



Assemblée générale

Distr. générale
29 novembre 2022
Français
Original : anglais

Soixante-dix-septième session

Point 151 de l'ordre du jour

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

Exécution du budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	4
II. Exécution du mandat.	4
A. Considérations générales	4
B. Utilisation des crédits	5
C. Activités d'appui de la mission	9
D. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional	10
E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	11
F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	11
III. Exécution du budget	59
A. Ressources financières	59
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources	60
C. Évolution des dépenses mensuelles	60
D. Autres produits et ajustements, et avances internes	61
IV. Analyse des écarts	61
V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	64
VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution 75/294	65



Résumé

La corrélation entre les dépenses de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022 et l'objectif du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) est mise en évidence dans le tableau axé sur les résultats portant sur la composante Appui.

Au cours de l'exercice, les dépenses du Centre de services régional se sont élevées à 39,8 millions de dollars, soit un taux d'exécution du budget de 99 % (pour l'exercice 2020/21, les dépenses s'étaient chiffrées à 36,3 millions de dollars et le taux d'exécution avait été de 98 %).

Le dépassement des crédits au titre du personnel civil (0,5 million de dollars) a été compensé par une sous-utilisation des crédits au titre des dépenses opérationnelles (1,0 million de dollars). Il s'explique par l'application, depuis janvier 2022, du nouveau barème des traitements du personnel recruté sur le plan international, par le relèvement de l'indemnité de poste versée dans le lieu d'affectation et par l'entrée en vigueur, en novembre 2021, du nouveau barème des traitements du personnel recruté sur le plan national. L'existence d'un solde inutilisé au titre des dépenses opérationnelles s'explique principalement par le fait que les dépenses ont été moins élevées que prévu au titre de l'entretien des locaux, des voyages officiels et des services de vacataires, en raison des restrictions liées à la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19), et au titre des communications et de l'informatique, en raison de dépenses inférieures aux prévisions pour les services Internet.

Exécution du budget : ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022.)

Catégorie	Montant alloué	Dépenses	Écart	
			Montant	Pourcentage
Militaires et personnel de police	–	–	–	–
Personnel civil	33 049,5	33 579,3	(529,8)	(1,6)
Dépenses opérationnelles	7 222,8	6 172,1	1 050,7	14,5
Montant brut	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3
Recettes provenant des contributions du personnel	3 893,2	3 976,2	(83,0)	(2,1)
Montant net	36 379,1	35 775,2	603,9	1,7
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3

Exécution du budget : ressources humaines

Catégorie	Effectif approuvé ^a	Effectif réel (moyenne)	Taux de vacance (pourcentage) ^b
Personnel recruté sur le plan international	137	120	12,4
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs	36	32	11,1
Agents des services généraux	244	209	14,3

<i>Catégorie</i>	<i>Effectif approuvé^a</i>	<i>Effectif réel (moyenne)</i>	<i>Taux de vacance (pourcentage)^b</i>
Volontaires des Nations Unies			
Volontaires recrutés sur le plan international	6	5	16,7
Volontaires recrutés sur le plan national	1	1	0,0

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé.

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

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

I. Introduction

1. Présenté dans le rapport du Secrétaire général en date du 22 février 2021 (A/75/770), le projet de budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022 (exercice 2021/22) s'élevait à 40 651 600 dollars (montant net : 36 758 400 dollars). Il devait permettre de financer les dépenses afférentes à 137 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 280 fonctionnaires recrutés sur le plan national (dont 36 administrateurs) et 7 Volontaires des Nations Unies.
2. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé que l'Assemblée générale ouvre des crédits d'un montant brut de 40 422 300 dollars aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2021/22 [A/75/822/Add.9, par. 42 a)].
3. Par sa résolution 75/294, l'Assemblée générale a ouvert des crédits d'un montant brut de 40 272 300 dollars (montant net : 36 379 100 dollars) aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2021/22. Dans la même résolution, elle a décidé qu'un montant de 38 293 700 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en cours pour l'exercice 2021/22 et qu'un montant de 1 820 200 dollars, qui représentait la part à la charge des missions politiques spéciales clientes, serait prélevé sur les crédits ouverts au chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de 2022, crédits qu'elle avait approuvés dans ses résolutions 76/247 A à C.

II. Exécution du mandat

A. Considérations générales

4. Établi en juillet 2010 en application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale, le Centre de services régional d'Entebbe fournit des services partagés aux missions opérant dans la région, dans le cadre de la stratégie globale d'appui aux missions.
5. Dans sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre.
6. La stratégie et l'objectif du Centre de services régional consistent à tirer parti des synergies et des économies d'échelle de manière à apporter un appui efficace et efficient et à réduire ou éliminer les doubles emplois et les goulets d'étranglement dans les services logistiques, administratifs et financiers fournis à toutes les missions opérant en Afrique, de sorte qu'elles puissent s'acquitter efficacement de leur mandat. Les activités de traitement administratif n'exigeant pas une présence sur place et afférentes aux ressources humaines, aux services financiers, aux transports, aux mouvements de personnel et au fret ainsi qu'à l'informatique et aux communications ont ainsi été regroupées au Centre. La centralisation de ces activités a donné lieu à des possibilités d'intégration, de spécialisation, d'uniformisation et de reconfiguration des processus. Pendant l'exercice 2021/22, ces objectifs sont restés inchangés.
7. Au fil des ans, le Centre a obtenu d'importants résultats mesurables pour l'Organisation et a pris de l'ampleur, étoffant progressivement sa clientèle, qui est passée de 6 missions en 2010 à 19 entités clientes en 2021/22. Il fournit ainsi une

gamme complète de services de traitement administratif à ses clients, à savoir 8 missions de maintien de la paix et opérations d'appui, 9 missions politiques spéciales, 1 bureau et sa propre équipe, comme indiqué ci-après :

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

b) pour ce qui est des missions politiques spéciales, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale (BRENUAC), le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM), le Groupe d'experts sur la Somalie, la Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL), le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), la Commission mixte Cameroun-Nigéria et la 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 ;

d) l'équipe du Centre.

8. En outre, le Centre a appuyé les activités postérieures à la liquidation du Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS), de la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola (MINUAUCE) et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi.

9. On trouvera dans le présent rapport une évaluation des résultats de l'exercice 2021/22, effectuée sur la base des tableaux axés sur les résultats présentés dans le budget. En particulier, y sont mis en regard, d'une part, les indicateurs de succès effectifs – qui mesurent les progrès accomplis pendant l'exercice par rapport aux réalisations escomptées – et les indicateurs de succès prévus, et, d'autre part, les produits exécutés et les produits prévus.

B. Utilisation des crédits

10. Au cours de l'exercice 2021/22, le Centre a continué de fournir à ses missions clientes des services efficaces et modulables dans les domaines suivants : ressources humaines, finances, voyages, mouvements de personnel et de marchandises, passation des marchés et appui concernant l'informatique et les communications. Il a apporté son concours à l'ensemble des missions de maintien de la paix et missions politiques spéciales opérant en Afrique, qui représentent 62 % de l'ensemble des opérations des Nations Unies sur le terrain, et fourni des services à plus de 16 496 personnes, qu'il s'agisse des membres du personnel recrutés sur les plans international et national ou des membres du personnel en tenue.

11. Soucieux de maximiser les gains d'efficacité en ne recourant à aucune ressource supplémentaire, le Centre a également pris en charge l'administration du personnel d'autres entités, dont le Service de la lutte antimines dans divers lieux d'affectation

hors Siège, les antennes régionales du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies situées à Entebbe et à Goma (République démocratique du Congo), le Bureau de l'administration de la justice à Entebbe et à Goma et le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) à Entebbe, ainsi que des membres du personnel temporaire (autre que pour les réunions) affectés aux entités clientes.

12. Le Centre a appuyé les activités de liquidation et les formalités postérieures à la liquidation de plusieurs entités clientes, notamment la MINUAD, le BINUGBIS, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et la MINUAUCE. Il a également apporté un soutien à la MINUATS, qui a été créée en juin 2020 et a élargi ses activités au cours de l'exercice.

13. En outre, en coordination avec le Bureau de l'informatique et des communications, le Centre a continué de contribuer à la réalisation de la stratégie Informatique et communications et de se concerter avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement en vue d'incorporer le Centre de déploiement et de soutien avancés dans la structure de la chaîne d'approvisionnement.

14. Dans un souci d'optimisation des ressources de l'Organisation, le Centre a obtenu des escomptes pour règlement anticipé d'une valeur de 5,9 millions de dollars en effectuant dans les délais les paiements dus aux fournisseurs au nom de toutes ses missions clientes. En effet, l'Organisation bénéficie de réductions lorsque les montants exigés sont réglés avant la date d'échéance des factures.

15. Dans la structure de gouvernance du Centre de services régional, les fonctions de gouvernance directe et de contrôle stratégique reviennent toujours aux hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, la direction du Centre étant quant à elle toujours chargée d'en assurer la gestion courante. Cette structure de gouvernance consiste en un comité directeur, qui est dirigé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui, des représentants et représentantes du Département de l'appui opérationnel et du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Directeur du Centre, le Chef du Bureau d'appui commun de Koweït, et les présidents 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 pour évaluer les résultats obtenus, donner des orientations et prendre des décisions sur des questions clés concernant le Centre et le Bureau d'appui commun de Koweït. Il a tenu une réunion en ligne le 13 décembre 2021, puis une réunion en présentiel les 13 et 14 septembre 2022, à Entebbe, concernant l'exercice considéré.

16. Au cours de l'exercice, la vision stratégique du Centre est restée alignée sur celle du Département de l'appui opérationnel en ce qui concerne le soutien aux clients et aux partenaires. Le Centre a continué : a) d'améliorer les services fournis en achevant la mise en place du dispositif de prestation de services dans toutes les entités clientes ; b) d'examiner les moyens de rationaliser et de simplifier les processus existants et d'introduire des méthodes innovantes, en se dotant de solutions techniques et numériques qui permettent d'améliorer la performance, l'expérience client, la gestion des relations et les échanges avec les parties prenantes ; c) de renforcer la stratégie de planification des effectifs à long terme, qui est davantage axée sur le renforcement des capacités, le transfert des connaissances et la continuité des opérations ; d) de rehausser l'expérience et la motivation du personnel par la délégation de pouvoirs, le dialogue et le perfectionnement professionnel.

17. Comme suite aux recommandations du 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](#)) que l'Assemblée générale a fait siennes dans ses résolutions [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#), [74/281](#) et [75/294](#), et compte tenu des

recommandations du Comité des commissaires aux comptes, le Centre de services régional a mis en œuvre un nouveau dispositif de modulation de ressources qui porte sur les composantes des gammes de services chargées des services de traitement administratif de base et des services directs. Ce dispositif tient également compte de l'analyse des équivalents plein temps sur la base du temps consacré à chaque transaction, des volumes annuels prévus ainsi que des effectifs autorisés pour l'ensemble des entités clientes en 2021/22.

18. Le Centre de déploiement et de soutien avancés a réalisé des gains d'efficacité en proposant des services d'appui logistique. Il a notamment coordonné l'envoi de matériel et d'articles médicaux du BANUS à la FISNUA dans le cadre d'un contrat avantageux relatif aux opérations de transit de Mogadiscio à Entebbe. Il a procédé à l'envoi groupé des mêmes ressources d'Entebbe à Wau (Soudan du Sud), en mettant à profit les services aériens du Programme alimentaire mondial (PAM), de manière à alléger les tâches logistiques de la FISNUA pendant sa période de reconfiguration. Il a coordonné l'acheminement de carburant par fret aérien d'Entebbe à Bangui afin d'aider la MINUSCA à faire face à d'importantes pénuries de carburant, aggravées par les perturbations de la chaîne d'approvisionnement mondiale. Il a également joué un rôle de premier plan dans la coordination des activités de liquidation résiduelles de la MINUAD liées au mouvement des contingents et du matériel et accompli des progrès considérables en vue du règlement rapide des problèmes se posant de longue date.

19. Au cours de l'exercice 2021/22, le Centre de déploiement et de soutien avancés, qui est une unité hébergée du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel, a repris certaines des fonctions qui étaient auparavant exercées par l'ancien Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements pour le compte de la Section du contrôle des mouvements et du Service du transport aérien (qui relèvent tous les deux du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement) ainsi que du Centre stratégique des opérations aériennes de Brindisi (Italie). Il a notamment veillé à faciliter le transport, dans la région de l'Afrique de l'Est, des contingents et du personnel de police des pays qui en fournissent, et traité les factures relatives aux contrats d'affrètement à long terme et les paiements correspondants. Dans le cadre de l'action menée pour informer les missions et les entités clientes, une note de cadrage exposant la vision et le rôle du Centre de déploiement et de soutien avancés a été élaborée ; celle-ci devrait être publiée au cours de l'exercice en cours. Dans ce cadre, le Centre s'est entretenu avec les bureaux partenaires afin de délimiter ses fonctions. Les discussions engagées avec la Section du contrôle des mouvements au sujet des attributions relatives aux opérations de transit du matériel appartenant à l'ONU et du matériel appartenant aux contingents ont été menées à bonne fin, tandis que les échanges se poursuivent avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) concernant la liquidation des stocks pour déploiement stratégique et des stocks pour déploiement régional, ainsi qu'avec la Cellule de l'appui aérien du Centre de déploiement et de soutien avancés. La mise en place des stocks pour déploiement régional a progressé. Ainsi, dans le cadre de la première phase du déploiement, 25 blocs sanitaires ont été acheminés de la Base de soutien logistique au Centre de services régional en septembre 2022.

Incidence de la pandémie de COVID-19

20. Au cours de l'exercice 2021/22, la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) a continué d'avoir des répercussions sur le Centre et ses missions clientes, quoique dans une mesure moindre que lors de l'exercice précédent. Au début de l'exercice, le Gouvernement hôte a mis en place un deuxième confinement dans le pays, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre de membres du personnel du Centre

présents à la Base d'appui d'Entebbe. Les membres du personnel sont progressivement revenus dans les locaux (40 % fin septembre 2021 et 60 % en février 2022). Les innovations du Centre en matière de numérisation, qui ont débuté au cours des exercices précédents, ont continué de faciliter l'exécution des activités de traitement administratif à distance et le télétravail. Comme les membres du personnel se rendent désormais en alternance sur le lieu de travail, une sous-utilisation des crédits a été enregistrée au titre des services d'entretien, des services collectifs de distribution, des articles de papeterie et des fournitures de bureau.

21. La santé et le bien-être du personnel et le respect des protocoles relatifs à la COVID-19 sont restés une priorité absolue. L'administration s'est particulièrement attachée à planifier les fermetures et la réouverture progressive de la Base d'appui d'Entebbe et à communiquer à ce sujet afin de garantir la continuité des opérations et la sécurité du personnel. Le Centre s'est coordonné avec le Bureau de la Coordinatrice résidente ainsi qu'avec d'autres entités de la Base d'appui afin de veiller à l'application cohérente des protocoles et des directives de lutte contre la COVID-19. L'administration du Centre a continué de satisfaire aux besoins en fournitures médicales, appuyé la campagne de vaccination du personnel et des personnes à leur charge par l'intermédiaire de l'équipe de pays des Nations Unies et travaillé en étroite collaboration avec son unité médicale pour aider les membres du personnel ayant contracté la COVID-19.

22. En outre, compte tenu de sa nature évolutive, la pandémie a continué d'avoir une incidence sur le nombre d'opérations traitées par le Centre pour le compte de ses missions clientes. Les demandes d'autorisation de voyage, notamment en ce qui concerne les voyages officiels, les voyages autorisés au titre des avantages du personnel et les voyages Ressources humaines, ont chuté sous l'effet, d'une part, des restrictions des déplacements mises en place dans certains pays et, d'autre part, des exigences de vaccination contre la COVID-19 et de l'obligation de présenter la preuve d'un résultat négatif à un test d'amplification en chaîne par polymérase. Les annulations et la modification des demandes d'autorisation de voyage pour les voyageurs ayant été déclarés positifs à la COVID-19 ont nui à la réalisation des objectifs de résultats. Les perturbations du marché mondial du transport aérien se sont traduites par des annulations ou des retards de vols de dernière minute qui ont nécessité de modifier des projets de voyage déjà établis. Cette situation a alourdi la charge de travail du Centre, qui a dû effectuer un suivi constant des vols pour repérer les perturbations, trouver et réserver d'autres vols et venir en aide aux passagers qui ne pouvaient pas partir pour leur destination ou qui se retrouvaient bloqués en transit. Dans certains cas, le Centre a dû recourir aux vols affrétés par l'ONU ou des organismes des Nations Unies ainsi qu'aux ressources aériennes de certains États Membres pour permettre aux passagers d'arriver à leur destination finale. Au cours des deuxième, troisième et quatrième trimestres, le volume des opérations relatives aux voyages traitées par le Centre a augmenté de manière progressive, retrouvant presque son niveau d'avant la pandémie, en dépit de la fermeture de la MINUAD.

23. Le Centre a également connu une augmentation du nombre de demandes liées aux indemnités pour frais d'études, en raison de la mise en place de différentes modalités d'enseignement liées à la pandémie et des variations de taux de change. Le Centre régional de formation et de conférences a été fermé lors du deuxième confinement instauré en Ouganda en juillet 2021, mais a rouvert ses portes en août de la même année. Ainsi, malgré le confinement, le taux de participation a atteint 98 % de l'objectif fixé pour l'année. Il a également appuyé le recours à un format hybride (à la fois en ligne et en présentiel), de manière à permettre l'apprentissage à distance chaque fois que cela était possible.

24. La pandémie a été sans conséquence sur les services de coordination et d'appui fournis par le Centre de déploiement et de soutien avancés, mais elle a entraîné des retards et une augmentation des dépenses de transport dans les missions clientes. Pendant la pandémie, le Centre de déploiement et de soutien avancés a continué de se coordonner avec la Section du contrôle des mouvements pour faciliter le transport dans la région des contingents et du personnel de police des pays qui en fournissent.

25. Le Centre de services régional n'a pas obtenu la note globale attendue concernant l'indice de performance en matière de gestion du matériel, et ce, pour les raisons suivantes : des retards dans le processus de comptabilisation en pertes dus à l'impossibilité pour les comités de contrôle de se réunir ; une incapacité à effectuer des contrôles réguliers de l'état de fonctionnement du matériel en stock et à réaliser les travaux d'entretien et de maintenance nécessaires dans les délais impartis ; des retards dans le renouvellement des stocks, qui ont entraîné un vieillissement du matériel en stock ; une incapacité à éliminer correctement les déchets d'équipements électriques et électroniques (matériel informatique), d'où une augmentation de la quantité d'équipements en stock ayant dépassé leur durée d'utilité ; des retards dans la vente d'actifs. Cette situation tient aux mesures de confinement qui ont été mises en place en Ouganda face à la COVID-19, lesquelles ont empêché le personnel des comités de contrôle d'accéder à la Base d'appui pour effectuer des inspections relatives aux activités de comptabilisation en pertes et procéder à des vérifications techniques du matériel. En outre, les périodes de confinement et les restrictions des déplacements liées à la COVID-19 ont entravé l'élimination en temps voulu des déchets d'équipements électriques et électroniques par le prestataire et retardé la réception de biens destinés à remplacer des articles ayant dépassé leur durée d'utilité.

Autres facteurs externes

26. La capacité du Centre à traiter les opérations relatives aux voyages officiels a été mise à mal par deux autres facteurs externes importants. Le conflit en Ukraine a retardé le déploiement des agents en tenue hors contingents et unités de police constituées, complexifié l'organisation des expéditions et des vols de rapatriement et engendré des problèmes pour ce qui est des versements à effectuer aux membres du personnel dont les comptes bancaires étaient touchés par les sanctions en vigueur. Par ailleurs, les sanctions économiques et financières imposées au Mali par la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest ont restreint la possibilité de se déplacer à l'intérieur du pays et d'en sortir et limité l'accès aux services bancaires. Les restrictions des déplacements ayant influé sur la capacité des membres du personnel à effectuer des voyages autorisés au titre des avantages auxquels ils avaient droit, le nombre d'opérations relatives aux voyages et aux expéditions traitées par le Centre pour la MINUSMA a été inférieur aux prévisions. La limitation de l'accès aux services bancaires au Mali a entraîné le rejet de certains paiements qui avaient été émis ; il a donc fallu recouvrer les versements effectués, modifier les coordonnées bancaires et procéder de nouveau aux versements, ce qui s'est traduit par un nombre de demandes correspondantes plus élevé que prévu.

C. Activités d'appui de la mission

27. En dépit des mesures de confinement imposées par le Gouvernement au début de l'exercice, le Centre a continué de gérer son centre de formation de pointe, le Centre régional de formation et de conférences, qui accueille sessions de formation, séminaires, ateliers et conférences. En tout, 3 327 personnes ont assisté à des manifestations organisées dans ce centre dans le respect des mesures de distanciation physique et 442 personnes ont pu participer à des activités tenues sous forme hybride, c'est-à-dire à la fois en ligne et en présentiel. Les membres du personnel du Centre

régional de formation et de conférences ont étroitement coordonné leurs efforts pour faciliter la tenue des réunions selon le format le plus adapté aux besoins et aux souhaits des organisateurs et des animateurs.

28. Dans le cadre de la gamme de services Indemnité pour frais d'études, on s'est attaché à examiner et à réviser les processus afin de garantir une communication directe entre le personnel des missions clientes et le Centre de services régional en ce qui concerne les demandes d'indemnité pour frais d'études, l'objectif étant d'améliorer l'expérience des clients et de réduire les délais de réponse. Comme les bureaux des ressources humaines des missions ne prennent plus part à ces processus, les délais de traitement ont été raccourcis et le Centre de services régional a pu obtenir tous les documents exigés.

29. Afin d'améliorer le dispositif de prestation de services, qui favorise une approche cohérente centrée sur le client, le Centre a mis en place un programme visant à garantir la prestation de services d'excellente qualité et ainsi à améliorer les résultats obtenus et à accroître la satisfaction des clients. En consultation avec les missions clientes, il a achevé son examen annuel des indicateurs clés de performance et mis à jour les accords de prestation de services conclus avec ces missions. Il a également mis en place une nouvelle fonctionnalité qui permet de transférer directement les demandes des clients aux coordonnateurs de l'appui aux clients de telle ou telle mission, de manière à améliorer la visibilité, le suivi des demandes et l'établissement de rapports et, ainsi, à faciliter la prise de décisions dans les missions.

30. Le Service régional des technologies a continué de fournir des solutions de connectivité et d'apporter un soutien au personnel du Centre pendant la période de restriction partielle des déplacements liée à la pandémie, et mené deux exercices de reprise après sinistre. Grâce à l'outil d'automatisation robotisée des processus, il a pu examiner et traiter avec rapidité et précision d'importants volumes de données (factures) reçues d'entités locales et de missions clientes, ce qui lui a permis de recouvrer 745 000 dollars.

31. Le Centre de déploiement et de soutien avancés a collaboré avec la Section de l'appui centralisé aux achats, la Division des achats et la Section du contrôle des mouvements du Département de l'appui opérationnel au Siège pour mettre à jour les directives générales concernant les contrats mondiaux de fret, dans le but de normaliser les modalités d'utilisation de ces contrats par les entités du Secrétariat.

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

32. En tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe, le Centre a continué d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, qui lui a fourni des services d'appui sur le terrain, notamment en ce qui concerne les services collectifs de distribution, la sécurité, la chaîne d'approvisionnement, la logistique et la circulation des marchandises. Pour ce qui est de l'entretien des locaux, il a continué de recourir à des prestataires externes.

33. Aux fins de la continuité des opérations, le Centre a poursuivi la mise en œuvre du projet pilote mené en collaboration avec le Bureau d'appui commun de Koweït pour garantir la prestation de services essentiels et urgents dans des situations déstabilisantes.

34. Dans le cadre de l'initiative concernant la déclaration relative au contrôle interne, le Centre a non seulement aligné ses contrôles internes sur les nouvelles matrices de contrôle des risques, qui prévoient le recours à des questionnaires d'autoévaluation, mais aussi prêté son concours à toutes les entités de maintien de la paix aux quatre coins du monde.

35. Le Centre a collaboré avec le Centre mondial de services partagés du Fonds des Nations Unies pour l'enfance, établi à Budapest, et avec le Centre mondial de services de l'Organisation mondiale de la Santé, situé à Kuala Lumpur, en mettant en commun les meilleures pratiques.

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

36. Au cours de l'exercice considéré, le Directeur du Centre de services régional, qui est également le coordonnateur de secteur (sécurité) de la région d'Entebbe, a collaboré activement et étroitement avec la Coordinatrice résidente, qui est chargée de la sécurité des membres du personnel, des locaux et du matériel des Nations Unies dans tout le pays. Le Centre a poursuivi sa collaboration avec le Bureau de la Coordinatrice résidente, qui lui a fourni des conseils sur la façon de lutter contre la pandémie et de garantir le bien-être et la sécurité du personnel. Il a également coordonné son action avec l'ensemble des entités de la Base d'appui, dont la MONUSCO, le BSCI et le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies, ainsi qu'avec l'Organisation internationale pour les migrations, pour que tous les membres du personnel et les personnes à leur charge puissent se faire vacciner.

37. Le Centre a participé aux réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, aux côtés de représentants du Service de la lutte antimines, du BSCI, du Département de la sûreté et de la sécurité et de la MONUSCO, afin d'examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui. Il a également pris part aux réunions, aux séances de formation et aux activités organisées dans le cadre de la stratégie 2.0 des Nations Unies relative aux activités d'appui aux objectifs de développement durable. L'équipe spéciale comprenait des responsables de l'équipe de pays des Nations Unies en Ouganda.

38. Au cours de l'exercice, le Centre a continué 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 d'Entebbe, ainsi qu'aux travaux d'un groupe chargé du bien-être du personnel composé de représentants du programme L'ONU avec nous, du dispensaire de la Base d'appui, du Département de la sûreté et de la sécurité, du Groupe de la communication des Nations Unies et d'autres programmes pour promouvoir la santé et le bien-être du personnel.

39. Le Centre a mis à disposition des bureaux destinés au Service de la lutte antimines, au BSCI et au Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme dans le cadre d'accords de prestation de services et selon le principe du recouvrement des coûts.

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

Composante : direction exécutive et administration

40. Le Bureau du Directeur du Centre et celui de sa Directrice adjointe définissent les orientations générales des activités du Centre et dirigent ses opérations. Ils s'occupent également 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 et le Comité directeur du Centre ; le suivi des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports trimestriels sur les indicateurs de résultats ; la gestion prévisionnelle des effectifs et la gestion du personnel ; les

activités de restructuration et de renforcement des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services fournis ; la gestion des dossiers et des archives ; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre ; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel ; la coordination et l'exécution de différents aspects de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions du Département de l'appui opérationnel.

Réalisation escomptée 1.1 : Amélioration de l'efficacité et de l'efficacé du Centre de services régional

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

1.1.1 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2019/20 : 17,6 % ; 2020/21 : 14,2 % ; 2021/22 : 10 %)

12,4 % des postes autorisés soumis à un recrutement international n'étaient pas pourvus

Le taux de vacance visé n'a pas été atteint, principalement en raison du grand nombre de départs de membres du personnel recrutés sur le plan international et des conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les activités de recrutement

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2019/20 : 33 % ; 2020/21 : 53 % ; 2021/22 : 45 %)

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

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 candidat(e)s, pour les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2019/20 : 82 ; 2020/21 : 184 ; 2021/22 : < 120)

Objectif atteint. Le nombre moyen de jours entre la date limite de dépôt des candidatures et la sélection des candidats a été de 107 jours pour les postes soumis à recrutement international

1.1.4 Respect de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 %)

Afin d'assurer le respect global du principe de responsabilité s'agissant de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain, le taux de conformité de la Base d'appui d'Entebbe, Centre de services régional compris, sera communiqué dans les rapports sur l'exécution du budget de la MONUSCO, qui est responsable du respect de cette politique pour l'ensemble de la Base

1.1.5 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) (2019/20 : 99,5 % ; 2020/21 : 99 % ; 2021/22 > 85 %)

Objectif atteint. 100 % des problèmes liés à l'informatique et aux communications que l'on considérait comme graves ont été réglés dans les 24 heures, tandis que 98,8 % de ceux qui avaient été classés dans la catégorie des problèmes moyennement graves l'ont été dans les 40 heures

1.1.6 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 (2019/20 : 1 612 ; 2020/21 : 1 777 ; 2021/22 : ≥ 1 800)

La note globale concernant l'indice de performance en matière de gestion du matériel pour l'exercice 2021/22 s'est établie à 1 587

L'écart constaté est imputable à des retards dans le processus de comptabilisation en pertes, eux-mêmes dus à une impossibilité pour les comités de contrôle de se réunir ; une incapacité à effectuer des contrôles réguliers de l'état de fonctionnement du matériel en stock et de réaliser les travaux d'entretien et de maintenance nécessaires dans les délais impartis ; des retards dans le

<p>1.1.7 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2019/20: 99,5 % ; 2020/21 : 94 % ; 2021/22 \geq 95 %)</p>	<p>renouvellement des stocks, qui ont entraîné un vieillissement du matériel en stock ; une incapacité à éliminer correctement les déchets d'équipements électriques et électroniques (équipements informatiques), d'où une augmentation de la quantité d'équipements en stock ayant dépassé leur durée d'utilité ; des retards dans la vente d'actifs. Cette situation tient aux mesures de confinement qui ont été imposées en Ouganda pour faire face à la COVID-19, lesquelles ont empêché le personnel d'accéder à la Base d'appui à des fins de commissions d'enquête et d'inspections pour la comptabilisation en pertes et le contrôle technique du matériel, ainsi qu'aux restrictions des déplacements entraînées par la pandémie, qui ont entravé l'élimination, en temps voulu, des déchets d'équipements électriques et électroniques par le constructeur et retardé la réception de biens destinés à remplacer des articles ayant dépassé leur durée d'utilité</p> <p>92 % des demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences ont fait l'objet d'une réponse dans les 24 heures, ce qui a permis l'enregistrement de 130 activités</p> <p>L'écart constaté tient au fait que certaines demandes ont été reçues pendant le week-end et que les informations nécessaires pour y répondre n'ont pas été obtenues aussi rapidement que prévu</p>
<p>1.1.8 Nombre de dossiers traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2019/20 : 14 371 ; 2020/21 : 16 077 ; 2021/22 : 13 556)</p>	<p>Objectif atteint. 17 327 dossiers administratifs ont été traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers</p> <p>L'écart constaté est imputable à une augmentation du nombre de dossiers administratifs de membres du personnel nouvellement recrutés ainsi qu'à la création de nouveaux dossiers à partir d'un arriéré de dossiers non traités reçus pendant la fermeture de la base, pour cause de COVID-19</p>
<p>1.1.9 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 23 % ; 2021/22 \leq 10 %)</p>	<p>L'écart par rapport au plan de gestion de la demande a été de 44 %</p> <p>Cette différence tient en grande partie au fait que les besoins en fournitures médicales ont été inférieurs aux prévisions, le Centre n'ayant pas été aussi fréquenté que prévu en raison du confinement</p>

Produits prévus

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

Amélioration des services

Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 21 entités clientes (8 missions de maintien de la paix, 10 missions politiques spéciales, le BNUUA, appui après liquidation à 2 missions) et au Centre de services régional

21 Le Centre de services régional a fourni un appui administratif et logistique à 8 missions de maintien de la paix et 9 missions politiques spéciales, ainsi qu'au Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et à lui-

Mise en place d'un système de permanences pour fournir des services liés aux voyages aux clients du Centre en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et les jours fériés de l'ONU

même, et il a fourni un appui après liquidation à 3 missions

Oui Le système de permanences du Centre a permis de fournir des services liés aux voyages sur des lignes commerciales : des fonctionnaires chargés des voyages étaient disponibles en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et les jours fériés

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) 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

2 Recommandations du Bureau des services de contrôle interne (sur 2) ont été mises en œuvre et classées

7 Recommandations des auditeurs (soit toutes celles que le Comité avait formulées) sont en attente de classement, à la demande du Centre, le Comité devant encore se prononcer à ce sujet

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

Oui Le Centre a mis en œuvre le dispositif et celui-ci comprend un inventaire des risques et un plan de traitement des risques approuvés par le comité 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 40 651 600 dollars

Oui Des services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 40 272 300 dollars ont été fournis dans les conditions prévues par la délégation de pouvoirs

Établissement, pour son propre compte et pour celui des missions clientes, de la version définitive d'états financiers annuels conformes aux Normes comptables internationales pour le secteur public et au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU

Oui La version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et de 20 missions clientes (dont 3 missions terminées) a été établie

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 424 civils (137 agents recrutés sur le plan international, 280 recrutés sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement, la gestion des postes, l'établissement du budget et la gestion de la performance

367 Services relatifs aux ressources humaines, en matière notamment de traitement des indemnités et avantages, ont été fournis, dans la limite des pouvoirs délégués, à 120 membres du personnel recrutés sur le plan international, 241 membres du personnel recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies

L'écart constaté tient au fait que le taux moyen effectif de vacance de postes a été plus élevé que prévu

Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 528 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 29 membres du personnel civil)

1 643 Membres du personnel civil ont participé à 64 différentes activités de formation organisées au Centre
Le Centre a encouragé le personnel à suivre des formations virtuelles et des formations à progression autonome proposées gratuitement ou à un coût réduit

6 Membres du personnel civil ont participé à des activités de formation organisées à l'extérieur du Centre
L'écart constaté s'explique par les restrictions des déplacements ayant été imposées en raison de la pandémie de COVID-19

Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 90 demandes de voyage à l'intérieur de la zone de la mission et 10 demandes de voyage en dehors de celle-ci à des fins autres que la formation, et 34 demandes de voyage à des fins de formation

3 Demandes d'autorisation de voyage dans la zone du Centre à des fins autres que la formation présentées par des membres du personnel civil ont été traitées

16 Demandes d'autorisation de voyage en dehors de la zone du Centre

1 Demande d'autorisation de voyage dans la zone du Centre à des fins de formation

3 Demandes d'autorisation de voyage en dehors de la zone du Centre à des fins de formation

L'écart constaté s'explique par les restrictions des déplacements ayant été imposées en raison de la pandémie de COVID-19

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

3 327 Activités de formation ont été coordonnées, à l'intention de 442 participants en ligne et de 2 885 participants en personne (format hybride)

Le léger écart constaté s'explique par la fermeture du centre de formation, du 10 juin au 31 juillet 2021, en raison du confinement

Installations et infrastructures

Services d'entretien et de réparation portant sur l'installation dans des locaux mis à la disposition du Centre de services régional par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe

Oui Le contrat de maintenance du Centre a été mis en œuvre en juin 2020, l'entièreté des fonctions y relatives incombant au prestataire. La MONUSCO continuera d'assurer les services de maintenance du Centre qui ne relèvent pas du cahier des charges des prestataires

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

Oui La MONUSCO a géré les services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte phytosanitaire fournis dans 1 site pour la Base d'appui d'Entebbe

Services relatifs aux technologies géospatiales, à l'informatique et aux télécommunications

Mise à disposition de 449 radios portatives, de 19 radios mobiles pour les véhicules et de 4 radios fixes et fourniture de services d'appui connexes

449 Radios portatives ont été fournies, avec assistance technique, dont 405 ont été remises au personnel et 44 ont été placées dans les stocks

19 Radios mobiles pour véhicules

3 Radios fixes

Une radio fixe supplémentaire faisant partie de l'inventaire de l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix a été financée au moyen de ressources extrabudgétaires

Fourniture de 560 ordinateurs et de 58 imprimantes pour un effectif moyen de 449 utilisateurs civils et en tenue, 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 d'autres services communs

690 Ordinateurs

L'écart constaté s'explique par le retard pris dans la procédure de comptabilisation en pertes des appareils ayant dépassé leur durée d'utilité ainsi que par l'accumulation des commandes visant leur remplacement, compte tenu des retards enregistrés dans la chaîne d'approvisionnement du fait de la pandémie de COVID-19

62 Imprimantes

L'écart constaté s'explique par le retard pris dans la procédure de comptabilisation en pertes des appareils ayant dépassé leur durée d'utilité, en raison de la pandémie de COVID-19

Services médicaux

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

Oui Des services et des produits médicaux, y compris des moyens d'évacuation, ont été mis à la disposition du personnel, en appui au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO)

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

41. 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, et avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue. Les mesures de confinement et de restriction des déplacements adoptées pour faire face à la COVID-19 ont eu des répercussions négatives sur les activités de la Section ainsi que sur le volume des opérations.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 70 à 120 jours (2019/20 : 94 %/97 % ; 2020/21 : 67 %/83 % ; 2021/22 : 90 %/100 %)

75 % des formalités d'arrivée ont été accomplies dans un délai de 70 jours et 96 % dans un délai de 120 jours

L'écart constaté s'explique par la non-délivrance ou l'octroi tardif de visas d'entrée pour le personnel de la MINUSS, de la FISNUA et de la MANUL, ainsi que par l'accumulation de retard dans le redéploiement de membres du personnel de missions et d'employeurs précédents

2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours (2019/20 : 99 % ; 2020/21 : 97 % ; 2021/22 : 98 %)

89 % des dossiers relatifs aux indemnités d'installation ont été traités et approuvés dans les 5 jours

Le délai de traitement a été influencé par le temps nécessaire à la formation du personnel nouveau et supplémentaire dans la gamme de service. L'objectif de 98 % a été atteint au cours du quatrième trimestre

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 98 % ; 2021/22 : 98 %)

90 % des dossiers relatifs aux primes de réinstallation ont été traités et approuvés dans les 5 jours

Le délai de traitement a été plus long que prévu en raison de la faible vitesse de rotation du personnel dans la gamme de service, le personnel du Centre étant sélectionné par d'autres entités et la formation du personnel entrant s'étalant sur une certaine durée, d'où une perte des connaissances acquises et un manque d'opérationnalité immédiate du nouveau personnel. L'objectif de 98 % a été atteint au cours du quatrième trimestre

2.1.4 Traitement des dossiers de cessation de service dans un délai de 30 jours ouvrables à partir du dernier jour de travail (2019/20 : 47 % ; 2020/21 : 66 % ; 2021/22 : 98 %)

87 % des dossiers de cessation de service ont été traités dans les 30 jours

L'écart constaté est imputable à des retards dans l'achèvement des formalités de départ dans les missions clientes, ainsi qu'à la soumission incomplète des documents correspondants et à d'autres inexactitudes, en raison desquels des dossiers ont dû être traités à nouveau

2.1.5 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 56 % ; 2021/22 : 98 %)

73 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie

L'écart tient principalement au fait que le Centre n'a pas reçu à temps tous les documents des missions clientes ainsi qu'à la modification de notifications administratives ayant déjà été traitées

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 (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)

87 % des demandes de voyage, y compris l'émission de billets pour les voyages Ressources humaines, ont été traitées dans un délai de 5 jours

L'écart constaté s'explique par : a) les restrictions imposées aux voyages internationaux en raison de la pandémie et le manque de vols entraîné par celle-ci, lesquels se sont traduits par des retards dans la confirmation des billets d'avion ; b) l'accumulation de retard en ce qui concerne la rectification des erreurs constatées dans les demandes des voyageurs ; c) le retard accumulé s'agissant de la délivrance des visas d'entrée ; d) l'accumulation de retard dans la finalisation des dates de voyage au moment de la cessation de service

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Accomplissement des formalités d'arrivée pour 1 042 membres du personnel recruté sur le plan international (149 pour la MINUSCA, 204 pour la MONUSCO, 32 pour la MINUAD, 36 pour la FISNUA, 164 pour la MINUSS, 74 pour le BANUS, 209 pour la MINUSMA, 13 pour la MINURSO, 57 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le BRENUAC, 4 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, 14 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 29 pour la MINUATS et 27 pour le Centre de service régional)	810	Formalités d'arrivée ont été accomplies pour des membres du personnel recrutés sur le plan international (95 pour la MINUSCA, 143 pour la MONUSCO, 16 pour la MINUAD, 33 pour la FISNUA, 130 pour la MINUSS, 70 pour le BANUS, 94 pour la MINUSMA, 22 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 55 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWAS, 36 pour la MINUATS et 31 pour le Centre de services régional d'Entebbe) L'écart constaté, dû à la suspension des recrutements, principalement à la MONUSCO, à la MINUSMA, à la MINUSCA et au BANUS, en raison de la pandémie de COVID-19, a été en partie contrebalancé par un nombre d'entrées en fonctions supérieur aux prévisions à la MINUATS, la Mission s'étant agrandie
Traitement de 1 371 primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (158 pour la MINUSCA, 348 pour la MONUSCO, 36 pour la MINUAD, 39 pour la FISNUA, 169 pour la MINUSS, 72 pour le BANUS, 204 pour la MINUSMA, 21 pour la MINURSO, 69 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 18 pour le BRENUAC, 22 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du	1 087	Primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (134 pour la MINUSCA, 208 pour la MONUSCO, 83 pour la MINUAD, 33 pour la FISNUA, 100 pour la MINUSS, 70 pour le BANUS, 126 pour la MINUSMA, 17 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le BRENUAC, 7 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 70 pour la MANUL, 15 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria,

Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 95 pour la MANUL, 11 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 42 pour la MINUATS et 38 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 2 298 primes d'installation pour le personnel recruté sur le plan international (267 pour la MINUSCA, 388 pour la MONUSCO, 34 pour la MINUAD, 65 pour la FISNUA, 294 pour la MINUSS, 214 pour le BANUS, 429 pour la MINUSMA, 33 pour la MINURSO, 104 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 22 pour le BRENUAC, 27 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, 264 pour la MANUL, 13 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 62 pour la MINUATS et 56 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 1 269 dossiers de cessation de service pour le personnel recruté sur le plan international (125 pour la MINUSCA, 317 pour la MONUSCO, 358 pour la MINUAD, 18 pour la FISNUA, 98 pour la MINUSS, 11 pour le BANUS, 105 pour la MINUSMA, 6 pour la MINURSO, 39 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 7 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de

111 pour la MINUATS et 44 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

L'écart constaté tient principalement au fait que les recrutements n'ont pas été aussi nombreux que prévu durant le premier trimestre de la période considérée, en raison de difficultés liées à la COVID-19 et du fait que les mouvements de personnel sont restés en deçà des prévisions ; celui-ci a été en partie contrebalancé par un nombre plus élevé que prévu de paiements de primes de réinstallation à d'anciens fonctionnaires de la MINUAD, ainsi que par un nombre supérieur aux prévisions d'indemnités versées à la MINUATS, du fait de son agrandissement

1 544 Primes d'installation pour les membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (178 pour la MINUSCA, 290 pour la MONUSCO, 29 pour la MINUAD, 40 pour la FISNUA, 176 pour la MINUSS, 128 pour le BANUS, 206 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 78 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 20 pour le BRENUAC, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 87 pour la MANUL, 31 pour l'UNOWAS, 7 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 179 pour la MINUATS, 53 pour le Centre de services régional d'Entebbe, 1 pour le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix et 1 pour la FINUL)

L'écart constaté s'explique par un nombre de recrutements inférieur aux prévisions durant le premier trimestre de la période considérée, lequel tient à des difficultés en lien avec la COVID-19 et a été légèrement contrebalancé par le versement de primes d'installation plus nombreuses que prévu pour la MINUATS, du fait de son agrandissement

575 Dossiers de cessation de service pour des membres du personnel recruté sur le plan international ont été traités (83 pour la MINUSCA, 97 pour la MONUSCO, 184 pour la MINUAD, 19 pour la FISNUA, 55 pour la MINUSS, 14 pour le BANUS, 40 pour la MINUSMA, 3 pour la MINURSO, 15 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le BRENUAC, 2 pour le

l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 100 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 33 pour la MINUATS et 30 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 1 082 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international (156 pour la MINUSCA, 217 pour la MONUSCO, 32 pour la MINUAD, 37 pour la FISNUA, 172 pour la MINUSS, 75 pour le BANUS, 216 pour la MINUSMA, 13 pour la MINURSO, 58 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le BRENUAC, 6 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, 26 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 30 pour la MINUATS et 17 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 1 409 billets de voyage Ressources humaines (131 pour la MINUSCA, 375 pour la MONUSCO, 165 pour la MINUAD, 29 pour la FISNUA, 106 pour la MINUSS, 116 pour le BANUS, 204 pour la MINUSMA, 25 pour la MINURSO, 48 pour la MANUSOM, 8 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, 18 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 11 pour la MINUATS, 1 pour le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 2 pour le BINUGBIS et 11 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

L'écart constaté s'explique principalement par : a) un taux d'attrition dans les missions inférieur aux prévisions, la mobilité du personnel ayant été limitée du fait de la pandémie de COVID-19 ; b) le fait que les procédures de cessation de service n'ont pas atteint les niveaux attendus à la MINUAD, les départs de membres du personnel s'étant déjà accélérés en 2020/21 en raison de problèmes sécurité et de nombreux fonctionnaires de la Mission ayant été réaffectés, d'où un nombre inférieur aux prévisions de cas de cessation de service ; c) le fait que la réduction des effectifs de la MONUSCO n'a pas été aussi forte que prévu

439 Notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (64 pour la MINUSCA, 73 pour la MONUSCO, 27 pour la MINUAD, 13 pour la FISNUA, 64 pour la MINUSS, 13 pour le BANUS, 75 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 9 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 22 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS, 46 pour la MINUATS et 14 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

L'écart constaté, qui tient au fait que les recrutements dans les missions ont été inférieurs aux prévisions à cause de la pandémie de COVID-19, a été contrebalancé par un nombre de notifications administratives supérieur aux prévisions à la MINUATS

1 538 Billets de voyage Ressources humaines ont été traités (185 pour la MINUSCA, 236 pour la MONUSCO, 128 pour la MINUAD, 47 pour la FISNUA, 146 pour la MINUSS, 85 pour le BANUS, 286 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 43 pour la MANUSOM, 11 pour le

Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 15 pour le BRENUAC, 6 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 29 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 100 pour la MINUATS et 31 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le BRENUAC, 11 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 88 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 14 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 134 pour la MINUATS, 1 pour le BINUGBIS, 47 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 6 pour le BSCI)

L'écart constaté s'explique par un nombre de voyages Ressources humaines supérieur aux prévisions pour la MINUATS, cette dernière ayant accru sa présence, ainsi que par l'augmentation des effectifs de diverses missions en raison de la réaffectation d'anciens membres du personnel de la MINUAD

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

3.1.1 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2019/20 : 94 % ; 2020/21 : 96 % ; 2021/22 : 99 %)

96 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie

L'écart constaté est imputable à des retards dans la réception des demandes de prolongation de contrat de la part des missions clientes, dans l'achèvement des rapports de performance ou dans la réexécution des notifications administratives, ou encore à des modifications a posteriori des informations figurant dans Umoja

3.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2019/20 : 74 % ; 2020/21 : 83 % ; 2021/22 : 98 %)

89 % des prestations dues au personnel ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables

L'écart constaté s'explique par : a) de fortes augmentations saisonnières des prorogations de contrat, des voyages autorisés au titre des avantages du personnel et des demandes d'indemnités pour charges de famille, lesquelles sont difficiles à prévoir et influent sur l'efficacité de la gamme de service ; b) le traitement de demandes de congé de détente de manière rétroactive ; c) l'achèvement d'audits de cessation de service liés à la fermeture de la MINUAD, tâche effectuée avec une grande priorité pour faire en sorte que ces procédures et le versement des prestations finales dues aux anciens fonctionnaires se fassent dans les meilleurs délais

3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de détente, congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement,

65 % des demandes de congé de détente, de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de paternité et de

congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2019/20 : 55 % ; 2020/21 : 56 % ; 2021/22 : 90 %)

congé de maternité ont été traitées dans un délai de 7 jours

L'écart constaté s'explique en partie par : a) le retard avec lequel les membres du personnel des missions dans lesquelles le transport est assuré par l'ONU ont présenté leurs demandes d'autorisation de voyage liées au congé de détente ; b) des retards dans le traitement des demandes de congé de détente au niveau voulu dans les missions

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Prorogation de 3 729 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (500 pour la MINUSCA, 650 pour la MONUSCO, 460 pour la MINUAD, 105 pour la FISNUA, 600 pour la MINUSS, 220 pour le BANUS, 650 pour la MINUSMA, 63 pour la MINURSO, 112 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 19 pour le BRENUAC, 24 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, 110 pour la MANUL, 23 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 85 pour la MINUATS et 72 pour le Centre de services régional d'Entebbe)	3 442	Contrats de membres du personnel recrutés sur le plan international ont été prorogés (477 pour la MINUSCA, 680 pour la MONUSCO, 453 pour la MINUAD, 91 pour la FISNUA, 529 pour la MINUSS, 129 pour le BANUS, 632 pour la MINUSMA, 45 pour la MINURSO, 85 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le BRENUAC, 15 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 132 pour la MANUL, 16 pour l'UNOWAS, 8 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 36 pour la MINUATS, 83 pour le Centre de services régional d'Entebbe, 1 pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies et 1 pour le Service de la lutte antimines) L'écart constaté s'explique principalement par le retard accumulé dans le traitement de certaines demandes de prorogation de contrats, d'où un report à la période suivante
Règlement de 6 783 prestations dues aux membres du personnel recruté sur le plan international (1 104 pour la MINUSCA, 865 pour la MONUSCO, 519 pour la MINUAD, 240 pour la FISNUA, 1 360 pour la MINUSS, 535 pour le BANUS, 1 055 pour la MINUSMA, 97 pour la MINURSO, 227 pour la MANUSOM, 20 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 24 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 49 pour le BRENUAC, 50 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, 235 pour la MANUL, 42 pour l'UNOWAS, 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 190 pour la	5 916	prestations dues aux membres du personnel recruté sur le plan international ont été réglées (1 092 pour la MINUSCA, 900 pour la MONUSCO, 67 pour la MINUAD, 175 pour la FISNUA, 1 062 pour la MINUSS, 423 pour le BANUS, 1 244 pour la MINUSMA, 79 pour la MINURSO, 129 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 39 pour le BRENUAC, 54 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, 184 pour la MANUL, 63 pour l'UNOWAS, 17 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 198 pour la MINUATS, 166 pour le

MINUATS et 155 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Centre de services régional d'Entebbe, 2 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil à Entebbe, 5 pour le Service de la lutte antimines, 1 pour le BSCI et 2 pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies)

L'écart constaté est principalement imputable à l'accélération des départs de membres du personnel de la MINUAD en 2020/21 en raison de problèmes de sécurité, ainsi qu'à des retards dans l'approbation de demandes de réexamen de dossiers relatifs aux indemnités pour charges de famille concernant l'année 2021 (date fixée au 30 juin 2022), certains membres du personnel ayant tardé à les présenter

Traitement de 2 706 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (400 pour la MINUSCA, 350 pour la MONUSCO, 349 pour la MINUAD, 85 pour la FISNUA, 500 pour la MINUSS, 185 pour le BANUS, 381 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 100 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 14 pour le BRENUAC, 19 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, 83 pour la MANUL, 16 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 67 pour la MINUATS et 100 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

2 589 Demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (371 pour la MINUSCA, 338 pour la MONUSCO, 17 pour la MINUAD, 88 pour la FISNUA, 767 pour la MINUSS, 126 pour le BANUS, 514 pour la MINUSMA, 29 pour la MINURSO, 62 pour la MANUSOM, 4 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, 136 pour la MANUL, 13 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 37 pour la MINUATS, 45 pour le Centre de services régional d'Entebbe, 5 pour le Service de la lutte antimines et 11 pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies)

L'écart constaté tient en grande partie au fait que moins de demandes de congé que prévu ont été présentées par des membres du personnel de la MINUAD, en raison de l'accélération des départs en 2020/21 ; celui-ci a été compensé en partie par des demandes de congé supérieures aux prévisions s'agissant de la MINUSS

Traitement de 21 080 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (3 110 pour la MINUSCA, 3 500 pour la MONUSCO, 1 000 pour la MINUAD, 760 pour la FISNUA, 4 500 pour la MINUSS, 2 000 pour le BANUS, 4 000 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 1 000 pour la MANUSOM, 70 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 40 pour le Bureau de l'Envoyée

11 597 Demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (2 477 pour la MINUSCA, 1 065 pour la MONUSCO, 222 pour la MINUAD, 468 pour la FISNUA, 2 966 pour la MINUSS, 689 pour le BANUS, 2 606 pour la MINUSMA, 75 pour la MINURSO, 427 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région

spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 900 pour la MANUL)

des Grands Lacs, 520 pour la MANUL, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 68 pour la MINUATS, 2 pour le BSCI, 5 pour le Service de la lutte antimines et 4 pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies)

L'écart constaté est principalement imputable : a) à une surestimation du nombre de demandes attendues, celui-ci ayant été calculé sur la base d'une combinaison de demandes de congé de détente et d'autres types de demandes, situation à laquelle il a été remédié pour l'exercice 2022/23 au titre de la budgétisation axée sur les résultats ; b) au maintien de restrictions des déplacements pour cause de pandémie jusqu'au premier – voire au deuxième – trimestre de l'exercice 2021/22 ; c) à l'accélération des départ du personnel de la MINUAD pendant l'exercice 2020/21, en raison de laquelle les demandes de congé dans la mission ont été inférieures aux prévisions en 2021/22

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

Réalisation escomptée 4.1 : Fourniture aux clients de services relatifs aux ressources humaines efficaces et rationnels

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

4.1.1 Traitement des prorogations de contrat avant la période réservée au traitement des états de paie (2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 99 %)

Objectif atteint. 99 % des prorogations de contrat concernant le personnel recruté sur le plan national ont été traitées avant la période réservée au traitement des états de paie

4.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 90 %)

Objectif atteint. 99 % des prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables

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 (2019/20 : 95 % ; 2020/21 : 81 % ; 2021/22 : 90 %)

Objectif atteint. 96 % des demandes de congé de détente, de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de paternité et de congé de maternité ont été traitées dans un délai de 7 jours

4.1.4 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des états de paie du personnel recruté sur le plan national ont été traités avant la date limite mensuelle

4.1.5 Traitement des paiements finals dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail du membre du personnel (2019/20 : 57 % ; 2020/21 : 94 % ; 2021/22 : 90 %)

Objectif atteint. 93 % des paiements finals ont été traités dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail

4.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 72 % ; 2021/22 : 98 %)

81 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie

L'écart constaté s'explique principalement par des retards dans la soumission des documents nécessaires à l'entrée en fonctions par les missions clientes, ainsi que par des retards en lien avec des demandes reçues juste avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Prorogation de 6 544 contrats de membres du personnel recruté sur le plan national (581 pour la MINUSCA, 1 672 pour la MONUSCO, 945 pour la MINUAD, 104 pour la FISNUA, 1 427 pour la MINUSS, 149 pour le BANUS, 881 pour la MINUSMA, 162 pour la MINURSO, 103 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 12 pour le BRENUAC, 21 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, 64 pour la MANUL, 24 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 4 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 113 pour la MINUATS et 263 pour le Centre de services régional d'Entebbe)	7 476	<p>Contrats de membres du personnel recrutés sur le plan national ont été prorogés (537 pour la MINUSCA, 2 807 pour la MONUSCO, 627 pour la MINUAD, 141 pour la FISNUA, 1 478 pour la MINUSS, 120 pour le BANUS, 961 pour la MINUSMA, 271 pour la MINURSO, 109 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 22 pour le BRENUAC, 25 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, 65 pour la MANUL, 17 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 13 pour la MINUATS, 272 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 1 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil à Entebbe)</p> <p>L'écart constaté s'explique principalement par le fait que des contrats de courte durée ont été prorogés dans l'attente de l'approbation des budgets, en particulier pour la MONUSCO, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de prorogations pendant l'exercice</p>
Règlement de 8 383 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (950 pour la MINUSCA, 2 329 pour la MONUSCO, 346 pour la MINUAD, 275 pour la FISNUA, 2 047 pour la MINUSS, 201 pour le BANUS, 1 255 pour la MINUSMA, 152 pour la MINURSO, 180 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 17 pour le BRENUAC, 20 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, 75 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS, 2 pour la	6 212	<p>Prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été réglées (504 pour la MINUSCA, 1 831 pour la MONUSCO, 48 pour la MINUAD 178 pour la FISNUA, 1 940 pour la MINUSS, 153 pour le BANUS, 845 pour la MINUSMA, 87 pour la MINURSO, 109 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 12 pour le BRENUAC, 9 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 27 pour la MANUL, 41 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 187 pour la MINUATS, 222 pour le Centre de services régional d'Entebbe, 3 pour le Service de la lutte</p>

Commission mixte Cameroun-Nigéria, 200 pour la MINUATS et 293 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 1 586 demandes de congés (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 (168 pour la MINUSCA, 305 pour la MONUSCO, 128 pour la MINUAD, 28 pour la FISNUA, 257 pour la MINUSS, 49 pour le BANUS, 219 pour la MINUSMA, 99 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 9 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 30 pour la MINUATS et 262 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 76 620 états de paie du personnel recruté sur le plan national (6 948 pour la MINUSCA, 20 064 pour la MONUSCO, 11 280 pour la MINUAD, 1 248 pour la FISNUA, 16 536 pour la MINUSS, 1 716 pour le BANUS, 9 684 pour la MINUSMA, 1 944 pour la MINURSO, 1 236 pour la MANUSOM, 72 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 84 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 144 pour le BRENUAC, 252 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, 768 pour la MANUL, 288 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 48 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 1 392 pour la MINUATS et 2 844 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

antimines et 2 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil à Entebbe)

L'écart constaté s'explique principalement par l'adoption, après établissement des prévisions, d'un processus d'approbation automatique des déclarations annuelles soumises par les membres du personnel dans Umoja, en raison duquel le volume de transactions devant être examinées et traitées par le Centre a été inférieur aux prévisions

1 569 Demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan national ont été traitées (243 pour la MINUSCA, 283 pour la MONUSCO, 19 pour la MINUAD, 20 pour la FISNUA, 480 pour la MINUSS, 25 pour le BANUS, 284 pour la MINUSMA, 57 pour la MINURSO, 11 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BRENUAC, 1 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, 16 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 8 pour la MINUATS, 103 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 1 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil à Entebbe)

64 292 États de paie du personnel recruté sur le plan national ont été traités (6 726 pour la MINUSCA, 18 626 pour la MONUSCO, 837 pour la MINUAD, 1 358 pour la FISNUA, 17 333 pour la MINUSS, 1 583 pour le BANUS, 9 924 pour la MINUSMA, 1 755 pour la MINURSO, 1 197 pour la MANUSOM, 83 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 163 pour le BRENUAC, 210 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 59 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 759 pour la MANUL, 284 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 49 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 510 pour la MINUATS, 2 789 pour le Centre de services régional d'Entebbe, 3 pour le Service de la lutte antimines et 20 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil à Entebbe)

Traitement de 767 paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national (26 pour la MINUSCA, 68 pour la MONUSCO, 543 pour la MINUAD, 1 pour la FISNUA, 30 pour la MINUSS, 13 pour le BANUS, 46 pour la MINUSMA, 8 pour la MINURSO, 8 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 3 pour la MANUL et 18 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Traitement de 274 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions d'agents locaux (11 pour la MINUSCA, 24 pour la MONUSCO, 26 pour la MINUAD, 32 pour la MINUSS, 23 pour le BANUS, 49 pour la MINUSMA, 1 pour la MINURSO, 13 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 19 pour la MANUL, 58 pour la MINUATS et 17 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

L'écart constaté s'explique principalement par le départ de membres du personnel de la MINUAD plus tôt que prévu en 2020/21, en raison de problèmes de sécurité, lequel s'est traduit par un volume d'opérations de paie pour le personnel recruté sur le plan national inférieur aux prévisions en 2021/22

772 Paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national ont été traités (22 pour la MINUSCA, 121 pour la MONUSCO, 438 pour la MINUAD, 30 pour la FISNUA, 17 pour la MINUSS, 7 pour le BANUS, 45 pour la MINUSMA, 31 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 24 pour la MINUATS et 21 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

458 Notifications administratives concernant l'entrée en fonctions d'agents locaux ont été traitées (40 pour la MINUSCA, 101 pour la MONUSCO, 36 pour la MINUAD, 29 pour la FISNUA, 53 pour la MINUSS, 10 pour le BANUS, 75 pour la MINUSMA, 21 pour la MINURSO, 8 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 9 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS, 30 pour la MINUATS, 30 pour le Centre de services régional d'Entebbe et 1 pour le Service de la lutte antimines)

L'écart tient au recrutement dans les missions d'un nombre supérieur aux prévisions de membres du personnel recruté sur le plan national, en raison de mouvements de personnel plus fréquents que prévu, principalement à la MONUSCO

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

Réalisation escomptée 5.1 : Fourniture aux clients de services relatifs aux ressources humaines efficaces et rationnels

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

5.1.1 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)

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

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 90 jours suivant la cessation de service (2019/20 : 65 % ; 2020/21 : 98 % ; 2021/22 : 98 %)

92 % des montants retenus ont été décaissés dans les 90 jours suivant la cessation de service

L'écart constaté est principalement dû à l'imposition, dans certains pays fournisseurs de contingents, de restrictions sur les monnaies étrangères

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 (2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 98 %)

Objectif atteint. 99 % des avances sur l'indemnité de subsistance (missions) ont été versées aux membres du personnel en tenue dans les 3 jours suivant la réception de tous les documents requis

5.1.4 Traitement des paiements finals dans un délai de 5 à 21 jours à compter du dernier jour de travail du membre du personnel en tenue (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 57 % ; 2021/22 : 90 %/100 %)

23 % des paiements finals ont été traités dans les 5 jours et 75 % dans les 21 jours

L'écart s'explique principalement par la soumission tardive des documents de cessation de service complets par diverses missions clientes, dont la FISNUA et la MONUSCO, laquelle a entraîné une interruption des formalités à Entebbe et leur transfert aux missions, ainsi que par la soumission d'informations bancaires étrangères incomplètes par des membres du personnel en tenue, aux fins de transferts internationaux. Les formalités d'arrivée et de départ ont cessé d'être exécutées à Entebbe en raison des restrictions des déplacements imposées pour lutter contre la pandémie et du fait que la MONUSCO a installé un terrain d'aviation plus étendu à Goma, lequel est en mesure d'accueillir des avions gros-porteurs, ce qui a permis d'y procéder aux activités nécessaires plutôt que de les mener depuis Entebbe

5.1.5 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2019/20 : 95 % ; 2020/21 : 84 % ; 2021/22 : 99 %)

89 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie

L'écart est principalement imputable à la réception tardive des documents de prorogation de la part des missions clientes, notamment de la MINUAD

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 (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 78 % ; 2021/22 : 98 %)

83 % des notifications administratives ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie

L'écart constaté tient en grande partie à l'accumulation de retards dans le départ de membres du personnel en tenue depuis diverses missions, lequel s'est traduit par une disponibilité limitée de postes pour les nouveaux

fonctionnaires, ainsi qu'à la soumission tardive des documents relatifs aux formalités d'arrivée

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Versement de 63 812 traitements aux membres du personnel en tenue (11 988 pour la MINUSCA, 12 708 pour la MONUSCO, 3 500 pour la MINUAD, 3 888 pour la FISNUA, 15 792 pour la MINUSS, 2 928 pour le BANUS, 9 696 pour la MINUSMA, 2 640 pour la MINURSO, 360 pour la MANUSOM, 36 pour la MANUL, 24 pour l'UNOWAS, 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 240 pour la MINUATS)	47 387	<p>Traitements ont été versés aux membres du personnel en tenue (11 690 pour la MINUSCA, 10 077 pour la MONUSCO, 3 pour la MINUAD, 2 152 pour la FISNUA, 12 550 pour la MINUSS, 56 pour le BANUS, 8 467 pour la MINUSMA, 1 842 pour la MINURSO, 291 pour la MANUSOM, 28 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 217 pour la MINUATS)</p> <p>L'écart constaté s'explique principalement par : a) le départ plus rapide que prévu de membres du personnel en tenue de la MINUAD en 2020/21 ; b) le fait que le BANUS et la FISNUA ont déployé moins de personnel en tenue que prévu, ce à quoi se sont ajoutés des retards dans les déploiements ou la relève et la prolongation des affectations de titulaires de postes ; c) le fait que les déploiements ont, dans l'ensemble, été inférieurs aux prévisions, en raison de difficultés entraînées par la pandémie</p>
Décaissement dans les 90 jours suivant la cessation de service de 7 175 indemnités journalières de subsistance retenues (1 195 pour la MINUSCA, 1 252 pour la MONUSCO, 700 pour la MINUAD, 394 pour la FISNUA, 1 939 pour la MINUSS, 246 pour le BANUS, 1 095 pour la MINUSMA, 307 pour la MINURSO, 35 pour la MANUSOM, 8 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	5 003	<p>Indemnités journalières de subsistance retenues ont été décaissées 90 jours après la cessation de services (1 036 pour la MINUSCA, 883 pour la MONUSCO, 97 pour la MINUAD, 132 pour la FISNUA, 1 729 pour la MINUSS, 8 pour le BANUS, 888 pour la MINUSMA, 199 pour la MINURSO, 22 pour la MANUSOM, 5 pour la MANUL et 4 pour la MANUATS)</p> <p>L'écart constaté s'explique principalement par : a) le départ plus rapide que prévu de membres du personnel en tenue de la MINUAD ; b) le fait que le BANUS et la FISNUA ont déployé moins de personnel en tenue que prévu, ce à quoi se sont ajoutés des retards dans les déploiements ou la relève et la prolongation des affectations de titulaires de postes ; c) le fait que les déploiements ont, dans l'ensemble, été inférieurs aux prévisions, en raison de difficultés entraînées par la pandémie</p>
Versement de 6 750 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux membres du personnel en tenue (1 291 pour la MINUSCA,	3 512	<p>Avances sur indemnité de subsistance (missions) ont été versées pour les nouveaux membres du personnel en tenue (989 pour la</p>

1 506 pour la MONUSCO, 524 pour la FISNUA, 1 753 pour la MINUSS, 245 pour le BANUS, 1 161 pour la MINUSMA, 233 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)

Traitement de 4 506 paiements finals pour le personnel en tenue (748 pour la MINUSCA, 706 pour la MONUSCO, 542 pour la MINUAD, 248 pour la FISNUA, 1 161 pour la MINUSS, 127 pour le BANUS, 747 pour la MINUSMA, 191 pour la MINURSO, 25 pour la MANUSOM, 9 pour la MANUL et 2 pour l'UNOWAS)

MINUSCA, 948 pour la MONUSCO, 5 pour la MINUAD, 219 pour la FISNUA, 950 pour la MINUSS, 1 pour le BANUS, 271 pour la MINUSMA, 118 pour la MINURSO, 7 pour la MANUSOM, 2 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS et 1 pour la MINUATS)

L'écart constaté s'explique principalement par le fait que les déploiements n'ont, dans l'ensemble, pas été aussi nombreux que prévu, en raison de difficultés entraînées par la pandémie

3 718 Paiements finals ont été traités pour le personnel en tenue (778 pour la MINUSCA, 752 pour la MONUSCO, 86 pour la MINUAD, 272 pour la FISNUA, 854 pour la MINUSS, 3 pour le BANUS, 772 pour la MINUSMA, 177 pour la MINURSO, 17 pour la MANUSOM, 4 pour la MANUL et 3 pour la MINUATS)

L'écart constaté s'explique principalement par : a) le départ plus rapide que prévu de membres du personnel en tenue de la MINUAD ; b) des retards dans les déploiements ou la relève et la prolongation des affectations de titulaires de postes dans certaines missions

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

42. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études a fourni 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'est occupée 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

Réalisation escomptée 6.1 : Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en matière de voyages

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

6.1.1 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages officiels, dans un délai de 3 jours pour toutes les catégories de personnel (2019/20 : 86 % ; 2020/21 : 71 % ; 2021/22 : 90 %)

70 % des demandes de voyage officiel ont été traitées dans un délai de 3 jours pour toutes les catégories de personnel

L'écart s'explique principalement par les restrictions des déplacements imposées en raison de la pandémie, qui ont entraîné de fréquents changements dans les plans de voyage et compliqué la recherche d'itinéraires permettant aux voyageurs d'atteindre leur destination

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 pour toutes les catégories de personnel le cas échéant (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)

78 % des demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel et des demandes d'autorisation de voyage du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées ont été traitées dans un délai de 5 jours pour toutes les catégories de personnel

L'écart s'explique par : a) les modifications de dernière minute apportées aux dates de voyage pour diverses raisons, notamment des retards dans l'obtention des visas et des documents médicaux ; b) les retards dans l'approbation des coûts des vols par les missions ; c) les retards dans la confirmation des itinéraires disponibles

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 (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)

68 % des demandes de versement d'une somme forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel ont été traitées dans un délai de 5 jours

L'écart tient au temps supplémentaire nécessaire pour établir le montant forfaitaire, le nombre de vols à destination et en provenance de nombreux endroits étant limité comme suite aux perturbations du secteur aérien causées par les restrictions en matière de voyage liées à la COVID-19, et au temps pris par les voyageurs pour accepter ce montant

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 (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)

66 % des formalités nécessaires à des envois destinés aux membres du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées ont été accomplies dans les 2 jours civils suivant l'approbation de la demande d'autorisation de voyage

L'écart tient au fait que les informations nécessaires au traitement des demandes d'envoi ont parfois été reçues en retard

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 (2019/20 : 58 % ; 2020/21 : 28 % ; 2021/22 : 75 %)

42 % des billets ont été achetés au minimum 16 jours civils avant la date du voyage

L'écart s'explique par : a) des retards dans l'approbation des plans de voyage ; b) des retards dans l'identification des voyageurs ou un changement de voyageur(se) ; c) des retards dans la présentation des demandes de voyage par les membres du personnel ; d) des retards dus aux effets

persistants de la pandémie sur l'industrie mondiale du voyage et au fait que les vols commerciaux n'ont pas été rétablis partout de la même manière

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre	Observations
<p>Traitement de 5 370 demandes de voyage officiel (nécessitant l'émission d'un billet) pour toutes les catégories de voyageurs (916 pour la MINUSCA, 597 pour la MONUSCO, 207 pour la MINUAD, 220 pour la FISNUA, 925 pour la MINUSS, 514 pour le BANUS, 799 pour la MINUSMA, 93 pour la MINURSO, 172 pour la MANUSOM, 278 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 64 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 159 pour le BRENUAC, 53 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 11 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 44 pour la MANUL, 64 pour l'UNOWAS, 27 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 149 pour la MINUATS et 76 pour le Centre de services régional)</p>	3 937	<p>Demandes de voyage officiel ont été traitées pour toutes les catégories de voyageurs (372 pour la MINUSCA, 355 pour la MONUSCO, 34 pour la MINUAD, 114 pour la FISNUA, 219 pour la MINUSS, 285 pour le BANUS, 490 pour la MINUSMA, 97 pour la MINURSO, 153 pour la MANUSOM, 262 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 294 pour le BRENUAC, 105 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 32 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 175 pour la MANUL, 523 pour l'UNOWAS, 113 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 207 pour la MINUATS, 61 pour le Centre de services régional, 13 pour le Service de la lutte antimines, 5 pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies, 14 pour le BSCI, 2 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 5 pour le Département des opérations de paix, 4 pour le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question des violences sexuelles commises en période de conflit, 1 pour la Commission économique pour l'Afrique et 2 pour l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime)</p>
<p>Traitement de 6 306 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, 290 pour la MINUAD, 301 pour la FISNUA, 1 431 pour la MINUSS, 289 pour le BANUS, 1 276 pour la</p>	6 123	<p>L'écart s'explique par les restrictions des déplacements imposées en raison de la pandémie, dont l'effet a été contrebalancé en partie par le fait que l'UNOWAS, qui a recommencé à organiser des réunions et séminaires de moyenne et grande envergure, a présenté plus de demandes que prévu, tout comme la MANUL, qui a mené plusieurs consultations de haut niveau nécessitant de fréquents déplacements</p> <p>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 ont été traitées pour les catégories de personnel concernées (1 253 pour la MINUSCA, 1 281 pour la MONUSCO, 6 pour la MINUAD, 373 pour la FISNUA, 1 207 pour la</p>

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, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le BRENUAC, 3 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 21 pour la MINUATS et 8 pour le Centre de services régional)

Traitement de 7 777 demandes de versement d'une somme forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (3 190 pour la MINUSCA, 224 pour la MONUSCO, 530 pour la MINUAD, 34 pour la FISNUA, 221 pour la MINUSS, 78 pour le BANUS, 3 005 pour la MINUSMA, 113 pour la MINURSO, 36 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 29 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 6 pour le BRENUAC, 2 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 14 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 219 pour la MINUATS et 74 pour le Centre de services régional)

Accomplissement des formalités nécessaires à 6 251 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (1 379 pour la MINUSCA, 1 160 pour la MONUSCO, 344 pour la MINUAD, 254 pour la FISNUA, 1 770 pour la MINUSS, 144 pour le BANUS, 819 pour la MINUSMA, 336 pour la MINURSO, 13 pour la MANUSOM, 2 pour la MANUL et 30 pour la MINUATS)

la MINUSS, 211 pour le BANUS, 1 409 pour la MINUSMA, 287 pour la MINURSO, 39 pour la MANUSOM, 1 pour le BRENUAC, 13 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS, 31 pour la MINUATS, 6 pour le Centre de services régional et 1 pour le Service de la lutte antimines)

11 816 Demandes de versement d'une somme forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (3 729 pour la MINUSCA, 1 808 pour la MONUSCO, 181 pour la MINUAD, 50 pour la FISNUA, 303 pour la MINUSS, 1 172 pour le BANUS, 3 691 pour la MINUSMA, 86 pour la MINURSO, 594 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le BRENUAC, 16 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 81 pour la MINUATS et 81 pour le Centre de services régional)

Le nombre de demandes traitées a été plus élevé que prévu en raison de l'assouplissement des restrictions des déplacements imposées pour faire face à la COVID-19 et à la reprise des voyages dans le monde entier. Une forte augmentation a notamment été constatée pendant la seconde moitié de l'exercice considéré

4 100 Expéditions d'effets personnels ont été effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (1 133 pour la MINUSCA, 757 pour la MONUSCO, 1 pour la MINUAD, 272 pour la FISNUA, 948 pour la MINUSS, 66 pour le BANUS, 634 pour la MINUSMA, 254 pour la MINURSO, 17 pour la MANUSOM, 1 pour la MANUL et 17 pour la MINUATS)

L'écart s'explique par le retrait anticipé de la MINUAD en 2020/21 et par le fait qu'un plus grand nombre de membres du personnel en tenue que prévu ont tiré parti de la franchise de bagages accordée par les compagnies aériennes au lieu d'opter pour la formule de l'envoi non accompagné

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

Réalisation escomptée 7.1 : Fourniture aux clients de services financiers efficaces et rationnels

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
7.1.1 Traitement des documents relatifs aux frais de voyage dans un délai de 10 jours (2019/20 : 73 % ; 2020/21 : 87 % ; 2021/22 : 90 %)	Objectif atteint. 91 % des documents relatifs aux frais de voyage ont été traités dans un délai de 10 jours
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre Observations</i>
<p>Traitement de 8 422 documents relatifs aux frais de voyages officiels (y compris les voyages des membres du personnel international en tenue) pour toutes les catégories de personnel (791 pour la MINUSCA, 2 038 pour la MONUSCO, 369 pour la MINUAD, 211 pour la FISNUA, 1 281 pour la MINUSS, 360 pour le BANUS, 1 136 pour la MINUSMA, 304 pour la MINURSO, 137 pour la MANUSOM, 170 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 35 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 132 pour le BRENUAC, 45 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 9 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 697 pour la MANUL, 272 pour l'UNOWAS, 136 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 266 pour la MINUATS et 33 pour le Centre de services régional)</p>	<p>7 611 Documents relatifs aux frais de voyages officiels ont été traités pour toutes les catégories de personnel (527 pour la MINUSCA, 2 406 pour la MONUSCO, 120 pour la MINUAD, 411 pour la FISNUA, 803 pour la MINUSS, 245 pour le BANUS, 1 227 pour la MINUSMA, 280 pour la MINURSO, 111 pour la MANUSOM, 179 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 149 pour le BRENUAC, 33 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 23 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 398 pour la MANUL, 405 pour l'UNOWAS, 174 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 101 pour la MINUATS, 1 pour le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 17 pour le Centre de services régional)</p> <p>L'écart s'explique principalement par les restrictions des déplacements imposées en raison de la pandémie dans certaines missions, notamment la MINUSCA, la MINUSS, la MANUL et la MINUATS, dont l'effet a été contrebalancé en partie par des chiffres plus élevés que prévu à la MONUSCO, à la FISNUA et à l'UNOWAS. L'UNOWAS ayant recommencé à organiser des réunions et séminaires de moyenne et grande envergure au cours de l'exercice, le nombre de documents relatifs aux frais de voyages de non-fonctionnaires (participants aux réunions, par exemple) qui ont été traités a été plus élevé que prévu</p>
<p>Traitement de 4 654 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (841 pour</p>	<p>7 045 Documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été traités</p>

la MINUSCA, 351 pour la MONUSCO, 611 pour la MINUAD, 87 pour la FISNUA, 1 344 pour la MINUSS, 351 pour le BANUS, 611 pour la MINUSMA, 27 pour la MINURSO, 168 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 73 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 140 pour la MINUATS et 27 pour le Centre de services régional)

(1 286 pour la MINUSCA, 927 pour la MONUSCO, 148 pour la MINUAD, 158 pour la FISNUA, 1 176 pour la MINUSS, 491 pour le BANUS, 2 119 pour la MINUSMA, 45 pour la MINURSO, 272 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le BRENUAC, 5 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, 306 pour la MANUL, 11 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 36 pour la MINUATS, 50 pour le Centre de services régional et 1 pour le BSCI)

L'écart tient au nombre plus élevé que prévu de documents relatifs aux frais de voyage soumis pendant la pandémie par les membres du personnel pour réclamer le remboursement des frais liés à la quarantaine obligatoire, au dépistage de la COVID-19 et à l'obtention de certificats connexes, qui étaient remboursables conformément aux directives sur les voyages officiels entrepris pendant la pandémie établies par le Secrétariat

Traitement de 3 840 remboursements de dépenses effectuées au titre de la sécurité à des membres du personnel en tenue (90 pour la MINUSCA, 2 900 pour la MONUSCO, 600 pour la MINUAD et 250 pour la MINUSMA)

5 425 Remboursements de dépenses effectuées au titre de la sécurité à des membres du personnel en tenue ont été traités (127 pour la MINUSCA, 5 053 pour la MONUSCO, 232 pour la MINUSMA et 13 pour la MINUATS)

L'écart tient essentiellement au fait qu'à la MONUSCO le nombre de membres du personnel de police des Nations Unies passant de logements partagés à des logements individuels a été plus élevé que prévu. Cela a été compensé en partie par le fait qu'il n'a pas été nécessaire de rembourser des dépenses effectuées au titre de la sécurité aux membres du personnel en tenue de la MINUAD car ils ont déménagé dans le camp géant de la Mission pour des raisons de sécurité

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

8.1.1 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en

Objectif atteint. 97 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées dans les 4 semaines

4 semaines (2019/20 : 66 % ; 2020/21 : 99 % ; 2021/22 : 96 %)

8.1.2 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) non conformes retournées dans un délai de 14 jours civils, 100 % étant retournées dans les 20 jours (2019/20 : 74 % ; 2020/21 : 84 % ; 2021/22 : 90 %)

86 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) non conformes ont été retournées dans un délai de 14 jours civils ; 92 % dans les 20 jours)

L'écart s'explique par la décision du Centre de retarder le retour des dossiers non conformes afin de donner plus de temps aux clients pour présenter les documents manquants, compte tenu des réponses tardives des établissements d'enseignement qui avaient partiellement ou totalement fermé leurs portes pendant la pandémie

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 6 404 demandes d'indemnité pour frais d'études (957 pour la MINUSCA, 853 pour la MONUSCO, 400 pour la MINUAD, 256 pour la FISNUA, 1 325 pour la MINUSS, 605 pour le BANUS, 990 pour la MINUSMA, 111 pour la MINURSO, 174 pour la MANUSOM, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 49 pour le BRENUAC, 55 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 10 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 37 pour le BINUGBIS, 188 pour la MANUL, 40 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 163 pour la MINUATS, 16 pour le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 148 pour le Centre de services régional)	6 504	Demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées (1 149 pour la MINUSCA, 886 pour la MONUSCO, 173 pour la MINUAD, 264 pour la FISNUA, 1 425 pour la MINUSS, 515 pour le BANUS, 1 145 pour la MINUSMA, 104 pour la MINURSO, 168 pour la MANUSOM, 25 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 40 pour le BRENUAC, 50 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, 183 pour la MANUL, 61 pour l'UNOWAS, 79 pour la MINUATS et 229 pour le Centre de services régional)

Composante 3 : Section des services aux clients

43. La Section des services aux clients a géré l'ensemble des services aux clients et les connaissances nécessaires à la prestation de ces services, répondu aux demandes des clients et noué des relations avec toutes les missions clientes. Elle est gérée par un(e) chef de section et se composait du Groupe des relations clients et de la gestion du savoir et du Groupe de l'appui aux clients.

44. La Section a coordonné des sessions virtuelles d'échanges avec les clients afin de mieux gérer les relations avec ces derniers et de régler leurs principaux problèmes stratégiques et opérationnels. Elle a continué d'appliquer une approche ciblée et centralisée de la gestion des demandes consistant notamment à renforcer les compétences de son personnel en matière de traitement des demandes, à attribuer les demandes en fonction des compétences du personnel, à mettre en place un mécanisme de suivi et un modèle d'appui et à appliquer une stratégie bien définie de gestion des demandes en souffrance. Le pourcentage global de demandes traitées dans les délais

a systématiquement été supérieur à l'objectif fixé et n'a fait que croître grâce aux améliorations apportées chaque trimestre. La Section s'est également employée activement à tenir les clients informés de l'état des prestations auxquelles leur personnel avait droit. Le taux de satisfaction globale des clients s'est amélioré par rapport aux exercices précédents.

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
9.1.1 Réponse aux demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables (2019/20 : 76 % ; 2020/21 : 86 % ; 2021/22 : 75 %)	Objectif atteint. Il a été répondu à 90 % des demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables
9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle (2019/20 : 73 % ; 2020/21 : 75 % ; 2021/22 : 75 %)	Objectif atteint. 1 enquête couvrant la période de janvier à décembre 2021 a été réalisée en décembre 2021 ; le taux de satisfaction était de 76 %
9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées efficacement et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 85 %)	Objectif atteint. 100 % des demandes des clients ont été traitées et satisfaites
9.1.4 Nombre de visites dans des missions clientes ou de sessions d'échanges en ligne avec les clients (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 8 sessions ; 2021/22 : 12 sessions)	Objectif atteint. 14 visites dans des missions clientes ou sessions d'échanges en ligne avec les clients ont été organisées
9.1.5 Examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 1 examen ; 2021/22 : 1 examen)	Objectif atteint. Il a été procédé à l'examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances. Les questions fréquemment posées et les formulaires relatifs aux opérations ont été examinés avec les entités concernées

Produits prévus

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

Traitement de 9 408 demandes pour toutes les catégories de personnel (1 370 pour la MINUSCA, 1 727 pour la MONUSCO, 1 374 pour la MINUAD, 196 pour la FISNUA, 1 875 pour la MINUSS, 316 pour le BANUS, 1 346 pour la MINUSMA, 131 pour la MINURSO, 99 pour la MANUSOM, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 28 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 33 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 60 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 8 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 4 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 180 pour la	4 639	<p>Demands ont été traitées pour toutes les catégories de personnel (786 pour la MINUSCA, 1 221 pour la MONUSCO, 166 pour la MINUAD, 70 pour la FISNUA, 981 pour la MINUSS, 102 pour le BANUS, 1 080 pour la MINUSMA, 58 pour la MINURSO, 31 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le BINUGBIS, 18 pour la MANUL, 21 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 34 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional)</p> <p>L'écart tient au manque de données sur les tendances, qui a été comblé pour l'exercice</p>
---	-------	---

MINUATS et 609 pour le Centre de services régional)

2022/23, et aux diverses mesures prises pour améliorer les services aux clients, qui se sont traduites par un volume de demandes moins élevé que prévu. Ces mesures ont notamment consisté à établir une communication proactive avec les clients au sujet des droits à prestations dans les cas où des remboursements sont prévus et à tenir : a) des sessions de renforcement des capacités avec les missions clientes sur l'indemnité pour frais d'études et les voyages, organisées avant la période de pointe pour ces services ; b) des sessions régulières d'échanges avec les clients, pendant lesquelles plusieurs questions ont été clarifiées et plusieurs problèmes ont été résolus ; c) des sessions régulières sur des questions liées aux ressources humaines destinées au personnel du Centre

Réalisation par le Centre de 1 enquête annuelle auprès des clients

1 Enquête de satisfaction a été réalisées auprès des clients pour 2020/21 et les résultats ont été communiqués aux parties concernées

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

14 Sessions d'échanges avec les clients ont été organisées : 12 sessions en ligne, 1 visite sur le terrain au Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 1 visite sur le terrain à la MINUSS

Examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances

Oui 1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances a été mené

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

45. La Section des services financiers et du contrôle de conformité a continué de remplir ses principales fonctions en matière de comptabilité et de gestion financière, à savoir la tenue du grand livre, la gestion des créances et des dettes, le rapprochement bancaire, la supervision des contrôles internes, le traitement des factures et les opérations de caisse. Elle est composée de quatre gammes de services : le Groupe de la comptabilité, le Groupe du contrôle interne, la gamme de services Fournisseurs et la gamme de services Opérations de caisse.

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

10.1.1 Établissement de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des rapports financiers mensuels ont été établis dans les délais fixés

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 (2019/20 : 93 % ; 2020/21 : 94 % ; 2021/22 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des factures émises par les fournisseurs ont été réglées dans un délai de 27 jours à partir de la réception de tous les documents de paiement

10.1.3 Traitement des factures pour lesquelles un escompte pour règlement anticipé a été obtenu du fournisseur dans le respect des clauses contractuelles (2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 95 % ; 2021/22 : 100 %)

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

L'écart s'explique essentiellement par la certification tardive des justificatifs par les responsables du budget, qui a empêché le Centre de tenir les délais serrés de règlement des factures

10.1.4 Pourcentage des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) réglées dans les 3 jours ouvrables (2019/20 : 97 % ; 2020/21 : 98 % ; 2021/22 : 85 %)

Objectif atteint. 98 % des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel ont été réglées dans les 3 jours ouvrables

10.1.5 Pourcentage des sommes dues au titre des dépenses de personnel versées au plus tard à la date limite (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des traitements du personnel recruté sur le plan international ont été versés au plus tard à la date limite

10.1.6 Traitement des coordonnées bancaires dans un délai de 5 jours ouvrables (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 %)

97 % des coordonnées bancaires ont été mises à jour dans un délai de 5 jours ouvrables

L'écart s'explique par des retards dans le traitement des coordonnées bancaires approuvées en dehors du Centre, notamment des coordonnées bancaires de banques attitrées situées hors d'Afrique

Produits prévus

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

Établissement de 252 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 21 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, Groupe d'experts sur la Somalie, Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, MINUATS et Centre de services régional)

296 Rapports financiers mensuels ont été établis (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 25 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, Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, MINUATS, MINUAUCE, BINUGBIS, Mission des Nations Unies au Libéria, Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire, Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour le Sahel et Centre de services régional)

<p>Traitement de 43 745 paiements aux fournisseurs (6 770 pour la MINUSCA, 8 483 pour la MONUSCO, 1 992 pour la MINUAD, 1 171 pour la FISNUA, 5 145 pour la MINUSS, 9 715 pour le BANUS, 7 322 pour la MINUSMA, 1 380 pour la MINURSO, 180 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 205 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 139 pour le BRENUAC, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 22 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 2 pour le BINUGBIS, 40 pour la MANUL, 63 pour l'UNOWAS, 29 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 15 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 118 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 679 pour la MINUATS et 247 pour le Centre de services régional)</p>	44 565	<p>L'écart s'explique principalement par le fait qu'il a fallu établir des rapports qui n'étaient pas prévus dans les prévisions initiales pour des missions liquidées (MINUAUCE, BINUGBIS, Mission des Nations Unies au Libéria, Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire et Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour le Sahel)</p>
<p>Versement de 13 215 sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) (1 334 pour Barclays Bank Ouganda, 144 pour Interbank Burundi, 3 025 pour Citibank Congo, 1 800 pour Ecobank Afrique centrale, 2 240 pour Citibank Côte d'Ivoire, 1 167 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 132 pour Citibank Gabon, 102 pour Barclays Bank Ghana, 32 pour Ecobank Guinée, 15 pour Aman Bank Libye, 11 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 439 pour Citibank Maroc, 3 pour la Banque de développement du Mali, 1 212 pour la Banque de Khartoum, 50 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 125 pour Citibank Sénégal, 1 369 pour Citibank Kenya et 15 pour Ecobank Soudan du Sud)</p>	13 411	<p>Paiements aux fournisseurs ont été traités (8 213 pour la MINUSCA, 6 929 pour la MONUSCO, 324 pour la MINUAD, 1 905 pour la FISNUA, 6 003 pour la MINUSS, 10 288 pour le BANUS, 7 947 pour la MINUSMA, 1 583 pour la MINURSO, 65 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 136 pour le BRENUAC, 88 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, 424 pour la MANUL, 341 pour l'UNOWAS, 39 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 148 pour la MINUATS et 118 pour le Centre de services régional)</p> <p>L'écart tient au fait que les paiements aux fournisseurs qui ont dû être traités pour la FISNUA, la MINUSCA et la MINUSS ont été plus nombreux que prévu. Il a été en partie compensé par le fait que les paiements traités pour la MINUAD, la MONUSCO et la MINUATS ont été inférieurs aux prévisions, en raison principalement de la liquidation anticipée de la MINUAD et de la fermeture de certaines bases d'opérations de la MONUSCO</p> <p>Sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) ont été versées (1 444 pour Absa Bank Ouganda, 121 pour Interbank Burundi, 2 782 pour Citibank Congo, 1 866 pour Ecobank Afrique centrale, 1 290 pour Citibank Côte d'Ivoire, 1 698 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 27 pour Citibank Gabon, 152 pour Barclays Bank Ghana, 235 pour Ecobank Guinée, 5 pour Ecobank Guinée-Bissau, 17 pour Aman Bank Libye, 422 pour Citibank Maroc, 1 172 pour la Banque de développement du Mali, 451 pour la Banque de Khartoum, 48 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 43 pour Citibank Sénégal, 1 635 pour Citibank Kenya et 3 pour Ecobank Soudan du Sud)</p>

Traitement de 17 845 factures relatives à des voyages ou à des envois (2 609 pour la MINUSCA, 2 762 pour la MONUSCO, 2 042 pour la MINUAD, 727 pour la FISNUA, 2 738 pour la MINUSS, 1 161 pour le BANUS, 2 721 pour la MINUSMA, 821 pour la MINURSO, 109 pour la MANUSOM, 60 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 233 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 374 pour le BRENUAC, 48 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 9 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 25 pour le BINUGBIS, 315 pour la MANUL, 92 pour l'UNOWAS, 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 30 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 47 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 274 pour la MINUATS et 636 pour le Centre de services régional)

20 549 Factures relatives à des voyages ou à des envois ont été traitées (4 064 pour la MINUSCA, 3 934 pour la MONUSCO, 493 pour la MINUAD, 1 112 pour la FISNUA, 3 393 pour la MINUSS, 899 pour le BANUS, 3 250 pour la MINUSMA, 1 013 pour la MINURSO, 72 pour la MANUSOM, 80 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 405 pour le BRENUAC, 106 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 259 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 1 pour le BINUGBIS, 276 pour la MANUL, 735 pour l'UNOWAS, 36 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 199 pour la MINUATS, 202 pour le Centre de services régional, 6 pour le BSCI, 5 pour le Département des opérations de paix et 2 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi)

L'écart tient essentiellement au fait que les voyages des membres du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées ont été plus nombreux que prévu à la MINUSCA, à la MONUSCO et à la MINUSMA et au fait que le nombre de voyages officiels a été supérieur aux prévisions à l'UNOWAS, celui-ci ayant recommencé à organiser des réunions et séminaires de moyenne et grande envergure, et à la MANUL, celle-ci ayant tenu plusieurs consultations de haut niveau nécessitant de fréquents déplacements

Versement à diverses banques attitrées de 244 754 sommes dues au titre des dépenses de personnel (18 084 pour Barclays Bank Ouganda, 161 pour Interbank Burundi, 49 968 pour Citibank Congo, 35 083 pour Ecobank Afrique centrale, 46 433 pour Citibank Côte d'Ivoire, 8 700 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 396 pour Citibank Gabon, 2 750 pour Barclays Bank Ghana, 1 025 pour Ecobank Guinée, 6 pour Aman Bank Libye, 29 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 3 613 pour Citibank Maroc, 367 pour la Banque de développement du Mali, 35 568 pour la Banque de Khartoum, 1 082 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 512 pour Citibank Sénégal, 40 749 pour Citibank Kenya et 228 pour Ecobank Soudan du Sud)

195 761 Sommes dues au titre des dépenses de personnel ont été versées à diverses banques attitrées (11 437 pour Barclays Bank Ouganda, 77 pour Interbank Burundi, 45 136 pour Citibank Congo, 20 705 pour Ecobank Afrique centrale, 23 128 pour Citibank Côte d'Ivoire, 13 396 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 100 pour Citibank Gabon, 3 029 pour Barclays Bank Ghana, 1 547 pour Ecobank Guinée, 14 pour Ecobank Guinée-Bissau, 17 pour Aman Bank Libye, 70 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 3 908 pour Citibank Maroc, 25 480 pour la Banque de développement du Mali, 7 156 pour la Banque de Khartoum, 1 275 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 465 pour Citibank Sénégal, 37 281 pour Citibank

<p>Tenue à jour de 20 615 coordonnées bancaires (1 058 pour la MINUSCA, 2 559 pour la MONUSCO, 1 749 pour la MINUAD, 540 pour la FISNUA, 3 626 pour la MINUSS, 343 pour le BANUS, 3 101 pour la MINUSMA, 296 pour la MINURSO, 1 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 32 pour le BRENUAC, 106 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 234 pour la MANUL, 117 pour l'UNOWAS, 205 pour la MINUATS et 6 632 pour le Centre de services régional)</p>	<p>Kenya, 1 096 pour Ecobank Soudan du Sud et 444 pour Citibank New York)</p> <p>L'écart tient principalement à la fermeture de la MINUAD, au fait que le Centre a cessé de s'occuper des arrivées et des départs des membres du personnel en tenue de la MINUSS, de la FISNUA et de la MONUSCO, ainsi qu'au fait que le nombre de versements liés aux voyages a été moins élevé que prévu dans toutes les missions en raison de la COVID-19</p> <p>17 245 Coordonnées bancaires ont été tenues à jour (2 594 pour la MINUSCA, 3 633 pour la MONUSCO, 397 pour la MINUAD, 861 pour la FISNUA, 4 445 pour la MINUSS, 289 pour le BANUS, 3 642 pour la MINUSMA, 451 pour la MINURSO, 1 pour la MANUSOM, 72 pour le BRENUAC, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 127 pour la MANUL, 132 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 104 pour la MINUATS et 469 pour le Centre de services régional)</p> <p>L'écart s'explique principalement par la fermeture de la MINUAD ; de plus, les chiffres ont été moins élevés que prévu dans la plupart des missions car le nombre de voyages et d'arrivées et de départs des membres du personnel en tenue a été inférieur aux prévisions en raison de la COVID-19. Le nombre de coordonnées bancaires des fournisseurs qui ont été tenues à jour a également été moins élevé que prévu, des contrôles plus stricts ayant été appliqués aux changements de coordonnées bancaires afin de réduire le risque d'activités frauduleuses</p>
---	--

Réalisation escomptée 10.2 : Respect du cadre de contrôle financier interne

Indicateurs de succès prévus

10.2.1 Examens de l'efficacité opérationnelle réalisés conformément au cadre de contrôle (2019/20 : 83 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)

Indicateurs de succès effectifs

96 % des examens de l'efficacité opérationnelle initialement prévus ont été réalisés conformément au cadre de contrôle

L'écart tient principalement au retard pris dans le cadre de 2 examens pour lesquels des travaux préparatoires plus poussés ont dû être effectués et qui ont donc été achevés en août 2022. Le retard était dû au fait que les examens avaient été suspendus pour que les parties concernées aient plus de temps pour donner suite aux conclusions et recommandations formulées l'année précédente

10.2.2 Publication de rapports mensuels de contrôle interne dans les délais prévus par les instructions permanentes (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)	Objectif atteint. 100 % des rapports mensuels de contrôle interne ont été publiés dans les délais prévus par les instructions permanentes
10.2.3 Fourniture de services de rapprochement bancaire pour les banques attitrées des missions avant la date limite (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)	Objectif atteint. 100 % des services de rapprochement bancaire pour les banques attitrées des missions ont été fournis avant la date limite

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
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	14	Examens des dispositifs ont été réalisés par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway pour les gammes de services liés au traitement administratif L'écart tient principalement au retard pris dans le cadre de 2 examens pour lesquels des travaux préparatoires plus poussés ont dû être effectués et qui ont donc été achevés en août 2022. Le retard était dû au fait que les examens avaient été suspendus pour que les parties concernées aient plus de temps pour donner suite aux conclusions et recommandations formulées l'année précédente
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)	84	Rapports de contrôle interne ont été établis, soit : 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 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, 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence	468	États de rapprochement bancaire mensuels ont été établis (24 pour la MINUSCA, 48 pour la MINUSMA, 12 pour la MONUSCO, 24 pour la MINUAD, 24 pour le Centre de services régional, 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 la Mission électorale des Nations Unies au Burundi, 24 pour l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire, 60 pour la MINURSO, 24 pour la Mission des Nations

contre l'Ebola, 48 pour la MINUSS, 24 pour le BRENUAC, 12 pour la Mission électorale des Nations Unies au 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

Unies au Libéria, 24 pour l'UNOWAS, 24 pour la MANUL et 24 pour le BINUGBIS)

L'écart tient au fait que la banque attitrée en Guinée-Bissau a poursuivi ses activités et qu'il a fallu procéder à des rapprochements ; cette banque était censée cesser ses activités à la fermeture du BINUGBIS

Composante 5 : Service régional des technologies

46. Au cours de l'exercice considéré, le Service régional des technologies a fourni un large éventail de services stratégiques et opérationnels au Centre de services régional et à ses missions clientes. Parmi ses réalisations, on peut citer l'appui apporté à l'infrastructure informatique, qui a continué de jouer un rôle essentiel dans la facilitation du télétravail pendant la pandémie. Au cours de l'exercice, le Service a achevé l'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques ; il s'agissait de tâches répétitives dont le volume était important et qui nécessitaient auparavant une intervention humaine. Le Service a examiné quelles autres tâches, comme le recensement des besoins, la cartographie des processus et l'analyse fonctionnelle, pourraient être automatisées. Grâce à l'automatisation robotisée des processus du système de facturation téléphonique, 745 000 dollars ont été recouverts au cours de l'exercice. De plus, le Service a mené à bien huit projets de reconfiguration des processus de huit entités (dont le Centre), mis en service six progiciels dans sept missions et organisé sept séances de formation sur trois logiciels dans trois missions, auxquelles ont participé 151 personnes.

47. De plus, il a déployé les outils suivants au Centre :

- a) des caméras thermographiques permettant de mesurer sans contact la température des membres du personnel et des représentants entrant ou sortant de la Base d'appui d'Entebbe ;
- b) une application permettant au personnel de signaler les événements liés à l'environnement qui se produiraient sur le lieu de travail ;
- c) un système de signature électronique permettant aux utilisateurs d'envoyer et de signer des documents et de suivre et de gérer la procédure de signature dans un navigateur ou au moyen d'un appareil mobile ;
- d) le système de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain de la plateforme de l'Internet des objets, qui permet de surveiller les infrastructures techniques essentielles et les facteurs environnementaux tels que la qualité de l'air.

Réalisation escomptée 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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.1.1 Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur(trice) (2019/20 : 100 %/100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des factures téléphoniques ont été envoyées dans un délai de 7 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur(trice)

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Prestation de services de facturation téléphonique à 10 missions clientes et au Centre de services régional et traitement de quelques 95 126 factures (18 436 pour la MINUSCA, 22 817 pour la MONUSCO, 1 395 pour la MINUAD, 2 060 pour la FISNUA, 25 713 pour la MINUSSS, 5 156 pour le BANUS, 17 406 pour la MINUSMA, 441 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 410 pour le BRENUAC, 600 pour l'UNOWAS et 692 pour le Centre de services régional)	97 695	Factures téléphoniques ont été traitées (26 029 pour la MINUSCA, 20 451 pour la MONUSCO, 658 pour la MINUAD, 2 012 pour la FISNUA, 17 984 pour la MINUSSS, 2 512 pour le BANUS, 1 678 pour la MANUSOM, 22 056 pour la MINUSMA, 398 pour la MINURSO, 437 pour le BRENUAC, 708 pour l'UNOWAS, 1 354 pour la MINUATS et 1 418 pour le Centre de services régional) L'écart tient à ce qui suit : a) à compter de janvier 2022, le Centre a commencé à traiter les factures de téléphone satellite de la MINUSMA, qui étaient auparavant traitées directement par la Mission ; b) la MINUATS est devenue une mission cliente en mai 2021 ; c) les services de téléphonie mobile ont été plus utilisés que prévu à la MINUSCA

Réalisation escomptée 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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
11.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2019/20 : 86 % ; 2020/21 : 86,6 % ; 2021/22 : 80 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction a été de 100 % pour le cours visant à promouvoir la participation des femmes (Women's Outreach Course) et le cours sur les systèmes de microdrones aériens
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 (2019/20 : 86 % ; 2020/21 : 93,1 % ; 2021/22 : 82 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction exprimé quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation a été de 100 %

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Coordination d'au moins 10 séances de formation en matière d'informatique et de communications au Centre et dans les missions clientes	16	Objectif atteint. Des séances de formation ont été coordonnées et dispensées : 8 séances de formation en présentiel et 8 séances en ligne ont été organisées en collaboration avec des missions (BANUS, Centre de services régional, MINUSMA et MINUSCA), et 1 157 hommes et 263 femmes ont participé à 145 activités de formation. Des séances d'apprentissage supplémentaires ont été organisées en ligne à la suite de la pandémie

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

Publication d'un rapport annuel sur la coordination d'au moins 5 programmes de formation, organisés par le Service régional des technologies et l'École des transmissions militaires des Nations Unies, allant dans le sens de la parité des genres et d'un meilleur état de préparation technique au Centre et dans les missions clientes

Oui Des rapports trimestriels ont été envoyés concernant les activités de l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix et un accès a été accordé aux responsables techniques

- 1 Rapport exhaustif a été établi en septembre 2022. 27 femmes ont participé à 2 cours visant à promouvoir la participation des femmes organisés à Entebbe, en mars et en juillet 2022, et 3 femmes ont suivi des formations sur les systèmes de microdrones aériens en mars 2022 et sur le projet pilote Unite Aware en avril 2022

L'École des transmissions militaires des Nations Unies a été rebaptisée l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix pour refléter la portée plus large de ses formations, qui visent désormais également à promouvoir une meilleure coordination et interopérabilité des systèmes informatiques des contingents de diverses nations ainsi qu'une plus grande participation des femmes

Réalisation escomptée 11.3 : Gestion efficace et rationnelle du matériel informatique et du matériel de communications

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2019/20 : 43 % ; 2020/21 : 28,5 % ; 2021/22 : ≤ 10 %)

58 % du matériel en stock a dépassé sa durée d'utilité
La plupart du matériel qui avait dépassé sa durée d'utilité a été conservé pour servir de stock tampon en attendant que le matériel de remplacement soit reçu ; les remplacements ont été retardés en raison des effets de la pandémie sur la chaîne d'approvisionnement

11.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2019/20 : 94 % ; 2020/21 : 59,5 % ; 2021/22 : ≥ 10 %)

Objectif atteint. 70 % du matériel en stock était en bon état de fonctionnement

Produits prévus

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

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

Oui Il a été procédé à des inventaires physiques trimestriels de tous les biens durables et non durables en stock

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant le

Objectif atteint. Il est ressorti de 2 enquêtes menées auprès des clients que le taux de satisfaction moyen était de 96,3 %

Service régional des technologies (2019/20 : 95 % ; 2020/21 : 93 % ; 2021/22 : 80 %)

11.4.2 Fourniture en temps voulu de technologies nouvelles et novatrices aux fins de la protection des forces et de l'appréciation de la situation (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 80 %)

Cet indicateur est sans objet, étant donné que le Service régional des technologies ne fournit pas de technologies aux fins de la protection des forces

11.4.3 Amélioration des profils de sécurité des missions (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 90 % ; 2021/22 : 80 %)

Objectif atteint. 90 % des profils de sécurité des missions ont été examinés à des fins d'amélioration

11.4.4 Utilisation des technologies permettant d'aider les missions à réduire leur empreinte écologique en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 80 %)

Objectif atteint. La première phase de la mise en service du dispositif de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain a été achevée à 90 %

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Mise en place de services de mobilité devant permettre aux hauts responsables du Centre de services régional et au personnel assumant des fonctions essentielles d'assurer la continuité des opérations, en fonction des besoins des missions clientes	Oui	85 appareils point à multipoint et 33 cartes SIM assorties d'un forfait Internet mobile ont facilité le télétravail
Réalisation d'évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre pour le Centre et 19 missions clientes	2	Évaluations des capacités de reprise des activités après sinistre ont été menées : une pour le Centre et l'autre pour la Base d'appui d'Entebbe. Les missions clientes devaient rendre compte des évaluations qu'elles menaient L'écart s'explique par le fait que l'accès à la Base d'appui a été limité en raison de la pandémie
Réalisation d'évaluations trimestrielles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région pour le Centre et 19 missions clientes	5	Évaluations de la sécurité ont été réalisées : 3 pour le Centre et la Base d'appui d'Entebbe et 2 pour les missions de la région (FISNUA et MINUATS) L'écart tient aux restrictions des déplacements liées à la COVID-19, qui n'ont permis d'effectuer qu'un nombre limité de visites dans les missions clientes aux fins de la réalisation des évaluations
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 19 missions clientes	Oui	2 campagnes de sensibilisation à la sécurité ont été menées à l'intention du Centre et 1 séance de formation à la sensibilisation à la sécurité de l'information a été organisée en ligne à l'intention de la MINUATS. Les missions clientes sont tenues de rendre compte des campagnes de sensibilisation à la sécurité qu'elles mènent. Dans le cadre de la séance

	organisée à l'intention de la MINUATS, le Centre a fait une intervention et le Service régional des technologies a partagé avec la Mission le matériel utilisé pour les campagnes de sensibilisation à la sécurité
Réalisation par le Centre de 2 enquêtes annuelles auprès des clients	2 Enquêtes ont été réalisées auprès des clients
Envoi aux missions de comptes rendus d'incidents trimestriels	Oui Des comptes rendus d'incidents trimestriels ont été envoyés aux missions
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	Oui Des examens trimestriels de la conformité des missions avec les critères de sécurité ont été menés à bien et la mise à jour a été faite à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications : 44 examens trimestriels ont été réalisés dans 11 missions
Publication d'un rapport annuel sur le système de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain	Oui Le rapport annuel sur la première phase de la mise en service du système de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain a été établi et la deuxième phase est en cours

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.5.1 Mise en service dans les délais à la fois des systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, comprenant des 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 (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 95 %)

11.5.2 Achèvement dans les délais impartis des projets de reconfiguration de processus concernant au moins 5 progiciels, au niveau local et au niveau des missions de la région, pour le Centre de services régional et ses missions clientes (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 100 % ; 2021/22 : 80 %)

Objectif atteint. 100 % des projets de logiciels développés par l'ONU pour le Centre de services régional et les missions clientes ont été achevés dans les délais impartis

Objectif atteint. Les 8 projets de reconfiguration des processus (100 %) ont été achevés dans les délais. Les projets achevés concernaient notamment : le module du système de contrôle de l'accès aux locaux de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, qui permet de traiter les demandes des visiteurs (FISNUA et MANUA) ; un système de gestion des marchandises et un système de gestion en ligne des logements (MINUATS) ; l'état des lieux des capacités médicales effectué au moyen de la plateforme Unite Aware (MINUSCA et MINUSS) ; l'automatisation des demandes de biens et de services (Centre régional de formation et de conférences) ; la mise en œuvre du système géospatial d'appréciation de la situation (MANUI) ; la billetterie électronique (BANUS)

11.5.3 Fourniture dans les délais d'un appui dans le domaine de la cybersécurité au Centre et à ses missions clientes (2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 90 % ; 2021/22 : 90 %) Objectif atteint. 95 % des demandes et des incidents liés à la cybersécurité ont été traités dans les délais : 1 processus relatif à la cybersécurité a été mis en place pour le Centre, 1 pour la FNISNUA et 1 pour la MINUATS

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
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	Oui	7 mises en service de 6 progiciels ont été réalisées dans 7 missions clientes de la région
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	Oui	7 sessions de formation ont été dispensées pour 3 progiciels dans 3 missions ; 151 personnes y ont participé

Composante 6 : Centre de déploiement et de soutien avancés

48. Le Centre de déploiement et de soutien avancés a été créé au sein du Centre de services régional en tant qu'unité hébergée du Département de l'appui opérationnel et a remplacé le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements. Il maintient des rapports hiérarchiques fonctionnels avec le (la) Directeur(trice) de la Division de la logistique du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et des rapports hiérarchiques administratifs avec le Directeur du Centre. Il est composé de trois cellules, à savoir la Cellule de l'appui aérien, la Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises et la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional. Il a collaboré étroitement avec les entités avec lesquelles il est aligné sur les plans administratif et fonctionnel, notamment la Section de l'appui centralisé aux achats du Centre de services régional, le Service des transports aériens et la Section du contrôle des mouvements du Département de l'appui opérationnel au Siège de l'ONU, et le Groupe des stocks pour déploiement stratégique de la Base de soutien logistique des Nations Unies, pour fournir un appui à la coordination aux missions clientes, notamment la FISNUA, la MINUSCA, la MINUSS et le BANUS. De plus, il a assumé la responsabilité première de la coordination des mouvements liés aux activités de liquidation résiduelles de la MINUAD.

Réalisation escomptée 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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
12.1.1 Supervision et coordination des opérations de fret confiées, 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 (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 %)	Objectif atteint à 80 % Un appui a été apporté à deux missions : la MINUSS et la FISNUA. L'appui apporté à la MINUSS devait faciliter le transport de matériel appartenant à l'ONU (6 299 tonnes/28 610 mètres cubes) de l'Italie à Juba. Le contrat de fret a été adjugé, et la coordination avec la MINUSS,

	<p>la Section de l'appui centralisé aux achats et le prestataire de services est en cours. Par ailleurs, le Centre de déploiement et de soutien avancés a aidé le PAM à assurer le transport par voie aérienne d'une cargaison de la FISNUA d'importance critique (326 tonnes/1 980 mètres cubes) d'Entebbe à Wau (Soudan du Sud). Il a également coordonné deux transports du Japon et de la République de Corée à Entebbe de véhicules devant être utilisés par le Centre de services régional</p>
<p>12.1.2 Pourcentage de demandes des clients examinées et traitées dans les 24 heures (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)</p>	<p>Un mécanisme de suivi des demandes des clients et du taux de réponse sera mis au point pendant l'exercice en cours, une fois que le Centre de déploiement et de soutien avancés sera pleinement opérationnel</p>
<p>12.1.3 Pourcentage de contrats mondiaux de transport de marchandises coordonnés de façon à assurer l'acheminement du matériel appartenant à l'ONU depuis les lieux de collecte désignés par les fournisseurs jusqu'à la plateforme d'Entebbe et dans les missions de la région (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)</p>	<p>100 % des transports demandés ont été effectués dans le cadre de contrats mondiaux de transport de marchandises. Il y a eu 2 transports : 1 transport par voie aérienne de fournitures médicales du BANUS à la FISNUA a été mené à bien le 30 juillet 2022, et un transport d'archives de la MINUAD au Siège est en cours, 1 conteneur ayant été déchargé au port de New York et du New Jersey le 8 octobre 2022</p>
<p>12.1.4 Pourcentage de déplacements routiers effectués entre le centre d'Entebbe et les missions (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 %)</p>	<p>Aucun déplacement routier n'a été coordonné entre le Centre de déploiement et de soutien avancés et les missions</p>
	<p>L'administration a achevé son examen préliminaire et répertorié les articles qui devraient être placés dans des stocks pour déploiement régional. Les articles sélectionnés ont été commandés par la Base de soutien logistique des Nations Unies et seront expédiés dans la région au cours des prochains mois. Dans le cadre de la première phase de déploiement, une cargaison de 25 blocs sanitaires est arrivée à Entebbe en septembre. À ce jour, aucun déplacement routier n'a été coordonné entre le Centre de déploiement et de soutien avancés et les missions</p>
<p>12.1.5 Sous la direction du Centre stratégique des opérations aériennes de la Base de soutien logistique des Nations Unies, réalisation des mouvements de contingents prévus et planification du transport régional de marchandises dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande de la mission (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)</p>	<p>Objectif atteint. 100 % des mouvements ont été planifiés et coordonnés (82 mouvements de contingents, comprenant 44 886 militaires) ; il a été donné suite dans les 5 jours ouvrables aux demandes de mouvements de contingents. De plus, le Centre de déploiement et de soutien avancés a aidé le PAM à assurer le transport par voie aérienne d'Entebbe à Wau d'une cargaison de la FISNUA d'importance critique (326 tonnes/1 980 mètres cubes), et la MINUSCA à transporter d'urgence du carburant d'Entebbe à Bangui (11 vols pour l'acheminement de 360 000 litres de combustible diesel, et 8 vols pour l'acheminement de 240 000 litres de carburant Jet A-1)</p>
<p>12.1.6 Pourcentage de demandes de recherche de fournisseurs présentées par les missions en vue d'obtenir du matériel et des pièces de rechange dont</p>	<p>Aux fins de la création de stocks pour déploiement régional, le Groupe des stocks pour déploiement stratégique de la Base de soutien logistique des Nations</p>

elles ont souvent besoin, y compris les stocks pour déploiement régional, qui ont été satisfaites dans un délai de 15 jours ouvrables, l'acheminement des articles ayant commencé dans ce délai (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 60 %)

Unies a recensé les biens et matériaux qui devraient être stockés à Entebbe. Le Centre de déploiement et de soutien avancés a achevé le processus et prévu des espaces de stockage, et une cargaison de 25 blocs sanitaires a été reçue de la Base de soutien logistique le 29 septembre 2022 dans le cadre de la première phase de déploiement des articles qui seront prépositionnés à Entebbe afin de renforcer les capacités d'intervention et de réduire les délais de livraison. Ces blocs sanitaires étaient inscrits sur la liste provisoire établie par le Groupe des stocks pour déploiement stratégique aux fins de la mise en place de stocks pour déploiement régional, et font partie des articles de génie qui seront stockés et distribués aux missions clientes

12.1.7 Mise en place de stocks pour déploiement régional et des moyens permettant d'assurer l'entretien, la réparation et la mise à l'essai du matériel (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 %)

60 %. Dans le cadre de la mise en place de stocks pour déploiement régional, le Centre de déploiement et de soutien avancés a obtenu un espace de stockage à la Base d'appui d'Entebbe. Le recensement des articles qui seront placés dans les stocks pour déploiement régional arrive à son terme ; il met l'accent sur les articles standard fréquemment requis, à faible intensité technologique, qui nécessitent peu d'entretien et n'ont pas besoin d'être configurés ou stockés d'une manière particulière. Le Centre a reçu une cargaison de 25 blocs sanitaires de la Base de soutien logistique des Nations Unies dans le cadre de la première phase de déploiement, comme indiqué plus haut

12.1.8 Sous la direction du Centre stratégique des opérations aériennes, vérification et rapprochement des factures des prestataires de services d'affrètement de longue durée, communication avec les missions et traitement des factures à régler (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des factures des prestataires de services d'affrètement de longue durée, d'un montant total de 42 688 350 dollars, ont été vérifiées et soumises en vue de leur traitement

12.1.9 Réduction des stocks nécessaires pour certains produits de base dans les missions de la région moyennant l'élaboration de plans fiables pour la gestion et la livraison des stocks (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 30 %)

Il ne pourra être procédé à cette réduction qu'une fois que les stocks pour déploiement régional auront été constitués

12.1.10 Pourcentage de missions clientes satisfaites du Centre de déploiement et de soutien avancés (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 60 %)

Le Centre de déploiement et de soutien avancés s'attache actuellement à élaborer une enquête qui permettra de mesurer le taux de satisfaction des clients

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre	Observations
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 le site du fournisseur jusqu'à la destination	7	Expéditions de matériel appartenant à l'ONU et de matériel appartenant aux contingents ont été planifiées, coordonnées et gérées, notamment le transport de véhicules d'un fournisseur au Japon à Entebbe, le transport de

finale, et facilitation du transport régional du matériel appartenant aux contingents à l'appui des missions des Nations Unies

matériel appartenant à l'ONU (747 conteneurs maritimes) d'un fournisseur en Italie à la MINUSS, le transport de véhicules d'un fournisseur en République de Corée à Entebbe et le transport de matériel appartenant aux contingents d'Entebbe à des sites de la FISNUA

Réalisation de 10 opérations coordonnées de fret à l'aide du module Umoja de gestion des transports afin d'améliorer le processus de transport de bout en bout

Non Au cours de l'année qui a suivi sa création en application de la résolution 75/294 de l'Assemblée générale, et comme suite à la conclusion de 9 contrats de transport de marchandises en octobre 2021, le Centre de déploiement et de soutien avancés s'est coordonné avec les parties concernées dans les missions et au Siège afin de pouvoir utiliser le module de gestion des transports d'Umoja pour les 9 contrats mondiaux. Ces transports n'ont cependant pas pu être organisés au cours de l'exercice considéré. Le Centre s'est servi du module pour saisir les données relatives aux mouvements de contingents auxquels il a été procédé en application de 20 lettres d'attribution et de 5 contrats d'affrètement à court terme

Réalisation de 10 évaluations techniques pour des contrats de transport de marchandises à usage multiple dans les 5 jours suivant la réception des documents d'appel d'offres de la Section des achats

4 Évaluations techniques ont été réalisées en moins de 5 jours pour des contrats de transport de marchandises (expéditions de matériel appartenant à l'ONU à la MINUSS, transport d'archives de la MINUAD au Siège et 2 expéditions de véhicules)

Le Centre de déploiement et de soutien avancés a reçu moins de demandes d'évaluation que prévu de la part des missions clientes, les besoins opérationnels ayant été inférieurs aux prévisions

Planification et suivi des opérations de fret à l'aide du module Umoja de gestion des transports afin d'améliorer le processus de transport de bout en bout

Non Au cours de l'exercice considéré, le module de gestion des transports d'Umoja ne comportait pas de fonctionnalité permettant de planifier les mouvements de contingents effectués dans le cadre de contrats d'affrètement à long terme. Le Centre de déploiement et de soutien avancés a utilisé le module pour saisir les données relatives aux mouvements de contingents auxquels il a été procédé en application de lettres d'attribution et selon les fonctions attribuées par la Section du contrôle des mouvements

À l'appui du Centre stratégique des opérations aériennes, transport à l'échelle régionale ou mondiale des contingents et du personnel de police (100 vols) et transport de 30 000 membres des

82 Transports à l'échelle régionale ou mondiale de membres des contingents et du personnel de police ont été facilités : les autorisations de survol nécessaires ont été obtenues et la coordination avec les prestataires de services

contingents et du personnel de police au moyen d'appareils affrétés à long terme

d'affrètement à long terme, les missions et les pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police a été assurée

44 886 Membres des contingents et du personnel de police ont été transportés (relève, rapatriements, déploiements) au moyen d'appareils affrétés à long terme

L'écart tient aux déploiements et rapatriements d'unités de grande envergure (effectifs plus importants) auxquels il a été procédé dans le cadre de la reconfiguration de la force de la FISNUA, aux besoins opérationnels de la force de la MONUSCO et au rapatriement des contingents lors du retrait de la MINUAD

Sous la direction du Centre stratégique des opérations aériennes, optimisation de l'utilisation des moyens aériens fournis par les États Membres moyennant le regroupement des besoins régionaux en matière de fret. Réalisation de 300 heures de vol pour le transport de fret à l'aide desdits moyens aériens

Non Étant donné que la responsabilité d'affecter les moyens opérationnels ne revenait pas encore au Centre de déploiement et de soutien avancés, ce dernier n'a coordonné aucun transport effectué à l'aide des moyens aériens fournis par les États Membres. Il devait commencer à affecter ces moyens aériens à partir du troisième trimestre de 2022

Cependant, en collaboration avec le PAM, le Centre a coordonné le transport d'Entebbe à Wau de 326 tonnes de marchandises de groupage destinées à la FISNUA (environ 30 heures de vol)

Planification de 100 vols devant être effectués par le Centre de déploiement et de soutien avancés à l'aide des fonctionnalités du module Umoja de gestion des transports, l'objectif étant d'améliorer la visibilité du processus de bout en bout et d'avoir des données précises sur les transports effectués

25 Vols ont été planifiés et effectués à l'aide des fonctionnalités du module de gestion des transports d'Umoja aux fins du transport de contingents (20 en application de lettres d'attribution et 5 de contrats d'affrètement à court terme)

Le nombre de transports planifiés et effectués au moyen d'appareils affrétés à long terme a été de 57. Ces transports ne pouvaient pas encore être organisés au moyen du module de gestion des transports d'Umoja, et ont été inférieurs aux prévisions en raison de la mise en route du Centre de déploiement et de soutien avancés. Actuellement, le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement collabore avec le Centre stratégique des opérations aériennes pour que le module puisse être utilisé pour les contrats d'affrètement à long terme, y compris en ce qui concerne la formation, après quoi les transports effectués au moyen d'appareils affrétés à long terme pourront être organisés au moyen du module

Publication de rapports analytiques mensuels sur les opérations de transport des contingents effectuées à l'échelle mondiale, l'idée étant de faciliter l'accès à l'information à tous les niveaux de gestion et d'améliorer la visibilité opérationnelle et la prise de décisions	24	Rapports analytiques bimensuels sur les opérations de transport des contingents effectuées à l'échelle mondiale ont été diffusés ; 100 % des accords-cadres d'affrètement aérien ont été numérisés
Réduction des stocks nécessaires pour certains produits de base et certains articles dans les missions de la région	Non	Il ne pourra être procédé à cette réduction qu'une fois que les stocks pour déploiement régional auront été totalement mis en place, ce qui n'était pas le cas au moment de l'établissement du présent rapport
Optimisation de l'utilisation des entrepôts existants à Entebbe pour certains articles et tenue à jour de l'inventaire des biens stockés de manière centralisée, de façon à garantir l'exactitude de ce dernier (1 initiative)	Non	Il ne pourra être procédé à cette optimisation qu'une fois que les stocks pour déploiement régional auront été totalement mis en place, ce qui n'était pas le cas au moment de l'établissement du présent rapport
Réalisation de 1 enquête de satisfaction des clients sur l'efficacité de l'appui apporté par la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional aux missions de la région	Non	Une enquête ne pourra être réalisée qu'une fois que les stocks pour déploiement régional auront été totalement mis en place, ce qui n'était pas le cas au moment de l'établissement du présent rapport
Fourniture, le cas échéant, de solutions régionales aux fins du transport interthéâtre de matériel appartenant aux contingents	Non	Le Centre de déploiement et de soutien avancés a aidé le PAM à assurer le transport par voie aérienne d'Entebbe à Wau d'une cargaison de la FISNUA d'importance critique (326 tonnes/1 980 mètres cubes) (rotation de matériel appartenant aux contingents). De plus, il a aidé la MINUSCA à transporter d'urgence du carburant d'Entebbe à Bangui (11 vols pour l'acheminement de 360 000 litres de combustible diesel, et 8 vols pour l'acheminement de 240 000 litres de carburant Jet A-1)

Composante 7 : Section de l'appui centralisé aux achats

49. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la Section de l'appui centralisé aux achats pour l'exercice 2021/22 a été établi en tenant compte des attributions de la Section, telles que prévues par le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement. 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 a contribué 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 : expédition de marchandises ; appui à la mise en place de stocks pour déploiement régional et participation au recensement des articles qui devraient être placés dans ces stocks ; aide aux missions de la région en matière de sous-traitance de services logistiques. Elle a continué d'établir des contrats-cadres et d'apporter un appui aux missions pour ce qui est de l'achat d'une variété de produits et de services régulièrement utilisés par les principaux clients. Elle a également apporté un appui en matière d'achats aux entités dont les capacités étaient limitées ou inexistantes, notamment en administrant

des contrats et en lançant des appels d'offres pour les contrats arrivant à expiration. Dans le cadre de l'initiative Unité d'action des Nations Unies, elle a participé au réseau d'achat des équipes de pays des Nations Unies et partagé avec celui-ci les contrats qu'elle avait conclus et les informations connexes concernant les fournisseurs. Par ailleurs, elle a assumé la responsabilité première de la coordination des activités d'examen, de traitement et de clôture de 13 contrats et de plusieurs autres activités contractuelles liées aux activités de liquidation résiduelles de la MINUAD. Elle a contribué à plusieurs réalisations au cours de l'exercice, en exécutant les principaux produits décrits dans les tableaux ci-après.

Réalisation escomptée 13.1 : Plus grande efficacité 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 et 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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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 %) (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 70 %)

57 % (8 sur 14) des évaluations commerciales pour les invitations à soumissionner ont été réalisées dans un délai de 14 jours

L'écart s'explique par le fait que, dans le cadre des invitations à soumissionner et des appels d'offres, il a fallu plus de temps que prévu pour obtenir des précisions des fournisseurs, et par les réponses tardives de certains fournisseurs

Les 9 évaluations commerciales pour les appels d'offres (100 %) ont été réalisées dans un délai de 10 jours

13.1.2 Pourcentage de contrats conclus et signés dans un délai de 10 jours après la formulation des recommandations concernant l'adjudication des marchés (amélioration de 10 %) (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 90 %)

63 % des contrats ont été conclus et signés dans un délai de 10 jours

L'écart s'explique comme suit : a) des fournisseurs ont eu besoin de plus de temps pour examiner et signer les contrats ; b) des fournisseurs ont demandé à ce que les contrats soient traduits en français ; c) des fournisseurs n'ont pas signé les contrats à temps car ils n'étaient pas prêts à le faire

13.1.3 Pourcentage d'avenants à des contrats établis dans les délais et de prolongations traitées, lorsque possible, au moins 30 jours avant la date d'expiration de façon à garantir la continuité du service aux clients (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 80 %)

Objectif atteint. 95 % des avenants à des contrats ont été établis immédiatement après réception des demandes des clients

Réalisation escomptée 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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

13.2.1 Amélioration du taux de réponse des fournisseurs aux appels d'offres (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 10 %)

Objectif atteint. Le taux de réponse des fournisseurs aux appels d'offres s'est amélioré de 16 %

13.2.2 Part du temps de transit que les marchandises passent dans les principaux couloirs logistiques (réduction de 5 %) (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 80 %)

Données non disponibles

Les gains d'efficacité réalisés en ce qui concerne le transport de marchandises n'ont pas pu être mesurés car il n'y avait pas plusieurs options de transport de marchandises

Réalisation escomptée 13.3 : Augmentation de la part des achats effectués dans les pays en développement ou en transition, grâce à la recherche de fournisseurs

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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) (2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet ; 2021/22 : 85 %)

Objectif atteint. 100 % des fournisseurs qui souhaitaient s'inscrire sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies, qui ont manifesté leur intérêt pour des appels d'offres lancés par la Section ou qui avaient besoin que leurs droits d'accès au Portail soient élargis ont bénéficié d'une aide dans un délai de 4 jours ouvrables

L'écart s'explique par le fait qu'un plus grand suivi a été assuré auprès des fournisseurs qui avaient manifesté leur intérêt et que les fournisseurs ont envoyé tous les documents requis en temps voulu

Produits prévus

*Produit(s)
exécuté(s) :
oui, non
ou nombre*

Observations

Passation de 25 marchés propres à une mission (avenants compris) et de 120 commandes à l'appui de missions clientes de la région, de petites entités des Nations Unies et d'autres clients partout dans le monde

32 Marchés (avenants compris) ont été passés : 4 marchés de portée régionale et 28 marchés propres à une mission

295 Commandes ont été passées

L'écart tient au fait qu'un plus grand appui a été apporté à divers clients relevant de la catégorie des transitaires dans le cadre de contrats mondiaux de transport de marchandises et d'appels d'offres concernant des transports ponctuels

Mise en place d'une procédure pour l'établissement de contrats d'expédition de marchandises et la sous-traitance de services logistiques, en collaboration avec le Centre de déploiement et de soutien avancés

Oui Une procédure a été établie et doit être examinée et approuvée par les missions clientes

Soutien à l'approvisionnement en vue de la création à Entebbe d'un stock pour déploiement régional

Oui En consultation avec les parties prenantes de la Division des achats, du Centre de déploiement et de soutien avancés, de certaines missions et de la Base de soutien logistique des Nations Unies, un soutien à l'approvisionnement a été apporté en vue de la création à Entebbe de stocks pour déploiement régional, et on a répertorié divers articles qui devraient être placés dans ces stocks

Lancement de 30 appels d'offres internationaux concernant toutes sortes de biens et services, à

51 Appels d'offres concernant différentes catégories de biens et de services ont été

l'appui des 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

lancés à l'appui des clients à l'échelle régionale et mondiale

L'écart tient au fait qu'une assistance accrue en matière de transport de marchandises a été apportée à divers clients

252 Fournisseurs ont bénéficié d'une aide et se sont inscrits sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies

L'écart tient au fait qu'un plus grand suivi a été assuré auprès des fournisseurs qui avaient participé à 8 séminaires régionaux sur les relations d'affaires ayant bénéficié d'un appui

Oui Tous les fournisseurs qui ont soumis des manifestations d'intérêt dans différents cas ont reçu un appui dans les 4 jours ouvrables aux fins de leur inscription sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies

L'écart tient au fait qu'un plus grand suivi a été assuré auprès des fournisseurs qui avaient manifesté leur intérêt et que les fournisseurs ont envoyé les documents requis en temps voulu

7 Visites de sites ont été effectuées

5 Conférences de soumissionnaires ont été organisées en ligne et en présentiel

L'écart s'explique par le fait que le nombre d'appels d'offres lancés à l'échelle internationale a été plus élevé que prévu

39 Contrats de portée régionale ont fait l'objet d'un examen et d'un appui

62 Contrats propres à une mission ont été traités

Non Les contrats de transport de marchandises n'ont pas été conclus

La consolidation des besoins exprimés par trois missions clientes a été achevée tardivement car celles-ci ont mis plus de temps que prévu pour faire part de leurs besoins

1 Étude de marché a été menée auprès de 214 transitaires et les réponses données par 70 d'entre eux ont été analysées

Non Les contrats à long terme de sous-traitance logistique n'ont pas été conclus

L'appel d'offres n'a pas pu être publié, les missions clientes ayant mis plus de temps que prévu pour faire part de leurs besoins

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022.)

Catégorie	Montant alloué (1)	Dépenses (2)	Écart	
			Montant (3) = (1) - (2)	Pourcentage (4) = (3)/(1)
Personnel civil				
Personnel recruté sur le plan international	22 288,4	22 674,9	(386,5)	(1,7)
Personnel recruté sur le plan national	10 312,4	10 493,3	(180,9)	(1,8)
Volontaires des Nations Unies	382,9	343,0	39,9	10,4
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	65,8	68,1	(2,3)	(3,5)
Personnel fourni par des gouvernements	–	–	–	–
Total partiel	33 049,5	33 579,3	(529,8)	(1,6)
Dépenses opérationnelles				
Observateurs électoraux civils	–	–	–	–
Consultants	2,4	6,8	(4,4)	(183,3)
Voyages officiels	238,2	80,3	157,9	66,3
Installations et infrastructures	2 169,7	1 657,5	512,2	23,6
Transports terrestres	102,1	88,7	13,4	13,1
Transports aériens	–	–	–	–
Transports maritimes ou fluviaux	–	–	–	–
Communications et informatique	4 146,9	3 983,3	163,6	3,9
Santé	108,4	10,4	98,0	90,4
Matériel spécial	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	455,1	345,1	110,0	24,2
Projets à effet rapide	–	–	–	–
Total partiel	7 222,8	6 172,1	1 050,7	14,5
Total brut	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3
Recettes provenant des contributions du personnel	3 893,2	3 976,2	(83,0)	(2,1)
Total net	36 379,1	35 775,2	603,9	1,7
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3

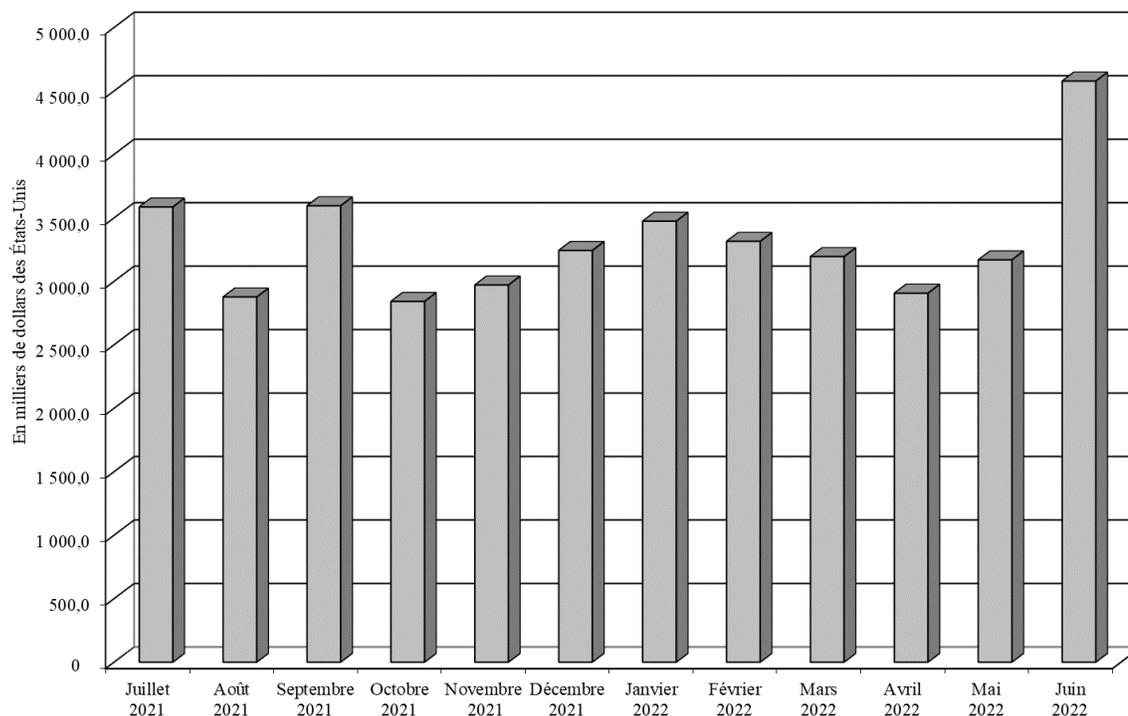
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

Catégorie	Répartition initiale du montant approuvé	Montants réaffectés	Répartition révisée
I. Militaires et personnel de police	–	–	–
II. Personnel civil	33 049,5	529,9	33 579,4
III. Dépenses opérationnelles	7 222,8	(529,9)	6 692,9
Total	40 272,3	–	40 272,3
Pourcentage de réaffectations			–

50. Des fonds ont été réaffectés de la catégorie III (Dépenses opérationnelles) à la catégorie II (Personnel civil) pour couvrir le dépassement de crédits au titre du personnel recruté sur les plans national et international qui tient à l'application des nouveaux barèmes des traitements. Il a été possible de réaffecter des ressources en raison de la sous-utilisation des crédits ouverts au titre des installations et des infrastructures, des communications et de l'informatique, de la santé, des fournitures, services et matériel divers et des voyages officiels.

C. Évolution des dépenses mensuelles



51. Le montant plus élevé des dépenses au titre du personnel civil constatées en août et novembre 2021 ainsi qu'en juin 2022 s'explique par le fait que cette période correspond au début et à la fin de l'année scolaire dans la plupart des écoles internationales et qu'il s'agit donc de la période de pointe pour le versement anticipé des indemnités pour frais d'études et le traitement des demandes de remboursement. Le montant plus élevé des dépenses constatées en juin 2022 s'explique également par

le fait qu'il a fallu procéder à des ajustements rétroactifs en raison de l'augmentation des traitements du personnel recruté sur le plan national à compter du 1^{er} novembre 2021. Le montant plus élevé des dépenses enregistrées au cours des mois de juillet et septembre 2021 et de janvier et juin 2022 tient aux efforts déployés par le Centre de services régional pour conclure des engagements en matière de biens et de services au titre des dépenses opérationnelles, conformément au plan d'acquisition approuvé et compte tenu des délais d'approvisionnement et des effets de la COVID-19 sur la procédure d'achat. De plus, en septembre 2021 et en juin 2022, les engagements ont été actualisés, compte tenu des dépenses effectives enregistrées pour les services fournis par la MONUSCO.

D. Autres produits et ajustements, et avances internes

1. Autres produits et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant</i>
Produits des placements	0,7
Produits divers ou accessoires	52,7
Contributions volontaires en espèces	–
Ajustements sur exercices antérieurs	–
Engagements d'exercices antérieurs : annulations	48,9
Total	102,3

2. Avances internes

52. Vu sa situation de trésorerie, le Centre n'a pas reçu, au cours de l'exercice considéré, d'avances internes d'autres missions en activité.

IV. Analyse des écarts¹

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan international	(386,5)	(1,7 %)

53. L'écart s'explique principalement par : a) l'application de nouveaux barèmes des traitements pour le personnel recruté sur le plan international à compter du 1^{er} janvier 2022 ; b) le relèvement du coefficient d'ajustement appliqué dans le lieu d'affectation. Ce dépassement de crédits a été partiellement compensé par un taux de vacance effectif moyen plus élevé que prévu (12,4 % contre un taux budgétisé de 11,0 %), qui tient essentiellement aux retards enregistrés dans le recrutement et l'entrée en service comme suite aux mesures de confinement prises pour faire face à la COVID-19 durant le premier trimestre de l'exercice 2021/22 et au taux élevé de renouvellement du personnel, et par des dépenses communes de personnel inférieures aux prévisions, qui s'expliquent principalement par le fait que les dépenses afférentes aux prestations dues au personnel, notamment les voyages au titre des études et les voyages pour congé dans les foyers, ont été moins élevées que prévu en raison des

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

restrictions des déplacements liées à la COVID-19. De plus, le renouvellement du personnel a eu une incidence sur les dépenses liées aux pensions, aux indemnités pour charges de famille et à l'élément incitation à la mobilité.

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan national	(180,9)	(1,8 %)

54. L'écart tient essentiellement à l'application des nouveaux barèmes des traitements, qui a entraîné une augmentation de 24,0 % des traitements des administrateurs et de 15,1 % des traitements des agents des services généraux, à compter de novembre 2021. Ce dépassement de crédits a été en partie compensé par un taux de vacance effectif moyen plus élevé que prévu (11,1 % pour les administrateurs et 14,3 % pour les agents des services généraux, contre un taux budgétisé de 8,0 % pour les deux catégories de personnel), qui tient au taux élevé de renouvellement du personnel et au gel du recrutement pour 17 postes, dont la suppression a été proposée dans le budget du Centre pour l'exercice 2022/23 (A/76/685), conformément au dispositif de modulation des ressources.

	<i>Écart</i>	
Volontaires des Nations Unies	39,9	10,4 %

55. L'écart s'explique principalement par le fait que le nombre de remboursements des dépenses effectuées au titre de la sécurité des logements a été inférieur aux prévisions, les dépenses afférentes aux indemnités pour charges de famille ont été moins élevées que prévu et le taux de vacance pour les Volontaires des Nations Unies recrutés sur le plan international a été plus élevé que prévu (16,7 % contre un taux budgétisé de zéro pour cent).

	<i>Écart</i>	
Consultants	(4,4)	(183,3 %)

56. L'écart s'explique principalement par le déplacement imprévu qu'un(e) consultant(e) a dû effectuer pour fournir un appui technique à la MINUATS afin d'atténuer les risques liés à l'intégrité des infrastructures et systèmes informatiques de la Mission, ce qui devait être fait de toute urgence. En mars 2022, le Service régional des technologies a procédé à une première évaluation des infrastructures informatiques de la MINUATS. Certains des problèmes constatés lors de cette évaluation étaient critiques et auraient pu compromettre l'ensemble du réseau de l'Organisation. Le Centre a fait appel à ce(tte) consultant(e) pour assurer l'interopérabilité et la normalisation du système dans toutes ses entités clientes, ce qui est l'une des fonctions essentielles du Service régional des technologies.

	<i>Écart</i>	
Voyages officiels	157,9	66,3 %

57. L'écart tient essentiellement au fait que des voyages prévus par le personnel ont dû être reportés ou annulés en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie.

	<i>Écart</i>	
Installations et infrastructures	512,2	23,6 %

58. L'écart s'explique comme suit : a) les dépenses relatives aux services d'entretien, aux services collectifs de distribution et aux services d'élimination des déchets, à l'achat de mobilier et de fournitures et à la papeterie et aux fournitures de bureau ont été moins élevées que prévu en raison de la présence réduite du personnel au Centre à la suite de la pandémie ; b) des retards ont été enregistrés dans la mise en œuvre de la deuxième phase du projet de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain, en raison principalement de la pandémie, qui a entraîné des retards dans la réception des matériaux destinés au projet, et certains projets environnementaux liés à l'atténuation de l'empreinte écologique et au jardinage n'ont pas été exécutés, ce qui s'est traduit par des dépenses au titre des travaux de construction et de transformation et des gros travaux d'entretien inférieures aux prévisions. Cette sous-utilisation des crédits a été partiellement contrebalancée par le fait que le prix effectif du litre de carburant a été supérieur aux prévisions (0,919 dollar contre un prix de 0,514 dollar prévu au budget).

	<i>Écart</i>	
Transports terrestres	13,4	13,1 %

59. L'écart s'explique principalement par le fait que les frais d'assurance responsabilité ont été moins élevés que prévu et par l'achat d'un véhicule à un prix inférieur à celui prévu au budget.

	<i>Écart</i>	
Communications et informatique	163,6	3,9 %

60. L'écart s'explique principalement par le fait que les dépenses liées à Internet ont été moins élevées que prévu, la MONUSCO ayant eu recours à une connexion Internet par satellite qui a permis de desservir l'ensemble de la Base d'appui d'Entebbe, y compris le Centre, à des coûts inférieurs aux prévisions. Cette sous-utilisation des crédits a été partiellement contrebalancée par l'achat de matériel informatique qui devait servir à remplacer les ordinateurs portables qui avaient dépassé leur durée d'utilité et risquaient de cesser de fonctionner, à mettre à niveau les systèmes de sécurité informatique, de manière à améliorer et à contrôler les points d'accès sur la base d'une évaluation de la sécurité et à atténuer les risques que la sécurité soit compromise, ainsi qu'à automatiser et à intégrer le système audiovisuel de conférence, de manière à répondre aux besoins en matière de formation hybride.

	<i>Écart</i>	
Santé	98,0	90,4 %

61. L'écart s'explique principalement par le fait que la présence du personnel au Centre a été considérablement réduite en raison de la pandémie, ce qui s'est traduit par des dépenses au titre des fournitures et services médicaux moins élevées que prévu.

	<i>Écart</i>	
Fournitures, services et matériel divers	110,0	24,2 %

62. L'écart s'explique principalement par ce qui suit : a) les dépenses liées aux services de vacataires ont été inférieures aux prévisions pendant la pandémie ; b) la

Section de l'appui centralisé aux achats a reçu un nombre moins élevé que prévu de demandes concernant l'organisation d'activités de sensibilisation en présentiel, en raison des restrictions liées à la COVID-19.

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

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

a) **se prononce sur l'affectation du solde inutilisé de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022, soit 520 900 dollars ;**

b) **se prononce sur l'affectation des autres produits et le traitement des ajustements concernant l'exercice clos le 30 juin 2022, soit 102 300 dollars [produits des placements et produits divers (53 400 dollars) et annulation d'engagements d'exercices antérieurs (48 900 dollars)].**

VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution [75/294](#)

([A/75/822/Add.9](#))

Demande ou recommandation

Mesures prises

Le Comité consultatif se félicite des améliorations qui ont été apportées au dispositif de modulation des ressources et estime que de nouvelles améliorations s'avéreront peut-être nécessaires pour réaliser de plus grandes économies d'échelle. Il rappelle que l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'affiner encore la formule utilisée par le dispositif afin qu'un lien plus clair soit établi entre les facteurs ayant trait au volume de travail et les besoins en équivalents plein temps (voir également [A/74/737/Add.6](#), par. 23) et de veiller à ce que tous les dispositifs de modulation des ressources tiennent compte, entre autres, des facteurs ayant trait au volume de travail et aux gains d'efficacité (voir également la résolution [70/286](#) de l'Assemblée générale, par. 67) (par. 11).

Le Centre de services régional a continué d'examiner les moyens d'améliorer le dispositif de modulation des ressources et l'a mis à jour pour qu'il rende fidèlement compte de toutes les transactions traitées, y compris celles effectuées au nom du Centre, conformément à une recommandation formulée par le Comité des commissaires aux comptes pendant l'exercice 2020/21. Le Centre prévoit en outre d'intégrer au dispositif, lors de prochains cycles budgétaires, les éléments suivants : a) le nombre de transactions supplémentaires liées aux paiements hors cycle qui ont été traitées ; b) le nombre de membres du personnel temporaire (autre que pour les réunions) dans les tableaux d'effectifs des missions clientes ; c) à partir de l'exercice 2023/24, le pilier Services aux clients, après le déploiement du dispositif dans toutes les missions clientes le 1^{er} juillet 2022.