29
Administration des arrivées et des départs	11	Dynamique	B	0	0,932	0	70,00	26,10	0,43	0,06	0,00
Administration des arrivées et des départs	12	Dynamique	B	457	0,932	425	60,50	25 740,21	429,00	61,29	0,30
Administration des arrivées et des départs	13	Dynamique	B	64	0,932	59	16,50	976,50	16,28	2,33	0,01

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des arrivées et des départs	14	Statique	X	52	1,000	52	620,00	32 240,00	537,33	76,76	0,38
Administration des arrivées et des départs	15	Dynamique	B	657	0,932	612	25,00	15 311,36	255,19	36,46	0,18
Administration des arrivées et des départs	16	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											15,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	1	Dynamique	B	2	0,932	2	40,00	67,10	1,12	0,16	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	2	Dynamique	B	3 431	0,932	3 198	35,00	111 929,01	1 865,48	266,50	1,31
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	3	Dynamique	B	223	0,932	208	42,00	8 733,03	145,55	20,79	0,10
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	4	Dynamique	B	3 444	0,932	3 209	31,50	101 097,21	1 684,95	240,71	1,19
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	5	Dynamique	B	547	0,932	510	66,00	33 628,61	560,48	80,07	0,39
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	6	Dynamique	B	149	0,932	139	24,00	3 330,60	55,51	7,93	0,04
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	7	Dynamique	B	11	0,932	10	15,00	152,38	2,54	0,36	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	8	Dynamique	B	175	0,932	163	42,00	6 861,94	114,37	16,34	0,08

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	9	Dynamique	B	1 491	0,932	1 395	73,00	101 441,68	1 690,69	241,53	1,19
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	10	Dynamique	B	796	0,932	744	32,50	24 107,81	401,80	57,40	0,28
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	11	Dynamique	B	82	0,932	77	10,00	763,31	12,72	1,82	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	12	Dynamique	B	2 467	0,932	2 308	10,00	22 995,70	383,26	54,75	0,27
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	13	Dynamique	B	28	0,932	27	20,00	529,38	8,82	1,26	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	14	Dynamique	B	340	0,932	318	15,00	4 750,40	79,17	11,31	0,06
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	15	Dynamique	B	1 740	0,932	1 627	54,00	87 555,62	1 459,26	208,47	1,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	16	Dynamique	B	387	0,932	362	22,50	8 113,29	135,22	19,32	0,10
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	17	Dynamique	B	0	0,932	0	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	18	Dynamique	B	242	0,932	226	20,00	4 507,15	75,12	10,73	0,05
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	19	Dynamique	B	75	0,932	70	5,00	349,50	5,83	0,83	0,00

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	20	Dynamique	B	2 070	0,932	1 936	50,00	96 438,70	1 607,31	229,62	1,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	21	Dynamique	B	8445	0,932	7899	40,50	318 749,87	5 312,50	758,93	3,74
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	22	Dynamique	B	11 133	0,932	10 414	28,57	296 463,87	4 941,06	705,87	3,48
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	23	Dynamique	B	664	0,932	621	10,00	6 188,13	103,14	14,73	0,07
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	24	Dynamique	B	3 145	0,932	2 941	19,00	55 684,58	928,08	132,58	0,65
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	25	Dynamique	B	18	0,932	17	15,00	250,24	4,17	0,60	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	26	Dynamique	B	51	0,932	48	20,00	952,50	15,88	2,27	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	27	Dynamique	B	23 291	0,932	21 786	23,00	499 255,16	8 320,92	1 188,70	5,86
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	28	Dynamique	B	24 824	0,932	23 220	3,00	69 406,51	1 156,78	165,25	0,81
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	29	Dynamique	B	651	0,932	609	22,50	13 659,86	227,66	32,52	0,16
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	30	Dynamique	B	24	0,932	22	102,00	2 265,47	37,76	5,39	0,03

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	31	Dynamique	B	3 600	0,932	3 367	39,00	130 852,80	2 180,88	311,55	1,53
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	32	Dynamique	E	235	0,857	202	1 197,86	241 447,75	4 024,13	574,88	2,83
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	33	Dynamique	B	542	0,935	507	25,00	12 627,35	210,46	30,07	0,15
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	34	Dynamique	B	280	0,935	261	25,00	6 512,40	108,54	15,51	0,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	35	Dynamique	B	651	0,935	609	55,00	33 390,76	556,51	79,50	0,39
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	37	Statique	X	1,00	1,000	1,00					1,00
Total partiel											28,04
Services de niveau 2b	36	Dynamique	X	3,00	1,000	3,00					3,00
Total partiel											3,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	1	Dynamique	C	71	0,883	63	35,00	2 200,09	36,67	5,24	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	2	Dynamique	C	5 823	0,883	5 141	18,00	92 540,79	1 542,35	220,34	1,09
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	3	Dynamique	C	488	0,883	431	42,00	18 106,21	301,77	43,11	0,21

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	4	Dynamique	C	230	0,883	203	11,50	2 331,10	38,85	5,55	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	5	Dynamique	C	8 381	0,883	7 399	21,00	155 385,98	2 589,77	369,97	1,82
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	6	Dynamique	C	5 010	0,883	4423	36,00	159 238,87	2 653,98	379,14	1,87
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	7	Dynamique	C	30	0,883	26	25,00	657,73	10,96	1,57	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	8	Dynamique	C	998	0,883	881	22,00	19 380,18	323,00	46,14	0,23
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	9	Dynamique	C	33	0,883	29	25,00	728,36	12,14	1,73	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	10	Dynamique	C	855	0,883	755	18,00	13 587,21	226,45	32,35	0,16
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	11	Dynamique	C	964	0,883	851	92,00	78 290,91	1 304,85	186,41	0,92
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	12	Dynamique	C	669	0,883	590	40,00	23 618,25	393,64	56,23	0,28
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	13	Dynamique	C	137	0,883	121	22,25	2 683,32	44,72	6,39	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	14	Dynamique	C	2	0,883	2	21,50	37,96	0,63	0,09	0,00

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	15	Dynamique	C	0	0,883	0	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	16	Dynamique	C	0	0,883	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	17	Dynamique	E	241	0,857	207	90,00	18 606,86	310,11	44,30	0,22
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	18	Dynamique	C	2 052	0,883	1 811	16,00	28 981,80	483,03	69,00	0,34
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	19	Dynamique	C	0	0,883	0	20,00	7,06	0,12	0,02	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	20	Dynamique	C	251	0,883	222	20,00	4 431,95	73,87	10,55	0,05
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	21	Dynamique	C	787	0,883	695	25,00	17 379,09	289,65	41,38	0,20
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	22	Dynamique	C	27 054	0,883	23 885	10,00	238 850,53	3 980,84	568,69	2,80
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	23	Dynamique	C	871	0,883	769	25,50	19 606,50	326,77	46,68	0,23
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	24	Dynamique	C	1 580	0,883	1 394	21,50	29 981,24	499,69	71,38	0,35
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	25	Dynamique	C	0	0,883	0	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	26	Dynamique	C	812	0,883	717	27,00	19 358,19	322,64	46,09	0,23
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	27	Dynamique	C	11	0,883	10	102,00	990,57	16,51	2,36	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	28	Statique	X	24	1,000	24	30 772,50	738 540,00	12 309,00	1 758,43	8,66
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29a	Dynamique	C	846	0,883	747	30,00	22 417,56	373,63	53,38	0,26
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29b	Statique	X	266	1,000	266	150,00	39 930,00	665,50	95,07	0,47
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	30	Dynamique	C	23 784	0,883	20 998	2,75	57 744,30	962,40	137,49	0,68
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	31	Dynamique	C	269	0,883	238	45,00	10 702,90	178,38	25,48	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	32	Dynamique	C	1 097	0,883	968	294,00	284 738,03	4 745,63	677,95	3,34
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	33	Dynamique	C	144	0,883	127	552,00	70 176,72	1 169,61	167,09	0,82
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	34	Dynamique	C	934	0,883	825	20,43	16 846,39	280,77	40,11	0,20
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	35	Dynamique	C	1 160	0,883	1 024	20,43	20 922,71	348,71	49,82	0,25

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	36	Dynamique	C	596	0,883	526	20,39	10 728,90	178,81	25,54	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	37	Dynamique	C	691	0,883	610	20,40	12 445,14	207,42	29,63	0,15
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	38	Statique	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	39	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											27,31
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	1	Dynamique	D	3 864	0,926	3 578	60,00	214 675,37	3 577,92	511,13	2,52
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	2	Dynamique	D	9 854	0,926	9 125	22,50	205 306,45	3 421,77	488,82	2,41
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3a	Statique	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3b	Dynamique	D	7 383	0,926	6 836	3,00	20 509,23	341,82	48,83	0,24
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	4	Dynamique	D	4 966	0,926	4 599	45,00	206 939,93	3 449,00	492,71	2,43
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	5	Dynamique	D	6 183	0,926	5 726	1,50	8 588,43	143,14	20,45	0,10
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	6	Statique	X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	7a	Dynamique	D	11 081	0,926	10 261	30,00	307 839,52	5 130,66	732,95	3,61
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	7b	Statique	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	8	Dynamique	D	2 966	0,926	2 746	30,00	82 389,44	1 373,16	196,17	0,97
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	9	Dynamique	D	4 581	0,926	4 242	60,00	254 509,28	4 241,82	605,97	2,99
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	10	Dynamique	D	1 432	0,926	1 326	60,00	79 549,20	1 325,82	189,40	0,93
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	11	Dynamique	D	4 039	0,926	3 740	5,00	18 700,80	311,68	44,53	0,22
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	12	Statique	X	0,5	1,000	0,5					0,50
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	13	Statique	X	1,0	1,000	1,0					1,00
Total partiel											23,38
Voyages	1	Dynamique	A	4 304	0,912	3 925	87,50	343 427,28	5 723,79	817,68	4,03
Voyages	2	Dynamique	B	8 972	0,932	8 362	54,50	455 744,09	7 595,73	1 085,10	5,35
Voyages	3	Dynamique	D	5 656	0,926	5 237	22,92	120 031,88	2 000,53	285,79	1,41
Voyages	4	Dynamique	D	5 781	0,926	5 353	30,90	165 416,93	2 756,95	393,85	1,94
Voyages	5	Dynamique	D	8 764	0,926	8 115	27,50	223 165,07	3 719,42	531,35	2,62
Voyages	6	Dynamique	D	5 656	0,926	5 237	34,50	180 676,26	3 011,27	430,18	2,12
Voyages	7	Dynamique	D	5 781	0,926	5 353	29,00	155 245,66	2 587,43	369,63	1,82
Voyages	8	Dynamique	D	11 437	0,926	10 590	10,00	105 902,92	1 765,05	252,15	1,24
Voyages	9	Statique	X	3	1,000	3				0,00	3,00
Voyages	10	Statique	X	1	1,000	1				0,00	1,00
Total partiel											24,52
Demandes de remboursement et d'indemnité	1	Dynamique	B	3 931	0,932	3 664	12,00	43 968,78	732,81	104,69	0,52
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	Dynamique	A	4 184	0,912	3 816	21,00	80 135,80	1 335,60	190,80	0,94

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Demandes de remboursement et d'indemnité	3	Dynamique	A	11 688	0,912	10 659	17,00	181 206,10	3 020,10	431,44	2,13
Demandes de remboursement et d'indemnité	4	Dynamique	D	3 528	0,926	3 267	40,00	130 680,82	2 178,01	311,14	1,53
Demandes de remboursement et d'indemnité	5	Dynamique	D	113	0,926	104	17,00	1 770,98	29,52	4,22	0,02
Demandes de remboursement et d'indemnité	6	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											7,13
Indemnité pour frais d'études	1	Dynamique	B	7 457	0,932	6 950	199,29	1 385 002,00	23 083,37	3 297,62	16,24
Indemnité pour frais d'études	2	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											17,24
Opérations de caisse	1a	Statique	X	19 100	1,000	19 100	15,00	286 500,00	4 775,00	682,14	3,36
Opérations de caisse	1b	Dynamique	A	85 748	0,912	78 202	1,20	93 842,10	1 564,03	223,43	1,10
Opérations de caisse	1c	Dynamique	A	257 155	0,912	234 525	1,60	375 240,43	6 254,01	893,43	4,40
Opérations de caisse	2a	Statique	X	6 500	1,000	6 500	45,00	292 500,00	4 875,00	696,43	3,43
Opérations de caisse	2b	Dynamique	A	12 001	0,912	10 945	30,00	328 344,62	5 472,41	781,77	3,85
Opérations de caisse	3	Dynamique	A	579	0,912	528	55,00	29 042,64	484,04	69,15	0,34
Opérations de caisse	4	Statique	X	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43	0,14
Opérations de caisse	5	Statique	X	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00	0,23
Opérations de caisse	6a	Statique	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76	0,15
Opérations de caisse	6b	Dynamique	A	16 441	0,912	14 994	1,00	14 994,01	249,90	35,70	0,18

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Opérations de caisse	7a	Statique	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
Opérations de caisse	7b	Dynamique	A	17 164	0,912	15 654	13,25	207 409,78	3 456,83	493,83	2,43
Opérations de caisse	7c	Dynamique	A	17 429	0,912	15 895	5,00	79 474,42	1 324,57	189,22	0,93
Opérations de caisse	8	Dynamique	A	1 453	0,912	1 325	7,50	9 937,84	165,63	23,66	0,12
Opérations de caisse	9	Statique	X	1	1,000	1	10,00	10,00	0,17	0,02	0,00
Opérations de caisse	10	Statique	X	1	1,000	1	25,00	25,00	0,42	0,06	0,00
Opérations de caisse	11	Statique	X	1	1,000	1	65,00	65,00	1,08	0,15	0,00
Opérations de caisse	12	Statique	X	250	1,000	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43	0,35
Opérations de caisse	13	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											22,45
Fournisseurs	1	Dynamique	A	37 561	0,912	34 255	40,60	1 390 764,59	23 179,41	3 311,34	16,31
Fournisseurs	2	Dynamique	A	6 827	0,912	6 226	39,50	245 927,92	4 098,80	585,54	2,88
Fournisseurs	3a	Dynamique	A	14 484	0,912	13 209	23,00	303 818,48	5 063,64	723,38	3,56
Fournisseurs	3b	Dynamique	A	2 139	0,912	1 950	23,00	44 861,44	747,69	106,81	0,53
Fournisseurs	4	Dynamique	D	3 840	0,926	3 556	44,00	156 452,89	2 607,55	372,51	1,84
Fournisseurs	5	Dynamique	A	10 069	0,912	9 183	15,00	137 734,08	2 295,57	327,94	1,62
Fournisseurs	6	Dynamique	A	42 999	0,912	39 215	13,00	509 796,14	8 496,60	1 213,80	5,98
Fournisseurs	7	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											33,72
Contrôle interne	1	Dynamique	A	1 986	0,912	1 812	451,48	817 899,72	13 631,66	1 947,38	9,59
Contrôle interne	2	Dynamique	A	457	0,912	416	212,60	88 530,72	1 475,51	210,79	1,04
Contrôle interne	3	Statique	X	12	1,000	12	810,00	9 720,00	162,00	23,14	0,11
Contrôle interne	4	Statique	X	12	1,000	12	570,00	6 840,00	114,00	16,29	0,08
Contrôle interne	5	Statique	X	12	1,000	12	930,00	11 160,00	186,00	26,57	0,13
Contrôle interne	6	Statique	X	4	1,000	4	900,00	3 600,00	60,00	8,57	0,04
Contrôle interne	7	Statique	X	74	1,000	74	2 931,75	218 122,20	3 635,37	519,34	2,56
Contrôle interne	8	Statique	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient^a</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2018/19, 2019/20 et 2020/21) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Contrôle interne	9	Statique	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
Contrôle interne	10	Statique	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
Contrôle interne	11	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											15,61
Comptabilité	1	Dynamique	F	20	1,000	20	9 670,29	203 544,22	3 392,40	484,63	2,39
Comptabilité	2	Dynamique	F	252	1,000	252	245,40	64 438,11	1 073,97	153,42	0,76
Comptabilité	3	Dynamique	F	252	1,000	252	900,00	236 325,60	3 938,76	562,68	2,77
Comptabilité	4	Dynamique	G	1 722	0,875	1 506	77,50	116 749,39	1 945,82	277,97	1,37
Comptabilité	5	Dynamique	G	775	0,875	678	20,00	13 557,99	225,97	32,28	0,16
Comptabilité	6	Dynamique	G	114	0,875	100	454,00	45 220,95	753,68	107,67	0,53
Comptabilité	7	Statique	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32
Comptabilité	8	Statique	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29
Comptabilité	9	Statique	X	90	1,000	90	30,00	2 697,90	44,97	6,42	0,03
Comptabilité	10	Dynamique	E	5 250	0,857	4 500	330,00	1 484 752,50	24 745,88	3 535,13	17,41
Comptabilité	11	Statique	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04
Comptabilité	12	Statique	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01
Comptabilité	13	Dynamique	E	473	0,857	405	348,76	141 314,70	2 355,24	336,46	1,66
Comptabilité	14	Dynamique	G	96	0,875	84	60,00	5 040,00	84,00	12,00	0,06
Comptabilité	15	Statique	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79
Comptabilité	16	Dynamique	F	248	1,000	248	150,00	38 824,92	647,08	92,44	0,46
Comptabilité	17	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											30,05
Total (arrondi)											247

^a Le Centre de services régional a procédé à un examen approfondi de tous les services correspondant aux différentes gammes. Il s'agissait notamment de déterminer quels étaient les services fournis et si ceux-ci étaient dynamiques, c'est-à-dire s'ils variaient en fonction des mouvements de personnel dans les missions clientes, et d'établir les coefficients. Les catégories de coefficients sont les suivantes : A = tous les membres du personnel ; B = les membres du personnel recrutés sur le plan international ; C = les membres du personnel recrutés sur le plan national ; D = les membres du personnel en tenue ; E = le nombre d'entités clientes bénéficiant des services ; F = le nombre d'entités clientes bénéficiant des services, y compris les missions liquidées ; G = le nombre de missions de maintien de la paix clientes bénéficiant des services ; X = pas de coefficient.