



Assemblée générale

Distr. générale
9 février 2023
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

Budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Mandat et résultats attendus	5
A. Vue d'ensemble	5
B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui	6
C. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional	25
D. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	25
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	26
F. Ressources humaines	47
II. Ressources financières	68
A. Vue d'ensemble	68
B. Taux de vacance	69
C. Formation	69
D. Voyages officiels à des fins autres que la formation	70
III. Analyse des variations	70
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	73



V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 76/274 et 76/278 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée	74
A. Assemblée générale	74
B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	76

Annexes

I. Définitions	82
II. Organigrammes	84
III. Nombre d'opérations et équivalent plein temps pour chaque gamme de services compte tenu de la nature dynamique ou statique de ces services	86
IV. Évolution des clients du Centre de services régional d'Entebbe, par année, depuis sa création	101

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024, dont le montant s'élève à 43 754 200 dollars.

Ce budget est en augmentation de 632 000 dollars (1,5 %) par rapport aux crédits de 43 122 200 dollars ouverts pour 2022/23.

Pendant l'exercice 2023/24, le Centre de services régional continuera de fournir à ses entités clientes en Afrique, au nombre de 17, des services en matière de ressources humaines, de finances, d'informatique et de communications, de transport et de contrôle multimodal, de transport de personnel et de marchandises ainsi que d'appui aux achats. Il apportera en outre son appui à diverses missions ayant été liquidées et clôturées.

Le présent projet de budget couvre le déploiement de 402 membres du personnel civil, soit 132 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 39 administrateurs recrutés sur le plan national, 224 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies, compte étant tenu de la suppression de 2 postes soumis à recrutement international et de 5 postes soumis à recrutement national, de la création de 2 postes soumis à recrutement international et de 2 postes soumis à recrutement national, ainsi que de la transformation d'un emploi soumis à recrutement international en emploi soumis à recrutement national, soit une diminution nette d'un poste soumis à recrutement international et de 2 postes soumis à recrutement national.

La corrélation entre le montant total des ressources demandées pour l'exercice 2023/24 et l'objectif du Centre est expliquée dans des tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats, qui sont présentés par composante, comme suit : Section des avantages et des états de paie ; Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études ; Section des services aux clients ; Section des services financiers et du contrôle de conformité ; Service régional des technologies ; Centre de déploiement et de soutien avancés et Section de l'appui centralisé aux achats en tant qu'unités hébergées du Département de l'appui opérationnel. Les effectifs du Centre ont été déterminés composante par composante, si ce n'est que pour la direction exécutive et l'administration, ils l'ont été en fonction des besoins de l'ensemble du Centre.

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

Ressources financières

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

Catégorie de dépenses	Dépenses 2021/22	Montant alloué 2022/23	Dépenses prévues 2023/24	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	33 579,3	36 341,1	36 274,0	(67,1)	(0,2)
Dépenses opérationnelles	6 172,1	6 781,1	7 480,2	699,1	10,3
Montant brut	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5
Recettes provenant des contributions du personnel	3 976,2	4 242,8	4 490,2	247,4	5,8
Montant net	35 775,2	38 879,4	39 264,0	384,6	1,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5

Ressources humaines

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	<i>Administrateurs recrutés sur le plan national</i>	<i>Agents des services généraux</i>	<i>Emplois de temporaire^a</i>	<i>Volontaires des Nations Unies^b</i>	<i>Total</i>
Direction exécutive et administration						
Effectif approuvé 2022/23	19	8	30	–	6	63
Effectif proposé 2023/24	18	9	32	–	6	65
Section des avantages et des états de paie						
Effectif approuvé 2022/23	37	9	50	–	–	96
Effectif proposé 2023/24	36	10	50	–	–	96
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études						
Effectif approuvé 2022/23	16	5	31	–	–	52
Effectif proposé 2023/24	17	4	31	–	–	52
Section des services aux clients						
Effectif approuvé 2022/23	3	2	22	–	–	27
Effectif proposé 2023/24	3	2	17	–	–	22
Section des services financiers et du contrôle de conformité						
Effectif approuvé 2022/23	23	11	71	–	–	105
Effectif proposé 2023/24	23	11	71	–	–	105
Service régional des technologies						
Effectif approuvé 2022/23	13	–	9	–	–	22
Effectif proposé 2023/24	13	–	9	–	–	22
Centre de déploiement et de soutien avancés						
Effectif approuvé 2022/23	12	–	6	–	–	18
Effectif proposé 2023/24	12	–	6	–	–	18
Section de l'appui centralisé aux achats						
Effectif approuvé 2022/23	10	3	8	–	1	22
Effectif proposé 2023/24	10	3	8	–	1	22
Total						
Effectif approuvé 2022/23	133	38	227	–	7	405
Effectif proposé 2023/24	132	39	224	–	7	402
Variation nette	(1)	1	(3)	–	–	(3)

^a Financés à la rubrique Personnel temporaire (autre que pour les réunions).

^b Volontaires des Nations Unies recruté(e)s sur le plan international et sur le plan national.

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

I. Mandat et résultats attendus

A. Vue d'ensemble

1. Le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda), qui fournit des services partagés aux missions de la région conformément à la stratégie globale d'appui aux missions, a été créé en juillet 2010, en application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale. Au paragraphe 62 de sa résolution 69/307, l'Assemblée a décidé d'octroyer au Centre son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre. Par sa résolution 76/278, l'Assemblée a approuvé le budget du Centre pour l'exercice 2022/23.

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

3. Dans le cadre de cet objectif général, au cours de l'exercice budgétaire, le Centre exécutera les produits clés présentés dans les tableaux ci-après. Chaque tableau correspond à une composante du Centre, comme suit : avantages et états de paie ; voyages, demandes de remboursement et d'indemnité et indemnité pour frais d'études ; services aux clients ; services financiers et contrôle de conformité ; Service régional des technologies ; Centre de déploiement et de soutien avancés ; Section de l'appui centralisé aux achats.

4. Au cours de l'exercice 2023/24, le Centre fournira des services aux 17 entités clientes suivantes¹ :

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

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

¹ Le ratio des services fournis aux missions de maintien de la paix par rapport à ceux fournis aux missions politiques spéciales (en fonction du volume des transactions) est passé de 98:2 pour l'exercice 2018/19 à 96:4 pour l'exercice 2021/22.

Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL) et Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan (MINUATS)] ;

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

5. Le Centre de services régional assurera les fonctions résiduelles de liquidation de l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), du Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS) et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, dont les mandats ont pris fin au cours d'exercices précédents mais pour lesquels des services d'appui administratif restent nécessaires.

6. Le Centre fournit également des services administratifs à son personnel et, sur la base du recouvrement des coûts, à d'autres entités clientes telles que 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 Goma (République démocratique du Congo) et à Entebbe, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) à Entebbe, et le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme à Entebbe.

7. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre l'objectif fixé par le Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis. Les effectifs du Centre ont été déterminés par gamme de services. La variation des effectifs est analysée pour chaque composante.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

8. La stratégie et l'objectif du Centre de services régional consistent à tirer parti des synergies, de l'uniformisation et de la reconfiguration des processus pour fournir des services efficaces et performants aux entités clientes. Au fil des ans, le Centre a apporté des avantages mesurables considérables à l'Organisation. Il est ainsi parvenu à réduire les coûts en accroissant les économies d'échelle et en diminuant les dépenses de personnel par rapport à celles des entités clientes, en recourant davantage au personnel disponible au niveau national, en fournissant des solutions informatiques optimisées et fondées sur la valeur et en contribuant à une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement.

9. Au cours de l'exercice 2023/24 :

a) Le Centre continuera de fournir à ses clients des services de base en matière de ressources humaines, de finances, de voyages, d'achats, et d'appui informatique et logistique. Pour ce faire, il : i) traitera un nombre élevé d'opérations de traitement administratif ; ii) mettra à la disposition de ses clients des services informatiques novateurs pouvant être fournis à distance ; iii) contribuera à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble en appuyant le système de gestion par catégorie et l'harmonisation des pratiques dans les domaines de l'expédition de marchandises, de la constitution de stocks pour déploiement régional et du soutien logistique aux missions régionales ; iv) assurera les fonctions résiduelles de liquidation pour les missions terminées ;

b) Le Centre continuera de promouvoir un environnement centré sur le client grâce à son approche multidimensionnelle visant à atténuer les difficultés et à trouver des solutions propres à améliorer la satisfaction des clients et la qualité des services. Il continuera d'organiser des réunions avec les responsables des ressources humaines et les responsables des finances et du budget afin de cerner les problèmes opérationnels préoccupants et de trouver des solutions. Au niveau stratégique du Conseil des clients et du Comité directeur, le Centre examinera les questions d'intérêt

commun et les problèmes de performance d'ordre systémique ou organisationnel. Par ailleurs, il poursuivra ses visites dans les missions et continuera de tenir des consultations avec le personnel et d'autres échanges, afin de mieux comprendre les principales priorités des missions et les principaux problèmes qu'elles rencontrent, et de mettre à jour et d'affiner le modèle de services aux clients, au besoin, en tenant compte des enseignements tirés de l'expérience. Il continuera également à s'appuyer sur les résultats de ses indicateurs clés de performance, de l'enquête sur la satisfaction des clients et de l'enquête sur la motivation du personnel pour élaborer des plans d'action visant à répondre aux préoccupations et aux lacunes identifiées ;

c) Le Centre continuera de recenser les possibilités d'innovation, d'amélioration, de simplification et d'automatisation des processus afin de créer des gains d'efficacité. Il s'appuiera sur les enseignements tirés de l'expérience d'automatisation du traitement des factures téléphoniques pour réfléchir à d'autres moyens d'étendre l'automatisation robotisée des processus dans la gamme de services Fournisseurs et la communication de l'information financière. Il continuera également à utiliser le système de surveillance à distance des infrastructures de terrain pour gérer efficacement l'utilisation des équipements et des ressources ;

d) Le Centre continuera à recenser et évaluer les risques qui pourraient avoir une incidence importante sur sa capacité d'atteindre ses buts et objectifs, en tenant compte des facteurs de risque externes et internes. Il a mis en œuvre des mesures visant à atténuer progressivement les domaines de risque qui peuvent avoir les répercussions les plus graves, en mettant fréquemment à jour les plans de traitement et de réponse aux risques. Dans le cadre de la gestion des domaines de risques critiques, le Centre révisé actuellement le plan de continuité des opérations, en tenant compte des enseignements tirés de l'expérience de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19). Il continuera également de promouvoir un système efficace de contrôle interne et de contrôle de conformité. Il a mis en place un dispositif de contrôle interne fondé sur les principes du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway, l'objectif étant de créer un système de contrôle interne fiable et solide qui protégera les actifs, atténuera le risque d'erreurs et aidera la direction à prendre des décisions éclairées. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce dispositif, des examens constants sont entrepris pour assurer le suivi des procédures de contrôle interne, compte tenu des évaluations des risques et de la conformité. Le Centre soutiendra l'initiative d'appui à la déclaration relative au contrôle interne en réalisant des examens supplémentaires de l'efficacité opérationnelle qui n'avaient pas été envisagés initialement. Ces activités, alignées sur les matrices de risques et de contrôle du Secrétariat de l'ONU adoptées dans le cadre de l'initiative de déclaration relative au contrôle interne, renforceront les liens entre la gestion du risque institutionnel et les activités de contrôle interne ;

e) Le Centre continuera de promouvoir une culture de la prise d'initiative et de favoriser le bien-être du personnel. Il continuera de participer à des activités d'apprentissage et de développement ainsi qu'à d'autres activités obligatoires nécessaires pour accroître la capacité opérationnelle et la productivité et améliorer la performance. L'intégration du multilinguisme se poursuivra conformément à l'action menée par l'Organisation. Le Centre continuera également de soutenir la parité des genres et la diversité des effectifs en recrutant de nouvelles personnes et en s'employant à créer un environnement de travail favorable. En outre, le bien-être et la sécurité du personnel resteront une priorité, sur la base des enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 ;

f) Le Centre continuera de créer davantage de synergies grâce au partage des connaissances avec les entités clientes et les autres parties intéressées. Il continuera de tirer parti de son expérience pour créer et diriger des communautés de pratique,

améliorer les processus et faire remonter les problèmes systémiques repérés lors du traitement des opérations administratives et qui nécessitent une action de la part du Secrétariat. Il continuera également de faciliter le transfert de connaissances dans le cadre de formations, de conférences et d'autres manifestations destinées au personnel des missions sur le terrain en fournissant des services de conférence par l'intermédiaire du Centre régional de formation et de conférence.

10. Comme suite aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes et le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (les plus récentes figurant dans le rapport [A/76/760/Add.6](#), que l'Assemblée générale a approuvé dans sa résolution [76/278](#)), le Centre de services régional continuera d'optimiser et d'étendre l'utilisation de son dispositif de modulation des ressources pour établir le budget pour l'exercice 2023/24. Pour ce faire, il a procédé à un examen interne des années utilisées aux fins de la comparaison de la charge de travail et de la détermination de l'incidence des taux de vacance de postes appliqués au Centre et dans les missions clientes, dont il ressort que la méthode suivie les années précédentes reste appropriée tandis que la moyenne pondérée de la charge de travail servant de niveau de référence sera ajustée pour prévoir plus précisément la charge de travail attendue pour 2023/24. En outre, la Section des services aux clients a été incorporée dans le dispositif de modulation des ressources pour l'exercice 2023/24, comme suite à l'achèvement du déploiement du modèle de services aux clients dans toutes les missions clientes. L'utilisation d'un tel dispositif pour évaluer les besoins en personnel, qui repose sur un calcul des effectifs à base zéro, est une particularité unique du Centre. Son utilité tient principalement au fait qu'il prend en compte les fluctuations du nombre d'employés chez les clients, les tâches que le Centre accomplit pour ses clients, le volume escompté d'opérations au vu des résultats obtenus antérieurement, les changements attendus et la durée moyenne de traitement par opération. On trouvera aux paragraphes 36 à 46 ci-dessous une description détaillée du dispositif de modulation des ressources et des présupposés sur lesquels il se fonde.

Organigramme du Centre de services régional d'Entebbe

11. Le Centre gardera la configuration mise en place durant l'exercice 2022/23 et continuera de fournir ses services par l'intermédiaire des quatre sections suivantes :

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

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

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

d) La Section des services financiers et du contrôle de conformité, qui se compose du Groupe du contrôle interne et du Groupe de la comptabilité, chargée des gammes de services suivantes : fournisseurs et opérations de caisse.

12. Les fonctions d'appui resteront rattachées au Bureau du Directeur. Les bureaux chargés de l'appui continueront de relever du Service régional des technologies, ainsi que du Centre de déploiement et de soutien avancés et de la Section de l'appui

centralisé aux achats, ces deux derniers étant des unités hébergées du Département de l'appui opérationnel.

13. On trouvera dans l'organigramme approuvé du Centre de services régional (voir annexe II.A) des renseignements détaillés sur les effectifs de chaque gamme de services et chaque unité. Contrairement aux missions, dans lesquelles le personnel des sections peut comprendre des agents appartenant à des groupes professionnels très divers, les sections modulables du Centre sont principalement composées de fonctionnaires chargés des ressources humaines, des finances et des voyages. Pour faire face aux pics d'activité saisonniers ou aux situations où des opérations supplémentaires non planifiées sont nécessaires, des membres du personnel ayant les compétences et les qualifications requises sont déplacés temporairement pour absorber la charge de travail. Ce processus nécessite de lourdes démarches administratives, qui retardent le déploiement du personnel. Le Centre propose donc de réviser la structure des quatre sections énumérées au paragraphe 11 ci-dessus pour les rendre modulables, ce qui permettrait des mouvements sans restriction à l'intérieur de chaque section (annexe II.B). Les mouvements en dehors des sections resteraient soumis à des démarches administratives relatives au prêt et à l'emprunt de postes. Au cours des deux derniers exercices budgétaires, le Centre a effectué 86 transferts pour répondre aux besoins opérationnels pendant les pics d'activité, dont 19 au sein des sections, lesquels auraient pu être évités si la structure avait été révisée selon la proposition actuelle. Le Centre continuera néanmoins de fonctionner selon le concept de gammes de service et donc de présenter la modulation des ressources à ce niveau. Les modifications qu'il est proposé d'apporter au tableau d'effectifs ainsi que les renseignements détaillés pour chaque section sont présentés à la section F.

14. On trouvera dans le tableau 1 des informations sur les prestations que le Centre offrira dans le cadre des gammes de services proposées.

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

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
Tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages), pour l'ensemble du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d'arrivée et de départ, gestion des offres, assistance en matière de voyages, émission des billets d'avion et traitement des primes d'affectation, des primes de réinstallation, des paiements hors cycle et des prestations à la cessation de service • Avantages et états de paie : traitement des indemnités et demandes de remboursement du personnel recruté sur le plan international, gestion des droits à congé, des indemnités pour charges de famille, de l'installation des personnes à charge, des allocations-logement et des retenues, des autres prestations, des prorogations de contrat et des demandes de voyage et suivi du temps de travail et des présences en vue de l'établissement des droits à un congé de détente et à un voyage autorisé au titre des avantages du personnel 	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre lui-même et d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe (Service intégré de formation, BSCI, Service de la lutte antimines et antenne régionale du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies)

Catégorie	Services	Missions
	<ul style="list-style-type: none"> • Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité : traitement des prestations sous forme de montant forfaitaire, examen des propositions de prix, émission des billets, gestion des avances sur indemnité journalière de subsistance, traitement des demandes de remboursement des frais de voyage et des relevés de dépenses • Information financière : rapprochement bancaire, traitement des avis de remboursement et de décaissement, tenue à jour du grand livre, établissement de rapports financiers mensuels et de fin d'exercice, gestion des demandes de remboursement de la TVA et des droits d'accise, comptabilisation des immobilisations en cours, coordination des activités de liquidation concernant les fonctions résiduelles transférées au Centre, application de contrôles internes et de contrôles de conformité, traitement des demandes d'indemnisation présentées au titre de la responsabilité civile, attribution des droits d'accès à Umoja, opérations de caisse et paiement des fournisseurs 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de caisse 	Toutes les entités du Secrétariat dont les banques attitrées sont basées en Afrique et gérées par le Centre
	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des coordonnées bancaires pour tout le personnel et les fournisseurs 	Toutes les missions déployées en Afrique, y compris le Centre et les missions de bons offices en Afrique, ainsi que d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe
Indemnité pour frais d'études et paiements hors cycle, pour le personnel recruté sur le plan international	<ul style="list-style-type: none"> • Indemnité pour frais d'études : paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et traitement des demandes de remboursement • Paiements hors cycle : administration des primes d'affectation et de réaffectation du personnel recruté sur le plan international 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Traitement des états de paie, pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées	<ul style="list-style-type: none"> • Versement des indemnités mensuelles de subsistance, des avances et des montants finaux dus au personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées, ainsi que des indemnités journalières et des indemnités de permission des contingents • Gestion des états de paie, des avances de traitement, des états relatifs aux pensions, des prestations à la cessation de service et des paiements hors cycle pour le personnel recruté sur le plan national 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
Établissement du budget et préparation des rapports sur son exécution	<ul style="list-style-type: none"> Établissement des feuilles de coûts, des explications relatives aux variations et de l'aperçu du budget ; maîtrise des coûts ainsi que contrôle et certification des dépenses 	Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs
Appui aux clients	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des demandes iNeed et du centre d'appels, gestion de la relation client 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Centre régional de formation et de conférences	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des installations de formation et de conférence, appui technique et administratif lors des formations et des conférences, transport et reproduction du matériel pédagogique 	Toutes les missions déployées en Afrique, toutes les entités du Secrétariat et, selon les besoins, toutes les autres entités
Service régional des technologies	<ul style="list-style-type: none"> Facturation téléphonique sur le plan régional et appui opérationnel 	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre lui-même, le BSCI, l'antenne régionale du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies et le Service de la lutte antimines
Services de gestion du matériel	<ul style="list-style-type: none"> Fourniture de bureaux et de services d'entretien réguliers et ponctuels 	BSCI, Service de la lutte antimines, Commission internationale d'experts des droits de l'homme sur l'Éthiopie
Centre de déploiement et de soutien avancés	<ul style="list-style-type: none"> Coordination des mouvements de personnel et de marchandises sur le plan régional ou ponctuels, et gestion de la chaîne d'approvisionnement 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Section de l'appui centralisé aux achats	<ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'un appui en matière d'achats aux entités clientes et gestion de la chaîne d'approvisionnement 	UNOWAS, BRENUAC, Commission mixte Cameroun-Nigéria, Centre lui-même et centres d'information des Nations Unies basés dans la région ; appui ponctuel aux achats : FISNUA, Base d'appui d'Entebbe/MONUSCO, MINUATS, MINUSS, MINUSCA et Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs. En outre, les contrats établis par la Section de l'appui centralisé aux achats et les services d'expédition de marchandises peuvent être utilisés par d'autres clients de la Division des achats

Activités d'appui du Centre de services régional

Services aux clients

15. Le Centre de services régional continuera de tirer parti des avantages² du dispositif de prestation de services aux clients, qui a été mis en œuvre dans toutes les missions clientes au cours de l'exercice 2022/23. Dans ce modèle en étoile, conçu selon une approche à quatre niveaux, chaque mission constitue une branche (niveau 1) qui dirige les problèmes des clients vers le Centre – le noyau du système (niveaux 2 et 3) – pour qu'ils soient traités. Les demandes individuelles des fonctionnaires sont transmises à ce dernier, qui veille à ce qu'elles soient traitées et, si nécessaire, transmises au Siège (niveau 4). Ce modèle a permis de resserrer les liens avec les clients dans le traitement des questions stratégiques et thématiques, ce qui améliore l'expérience client, comme en témoigne le taux de satisfaction des clients, qui est passé de 72 % en 2018 à 77,5 % en 2022. Le Centre continuera également de s'appuyer sur l'analyse de données pour dégager les tendances dans les demandes des clients et y répondre. En outre, des activités de formation renforcées permettront au personnel de perfectionner ses compétences en matière de techniques de services clients, ce qui permettra au Centre de continuer à renforcer ses capacités et à accroître la satisfaction de ses clients.

16. Le Centre de services régional continuera d'appuyer les anciennes missions clientes (MINUAD, BINUGBIS et Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi) en continuant de gérer les activités résiduelles découlant de la liquidation de ces entités sans recourir à des ressources supplémentaires, en coordination avec le Département de l'appui opérationnel et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité. Les activités résiduelles comprennent la procédure de cessation de service du personnel, le paiement des fournisseurs, la procédure de comptabilisation en pertes et l'établissement des états financiers mensuels.

17. Le Centre continuera d'entretenir et d'utiliser son centre de formation de pointe pour accueillir des sessions de formation, des séminaires, des ateliers et des conférences. Il continuera de mettre à profit les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 et de l'épidémie de maladie à virus Ebola pour assurer la sécurité du personnel et des participants. Le centre de conférence continuera également à fournir le matériel technologique nécessaire pour la tenue de manifestations hybrides, selon les demandes des facilitateurs.

Questions environnementales

18. Le Centre de services régional continuera de faire en sorte que la Base d'appui d'Entebbe soit plus verte, en y plantant davantage d'arbres, de fleurs et de plantes, afin de créer un environnement de travail sûr et sain. Il continuera également d'entretenir le système de surveillance à distance des infrastructures de terrain et le complètera en installant des dispositifs supplémentaires tels que des capteurs de gaz inflammables, de gaz toxiques et de qualité de l'eau, et en intégrant les ascenseurs au tableau de bord. Le système est un mécanisme complexe qui permet de surveiller, contrôler et gérer les réservoirs de carburant et d'eau, les compteurs électriques et les équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation de la Base d'appui. Plus

² Les principaux avantages du dispositif de prestation de services aux clients sont les suivants : a) renforcement de la culture axée sur les clients grâce à une meilleure cohérence, à la réorganisation des groupes d'appui aux clients et à la coordination entre le Centre de services régional et les missions clientes en vue de fournir un appui aux clients ; b) distinction claire entre les rôles et responsabilités du Centre et ceux des missions clientes afin d'éviter les doubles emplois ; c) méthodes et outils normalisés de gestion des demandes ; d) transparence et visibilité accrues dans la gestion et le suivi des problèmes des clients ; e) accès facilité aux équipes de soutien aux clients grâce à la plateforme de gestion des demandes et au courrier électronique.

facile d'utilisation, il convertit les données en informations pratiques et utiles, ce qui permet aux équipes techniques de surveiller les processus de routine et d'intervenir à distance lorsqu'une alerte est envoyée en cas d'imprévu.

19. Le Centre de services régional continuera également de faire mieux connaître la solution environnementale mobile iEnduulu et de renforcer la formation à l'utilisation de cet outil. Développée par l'équipe chargée des systèmes d'information géographique à la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie), cette application permet de saisir et de signaler les problèmes environnementaux et d'y sensibiliser le personnel. Pour réduire davantage son empreinte écologique, le Centre va également installer et utiliser des éclairages à énergie solaire pour les projecteurs de sécurité et les lampes de jardin de tous les bâtiments. Il continuera en outre à remplacer toutes les lampes fluorescentes et incandescentes par des lampes à diodes électroluminescentes économes en énergie, ce qui permettra de réduire la consommation d'énergie du Centre et les coûts associés. Dans le même objectif, le Centre continuera de mettre à profit la technologie pour promouvoir l'utilisation des supports numériques, les échanges en ligne, les signatures électroniques et le traitement des opérations par des outils exclusivement numériques.

Voyages

20. En ce qui concerne les voyages, le Centre de services régional continuera de vérifier tous les billets d'avion avant leur émission auprès d'une société spécialisée dans l'audit des tarifs, afin de garantir l'obtention des meilleurs tarifs possibles et le respect des directives relatives aux voyages. L'audit des tarifs permettra de veiller à ce que les agences de voyage respectent les directives et sélectionnent les itinéraires les plus économiques pour les missions clientes. En outre, le Centre aura accès à des données sur les compagnies aériennes les plus utilisées, les destinations et les prix moyens des billets, qui seront comparées aux données provenant d'Umoja et à celles communiquées par les agences de voyage. Ces données l'aideront à améliorer le traitement des futures demandes d'autorisation de voyage pour lesquelles des écarts ont été détectés.

Communications et informatique

21. Le Service régional des technologies continuera d'étudier les moyens d'optimiser les opérations essentielles liées à l'informatique et aux communications dans les missions. En coordination avec le Bureau de l'informatique et des communications, il fournira des solutions fondées sur la valeur destinées à améliorer les opérations des missions, déploiera des technologies nouvelles et innovantes et renforcera la sécurité dans les missions. Des moyens technologiques continueront d'être mis en œuvre pour aider les missions clientes à réduire leur empreinte écologique et proposer des stages de formation allant dans le sens d'un meilleur état de préparation technique. Ces moyens sont les suivants : amélioration de la connectivité ; mise en œuvre de la compartimentation du réseau à l'échelle mondiale ; évaluations de la sécurité de l'information ; déploiement d'Unite Aware ; harmonisation de la solution de signature électronique pour les missions clientes ; initiatives de l'École C4ISR³ des Nations Unies au service des opérations de paix contribuant au développement des capacités du personnel en uniforme et à l'objectif d'égalité des genres ; amélioration des services d'impression de manière à inclure la déclaration et l'intégration de cartes d'identité pour faciliter l'accès à ces services et leur utilisation.

³ Command, control, communications, computers, intelligence surveillance and reconnaissance (commandement, contrôle, communications, informatique, renseignement, surveillance et reconnaissance).

22. Le Centre de services régional mettra à profit un projet de système d'impression de chèques électroniques et de gestion des signataires autorisés lancé par la Trésorerie de l'ONU, qui permettra d'imprimer des chèques dans les locaux de la banque ou dans les missions, éliminant la nécessité de signer manuellement les chèques et les mémos de confirmation bancaire. Cela permettra de réduire les risques et de renforcer la sécurité des chèques et des paiements, tout en accélérant et en simplifiant la procédure. Le Centre et les missions clientes appuieront la formation du personnel (caissiers et signataires autorisés pour les opérations bancaires) et assureront la liaison avec les banques dans la phase de mise en œuvre.

Services de liaison et de représentation

23. Le Centre de services régional assumera des fonctions supplémentaires de liaison et de représentation pour la base d'Entebbe auprès du gouvernement ougandais, première étape du transfert des services fournis par la MONUSCO dans le cadre de sa stratégie de transition. Ces services sont fournis par plusieurs membres du personnel de la MONUSCO, soit l'équivalent de deux postes à temps plein pour l'ensemble du personnel et des locataires de la Base d'appui d'Entebbe, dont le personnel du Centre, de la MONUSCO, du Service de la lutte antimines, du BSCI, de la FISNUA et du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies. Pour assurer ces fonctions, un poste sera supprimé à la MONUSCO afin de permettre la création d'un poste au Centre, sans incidence sur les coûts. Il est également proposé de déployer un poste existant au sein du Centre afin d'appuyer ces fonctions et de couvrir la charge de travail attendue. Pour les exercices budgétaires suivants, les enseignements tirés de ces premières étapes et la charge de travail ultérieure seront examinés et des ajustements seront proposés si nécessaire. Le Centre continuera de collaborer étroitement avec la MONUSCO pour assumer toute fonction supplémentaire de manière progressive et planifiée, selon que de besoin, dans le contexte plus général du plan de la MONUSCO concernant l'empreinte de la Base.

Chaîne d'approvisionnement

24. Le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats continueront d'appuyer l'application de la stratégie et des orientations définies par le Département de l'appui opérationnel pour la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement souple et judicieusement gérée. Le Centre collabore actuellement avec les principales parties prenantes, notamment la Section, ainsi qu'avec le groupe de travail chargé de la gestion des transports et le groupe de travail chargé des contrats d'expédition des marchandises à l'échelle mondiale, de la communication et de la gestion par catégorie, afin d'atteindre les objectifs généraux liés aux fonctions d'expédition des marchandises. Conformément à la note de cadrage qui a été adoptée, le 15 novembre 2022, une directive révisée du Département sur l'utilisation des contrats pour les services de transport de marchandises à l'échelle mondiale a été adressée aux chefs et aux directeurs de l'appui aux missions et aux chefs de l'administration dans l'ensemble du Secrétariat des Nations Unies, dans laquelle sont définis officiellement les rôles du Centre de déploiement et de soutien avancés en matière de gestion des contrats d'expédition de marchandises à l'échelle mondiale et de suivi des performances des prestataires.

25. Comme l'Assemblée générale l'a demandé au paragraphe 59 de sa résolution [76/274](#), le Centre de services régional continuera de présenter des informations sur l'utilisation des services qu'il fournit et de faire le point dans ses rapports sur les services fournis aux opérations de maintien de la paix et sur les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies résultant de la fourniture de ces services. Pour donner suite à cette demande, une analyse des tendances a été réalisée pour toutes les missions clientes et tous les services fournis sur la base des données

relatives au nombre d'opérations enregistré pendant les quatre derniers exercices, de 2018/19 à 2021/22 (voir l'annexe IV). Cette période a été retenue pour l'analyse afin de tenir compte des effets de la COVID-19 ainsi que des conditions d'opération avant et après la pandémie et du retrait, de la fermeture et de la liquidation d'un client important, à savoir la MINUAD. Pour les missions pour lesquelles le nombre d'opérations traitées se situe entre 10 000 et 20 000, on a enregistré un taux de croissance médian de 42 %, et pour celles pour lesquelles ce nombre est inférieur à 10 000, ce taux a atteint 82 %. Les effets de la COVID-19 étaient évidents, mais les constatations relatives aux données les plus récentes (2021/22) montraient que le nombre d'opérations traitées revenait aux normes et à la croissance attendues. Dans toutes les missions actives, on a observé une tendance à la hausse dans l'utilisation des services fournis par le Centre. Comme l'a demandé l'Assemblée, le Centre donne également des détails sur les services fournis aux missions clientes chaque année (voir tableau 1). Il assure tous les services administratifs pour l'ensemble du personnel des missions du Secrétariat des Nations Unies en Afrique. Le Centre a montré qu'il était capable d'adapter son portefeuille d'offres, qui ne comportait qu'un seul service (traitement des indemnités pour frais d'études) lors de sa création et compte maintenant des services administratifs qui couvrent toutes les formalités administratives pour l'ensemble du personnel dans les missions clientes. Il continuera d'analyser les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies résultant de l'utilisation des services qu'il fournit et présentera davantage d'informations actualisées dans son projet de budget pour 2024/25.

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

27. Le Centre veille à ce que des désinfectants pour les mains soient disponibles dans les locaux et à ce que tous les protocoles de sécurité définis par la Coordonnatrice résidente et Agente habilitée soient respectés. Des caméras thermiques ont été installées pendant l'épidémie de COVID-19 et sont utilisées en permanence pour contrôler automatiquement la température de tout le personnel entrant dans la Base d'appui d'Entebbe. Elles se sont aussi révélées utiles lors de l'épidémie d'Ebola. Le Centre travaille en étroite collaboration avec le groupe médical de la MONUSCO et le Bureau de la Coordonnatrice résidente afin d'assurer la diffusion d'informations médicales exactes. Il utilise des écrans de téléphone numériques et des kiosques installés à différents endroits dans la Base et diffuse des messages afin de communiquer rapidement au personnel les informations relatives à son bien-être.

28. Il est proposé de supprimer trois postes, ce qui résulte de la suppression de quatre postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national au titre du dispositif de modulation des ressources, et de la création d'un poste. En outre, en raison de la nécessité de redéfinir trois profils d'emploi, il est proposé de supprimer trois postes et d'en créer trois autres. Deux de ces actions concernent la redéfinition des fonctions associées à un poste d'administrateur (P-3) et à un poste d'agent(e) du Service mobile au Centre de déploiement et de soutien avancés. La troisième concerne

la redéfinition des fonctions associées à un poste soumis à recrutement national, faute de quoi celui-ci serait supprimé au titre du dispositif de modulation des ressources, dans le cadre des premières mesures prises par le Centre de services régional pour prendre en charge les services de représentation de la MONUSCO. La Mission a supprimé un poste pour le transférer au Centre ; celui-ci, avec le poste supplémentaire créé pour la période initiale, sera suffisant pour assumer la charge de travail en matière de représentation de toutes les entités du Secrétariat des Nations Unies basées à Entebbe. Un examen de la charge de travail pendant la période initiale sera effectué, et d'autres transferts de ressources liés à la transition de la MONUSCO à Entebbe seront proposés dans les prochains exercices budgétaires, selon que de besoin.

29. Conformément aux résolutions [70/286](#), [72/286](#) et [76/274](#) de l'Assemblée générale, s'agissant de la transformation d'un certain nombre de postes, le Centre de services régional propose de transformer un poste d'administrateur(trice) (P-2) se trouvant au Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes en poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national. Ce processus repose sur un examen interne de tous les postes du Centre afin de garantir le transfert des connaissances tout en assurant la continuité des activités.

30. Conformément à la résolution [72/286](#) de l'Assemblée générale, le Centre a pris toutes les mesures nécessaires pour que les agents des services généraux remplissant les conditions requises puissent bénéficier d'un engagement continu. Au cours de l'exercice 2023/24, le Centre continuera de proposer à ces agents des mécanismes leur permettant de faire les démarches nécessaires.

31. Le Centre devrait satisfaire pleinement ses besoins en personnel pour l'exercice 2023/24. Compte tenu de la suppression de cinq postes dans les différentes gammes de services au titre du dispositif de modulation des ressources et du nombre de postes qui devraient être pourvus au cours de l'exercice 2022/23, le taux de vacance du Centre devrait être porté à 10,4 % pour le personnel recruté sur le plan international, à 10,5 % pour les administrateurs recrutés sur le plan national et à 7,9 % pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national. Le Centre continuera de mettre au point des stratégies pour compenser le taux de rotation élevé dû aux recrutements du personnel dans d'autres entités des Nations Unies, aux prochains départs à la retraite et à d'autres situations entraînant l'attrition du personnel.

Structure de gouvernance

32. Il est prévu, dans la structure de gouvernance du Centre de services régional, que les fonctions de gouvernance directe et de contrôle stratégique le concernant reviennent aux hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, la direction étant quant à elle chargée d'en assurer la gestion courante. Au niveau stratégique de cette structure de gouvernance, on trouve le Comité directeur du Centre et du Bureau d'appui commun de Koweït, 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 (la) Chef du Bureau d'appui commun de Koweït, et les président(e)s du Conseil des clients du Centre et du Conseil des clients du Bureau d'appui commun de Koweït, qui représentent les entités clientes des deux centres de services. Ce comité directeur se réunit régulièrement pour évaluer les résultats obtenus, donner des orientations et prendre des décisions sur des questions clés concernant le Centre et les moyens de progresser.

33. Afin de garantir que ses clients continuent d'être régulièrement consultés, le Centre dispose d'un conseil des clients – composé des directeurs et chefs de l'appui aux missions des entités clientes – par l'intermédiaire duquel ceux-ci ont la possibilité de donner leur avis, d'examiner les questions opérationnelles, de mettre en commun

les meilleures pratiques, de mettre en œuvre des projets d'intérêt commun et de faire remonter des questions au Comité directeur. Ses attributions sont distinctes de celles du Comité directeur : il s'acquitte des tâches quotidiennes liées aux questions opérationnelles, tandis que le Comité assume les fonctions de contrôle de la gestion.

34. Au niveau opérationnel, la structure de gouvernance comprend également le groupe d'utilisateurs du Centre, composé du (de la) responsable des ressources humaines et du (de la) responsable du budget de chaque mission, avec lesquels des réunions mensuelles ou bimensuelles sont organisées afin d'examiner les problèmes d'ordre opérationnel et de réfléchir aux moyens d'y remédier.

Dispositif de modulation des ressources

35. Comme suite aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes et le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (les plus récentes figurant dans son rapport [A/76/760/Add.6](#)) et approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution [76/278](#), le Centre de services régional s'est appuyé sur un nouveau dispositif de modulation des ressources pour établir le budget pour l'exercice 2023/24.

36. Le dispositif est axé sur les activités de traitement administratif du Centre de services régional et repose sur l'analyse de l'équivalent plein temps fondée sur le temps consacré à chaque opération et le volume annuel prévu, compte tenu des effectifs autorisés, pour l'exercice 2023/24, pour l'ensemble des entités clientes. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et reste entièrement modulable. Le dispositif met l'accent sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et transactionnels dynamiques aux missions clientes dans les domaines administratifs des ressources humaines, des finances, des services aux clients et des voyages. Le dispositif propose des services de traitement dans les domaines suivants : administration des arrivées et des départs, avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue), voyages, demandes de remboursement et d'indemnité et indemnité pour frais d'études, opérations de caisse, paiement des fournisseurs, contrôle interne, comptabilité et services aux clients.

37. Pour l'exercice 2023/24, le dispositif a été affiné pour inclure la Section des services aux clients, compte tenu de l'achèvement du déploiement du modèle de prestation de services aux clients dans toutes les missions et de la disponibilité des données. Le Centre a mis en place son dispositif de prestation de services aux clients au BANUS et à la MANUSOM au cours de l'exercice 2018/19, à la MONUSCO et à la MINUSMA au cours de l'exercice 2019/20 et à la MINUSS en septembre 2021, mais le dispositif n'a pas pu être mis en place dans les autres entités clientes à cause de la pandémie de COVID-19. Des ateliers virtuels ont été organisés en août 2021 et en juin 2022 à l'intention des missions politiques spéciales avant la mise en service du dispositif. Sa mise en place dans toutes les autres entités clientes s'est achevée en juillet 2022. Le modèle de prestation de services aux clients étant intégralement déployé dans toutes les entités clientes, la Section des services aux clients est incluse dans le dispositif de modulation des ressources dans le projet de budget pour 2023/24.

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

39. Les services assurés par le Centre de déploiement et de soutien avancés, la Section de l'appui centralisé aux achats et le Service régional des technologies ne présentent, pour l'essentiel, pas de caractéristique commune avec les gammes de services concernant l'administration du personnel et les finances. Il serait donc impossible de mettre au point un dispositif de modulation des ressources associant le Centre de services régional, le Centre de déploiement et de soutien avancés, la Section de l'appui centralisé aux achats et le Service régional des technologies. Les travaux menés pour développer une formule intégrant le Centre de déploiement et de soutien avancés, la Section de l'appui centralisé aux achats et le Service régional des technologies ont montré qu'il serait plus efficace de retenir une formule fondée sur des activités comparables (gestion de la chaîne logistique et services liés à l'informatique et aux communications).

Méthode de modulation

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

41. La variation prévue du tableau d'effectifs des entités clientes appliquée au dispositif de modulation des ressources produira le coefficient d'ajustement à retenir pour estimer de manière fiable les ressources nécessaires pour l'exercice 2023/24. Le calcul de ces coefficients repose sur la variation des effectifs des entités clientes, par catégorie de personnel, entre l'exercice 2021/22 et l'exercice 2022/23. Le chiffre obtenu est utilisé pour déterminer le volume d'opérations prévu pour l'exercice 2023/24. Les coefficients obtenus sont indiqués dans le tableau 2.

Tableau 2

Coefficients d'ajustement du dispositif de modulation des ressources

<i>ID</i>	<i>Description du coefficient d'ajustement</i>	<i>Variation en pourcentage (2021/22-2023/24)</i>	<i>Coefficient d'ajustement (2023/24)</i>
A	Ensemble du personnel	(0,2)	0,998
B	Personnel recruté sur le plan international uniquement	0,0	1,000
C	Personnel recruté sur le plan national uniquement	(2,2)	0,978
D	Personnel en tenue uniquement	1,8	1,018
E	Nombre d'entités clientes	(5,3)	0,947
F	Nombre d'entités clientes, y compris les missions liquidées	0,0	1,000
G	Nombre de missions de maintien de la paix clientes	0,0	1,000
X	Coefficient neutre	–	1,000

42. Le Centre continue de faire en sorte que le dispositif de modulation des ressources tienne compte de la charge de travail assumée par le personnel qui appuie ses clients, tout en exploitant de plus en plus les données désormais disponibles concernant la charge de travail administrative, le dispositif ayant été mis en service depuis maintenant plusieurs années. Conscient que les données seront toujours imparfaites et qu'on ne peut pas tenir compte uniquement d'un certain groupe de données historiques pour estimer la charge de travail future, le Centre a cherché à réduire les déséquilibres annuels en se fondant sur les moyennes pondérées des trois dernières années. L'adoption d'une moyenne pondérée (20 % pour les données sur le volume des opérations de 2019/20, 30 % pour 2020/21 et 50 % pour 2021/22)

permettra de résoudre le problème des valeurs aberrantes dues aux pics d'activité enregistrés certaines années et aux incidences de la pandémie de COVID-19. La méthode de la moyenne pondérée a été utilisée pour la première fois dans le dispositif de modulation des ressources présenté dans le projet de budget du Centre pour 2022/23. Avant cet exercice, on s'appuyait sur le volume réel des opérations de l'exercice précédent ainsi que sur des données concernant un exercice entier afin de réaliser des projections dans le dispositif de modulation des ressources. La méthode de la moyenne pondérée a été introduite pour atténuer les incidences négatives de la baisse anormale du volume des opérations due à la pandémie de COVID-19, car l'utilisation du volume réel de l'année écoulée, qui avait été fortement affecté par la pandémie, aurait compromis la précision du modèle. Pour le budget pour 2023/24, le Centre a modifié les coefficients afin d'affiner encore le modèle. Le coefficient le plus important a été appliqué aux transactions de 2021/22, les fluctuations liées à la COVID-19 au cours de cet exercice ayant eu des incidences moindres. Outre les répercussions de la pandémie, la pondération a également permis de réduire les effets d'autres données aberrantes liées aux pics enregistrés au cours de différents exercices. Pour les prochaines périodes d'évaluation, le Centre de services régional continuera d'affiner les coefficients de pondération appliqués ou appliquera le même coefficient à tous les exercices. Des explications concernant l'utilisation de valeurs pondérées, le cas échéant, continueront d'être fournies dans les futurs projets de budget.

Principes retenus pour le dispositif de modulation des ressources

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

44. **Jours productifs par an.** Le nombre de jours ouvrés (203) a été calculé comme suit :

- 52 semaines × 5 jours ouvrables = 260 jours ouvrables desquels sont déduits :
- 10 jours fériés de l' ONU
- 30 jours de congé annuel
- 5 jours consacrés au perfectionnement professionnel, conformément à la circulaire [ST/SGB/2009/9](#)
- 5 jours consacrés à la formation concernant les droits d'accès à Umoja et les différentes fonctionnalités visant à garantir l'efficacité opérationnelle, notamment dans le cadre du mentorat (pour les mentorés comme pour les mentors), la formation en vue d'acquérir des compétences dans Umoja, et le temps nécessaire pour se familiariser avec les nouvelles politiques ou celles qui ont été modifiées ou avec des plateformes et systèmes de traitement des demandes
- 7 jours de congé de maladie non certifié
- Total : 203 jours ouvrés par an

45. **Heures travaillées par jour.** Au Centre de services régional, les membres du personnel travaillent de 8 h 30 à 17 h 30 et sont censés prendre une pause déjeuner d'une heure, ce qui équivaut donc à 8 heures de travail par jour. De plus, il est tenu compte du temps requis pour les réunions, l'administration du personnel et la collaboration entre les diverses équipes (une heure). Il en résulte que le nombre total d'heures travaillées par jour s'établit à 7, chiffre retenu pour le dispositif.

Tableau 3
Résultats du dispositif de modulation des ressources

Gamme de services	Effectifs nécessaires		
	2022/23	2023/24	
	Effectif autorisé	Projection	Variation
Administration des arrivées et des départs	15	15	–
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	28	28	–
Service d'assistance Umoja de niveau 2b	3	3	–
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	27	26	(1)
Personnel en tenue	23	24	1
Voyages	25	25	–
Demandes d'indemnités	7	7	–
Indemnités pour frais d'études	17	17	–
Opérations de caisse	22	22	–
Fournisseurs	34	34	–
Contrôle interne	16	16	–
Comptabilité et information financière	30	30	–
Services aux clients	27	22	(5)
Total	274	269	(5)

46. L'inclusion des données relatives à la Section des services aux clients et la légère réduction prévue de la clientèle recrutée sur le plan national sont contrebalancées par une légère augmentation de l'effectif du personnel en uniforme pour l'exercice 2023/24, ce qui se traduira par une diminution globale de cinq postes. Le Centre continue de fournir à ses clients un service d'assistance Umoja quotidien et modulable (niveau 2b), assuré par une nouvelle sous-unité du Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats, qui relève du Bureau de la Directrice adjointe, afin : a) de favoriser l'indépendance des fonctions de suivi et de garantie de la qualité des opérations relatives aux ressources humaines dans différents domaines d'activité, notamment les arrivées et les départs, les avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international et personnel recruté sur le plan national), les demandes de remboursement et d'indemnité et l'indemnité pour frais d'études ; b) de tirer parti des synergies dans les fonctions existantes d'appui aux systèmes, de communication de l'information et de suivi.

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

Mission	Catégorie de personnel	Exercice budgétaire			Variation (pourcentage) (4) = (3 - 1)/1
		2021/22	2022/23	2023/24	
		Effectif autorisé (1)	Effectif autorisé (2)	Projection (3)	
MINUSCA	Personnel recruté sur le plan international	694	730	730	5,2
	Personnel recruté sur le plan national	604	615	615	1,8

Exercice budgétaire		2021/22	2022/23	2023/24	Variation (pourcentage)
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
	Personnel en tenue	1 188	1 288	1 288	8,4
	Total	2 486	2 633	2 633	5,9
MONUSCO	Personnel recruté sur le plan international	697	687	687	(1,4)
	Personnel recruté sur le plan national	1 653	1 597	1 597	(3,4)
	Personnel en tenue	1 341	1 341	1 341	–
	Total	3 691	3 625	3 625	(1,8)
MINUAD ^e	Personnel recruté sur le plan international	130	–	–	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	155	–	–	(100,0)
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	285	–	–	(100,0)
FISNUA	Personnel recruté sur le plan international	174	183	183	5,2
	Personnel recruté sur le plan national	90	93	93	3,3
	Personnel en tenue	446	398	398	(10,8)
	Total	710	674	674	(5,1)
MINUSS	Personnel recruté sur le plan international	900	916	916	1,8
	Personnel recruté sur le plan national	1 441	1 445	1 445	0,3
	Personnel en tenue	1 494	1 494	1 494	–
	Total	3 835	3 855	3 855	0,5
BANUS	Personnel recruté sur le plan international	366	366	366	–
	Personnel recruté sur le plan national	189	189	189	–
	Personnel en tenue	16	16	16	–
	Total	571	571	571	–
MINUSMA	Personnel recruté sur le plan international	827	827	827	–
	Personnel recruté sur le plan national	903	910	910	0,8
	Personnel en tenue	890	890	890	–
	Total	2 620	2 627	2 627	0,3
MINURSO	Personnel recruté sur le plan international	82	84	84	2,4

Exercice budgétaire		2021/22	2022/23	2023/24	Variation (pourcentage)
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
	Personnel recruté sur le plan national	163	163	163	–
	Personnel en tenue	240	240	240	–
	Total	485	487	487	0,4
MANUSOM	Personnel recruté sur le plan international	187	189	189	1,1
	Personnel recruté sur le plan national	137	131	131	(4,4)
	Personnel en tenue	37	37	37	–
	Total	361	357	357	(1,1)
MINUATS	Personnel recruté sur le plan international	141	178	178	26,2
	Personnel recruté sur le plan national	117	166	166	41,9
	Personnel en tenue	21	70	70	233,3
	Total	279	414	414	48,4
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	Personnel recruté sur le plan international	19	22	22	15,8
	Personnel recruté sur le plan national	8	8	8	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	27	30	30	11,1
BRENUAC	Personnel recruté sur le plan international	33	33	33	–
	Personnel recruté sur le plan national	15	16	16	6,7
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	48	49	49	2,1
BNUUA	Personnel recruté sur le plan international	39	39	39	–
	Personnel recruté sur le plan national	17	17	17	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	56	56	56	–
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	Personnel recruté sur le plan international	5	5	5	–
	Personnel recruté sur le plan national	4	4	4	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	9	9	9	–

<i>Exercice budgétaire</i>		2021/22	2022/23	2023/24	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
MANUL	Personnel recruté sur le plan international	210	277	277	31,9
	Personnel recruté sur le plan national	98	134	134	36,7
	Personnel en tenue	7	7	7	–
	Total	315	418	418	32,7
UNOWAS	Personnel recruté sur le plan international	44	44	44	–
	Personnel recruté sur le plan national	31	31	31	–
	Personnel en tenue	2	2	2	–
	Total	77	77	77	–
Commission mixte Cameroun-Nigéria	Personnel recruté sur le plan international	9	9	9	–
	Personnel recruté sur le plan national	2	2	2	–
	Personnel en tenue	1	1	1	–
	Total	12	12	12	–
Groupe d'experts sur la Somalie	Personnel recruté sur le plan international	2	2	2	–
	Personnel recruté sur le plan national	4	4	4	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	6	6	6	–
Centre de services régional d'Entebbe	Personnel recruté sur le plan international	137	133	132	(3,6)
	Personnel recruté sur le plan national	280	265	263	(6,1)
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	417	398	395	(5,3)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions) dans les missions ^b	Personnel recruté sur le plan international	85	56	56	(34,1)
	Personnel recruté sur le plan national	65	57	57	(12,3)
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	150	113	113	(24,7)
Toutes les missions	Personnel recruté sur le plan international	4 781	4 780	4 779	(0,0)

Exercice budgétaire		2021/22	2022/23	2023/24	Variation (pourcentage)
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4) = (3 - 1)/1
	Personnel recruté sur le plan national	5 976	5 847	5 845	(2,2)
	Personnel en tenue	5 683	5 784	5 784	1,8
Total		16 440	16 411	16 408	(0,2)

^a Note : La MINUAD a été liquidée pendant l'exercice 2021/22, mais d'importantes activités résiduelles doivent encore être menées par le Centre.

^b Les postes de personnel temporaire (autre que pour les réunions) dans les missions sont pris en compte dans les projections du dispositif de modulation des ressources à partir de 2022/23.

Variation des ressources financières demandées

47. Le projet de budget couvre le déploiement de 402 membres du personnel civil, dont 132 membres du personnel recruté sur le plan international, 263 membres du personnel recruté sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies, compte étant tenu de la suppression de 2 postes soumis à recrutement international et de 5 postes soumis à recrutement national, de la création de 2 postes soumis à recrutement international et de 2 postes soumis à recrutement national, ainsi que la transformation d'un emploi soumis à recrutement international en emploi soumis à recrutement national, soit une diminution nette d'un poste soumis à recrutement international et de 2 postes soumis à recrutement national.

48. Le montant estimatif des ressources nécessaires au fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2023/24 est de 43 754 200 dollars, ce qui représente une augmentation de 632 000 dollars (1,5 %) par rapport au budget approuvé pour 2022/23 (43 122 200 dollars). Ces prévisions de dépense pour l'exercice 2023/24 font apparaître une légère baisse des dépenses de personnel, qui s'élèvent à 36 274 000 dollars, soit une diminution de 67 100 dollars (0,2 %) par rapport au montant des ressources approuvées pour l'exercice 2022/23 (36 341 100 dollars). Cette diminution tient principalement à : a) la hausse prévue des taux de vacance de postes pour la catégorie du personnel recruté sur le plan international (de 8,0 % pour l'exercice 2022/23 à 10,4 % pour l'exercice 2023/24) et pour la catégorie des administrateurs recrutés sur le plan national (de 8,0 % à 10,5 %) ; b) une réduction des dépenses communes de personnel concernant le personnel recruté sur le plan international, qui passent de 92,4 % pour l'exercice budgétaire 2022/23 à 82,1 % pour l'exercice budgétaire 2023/24, compte tenu des tendances observées par le passé ; c) l'évolution du taux de change du shilling ougandais par rapport au dollar des États-Unis, qui est passé de 3 560,00 à 3 735,23 (4,9 %), ce qui a une incidence sur les dépenses afférentes au personnel recruté sur le plan national. La baisse des ressources demandées au titre du personnel civil est contrebalancée en partie par la hausse des traitements des administrateurs recrutés sur le plan national (24,0 %) et des agents des services généraux recrutés sur le plan national (15,1 %), ainsi que par l'application du taux de vacance habituel pour les postes réaffectés pendant l'exercice 2022/23, auxquels un taux de vacance de 50 % avait été appliqué.

49. Le montant total des ressources nécessaires au titre des dépenses de fonctionnement s'élève à 7 480 200 dollars, ce qui représente une augmentation de 10,3 % par rapport aux 6 781 100 dollars de ressources approuvées pour l'exercice 2022/23. Cette augmentation est principalement due à une hausse des dépenses prévues au titre des communications et de l'informatique, qui ont augmenté de 725 800 dollars, ce montant devant servir notamment à rétablir les services de

connectivité Internet dédiés qui avaient été interrompus pendant la pandémie de COVID-19, le nombre d'utilisateurs d'Internet au Centre ayant diminué considérablement du fait du télétravail, et à financer le passage à une sauvegarde en nuage aux fins du stockage et de la sécurité des données au Centre. L'augmentation est compensée en partie par une diminution de 340 500 dollars des ressources demandées pour les services de maintenance au titre des installations et infrastructures, compte tenu des tendances observées par le passé.

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

50. Le Centre de services régional continuera d'entretenir des relations d'ordre opérationnel avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe. Il continuera d'être appuyé par la Mission dans les domaines suivants : coordination de la chaîne d'approvisionnement ; logistique et mouvements ; élimination des biens. Pendant l'exercice 2023/24, le Centre assurera des fonctions de liaison avec le gouvernement ougandais. Ce service, qui était assuré par la MONUSCO, relèvera dorénavant des responsabilités du Centre et couvrira l'ensemble du personnel du Secrétariat à la Base.

51. Le Centre de déploiement et de soutien avancés continuera de collaborer étroitement avec les entités régionales pour conserver des stocks de biens d'usage courant et pour améliorer la fiabilité du transport et faire en sorte que les biens et les services soient livrés dans les délais. À cette fin, il collaborera avec le Groupe des stocks pour déploiement stratégique de la Base de soutien logistique des Nations Unies afin d'assurer le transport des articles à forte rotation nécessaires pour répondre aux besoins quotidiens des missions dans la région et de les prépositionner à Entebbe. Les articles, qui seront prépositionnés dans les stocks pour déploiement régional en deux phases, comprennent des articles de génie tels que des blocs sanitaires, des barrières de défense, des structures modulaires préfabriquées, des articles relatifs à l'informatique et aux communications tels que des mâts portables et des pylônes, et d'autres articles tels que des accessoires d'uniforme réglementaires de l'ONU, des cônes de sécurité pour les aéroports, des bâtons de guidage, des tenues de protection balistique, des sacs mortuaires et des boîtes de transfert. En coordination avec la Base de soutien logistique, le Centre de déploiement et de soutien avancé surveillera les performances et ajustera la liste des articles et des quantités ultérieurement, selon que de besoin. Dans le cadre de la première phase, la première livraison de blocs sanitaires pour déploiement régional a été reçue à Entebbe en septembre 2022.

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

52. Au cours de l'exercice 2023/24, en sa qualité de coordonnateur de secteur (sécurité) pour la région d'Entebbe, le Directeur du Centre continuera d'organiser des réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, aux côtés de représentants du Service de la lutte antimines, du BSCI, du Département de la sûreté et de la sécurité et de la MONUSCO, pour examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui. En outre, la direction du Centre participe activement aux réunions de l'équipe de pays des Nations Unies sur des questions d'intérêt commun telles que les indemnités au titre des services de sécurité propres à chaque pays, la participation à l'enquête de la Commission de la fonction publique internationale et ses résultats, le bien-être et le devoir de protection, les mesures prises par les pays et par les organismes des Nations Unies face à la situation épidémiologique en Ouganda, et la participation au suivi et à la communication de l'information concernant la stratégie 2.0 relative aux activités d'appui.

53. Au cours de l'exercice, le Centre continuera de participer, en collaboration avec la MONUSCO, aux travaux du comité chargé des questions de qualité de vie du personnel de la Base d'appui et d'un groupe chargé du bien-être du personnel comprenant des représentants du programme L'ONU avec nous⁴, du dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe, du Département de la sûreté et de la sécurité et du Groupe de la communication des Nations Unies ainsi que des représentants d'autres programmes pour promouvoir la santé et le bien-être du personnel.

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

54. Durant l'exercice budgétaire, le Centre continuera de fournir aux missions clientes des services rationnels et efficaces, en exécutant les produits clés présentés dans les tableaux ci-après. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre l'objectif du Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire. En ce qui concerne les effectifs civils, les ressources humaines ont été réparties par domaine d'activité au regard du budget approuvé pour 2022/23 et l'allocation retenue a été dûment justifiée.

Direction exécutive et administration

55. 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 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 conclus avec les missions clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs de résultats ; la gestion prévisionnelle des effectifs et la gestion du personnel ; la réorganisation et le perfectionnement des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services ; la facilitation des changements apportés à la plateforme Umoja ; 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.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

1.1.1 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2021/22 : 12,4 % ; 2022/23 : 8 % ; 2023/24 : 10,5 %)

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2021/22 : 54 % ; 2022/23 : 50 % ; 2023/24 : 50 %)

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux : AN = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national ; GN = agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national ; NO-A = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, classe A ; SGA = secrétaire général(e) adjoint(e) ; SM = agent(e) du Service mobile ; SSG = sous-secrétaire général(e) ; VNU = Volontaire des Nations Unies.

⁴ L'ONU avec nous est le programme sur le virus de l'immunodéficiency humaine (VIH) dans le lieu de travail du système des Nations Unies.

1.1.3 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la publication de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7

(2021/22 : 107 jours ; 2022/23 : < 120 jours ; 2023/24 : < 120 jours)

1.1.4 Note globale concernant l'indice de performance du Département de l'appui opérationnel en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clés de résultats (2021/22 : $\geq 1\ 587$; 2022/23 : $\geq 1\ 800$; 2023/24 : $\geq 1\ 800$)

1.1.5 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2021/22 : 92 % ; 2022/23 : ≥ 95 % ; 2023/24 : ≥ 95 %)

1.1.6 Nombre de dossiers traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2021/22 : 17 327 ; 2022/23 : 16 277 ; 2023/24 : 17 600)

1.1.7 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2021/22 : 44 % ; 2022/23 : ≤ 10 % ; 2023/24 : ≤ 10 %)

1.1.8 Pourcentage de demandes de services de liaison auxquelles il est donné suite dans les 10 jours ouvrables (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 100 %)

Produits

Amélioration des services

- Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 17 entités clientes (7 missions de maintien de la paix, 9 missions politiques spéciales et Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, en plus d'un appui après liquidation à 3 missions) et au Centre de services régional
- Gestion d'un système de permanences servant à fournir des services liés aux voyages aux clients du Centre en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et les jours fériés de l'ONU
- Fourniture de services d'assistance opérationnelle de niveau 2b (Umoja). Les services sont fournis à la fois aux spécialistes des ressources humaines du Centre et aux entités clientes sous la forme d'un appui technique en matière de ressources humaines
- Mise en place d'un nouveau système de gestion des demandes qui sera déployé dans toutes les entités clientes

Audit, contrôle des risques et conformité

- Application des recommandations du Bureau des services de contrôle interne devant être mises en œuvre avant la fin de l'année (31 décembre 2023) et des recommandations non encore appliquées formulées par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptées par l'administration
- Mise en place du cadre de gestion du risque institutionnel, y compris d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de traitement et de gestion des risques, compte tenu des risques de fraude et de corruption

Budget, finances et communication de l'information

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 43 754 200 dollars
- Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public et au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU

Services relatifs au personnel civil

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 402 civils (132 agents recrutés sur le plan international, 263 agents 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
- Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 165 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 10 membres du personnel civil)
- Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 56 demandes dans la zone de la mission et 30 demandes en dehors de la zone de la mission à des fins autres que la formation, et 11 demandes à des fins de formation
- Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 4 056 participants issus de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

Installations et infrastructures

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

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

- Fourniture de 438 radios portatives, de 20 radios mobiles pour véhicules et de 3 radios fixes, ainsi que de l'appui y afférent
- Fourniture de 544 ordinateurs et de 63 imprimantes pour un effectif moyen de 449 utilisateurs civils et en tenue, y compris 106 appareils et 6 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexes et de services communs

Services médicaux

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

Services de représentation

- Facilitation et traitement de 500 demandes relatives aux services de représentation, concernant notamment des permis de travail, des laissez-passer pour personnes à charge, des cartes d'identité diplomatiques, des certificats de franchise de droits et des autorisations de mouvement logistique
-

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

56. La Section des avantages et des états de paie fournit des services relatifs aux ressources humaines et aux états de paie aux trois catégories suivantes du personnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue. Elle est dirigée par un(e) responsable de la prestation de services et propose les gammes de services suivantes : Administration des arrivées et des

départs, Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) et Avantages et états de paie (personnel en tenue).

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

2.1.1 Accomplissement de 90 % des formalités d'arrivée dans un délai de 70 jours civils et de 100 % des formalités dans un délai de 120 jours civils (2021/22 : 75 %/96 % ; 2022/23 : 90 %/100 % ; 2023/24 : 90 %/100 %)

2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : 89 % ; 2022/23 : 98 % ; 2023/24 : 98 %)

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 98 % ; 2023/24 : 98 %)

2.1.4 Traitement des dossiers de cessation de service dans un délai de 10 jours ouvrables à partir du dernier jour de travail (2021/22 : 87 % dans les 30 jours ouvrables ; 2022/23 : 98 % dans les 30 jours ouvrables ; 2023/24 : 98 %)

2.1.5 Traitement de 98 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan international pour les demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois, et de 100 % des demandes restantes pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois suivant (2021/22 : 73 %/sans objet ; 2022/23 : 98 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 %)

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 civils (2021/22 : 87 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 90 %)

2.1.7 Traitement des documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 90 % dans les 10 jours ; 2023/24 : 90 %)

Produits

- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 786 membres du personnel recruté sur le plan international (100 pour la MINUSCA, 140 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 125 pour la MINUSS, 60 pour le BANUS, 140 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 40 pour la MANUSOM, 5 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, 50 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS, 35 pour la MINUATS et 20 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

- Traitement de 1 008 indemnités d'installation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (140 pour la MINUSCA, 200 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 120 pour la MINUSS, 70 pour le BANUS, 150 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le BRENUAC, 10 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, 75 pour la MANUL, 15 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 75 pour la MINUATS et 40 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
 - Traitement de 1 498 primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (205 pour la MINUSCA, 260 pour la MONUSCO, 50 pour la FISNUA, 190 pour la MINUSS, 115 pour le BANUS, 260 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 65 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 17 pour le BRENUAC, 10 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, 105 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 115 pour la MINUATS et 50 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
 - Traitement de 381 dossiers de cessation de service pour les membres du personnel recruté sur le plan international (70 pour la MINUSCA, 95 pour la MONUSCO, 12 pour la FISNUA, 60 pour la MINUSS, 12 pour le BANUS, 60 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 10 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 2 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, 1 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 8 pour la MINUATS et 10 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
 - Traitement de 789 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan international (97 pour la MINUSCA, 144 pour la MONUSCO, 33 pour la FISNUA, 131 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, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 58 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWAS, 36 pour la MINUATS et 16 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
 - Traitement de 1 300 billets de voyage Ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international (180 pour la MINUSCA, 220 pour la MONUSCO, 45 pour la FISNUA, 150 pour la MINUSS, 85 pour le BANUS, 250 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 110 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 95 pour la MINUATS et 40 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
 - Traitement de 670 documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international (75 pour la MINUSCA, 120 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 50 pour la MINUSS, 45 pour le BANUS, 70 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 20 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 60 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 15 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 80 pour la MINUATS et 40 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
-

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

3.1.1 Prorogation ou abréviation de contrat effectuée en réponse aux demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois (2021/22 : 96 % ; 2022/23 : 98 % ; 2023/24 : 99 %)

3.1.2 Règlement de 90 % des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables et de 100 % des prestations dans un délai de 21 jours ouvrables (2021/22 : 89 %/sans objet ; 2022/23 : 90 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)

3.1.3 Traitement de 90 % 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 ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 12 jours ouvrables (2021/22 : 65 %/sans objet ; 2022/23 : 90 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)

3.1.4 Traitement de 75 % des demandes de congé de détente dans un délai de 12 jours ouvrables et de 95 % des demandes dans un délai de 21 jours ouvrables (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 90 % dans les 7 jours ; 2023/24 : 75 %/95 %)

3.1.5 Pourcentage de demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille qui sont examinées dans un délai de 60 jours civils à compter de la date de soumission par les membres du personnel (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet, 2023/24 : 98 %)

Produits

- Prorogation de 2 931 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (475 pour la MINUSCA, 489 pour la MONUSCO, 100 pour la FISNUA, 545 pour la MINUSS, 144 pour le BANUS, 647 pour la MINUSMA, 44 pour la MINURSO, 96 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 19 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, 133 pour la MANUL, 27 pour l'UNOWAS, 7 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 107 pour la MINUATS et 72 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Règlement de 5 783 prestations dues au personnel recruté sur le plan international (1 146 pour la MINUSCA, 900 pour la MONUSCO, 124 pour la FISNUA, 1 367 pour la MINUSS, 217 pour le BANUS, 1 250 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 57 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 25 pour le BRENUAC, 55 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, 210 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 225 pour la MINUATS et 143 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

- Traitement de 3 952 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (984 pour la MINUSCA, 300 pour la MONUSCO, 104 pour la FISNUA, 1 587 pour la MINUSS, 145 pour le BANUS, 434 pour la MINUSMA, 34 pour la MINURSO, 74 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 145 pour la MANUL, 11 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 57 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 9 892 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (2 184 pour la MINUSCA, 900 pour la MONUSCO, 500 pour la FISNUA, 2 010 pour la MINUSS, 714 pour le BANUS, 2 400 pour la MINUSMA, 77 pour la MINURSO, 500 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 500 pour la MANUL et 104 pour la MINUATS)
- Traitement de 1 859 demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille émanant du personnel recruté sur le plan international (369 pour la MINUSCA, 247 pour la MONUSCO, 74 pour la FISNUA, 474 pour la MINUSS, 177 pour le BANUS, 315 pour la MINUSMA, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 48 pour la MANUL, 17 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 59 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

4.1.1 Prorogation ou abréviation de contrat effectuée en réponse aux demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois (2021/22 : 99 % ; 2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 99 %)

4.1.2 Règlement de 90 % des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables et de 100 % des prestations dans un délai de 21 jours ouvrables (2021/22 : 99 %/sans objet ; 2022/23 : 90 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)

4.1.3 Traitement de 90 % 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 ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 12 jours ouvrables (2021/22 : 96 %/sans objet ; 2022/23 : 90 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)

4.1.4 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

4.1.5 Traitement des paiements finals dans un délai de 21 jours ouvrables à compter du dernier jour de travail du membre du personnel (2021/22 : 93 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 90 %)

4.1.6 Traitement de 98 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan national pour les demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois, et de 100 % des demandes restantes pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois suivant (2021/22 : 81 %/sans objet ; 2022/23 : 98 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 %)

4.1.7 Pourcentage de demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille qui sont examinées dans un délai de 60 jours civils à compter de la date de soumission par les membres du personnel (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 98 %)

Produits

- Prorogation de 6 890 contrats de membres du personnel recruté sur le plan national (600 pour la MINUSCA, 2 800 pour la MONUSCO, 129 pour la FISNUA, 1 458 pour la MINUSS, 151 pour le BANUS, 878 pour la MINUSMA, 268 pour la MINURSO, 112 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le BRENUAC, 15 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, 28 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 79 pour la MINUATS et 268 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Règlement de 4 213 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (300 pour la MINUSCA, 950 pour la MONUSCO, 150 pour la FISNUA, 1 500 pour la MINUSS, 90 pour le BANUS, 675 pour la MINUSMA, 50 pour la MINURSO, 80 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le BRENUAC, 3 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, 25 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS, 230 pour la MINUATS et 135 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 1 687 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 (250 pour la MINUSCA, 300 pour la MONUSCO, 24 pour la FISNUA, 500 pour la MINUSS, 30 pour le BANUS, 300 pour la MINUSMA, 75 pour la MINURSO, 16 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 2 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, 20 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 20 pour la MINUATS et 130 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 64 149 états de paie du personnel recruté sur le plan national (6 899 pour la MINUSCA, 19 197 pour la MONUSCO, 1 346 pour la FISNUA, 16 747 pour la MINUSS, 1 628 pour le BANUS, 10 201 pour la MINUSMA, 1 822 pour la MINURSO, 1 235 pour la MANUSOM, 83 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 167 pour le BRENUAC, 222 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 54 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 790 pour la MANUL, 299 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 574 pour la MINUATS et 2 861 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

- Traitement de 247 paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national (21 pour la MINUSCA, 75 pour la MONUSCO, 37 pour la FISNUA, 31 pour la MINUSS, 10 pour le BANUS, 32 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour la MANUL, 5 pour la MINUATS et 20 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 342 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national (25 pour la MINUSCA, 70 pour la MONUSCO, 20 pour la FISNUA, 40 pour la MINUSS, 7 pour le BANUS, 78 pour la MINUSMA, 10 pour la MINURSO, 6 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 30 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 20 pour la MINUATS et 25 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 1 847 demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille émanant du personnel recruté sur le plan national (200 pour la MINUSCA, 750 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 500 pour la MINUSS, 40 pour le BANUS, 150 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 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, 10 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 20 pour la MINUATS et 50 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

5.1.1 Traitement des états de paie du personnel en tenue avant la date limite mensuelle (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 21 jours ouvrables et dans les 42 jours ouvrables à l'expiration de la période de conservation (2021/22 : 92 % dans les 90 jours civils ; 2022/23 : 98 % dans les 90 jours civils ; 2023/24 : 75 %/100 %)

5.1.3 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception des coordonnées bancaires complètes et dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception des coordonnées bancaires complètes (2021/22 : 99 %/sans objet ; 2022/23 : 98 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 %)

5.1.4 Versement des paiements au personnel en tenue dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la date de fin de service et dans un délai de 21 jours ouvrables à compter de la date de fin de service (2021/22 : 23 %/75 % ; 2022/23 : 100 %/100 % ; 2023/24 : 90 %/100 %)

5.1.5 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2021/22 : 89 % ; 2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 99 %)

5.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions et le déploiement d'agents en tenue reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois (2021/22 : 83 % ; 2022/23 : 98 % ; 2023/24 : 98 %)

Produits

- Versement de 48 050 traitements aux membres du personnel en tenue (12 100 pour la MINUSCA, 9 910 pour la MONUSCO, 2 250 pour la FISNUA, 12 600 pour la MINUSS, 60 pour le BANUS, 8 500 pour la MINUSMA, 2 000 pour la MINURSO, 300 pour la MANUSOM, 30 pour la MANUL, 10 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 280 pour la MINUATS)
 - Décaissement de 4 805 indemnités journalières de subsistance retenues (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)
 - Versement de 4 805 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux membres du personnel en tenue (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)
 - Traitement de 4 805 paiements finals pour le personnel en tenue (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)
 - Prorogation de 6 448 contrats de membres du personnel en tenue (1 651 pour la MINUSCA, 994 pour la MONUSCO, 197 pour la FISNUA, 1 918 pour la MINUSS, 27 pour le BANUS, 1 103 pour la MINUSMA, 517 pour la MINURSO, 17 pour la MANUSOM, 2 pour la MANUL, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)
 - Traitement de 4 805 notifications administratives concernant le déploiement de membres du personnel en tenue (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)
-

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

57. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études réserve les billets de transport et traite les demandes de remboursement et d'indemnité afférentes aux voyages de 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.), s'occupe du paiement anticipé des indemnités et traite les demandes de remboursement pour frais d'étude pour le personnel recruté sur le plan international, traite les demandes d'autorisation de voyage officiel et de voyage au titre des avantages du personnel et traite les demandes d'autorisation de voyage, accomplit les formalités d'expédition et s'occupe 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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

6.1.1 Demandes de voyage – réservation des billets pour les voyages officiels – traitées dans un délai de 3 jours civils pour toutes les catégories de voyageurs (2021/22 : 70 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 90 %)

6.1.2 Demandes de voyage – réservation des billets ou versement forfaitaire, le cas échéant, pour les voyages autorisés au titre des avantages du personnel – traitées dans un délai de 15 jours civils pour toutes les catégories de personnel (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)

6.1.3 Demandes de voyage – réservation des billets pour les voyages des agents en tenue hors contingents et unités de police constituées – traitées dans un délai de 5 jours civils (2021/22: sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)

6.1.4 Formalités nécessaires à des envois destinés aux agents en tenue hors contingents et unités de police constituées accomplies au plus tard 2 jours civils avant la date de départ (2021/22 : 66 % (à partir de l'approbation de la demande de voyage) ; 2022/23 : 90 % (à partir de l'approbation de la demande de voyage) ; 2023/24 : 90 %)

6.1.5 Contrôle du respect de l'obligation d'achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage et communication d'informations à ce sujet (2021/22 : 42 % ; 2022/23 : 75 % ; 2023/24 : 100 %)

Produits

- Traitement de 5 027 demandes de voyage officiel (nécessitant l'achat d'un billet) pour toutes les catégories de voyageurs (811 pour la MINUSCA, 479 pour la MONUSCO, 202 pour la FISNUA, 598 pour la MINUSS, 389 pour le BANUS, 687 pour la MINUSMA, 85 pour la MINURSO, 208 pour la MANUSOM, 276 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 225 pour le BRENUAC, 90 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 41 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 179 pour la MANUL, 302 pour l'UNOWAS, 87 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 335 pour la MINUATS et 33 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement, pour le personnel recruté sur le plan international, de 10 480 demandes de versement forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel (4 481 pour la MINUSCA, 788 pour la MONUSCO, 66 pour la FISNUA, 321 pour la MINUSS, 480 pour le BANUS, 3 689 pour la MINUSMA, 131 pour la MINURSO, 256 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 18 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS, 136 pour la MINUATS et 86 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

- Accomplissement des formalités nécessaires à 4 903 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (1 402 pour la MINUSCA, 813 pour la MONUSCO, 227 pour la FISNUA, 1 169 pour la MINUSS, 305 pour le BANUS, 661 pour la MINUSMA, 269 pour la MINURSO, 15 pour la MANUSOM, 1 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS et 40 pour la MINUATS)
- Traitement, pour les catégories de personnel concernées, de 7 660 demandes d'autorisation de voyage au titre des avantages du personnel et demandes d'autorisation de voyage du personnel en tenue hors contingents et des unités de police constituées (1 831 pour la MINUSCA, 1 516 pour la MONUSCO, 422 pour la FISNUA, 1 467 pour la MINUSS, 252 pour le BANUS, 1 692 pour la MINUSMA, 348 pour la MINURSO, 48 pour la MANUSOM, 1 pour le BRENUAC, 20 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS et 57 pour la MINUATS)

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

7.1 Fourniture aux clients de services financiers efficaces et rationnels

7.1.1 Documents relatifs aux frais de voyage traités dans un délai de 10 jours ouvrables (2021/22 : 91 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 90 %)

Produits

- Traitement de 6 554 documents relatifs aux frais de voyages officiels (y compris les voyages en groupe des membres du personnel en tenue) pour toutes les catégories de personnel (637 pour la MINUSCA, 1 546 pour la MONUSCO, 348 pour la FISNUA, 686 pour la MINUSS, 237 pour le BANUS, 1 066 pour la MINUSMA, 299 pour la MINURSO, 128 pour la MANUSOM, 352 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 159 pour le BRENUAC, 43 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 33 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 457 pour la MANUL, 296 pour l'UNOWAS, 136 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 102 pour la MINUATS et 29 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 6 138 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (1 469 pour la MINUSCA, 579 pour la MONUSCO, 166 pour la FISNUA, 1 376 pour la MINUSS, 346 pour le BANUS, 1 564 pour la MINUSMA, 40 pour la MINURSO, 196 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le BRENUAC, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 25 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 249 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 59 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Traitement de 4 903 demandes de remboursement de frais de sécurité soumises par des membres du personnel en tenue (391 pour la MINUSCA, 3 924 pour la MONUSCO, 504 pour la MINUSMA et 84 pour la MINUATS)

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

8.1.1 Demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2021/22 : 97 % ; 2022/23 : 96 % ; 2023/24 : 96 %)

8.1.2 Demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 ou 20 jours civils (2021/22 : 86 %/92 % ; 2022/23 : 90 %/100 % ; 2023/24 : 90 %/100 %)

Produits

- Traitement de 6 379 demandes d'indemnité pour frais d'études (1 165 pour la MINUSCA, 836 pour la MONUSCO, 303 pour la FISNUA, 1 367 pour la MINUSS, 580 pour le BANUS, 1 072 pour la MINUSMA, 114 pour la MINURSO, 179 pour la MANUSOM, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 48 pour le BRENUAC, 51 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, 233 pour la MANUL, 56 pour l'UNOWAS, 54 pour la MINUATS et 295 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Facteurs externes

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

Composante 3 : Section des services aux clients

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

9.1.1 Demandes des clients auxquelles il est répondu dans un délai de 7 jours ouvrables (2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 75 % ; 2023/24 : 75 %)

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle (2021/22 : 76 % ; 2022/23 : 75 % ; 2023/24 : 80 %)

9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 85 % ; 2023/24 : 100 %)

Produits

- Traitement de 4 894 demandes pour toutes les catégories de personnel (986 pour la MINUSCA, 1 056 pour la MONUSCO, 88 pour la FISNUA, 1 202 pour la MINUSS, 146 pour le BANUS, 1 099 pour la MINUSMA, 68 pour la MINURSO, 57 pour la MANUSOM, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 14 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 77 pour la MANUL, 14 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 25 pour la MINUATS et 34 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Conduite de 1 enquête annuelle auprès des clients par le Centre de service régional
- Conduite de 12 visites dans des missions clientes ou sessions d'échanges en ligne avec les clients
- Conduite de 1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé

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

59. La Section des services financiers et du contrôle de conformité est chargée de remplir les principales fonctions comptables, à savoir tenir le grand livre, tenir à jour les comptes de créances et de dettes, procéder aux rapprochements bancaires, traiter les factures et assurer les opérations de caisse. Elle est dirigée par le (la) responsable de la prestation de services et se compose du Groupe de la comptabilité, du Groupe du contrôle interne et des gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

10.1.1 Rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) établis avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

10.1.2 Factures émises par les fournisseurs qui sont réglées dans un délai de 27 jours à partir de la réception de tous les documents de paiement (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

10.1.3 Factures pour lesquelles un escompte pour règlement anticipé a été obtenu du fournisseur qui sont traitées dans le respect des clauses contractuelles (2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

10.1.4 Sommes dues au titre des dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) qui sont réglées au plus tard à la date limite (2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 85 % ; 2023/24 : 85 %)

10.1.5 Sommes dues au titre des dépenses de personnel qui sont versées au plus tard à la date limite (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

10.1.6 Mises à jour des coordonnées bancaires qui sont traitées dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : 97 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

Produits

- Établissement de 216 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 18 clients (MINUSCA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BANUS, MINUSMA, MINURSO, MANUSOM, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 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, MINUATS et Centre de services régional)
- Traitement de 42 230 paiements aux fournisseurs (8 098 pour la MINUSCA, 6 153 pour la MONUSCO, 1 454 pour la FISNUA, 5 664 pour la MINUSS, 10 295 pour le BANUS, 7 744 pour la MINUSMA, 1 558 pour la MINURSO, 36 pour la MANUSOM, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 155 pour le BRENUAC, 6 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 76 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 352 pour la MANUL, 300 pour l'UNOWAS, 23 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 124 pour la MINUATS et 177 pour le Centre de services régional)

- Versement de 13 740 sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) (1 500 pour Absa Bank Ouganda, 130 pour Interbank Burundi, 2 800 pour Citibank Congo, 1 900 pour Ecobank Centrafrique, 1 700 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 30 pour Citibank Gabon, 160 pour Absa Bank Ghana, 240 pour Ecobank Guinée, 5 pour Ecobank Guinée-Bissau, 15 pour Aman Bank (Libye), 450 pour Citibank Maroc, 2 500 pour la Banque de développement du Mali, 500 pour Bank of Khartoum, 50 pour Standard Chartered Bank Sierra Leone, 50 pour Citibank Sénégal, 1 700 pour Citibank Kenya et 10 pour Ecobank Soudan du Sud)
- Traitement de 15 164 factures relatives à des voyages ou à des envois (2 718 pour la MINUSCA, 2 449 pour la MONUSCO, 816 pour la FISNUA, 2 803 pour la MINUSS, 978 pour le BANUS, 2 880 pour la MINUSMA, 893 pour la MINURSO, 91 pour la MANUSOM, 106 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 205 pour le BRENUAC, 82 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 89 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 170 pour la MANUL, 295 pour l'UNOWAS, 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 330 pour la MINUATS et 247 pour le Centre de services régional)
- Versement à diverses banques attitrées de 194 385 sommes dues au titre des dépenses de personnel (11 500 pour Absa Bank Ouganda, 80 pour Interbank Burundi, 43 000 pour Citibank Congo, 21 000 pour Ecobank Centrafrique, 13 500 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 100 pour Citibank Gabon, 3 100 pour Absa Bank Ghana, 1 600 pour Ecobank Guinée, 15 pour Ecobank Guinée-Bissau, 20 pour Aman Bank (Libye), 70 pour la Bank of Africa (Maroc), 3 900 pour Citibank Maroc, 49 000 pour la Banque de développement du Mali, 7 300 pour Bank of Khartoum, 1 300 pour Standard Chartered Bank Sierra Leone, 500 pour Citibank Sénégal, 37 300 pour Citibank Kenya et 1 100 pour Ecobank Soudan du Sud)
- Tenue à jour de 16 670 coordonnées bancaires (2 600 pour la MINUSCA, 3 300 pour la MONUSCO, 900 pour la FISNUA, 4 500 pour la MINUSS, 300 pour le BANUS, 3 600 pour la MINUSMA, 450 pour la MINURSO, 5 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 70 pour le BRENUAC, 100 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 150 pour la MANUL, 130 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 150 pour la MINUATS et 400 pour le Centre de services régional)

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

10.2 Respect du cadre de contrôle financier interne

10.2.1 Examens de l'efficacité opérationnelle réalisés conformément au cadre de contrôle (2021/22 : 96 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

10.2.2 Rapports mensuels de contrôle interne publiés dans les délais prévus par les instructions permanentes (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

10.2.3 Services de rapprochement bancaire fournis aux banques attitrées des missions avant la date limite (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

Produits

- Réalisation de 19 examens conformément au dispositif de contrôle interne du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports annuels pour chaque gamme de services du Centre de services régional liée au traitement des transactions. Seront ainsi menées 3 activités supplémentaires axées sur l'efficacité opérationnelle de 3 autres groupes rattachés au Centre, à savoir le Groupe de la gestion des biens, le Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes et le Groupe du budget, l'objectif étant de renforcer l'environnement de contrôle existant
- 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 établis annuellement

comprennent 12 rapports sur les postes fournisseurs non soldés, 12 sur les engagements non soldés, 12 sur les éléments de rémunération non soldés, 12 sur les rapprochements bancaires, 12 sur le tableau 2A (avances sur frais de voyage), 12 sur le tableau 2B (avances sur frais de voyage traitées dans le portail ESS) et 12 sur le tableau 5C (sommes à payer)

- Rapprochement de 468 comptes détenus dans les banques attitrées par année, soit 39 comptes par mois. Les rapprochements mensuels sont effectués dans Umoja le 30 du mois suivant. Les rapprochements effectués chaque année pour le compte des missions clientes du Centre de services régional sont les suivants : 24 pour Ecobank Centrafrique, 24 pour la Banque de développement du Mali, 24 pour Citibank Côte d'Ivoire, 12 pour Citibank République démocratique du Congo, 24 pour Bank of Khartoum, 24 pour Absa Bank Ouganda, 24 pour Absa Bank Ghana, 24 pour Ecobank Guinée, 24 pour Standard Chartered Bank Sierra Leone, 24 pour Citibank Kenya, 24 pour Ecobank Soudan du Sud, 24 pour Citibank Gabon, 12 pour Interbank Burundi, 24 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 12 pour la Bank of Africa (Maroc), 24 pour Citibank Maroc, 12 pour United Bank for Africa Libéria, 12 pour Ecobank Libéria, 24 pour Citibank Sénégal, 24 pour Ecobank Guinée-Bissau, 24 pour Aman Bank Libye et 24 pour la Banque nationale d'Algérie

Facteurs externes

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

Composante 5 : Service régional des technologies

60. Le Service régional des technologies fait partie du Centre de services régional depuis 2013. Il a pour rôle de promouvoir les principes d'harmonisation et d'économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités dans le domaine des services informatiques et des services de communication. Il tire parti de sa proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique. Dirigé par un(e) chef de service, il se compose du Groupe des opérations régionales, du Groupe des projets spéciaux, du Groupe des projets régionaux, du Groupe régional de la sécurité informatique, du Groupe des dossiers de décision et du Groupe de la facturation des appels téléphoniques.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

11.1 Prestation de services régionaux de facturation téléphonique fiables et de qualité grâce à la mise en place de structures régionales et à la normalisation des procédures

11.1.1. Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur(trice) (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

Produits

- Prestation de services de facturation téléphonique à 11 missions clientes et au Centre de services régional et traitement de quelque 84 011 factures (19 044 pour la MINUSCA, 19 852 pour la MONUSCO, 1 011 pour la FISNUA, 16 073 pour la MINUSSS, 5 854 pour le BANUS, 17 413 pour la MINUSMA, 366 pour le BRENUAC, 721 pour l'UNOWAS, 461 pour la MINURSO, 672 pour la MINUATS, 800 pour la MANUL et 1 744 pour le Centre de services régional d'Entebbe)

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

11.2.1. Taux de satisfaction des participants quant à la pertinence des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de compétences transférables (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 %)

11.2.2 Taux de satisfaction quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation organisés par le Service régional des technologies au Centre et dans ses missions clientes (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 82 % ; 2023/24 : 80 %)

Produits

- Coordination d'au moins 8 séances de formation en informatique et en communications au Centre de services régional et dans les missions clientes

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

11.3.1 Stocks de matériel durable dont la durée d'utilité est dépassée (2021/22 : 58 % ; 2022/23 : ≤ 10 % ; 2023/24 : ≤ 10 %)

11.3.2 Stocks de matériel durable en bon état de fonctionnement (2021/22 : 70 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : ≥ 10 %)

Produits

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

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

11.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant le Service régional des technologies (2021/22 : 96,3 % ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 96 %)

11.4.2 Technologies de surveillance à distance des infrastructures de terrain utilisées pour aider les missions à réduire leur empreinte écologique, en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies (2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 %)

Produits

- Mise en place de services de mobilité devant permettre aux hauts responsables du Centre de services régional et au personnel assumant des fonctions essentielles d'assurer la continuité des opérations, en fonction des besoins des missions clientes
- Réalisation d'évaluations semestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre pour le Centre
- Réalisation d'évaluations annuelles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région pour le Centre et au moins 4 missions clientes
- Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet à l'intention du Centre et de 4 missions clientes
- Réalisation par le Centre de 2 enquêtes annuelles auprès des clients
- Réalisation d'un examen semestriel de la conformité des missions avec les critères de sécurité et mise à jour à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications
- Publication d'un rapport annuel sur le système de surveillance à distance des infrastructures de terrain

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

11.5 Appui au déploiement de progiciels, d'applications et de projets pour le Centre et ses missions clientes

11.5.1 Systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, y compris systèmes de gestion des informations aériennes ; billetterie électronique et mouvements de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint ; progiciel ou services en nuage) et logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre et ses missions clientes pour lesquels un appui au déploiement est apporté (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 95 % ; 2023/24 : 95 %)

11.5.2 Projets de reconfiguration de processus concernant au moins 5 progiciels, au niveau local et au niveau des missions de la région, achevés dans les délais impartis pour le Centre de services régional et ses missions clientes (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 %)

11.5.3 Demandes d'appui dans le domaine de la cybersécurité émanant du Centre et de ses missions clientes auxquelles il est donné suite dans un délai de 30 jours (2021/22 : 95 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 95 %)

Produits

- Communication de rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé la mise en service de systèmes logiciels, avec un minimum attendu de 5 mises en service, en fonction des besoins des clients
- Publication de rapports semestriels sur le nombre de formations dispensées et de participants pour tous les systèmes logiciels mis en service, avec un minimum attendu de 10 sessions de formation, en fonction des besoins des clients

Facteurs externes

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

Composante 6 : Centre de déploiement et de soutien avancés

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

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

12.1 Appui logistique global en matière de transport régional et de maintien des stocks pour déploiement régional, qui tire parti des relations de proximité et des synergies pour répondre aux besoins opérationnels périodiques et ponctuels, grâce à un dispositif complet de planification, de coordination, de gestion et de suivi de la performance

12.1.1 Rapports trimestriels sur l'état des opérations régionales d'expédition de marchandises dont l'établissement est supervisé et coordonné et qui sont publiés (2021/22 : 80 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

12.1.2 Utilisation du module Umoja de gestion des transports, de l'outil d'évaluation des prestations des fournisseurs et du système de retour d'information en temps réel aux fins de l'amélioration de la visibilité

des expéditions relevant des contrats de fret mondiaux, du suivi de la performance des fournisseurs et de la tenue à jour des données sur le transport de marchandises (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)

12.1.3 Demandes des missions clientes concernant l'établissement de solutions de fret auxquelles il est donné suite dans un délai de 7 jours en aidant à élaborer des cahiers des charges et à conduire des évaluations techniques concernant des contrats de sous-traitance logistique et des appels d'offres pour les contrats de fret mondiaux (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 81 % ; 2023/24 : 100 %)

12.1.4 Définition des besoins régionaux en matière de fret aérien et coordination des activités de planification et de supervision opérationnelle de 5 opérations régionales de fret aérien (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 100 %)

12.1.5 Demandes de transport aérien des missions clientes en réponse auxquelles le Centre présente, en coordination avec le Centre stratégique des opérations aériennes et dans un délai de 7 jours ouvrables, les options possibles et des devis (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 %)

12.1.6 Demandes liées aux opérations aériennes régionales et aux opérations des missions clientes auxquelles il est donné suite dans un délai de 72 heures en assurant le suivi des accords-cadres d'affrètement aérien et la coordination de leur entrée en vigueur (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 80 %)

12.1.7 Pourcentage de demandes de recherche de fournisseurs présentées par les missions en vue d'obtenir du matériel dont elles ont souvent besoin qui ont été satisfaites dans un délai de 15 jours ouvrables, l'acheminement des articles ayant commencé dans ce délai (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 90 %)

12.1.8 Marchandises dont le délai de livraison a été réduit de 30 % (de 158 jours à 110 jours) grâce à la constitution de stocks régionaux, à une gestion fiable des stocks et à des plans de livraison fonctionnels (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 90 %)

12.1.9 Pourcentage de missions clientes satisfaites du Centre de déploiement et de soutien avancés (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 60 % ; 2023/24 : 90 %)

Produits

- Planification, coordination et gestion de 10 opérations d'acheminement du matériel appartenant à l'ONU, depuis les sites des fournisseurs ou les stocks pour déploiement stratégique de la Base de soutien logistique des Nations Unies jusqu'à la destination finale, dans le respect des exigences du Groupe de la planification de la demande et du Groupe de la planification des livraisons de la Division de la logistique
- Planification de 10 opérations d'acheminement du matériel dans le module Umoja de gestion des transports, lequel permettra de suivre 80 % des marchandises transportées dans le cadre de contrats de fret mondiaux
- Supervision de l'entrée en vigueur de 5 contrats de fret mondiaux à l'appui des missions et des entités clientes
- Établissement de 1 contrat régional de sous-traitance de services logistiques pour le transport de marchandises, en coordination avec la Section de l'appui centralisé aux achats
- Mise en place de 5 solutions régionales de transport aérien en fonction des besoins en matière de transport de marchandises, en collaboration avec le Groupe de la gestion des aéronefs et des contrats, rattaché au Service des transports aériens du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, ainsi qu'avec le Centre stratégique des opérations aériennes de la Base de soutien logistique des Nations Unies
- Coordination de 5 opérations régionales de transport aérien en réponse aux besoins régionaux en matière de fret
- Élaboration de 2 cahiers des charges relatifs au transport d'articles du stock pour déploiement régional d'Entebbe aux missions et entités demandeuses
- Vérification trimestrielle de l'inventaire pour garantir l'exactitude des données relatives aux stocks pour déploiement régional
- Suivi des délais de livraison des marchandises en vue de la réduction de ces délais
- Coordination avec le Centre de services régional en vue de l'inclusion du Centre de déploiement et de soutien avancés dans l'enquête de satisfaction des clients

Facteurs externes

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

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

Retards dans l'obtention des autorisations gouvernementales relatives au transport des stocks régionaux depuis Entebbe ou Brindisi et à destination des missions.

Retards de livraison liés à la crise mondiale du transport maritime.

Composante 7 : Section de l'appui centralisé aux achats

62. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la Section de l'appui centralisé aux achats pour l'exercice 2023/24 est présenté conformément à l'approche axée sur les clients. Sur la base de l'expérience que la Section a acquise au cours des dernières années en offrant ses services à des clients de toutes tailles en Afrique et ailleurs, ses attributions ont été affinées dans le contexte plus large de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement et harmonisées avec le dispositif opérationnel régional établi à Entebbe. Rattachée à la Division des achats, qui encadre ses activités d'achat, la Section fournit des services d'appui partout dans le monde. Les contrats établis par la Section et les services d'expédition de marchandises peuvent être utilisés non seulement par les missions déployées en Afrique, mais aussi par d'autres clients de la Division des achats. Tout en apportant un appui en matière d'acquisition à diverses petites entités de la région, la Section continuera de travailler

à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble en appliquant l'approche de gestion par catégorie dans le domaine du matériel et des fournitures de bureau. Dans ce contexte, elle nouera également un partenariat avec le Centre de déploiement et de soutien avancés dans le domaine de l'expédition de marchandises et établira des contrats-cadres concernant la constitution des stocks pour déploiement régional à Entebbe et la sous-traitance de services logistiques à l'appui des missions de la région. Elle contribuera à un certain nombre de réalisations, en exécutant les principaux produits décrits dans les tableaux ci-après.

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

13.1 Amélioration de l'efficacité et de l'efficience des activités d'achat menées par la Section de l'appui centralisé aux achats afin d'aider les clients ayant besoin d'une aide ponctuelle et d'apporter un appui complet en matière d'approvisionnement aux petits clients qui n'ont pas les capacités requises

13.1.1 Pourcentage d'évaluations commerciales pour les invitations à soumissionner et les appels d'offres réalisées respectivement dans un délai de 14 jours et 10 jours (2021/22 : 57 % ; 2022/23 : 70 % ; 2023/24 : 60 %)

13.1.2 Pourcentage de contrats conclus et signés dans un délai de 10 jours suivant la formulation des recommandations concernant l'adjudication des marchés (2021/22 : 63 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 65 %)

13.1.3 Pourcentage d'avenants à des contrats établis et de prolongations traitées, sur demande, dans les 30 jours précédant la date d'expiration de façon à garantir la continuité du service aux clients (2021/22 : 95 % ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 95 %)

13.1.4 Taux de réponse des fournisseurs aux appels d'offres (2021/22 : 16 % ; 2022/23 : 10 % ; 2023/24 : 16 %)

13.2 Recherche de fournisseurs en vue de l'augmentation de la part des achats effectués dans les pays en développement ou en transition

13.2.1 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 (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 85 % ; 2023/24 : 85 %)

Produits

- Passation de 30 marchés concernant telle ou telle mission et de 200 commandes à l'appui de missions clientes de la région, de petites entités des Nations Unies et d'autres clients partout dans le monde
- Appui à la constitution de stocks pour déploiement régional à Entebbe et établissement de 2 contrats-cadres correspondants
- Lancement de 30 appels d'offres internationaux concernant toutes sortes de biens et services, à l'appui des missions clientes à l'échelle régionale et mondiale
- Fourniture d'une assistance 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 organisés à l'intention d'entreprises de pays en développement et d'économies en transition en coordination avec le Service de la facilitation des opérations et de la communication
- Appui apporté 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
- Examen technique et appui administratif concernant 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

Facteurs externes

Les fournisseurs sont intéressés par l'inscription sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies.

Les informations concernant les besoins relatifs aux stocks pour déploiement régional sont regroupées et mises à disposition dans le cadre des procédures d'achat.

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

F. Ressources humaines

64. Le Centre de services régional d'Entebbe fournira aux utilisateurs finaux des services axés sur le client, normalisés, ponctuels et de qualité par l'intermédiaire de quatre sections : a) la Section des avantages et des états de paie ; b) la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études ; c) la Section des services aux clients ; d) la Section des services financiers et du contrôle de conformité. Le Centre fournira également des services d'appui aux opérations sur le terrain dans la région par l'intermédiaire de son Service régional des technologies et de deux unités hébergées du Département de l'appui opérationnel, à savoir le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats.

65. Le tableau d'effectifs proposé pour le Centre pour l'exercice 2023/24 comprend 402 postes.

Direction exécutive et administration

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

Tableau 5
Ressources humaines : Direction exécutive et administration

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	Total
Bureau du Directeur													
Postes approuvés 2022/23	–	1	–	3	–	4	–	2	2	–	–	–	6
Postes proposés 2023/24	–	1	–	3	–	4	–	4	4	–	–	–	8
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	2	2	–	–	–	2
Bureau de la Directrice adjointe													
Postes approuvés 2022/23	–	1	–	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Postes proposés 2023/24	–	1	–	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la planification stratégique													
Postes approuvés 2022/23	–	–	1	1	–	2	1	–	1	1	1	2	5
Postes proposés 2023/24	–	–	1	1	–	2	1	–	1	1	1	2	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques													
Postes approuvés 2022/23	–	–	–	1	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Postes proposés 2023/24	–	–	–	1	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la communication													
Postes approuvés 2022/23	–	–	1	–	–	1	1	1	2	2	–	2	5
Postes proposés 2023/24	–	–	1	–	–	1	1	1	2	2	–	2	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes													
Postes approuvés 2022/23	–	–	1	2	1	4	1	3	4	2	–	2	10
Postes proposés 2023/24	–	–	1	1	1	3	2	3	5	2	–	2	10
Variation nette	–	–	–	(1)	–	(1)	1	–	1	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	10
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	10
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe du budget													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre régional de formation et de conférences													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la gestion du matériel													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Postes proposés 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la gestion des archives et des dossiers													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	2	4	8	5	19	8	30	38	5	1	6	63
Effectif proposé 2023/24	-	2	4	7	5	18	9	32	41	5	1	6	65
Variation nette	-	-	-	(1)	-	(1)	1	2	3	-	-	-	2

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 3 postes

Volontaires des Nations Unies : aucune variation

67. Au cours de l'exercice 2023/24, le Bureau du Directeur continuera de fournir ses services pour exécuter le mandat du Centre de services régional d'Entebbe. Le Bureau du Directeur propose la création d'un poste d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) et la redéfinition d'un poste afin de fournir les services de représentation repris de la MONUSCO. Les services de représentation seront fournis à tous les effectifs internationaux et aux personnes considérées comme étant à leur charge pour toutes les entités de la Base d'appui d'Entebbe, y compris le Centre, la MONUSCO et toutes les entités hébergées. Un poste qu'il est proposé de créer sera compensé par la suppression d'un poste similaire de la MONUSCO, sans effet sur les coûts. Il est proposé de créer l'autre poste au cours de la phase initiale de prise en charge des services de représentation de la MONUSCO, parallèlement à la suppression d'un poste d'assistant(e) aux finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) au sein de la Section des services aux clients. Les services de représentation sont essentiels pour toutes les entités des Nations Unies à la Base d'appui d'Entebbe afin de garantir le respect des réglementations gouvernementales relatives aux privilèges et immunités dans le cadre du mémorandum d'accord avec le pays hôte. Le personnel chargé d'exercer ces fonctions apportera son soutien au personnel en remplissant et en envoyant les formulaires, en répondant aux questions et en assurant la liaison avec les fonctionnaires afin d'accélérer la fourniture des services. Il est nécessaire de fournir ces services en temps voulu pour garantir le respect des conditions d'immigration, y compris la possibilité de travailler et de rester dans le pays, tant pour le personnel que pour les personnes considérées comme étant à leur charge. Le personnel jouera également un rôle central dans la mise en œuvre d'autres aspects de l'accord avec le pays hôte, et sera notamment chargé de préparer les Notes verbales et de les envoyer aux ministères du pays hôte, de veiller à ce que le personnel recruté sur le plan international dispose de toutes les informations relatives aux documents de conformité pour séjourner dans le pays hôte, et d'assurer les démarches relatives à l'importation de marchandises, à la fiscalité et aux plaques d'immatriculation. Entebbe étant le principal point d'entrée en Ouganda, le rôle de représentation du Centre consistera à appuyer, par la fourniture de services protocolaires, tous les hauts fonctionnaires des Nations Unies en visite en Ouganda, en coordination avec le Bureau du protocole du Gouvernement ougandais.

68. Le Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques tient à jour les inventaires des risques et les plans de traitement et de gestion des risques pour le Centre de services régional d'Entebbe, met en œuvre les recommandations des organes de contrôle et fournit des avis et des ripostes juridiques à l'administration de la justice. Il est proposé de réaffecter au sein du Groupe le poste de juriste (P-3) en tant que spécialiste de la gestion des risques et du contrôle de conformité, afin de mieux correspondre à la nature, aux tâches et aux responsabilités inhérentes au rôle du Groupe. Conformément au rôle du Groupe décrit ci-dessus et en réponse à une recommandation du Comité des commissaires aux comptes demandant à renforcer le lien entre les politiques et les outils traitant des mesures de sensibilisation aux risques et d'atténuation de ceux-ci au sein du Centre, le (la) spécialiste de la gestion des risques et du contrôle de conformité supervisera les domaines de l'audit et se chargera plus généralement de la fonction de surveillance au Centre ainsi que du suivi et de la mise à jour réguliers de l'inventaire des risques du Centre, contribuera à renforcer les procédures de contrôle interne, participera à l'administration du dispositif d'application du principe de responsabilité du Centre et

coordonnera d'autres activités liées à la gestion des risques. Le Centre dispose déjà d'un(e) juriste de catégorie NO-B qui s'occupe de toutes les questions juridiques pour le Centre, à savoir principalement les dossiers soumis au Groupe du contrôle hiérarchique et au Tribunal administratif des Nations Unies, dans le domaine des prestations auxquelles le personnel a droit. Ce poste de juriste est jugé suffisant pour répondre aux besoins juridiques du Centre, tandis que le poste de spécialiste de la gestion des risques et du contrôle de conformité constitue une priorité pour le Centre au regard de la gestion de ressources financières importantes.

69. Le Centre de services régional d'Entebbe propose également de réaffecter l'assistant(e) aux finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) du Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats en tant qu'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines. La modification proposée permettra d'aligner le profil du poste sur le mandat de la sous-unité de niveau 2b dans laquelle le poste sera situé. L'appui en matière de ressources humaines de niveau 2b consiste en des référents processus et des experts en ressources humaines qui :

- a) contrôlent et garantissent la mise en œuvre cohérente des politiques, pratiques et procédures relatives aux ressources humaines dans Umoja en détectant les lacunes en matière de connaissances et d'apprentissage, en les comblant par des programmes d'apprentissage et en les analysant afin d'en comprendre les causes profondes ;
- b) soutiennent le processus de cessation d'emploi, notamment pour les missions en cours de liquidation et de réduction des effectifs, en donnant des conseils aux partenaires ressources humaines ;
- c) analysent les relevés de temps de travail et de présence ;
- d) atténuent le risque organisationnel en effectuant des contrôles de qualité et des audits aux fins du renforcement de la conformité ; et
- e) participent ou contribuent à des exercices de nettoyage, y compris des inspections sur l'audit, des groupes de travail, des examens des politiques et des processus, etc. Pour garantir l'excellence des services et des prestations, il est essentiel de disposer du personnel adéquat possédant les connaissances appropriées en matière de ressources humaines. Pour répondre à la forte demande, le reclassement est demandé afin de renforcer la capacité et de permettre le développement continu des compétences et de l'expertise nécessaires et propres à la fonction. Cette demande est motivée par la nécessité de veiller à ce que les demandes de services opérationnels soient satisfaites de manière efficace et dans les meilleurs délais afin de régler les questions en suspens qui influent sur les opérations de ressources humaines.

70. Le Centre de services régional d'Entebbe propose de soumettre à recrutement national le poste de spécialiste adjoint(e) des ressources humaines (P-2) pour en faire un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national. En outre, le Centre propose de réaffecter le (la) fonctionnaire d'administration (P-3) en un(e) spécialiste des ressources humaines (P-3). Les deux changements sont proposés au sein du Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes. La proposition de transformation du poste de fonctionnaire d'administration en poste de spécialiste des ressources humaines vise à doter le Groupe du profil requis pour couvrir l'ensemble des activités liées aux ressources humaines, notamment le recrutement, l'administration du personnel, la gestion des aptitudes et la gestion des postes. Si la conversion de P-2 en NO-A découle de la nécessité de soumettre le poste à recrutement national et de renforcer les capacités locales pour répondre aux besoins essentiels du Centre, elle permettra également à l'Organisation de réaliser des économies.

Tableau 6
Changements proposés : Direction exécutive et administration

<i>Postes</i>					
<i>Unité administrative</i>	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Bureau du Directeur	+2	GN	Assistant(e) administratif(ve)	Création	Créés à la suite de la suppression simultanée de postes à la MONUSCO et à la Section des services aux clients
Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques	-1	P-3	Juriste	Réaffectation	Nouvelles fonctions : spécialiste de la gestion des risques et du contrôle de conformité
Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques	+1	P-3	Spécialiste de la gestion des risques et du contrôle de conformité	Réaffectation	Fonctions précédentes : juriste
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) chargé(e) des ressources humaines
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats	+1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) aux finances
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes	-1	P-2	Spécialiste adjoint(e) des ressources humaines	Transformation	En emploi soumis à recrutement national en tant que NO-A
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes	+1	NO-A	Spécialiste adjoint(e) des ressources humaines	Transformation	En emploi soumis à recrutement national à partir de P-2
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes	-1	P-3	Fonctionnaire d'administration	Réaffectation	Nouvelles fonctions : spécialiste des ressources humaines
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes	+1	P-3	Spécialiste des ressources humaines	Réaffectation	Fonctions précédentes : fonctionnaire d'administration
Total partiel	+2				

71. Le Centre de services régional d'Entebbe continuera de fournir des services par l'intermédiaire des quatre sections suivantes : la Section des avantages et des états de paie, la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études, la Section des services aux clients et la Section des services financiers et du contrôle de conformité.

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

72. La Section des avantages et des états de paie fournit des services relatifs aux ressources humaines et aux états de paie aux trois catégories suivantes du personnel : personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue. Elle est dirigée par un(e) responsable de la prestation de services

et propose les gammes de services suivantes : administration des arrivées et des départs, avantages et états de paie du personnel recruté sur le plan international, du personnel recruté sur le plan national et du personnel en tenue.

Tableau 7

Ressources humaines : Section des avantages et des états de paie

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>						<i>Personnel recruté sur le plan national</i>			<i>Volontaires des Nations Unies</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>AN</i>	<i>GN</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	
Bureau du (de la) Chef de la Section des avantages et des états de paie													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	2	11	14	2	12	14	-	-	-	28
Postes proposés 2023/24	-	-	1	2	11	14	2	12	14	-	-	-	28
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Administration des arrivées et des départs													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	6	7	2	6	8	-	-	-	15
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	6	7	2	6	8	-	-	-	15
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	2	3	6	1	16	17	-	-	-	23
Postes proposés 2023/24	-	-	1	2	4	7	1	16	17	-	-	-	24
Variation nette	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	2	6	9	3	15	18	-	-	-	27
Postes proposés 2023/24	-	-	1	2	4	7	4	15	19	-	-	-	26
Variation nette	-	-	-	-	(2)	(2)	1	-	1	-	-	-	(1)
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	-	5	6	26	37	9	50	59	-	-	-	96

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Effectif proposé 2023/24	-	-	5	6	25	36	10	50	60	-	-	-	96
Variation nette	-	-	-	-	(1)	(1)	1	-	1	-	-	-	-

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 1 poste

73. Pour l'exercice 2023/24, le Centre de services régional d'Entebbe propose de transférer un(e) spécialiste adjoint(e) des ressources humaines (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) de la gamme de services Indemnité pour frais d'études à la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), et un(e) assistant(e) aux finances (Service mobile) de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) à la gamme de services Indemnité pour frais d'études. Ces transferts sont proposés en vue d'allouer efficacement les ressources et de répondre aux besoins opérationnels des gammes de services concernées. La gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) doit renforcer sa capacité à coordonner et à superviser ses opérations de base, notamment en améliorant ses capacités d'analyse et d'établissement de rapports, en renforçant ses dispositifs de contrôle interne et en consolidant son efficacité opérationnelle. Le poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national servira cet objectif et permettra de créer une capacité d'analyse et d'établissement de rapports sur les volumes de transactions, tout en renforçant la capacité à fournir des solutions viables aux besoins essentiels des clients.

74. Par ailleurs, le Centre de services régional d'Entebbe propose de transférer un(e) assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (Service mobile) de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) à la gamme de services Personnel en tenue pour doter la gamme de services de la capacité technique et de l'expérience nécessaires au suivi et à la coordination des transactions liées au personnel en tenue des missions clientes. La gamme de services a récemment enregistré un taux de rotation élevé, ce qui a limité ses capacités à encadrer le personnel moins expérimenté et à renforcer ses compétences dans le traitement des cas complexes liés aux arrivées et aux départs de personnel en uniforme. Le poste relatif au Service mobile couvrira les besoins actuels tout en renforçant les capacités, l'efficacité, l'efficience et la satisfaction des clients de la gamme de services.

Tableau 8
Changements proposés : Section des avantages et des états de paie

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	+1	AN	Spécialiste adjoint(e) des ressources humaines	Transfert	Depuis la gamme de services Indemnité pour frais d'études

<i>Postes</i>					
<i>Unité administrative</i>	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	-1	SM	Assistant(e) aux finances	Transfert	À la gamme de services Indemnité pour frais d'études
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	-1	SM	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Transfert	À la gamme de services Personnel en tenue
Gamme de services Personnel en tenue	+1	SM	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Transfert	Depuis la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
Total partiel	-				

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

75. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études, qui est dirigée par le (la) responsable de la prestation de services, est chargée d'assurer tous les services relatifs aux voyages et aux demandes de remboursement et d'indemnité pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en tenue) ainsi que le paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et du traitement des demandes de remboursement pour le personnel recruté sur le plan international, et ce dans toutes les entités clientes en Afrique. Elle propose les gammes de service suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études.

Tableau 9

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

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>						<i>Personnel recruté sur le plan national</i>			<i>Volontaires des Nations Unies</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>AN</i>	<i>GN</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	
Bureau du (de la) Chef de la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Voyages													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	1	5	7	1	17	18	-	-	-	25

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Postes proposés 2023/24	-	-	1	1	5	7	1	17	18	-	-	-	25
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	4	5	1	1	2	-	-	-	7
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	4	5	1	1	2	-	-	-	7
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Indemnité pour frais d'études													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	1	1	3	2	12	14	-	-	-	17
Postes proposés 2023/24	-	-	1	1	2	4	1	12	13	-	-	-	17
Variation nette	-	-	-	-	1	1	(1)	-	(1)	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	-	4	2	10	16	5	31	36	-	-	-	52
Effectif proposé 2023/24	-	-	4	2	11	17	4	31	35	-	-	-	52
Variation nette	-	-	-	-	1	1	(1)	-	(1)	-	-	-	-

Personnel recruté sur le plan international : augmentation de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 1 poste

76. Pour l'exercice 2023/24, conformément au dispositif de modulation des ressources, il est proposé de maintenir la dotation globale en effectifs de la Section et d'utiliser au mieux les ressources dont elle dispose pour améliorer l'efficacité et l'efficience opérationnelles. Le Centre de services régional d'Entebbe propose une restructuration des ressources de la gamme de services pour répondre aux besoins prévus en ressources, dans la logique du dispositif de modulation des ressources. Il est proposé qu'un poste d'assistant(e) aux finances (Service mobile) soit transféré de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) à la gamme de services Indemnité pour frais d'études, et qu'un poste de spécialiste adjoint(e) des ressources humaines (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national) soit transféré de la gamme de services Indemnité pour frais d'études à la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national). En outre, il est proposé, au sein de la gamme de services Indemnité pour frais d'études, de transférer un poste d'assistant(e) d'équipe (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) et un poste d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) et d'en faire des assistants chargés des ressources humaines. Ces propositions de modification n'auront pas d'incidence sur la dotation globale en effectifs de la gamme de services.

Les transferts sont proposés afin de doter la gamme de services Indemnité pour frais d'études de la capacité requise pour traiter les demandes d'indemnité pour frais d'études et d'avances de manière efficace et dans les meilleurs délais, et pour maintenir le même niveau de prestation de services aux membres du personnel, y compris pendant les pics d'activités. Le transfert du poste d'agent(e) du Service mobile augmentera la capacité d'approbation des transactions relatives à l'indemnité pour frais d'études, tout en améliorant la capacité de la gamme de services à traiter les transactions rapidement avec un risque d'erreur minimal. De la même manière, le transfert du poste d'assistant(e) d'équipe et du poste d'assistant(e) administratif(ve) vers des postes d'assistants chargés des ressources humaines permettra de disposer de profils appropriés pour examiner et traiter les transactions relatives à l'indemnité pour frais d'études avec plus de rapidité et d'efficacité.

Tableau 10

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

<i>Postes</i>					
<i>Unité administrative</i>	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	+1	SM	Assistant(e) aux finances	Transfert	Depuis la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	-1	AN	Spécialiste adjoint(e) des ressources humaines	Transfert	À la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	-1	GN	Assistant(e) d'équipe	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) chargé(e) des ressources humaines
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	-1	GN	Assistant(e) administratif(ve)	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) chargé(e) des ressources humaines
Gamme de services Indemnité pour frais d'études	+2	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) d'équipe et assistant(e) administratif(ve)
Total partiel	-				

Composante 3 : Section des services aux clients

77. La Section des services aux clients est chargée de superviser la politique de prise en charge des clients et les activités de gestion des services, de combler les besoins opérationnels et d'élaborer une stratégie de gestion des relations avec la clientèle pour le Centre de services régional d'Entebbe, ainsi que d'établir un cadre de gestion des connaissances et de jouer le rôle de représentante des entités responsables des services partagés et de principale interlocutrice des clients du Centre pour ces questions, tout en maintenant une approche centrée sur le client visant à donner au Centre une réputation d'entité qui offre une aide efficace et efficiente et à améliorer la résolution des problèmes relatifs aux ressources humaines, aux finances et aux voyages. La sensibilité, la fiabilité et l'empathie dont fait preuve le Centre dans la prestation de ses services ont pour but de susciter la confiance et la loyauté de ses clients et de les inciter à s'en remettre au Centre pour toutes leurs activités de relations client. Par

ailleurs, elle appuie les utilisateurs du progiciel iNeed (un outil de gestion des demandes de service) et du système de gestion des appels et est responsable de la communication avec les clients en interne et en externe (avec les missions clientes) au nom du Centre.

Tableau 11
Ressources humaines : Section des services aux clients

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Bureau du (de la) Chef de la Section des services aux clients													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	1	1	1	10	11	-	-	-	12
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	1	1	1	8	9	-	-	-	10
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	(2)
Groupe de l'appui aux clients													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	1	-	1	1	11	12	-	-	-	13
Postes proposés 2023/24	-	-	-	1	-	1	1	8	9	-	-	-	10
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	-	1	1	1	3	2	22	24	-	-	-	27
Effectif proposé 2023/24	-	-	1	1	1	3	2	17	19	-	-	-	22
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(5)	(5)	-	-	-	(5)

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 5 postes

78. Pour l'exercice 2023/24, le Centre de services régional d'Entebbe propose de supprimer trois postes d'assistant(e) aux finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) au sein du Groupe de l'appui aux clients, afin de redimensionner les effectifs dans la logique du dispositif de modulation des ressources. Le Groupe a atteint un niveau de maturité durable et le dispositif de prestation de services aux clients est désormais mis en œuvre dans toutes les missions

clientes, ce qui permet au Centre de surveiller la dotation en effectifs correspondant à ses opérations dans ce domaine.

79. Par ailleurs, le Centre de services régional d'Entebbe propose de supprimer un poste d'assistant(e) aux finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) au sein du Groupe des relations clients et de la gestion du savoir, afin de réajuster les ressources dans la logique du dispositif de modulation des ressources. Le Centre propose également de supprimer un deuxième poste d'assistant(e) aux finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) par application du dispositif de modulation des ressources pour en faire un poste d'assistant(e) administratif(ve) visant à assumer les services de représentation au sein du Bureau du Directeur. Les coûts de ce dernier poste devraient être compensés au cours de l'exercice 2024/25 par la suppression d'un poste similaire au sein de la MONUSCO, afin d'assurer la neutralité des coûts. Cette proposition de modification implique la suppression du deuxième poste d'assistant(e) aux finances et la création du poste d'assistant(e) administratif(ve) au sein du Bureau du Directeur.

Tableau 12

Changements proposés : Section des services aux clients

<i>Postes</i>					
<i>Unité administrative</i>	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe de l'appui aux clients	-3	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Supprimé pour réaligement des ressources
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	-2	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Supprimé pour réaligement des ressources
Total partiel	(5)				

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

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

Tableau 13

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

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Bureau du (de la) Chef de la Section des services financiers et du contrôle de conformité													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe du contrôle interne													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la comptabilité													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	1	7	9	4	17	21	-	-	-	30
Postes proposés 2023/24	-	-	1	1	7	9	4	17	21	-	-	-	30
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Fournisseurs													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	6	7	1	26	27	-	-	-	34
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	6	7	1	26	27	-	-	-	34
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Opérations de caisse													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	4	5	3	14	17	-	-	-	22
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	4	5	3	14	17	-	-	-	22
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	-	5	1	17	23	11	71	82	-	-	-	105
Effectif proposé 2023/24	-	-	5	1	17	23	11	71	82	-	-	-	105
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : aucune variation

81. Pour l'exercice 2023/24, le Centre de services régional d'Entebbe propose qu'un(e) assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) soit réaffecté(e) à la gamme de services Fournisseurs en tant qu'assistant(e) aux finances. Cette proposition vise à réaligner les ressources sur les principaux défis et facteurs opérationnels actuels et futurs du Centre, afin de lui permettre de remplir efficacement son mandat.

82. Le Centre de services régional d'Entebbe propose également de réaffecter deux assistants chargés des ressources humaines (agents des services généraux recrutés sur le plan national) au Groupe du contrôle interne en tant qu'assistants aux finances, afin de rationaliser l'utilisation des ressources et de redimensionner les effectifs. Le Groupe assurera le contrôle critique du Centre par l'exécution plus fréquente de contrôles clés pertinents, conformément à son programme de travail et à la nécessité de mettre pleinement en œuvre le cadre de gestion et de contrôle des risques au sein du Centre. Cette proposition de réaffectation permettra au Groupe de disposer des capacités nécessaires pour mener efficacement ses activités et participer à l'atténuation des principaux risques opérationnels qui menacent le fonctionnement du Centre.

Tableau 14

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

<i>Postes</i>					
<i>Unité administrative</i>	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Fournisseurs	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) aux finances
Gamme de services Fournisseurs	+1	GN	Assistant(e) aux finances	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) chargé(e) des ressources humaines
Groupe du contrôle interne	-2	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistants aux finances
Groupe du contrôle interne	+2	GN	Assistant(e) aux finances	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistants chargés des ressources humaines
Total partiel	-				

Composante 5 : Service régional des technologies

83. Le Service régional des technologies fait partie du Centre de services régional d'Entebbe depuis 2013. Il a pour rôle de promouvoir les principes d'harmonisation et d'économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités dans le domaine des services informatiques et des services de communication. Il tire parti de sa proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique. Il se compose des entités suivantes : Groupe des opérations régionales, Groupe des projets spéciaux, Groupe des projets régionaux, Groupe régional de la sécurité informatique, Groupe des dossiers de décision et Groupe de la facturation des appels téléphoniques.

Tableau 15
Ressources humaines : Service régional des technologies

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Bureau du (de la) Chef du Service régional des technologies													
Postes approuvés 2022/23	-	1	1	-	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Postes proposés 2023/24	-	1	1	-	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des opérations régionales													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	3	3	-	3	3	-	-	-	6
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	3	3	-	3	3	-	-	-	6
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des projets spéciaux													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des projets régionaux													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	2	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Postes proposés 2023/24	-	-	-	2	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe régional de la sécurité informatique													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Postes proposés 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des dossiers de décision													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Postes proposés 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>						<i>Personnel recruté sur le plan national</i>			<i>Volontaires des Nations Unies</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>AN</i>	<i>GN</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	
Groupe de la facturation des appels téléphoniques													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	3	3	-	-	-	4
Postes proposés 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	3	3	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	1	1	4	7	13	-	9	9	-	-	-	22
Effectif proposé 2023/24	-	1	1	4	7	13	-	9	9	-	-	-	22
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

84. Aucun changement n'est proposé pour le Service régional des technologies pour l'exercice 2023/24.

Unités hébergées

Centre de déploiement et de soutien avancés

85. Le Centre de déploiement et de soutien avancés jouera, sous la direction du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, un rôle logistique clé en fournissant aux missions de la région des services d'appui technique et opérationnel rapides, efficaces, efficients et responsables. Le Centre fournira un soutien logistique global en matière de transport régional et de maintien des stocks pour déploiement régional, en misant sur la proximité et la synergie pour répondre aux besoins opérationnels périodiques et ponctuels, grâce à une planification, une coordination, une gestion et un suivi complets des performances.

Tableau 16

Ressources humaines : Centre de déploiement et de soutien avancés

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>						<i>Personnel recruté sur le plan national</i>			<i>Volontaires des Nations Unies</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>AN</i>	<i>GN</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	
Bureau du (de la) Chef du Centre de déploiement et de soutien avancés													
Postes approuvés 2022/23	-	-	2	-	1	3	-	2	2	-	-	-	5
Postes proposés 2023/24	-	-	2	-	1	3	-	2	2	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Service mobile	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Cellule de l'appui aérien													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Postes proposés 2023/24	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	1	(1)	-	-	-	-	-	-	-	-
Cellule chargée des stocks pour déploiement régional													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	(1)	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Postes proposés 2023/24	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Effectif proposé 2023/24	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Personnel recruté sur le plan international : aucune variation

Personnel recruté sur le plan national : aucune variation

86. Pour l'exercice 2023/24, le Centre de services régional d'Entebbe propose de réaffecter un spécialiste de la conformité technique dans le domaine de l'aviation (P-4) en tant que logisticien(ne), afin de coordonner diverses activités du Centre de déploiement et de soutien avancés sur le terrain et de fournir des conseils et orientations de nature technique aux équipes des trois unités du Centre, étant donné que la Cellule de l'appui aérien n'a ni moyens aériens ni autorité responsable. Le (la) logisticien(ne) sera chargé(e) de gérer l'acheminement, la répartition et l'entreposage des matériaux et des marchandises, de superviser les processus de bout en bout au sein du Centre de déploiement et de soutien avancés, et de veiller à l'harmonisation avec les activités du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

87. La suppression et les créations de postes proposées ci-dessous permettront de fournir des solutions logistiques plus globales et plus efficaces aux entités clientes, ainsi que de réaffecter les ressources pour améliorer la prestation des services, les gains d'efficacité et la satisfaction des clients. Le Centre propose de supprimer un

poste de fonctionnaire des transports (P-3) dans la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional et de créer simultanément un poste de logisticien(ne) (P-3) dans la Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises, pour qu'elle puisse mieux s'acquitter de son mandat. Le (la) logisticien(ne) sera chargé(e) de fournir une solution logistique globale aux missions clientes en assurant la coordination avec les entités régionales pour diversifier les options de transport, de sorte que les besoins en matière de mouvements soient gérés de manière rapide et efficace, et apportera son aide à l'établissement de contrats de sous-traitance de services logistiques à l'appui des opérations régionales de transport et de répartition.

88. Le Centre de services régional d'Entebbe propose également de supprimer un poste de spécialiste des opérations aériennes (Service mobile) et de créer simultanément un poste de logisticien(ne) (Service mobile) dans la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional. Ces propositions de modification permettront de réorganiser et de rationaliser l'utilisation des ressources en vue d'améliorer l'efficacité des opérations du Centre de déploiement et de soutien avancés, étant donné que le (la) logisticien(ne) gèrera l'acheminement, la répartition et l'entreposage des matériaux et des marchandises et supervisera les processus de bout en bout impliquant la coordination du transport, de l'entreposage et de la gestion des stocks et en veillant à ce que les opérations logistiques de l'Organisation soient efficaces, rentables et conformes aux règlements en vigueur. Il est nécessaire de renforcer la capacité logistique à mesure que le Centre de services régional d'Entebbe développe et déploie les stocks de déploiement régionaux, ce qui aidera le Centre de déploiement et de soutien avancés à livrer plus rapidement les articles aux missions dans la région.

89. Le Centre de services régional d'Entebbe propose de redéployer un poste de spécialiste des opérations aériennes (P-3) de la Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises à la Cellule de l'appui aérien et de réaffecter un poste d'assistant(e) au contrôle des mouvements (Service mobile) à la Cellule de l'appui aérien en tant qu'assistant(e) aux opérations aériennes. Ces propositions de modification permettront de réorganiser et de rationaliser l'utilisation des ressources en vue d'améliorer l'efficacité des opérations du Centre de déploiement et de soutien avancés. Au sein de la Cellule de l'appui aérien, le (la) spécialiste des opérations aériennes (P-3) gèrera et coordonnera les accords-cadres déterminés d'affrètement aérien de réserve à l'appui des opérations des missions dans la région, les mouvements entre les missions et l'élaboration des cahiers des charges et des évaluations techniques. Par ailleurs, le (la) titulaire de ce poste appuiera les solutions aériennes tactiques répondant aux besoins régionaux ponctuels et à court terme et contribuera à l'établissement des rapports annuels de prévision des mouvements aériens régionaux. L'assistant(e) aux opérations aériennes appuiera la Cellule de l'appui aérien, qui a pour mission de coordonner et de gérer les mouvements des aéronefs dans la zone d'opération. Cela peut impliquer de programmer des vols, d'assurer la coordination avec l'équipage et les autres membres de l'équipe, de veiller à régler tous les aspects logistiques pour chaque vol et d'avoir une vue d'ensemble de l'utilisation des capacités. Le (la) titulaire de ce poste aidera également à suivre et à coordonner les contrats d'aviation (contrats de réserve) en collaboration avec le Centre stratégique des opérations aériennes de la Base de soutien logistique des Nations Unies.

Tableau 17
Changements proposés : Centre de déploiement et de soutien avancés

<i>Postes</i>					
<i>Unité administrative</i>	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Centre de déploiement et de soutien avancés	+1	P-4	Logisticien(ne)	Réaffectation	Fonctions précédentes : spécialiste de la conformité technique dans le domaine de l'aviation
Centre de déploiement et de soutien avancés	-1	P-4	Spécialiste de la conformité technique dans le domaine de l'aviation	Réaffectation	Nouvelles fonctions : logisticien(ne)
Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises	+1	P-3	Logisticien(ne)	Création	Créé à la suite de la suppression simultanée du poste de fonctionnaire des transports dans la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional
Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises	-1	P-3	Spécialiste des opérations aériennes	Transfert	À la Cellule de l'appui aérien
Cellule chargée des stocks pour déploiement régional	-1	P-3	Fonctionnaire des transports	Suppression	Supprimé pour soutenir la création d'un poste de logisticien(ne) au sein de la Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises
Cellule chargée des stocks pour déploiement régional	+1	SM	Logisticien(ne)	Création	Poste créé à la suite de la suppression simultanée du poste de spécialiste des opérations aériennes dans la Cellule de l'appui aérien
Cellule de l'appui aérien	+1	P-3	Spécialiste des opérations aériennes	Transfert	Depuis la Cellule de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises
Cellule de l'appui aérien	-1	SM	Spécialiste des opérations aériennes	Suppression	Poste supprimé pour soutenir la création d'un poste de logisticien(ne) au sein de la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional
Cellule de l'appui aérien	+1	SM	Assistant(e) aux opérations aériennes	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) au contrôle des mouvements
Cellule de l'appui aérien	-1	SM	Assistant(e) au contrôle des mouvements	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) aux opérations aériennes
Variation nette	-				

Section de l'appui centralisé aux achats

Tableau 18

Ressources humaines : Section de l'appui centralisé aux achats

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>						<i>Personnel recruté sur le plan national</i>			<i>Volontaires des Nations Unies</i>			
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>AN</i>	<i>GN</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Total</i>
Bureau du (de la) Chef de la Section de l'appui centralisé aux achats													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	-	1	2	1	2	3	-	-	-	5
Postes proposés 2023/24	-	-	1	-	1	2	1	2	3	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de l'appui à l'approvisionnement et de l'expédition de marchandises													
Postes approuvés 2022/23	-	-	2	1	1	4	1	2	3	-	-	-	7
Postes proposés 2023/24	-	-	2	1	1	4	1	2	3	-	-	-	7
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de l'appui aux fournisseurs régionaux et de l'ouverture des plis													
Postes approuvés 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	2	2	1	-	1	4
Postes proposés 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	2	2	1	-	1	4
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de l'appui régional aux achats													
Postes approuvés 2022/23	-	-	1	1	1	3	1	2	3	-	-	-	6
Postes proposés 2023/24	-	-	1	1	1	3	1	2	3	-	-	-	6
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé 2022/23	-	-	4	3	3	10	3	8	11	1	-	1	22
Effectif proposé 2023/24	-	-	4	3	3	10	3	8	11	1	-	1	22
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

90. Aucun changement n'est proposé pour la Section de l'appui centralisé aux achats pour l'exercice 2023/24.

II. Ressources financières

A. Vue d'ensemble

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

Catégorie de dépenses	Dépenses 2021/22 (1)	Montant alloué (2022/23) (2)	Dépenses prévues (2023/24) (3)	Variation	
				Montant (4) = (3) - (2)	Pourcentage (5) = (4)/(2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	22 674,9	24 830,4	23 920,7	(909,7)	(3,7)
Administrateurs recrutés sur le plan national	3 290,9	3 881,9	4 297,8	415,9	10,7
Agents des services généraux	7 202,4	7 277,1	7 767,8	490,7	6,7
Volontaires des Nations Unies	343,0	312,2	287,7	(24,5)	(7,8)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	68,1	39,5	–	(39,5)	(100,0)
Personnel fourni par des gouvernements	–	–	–	–	–
Total partiel	33 579,3	36 341,1	36 274,0	(67,1)	(0,2)
Dépenses opérationnelles					
Observateurs électoraux civils	–	–	–	–	–
Consultants et services de consultants	6,8	80,5	85,2	4,7	5,8
Voyages officiels	80,3	215,9	248,8	32,9	15,2
Installations et infrastructures	1 657,5	2 249,2	2 157,4	(91,8)	(4,1)
Transports terrestres	88,7	92,0	93,1	1,1	1,2
Opérations aériennes	–	–	–	–	–
Opérations maritimes ou fluviales	–	–	–	–	–
Communications et informatique	3 983,3	3 604,7	4 330,5	725,8	20,1
Santé	10,4	106,9	99,1	(7,8)	(7,3)
Matériel spécial	–	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	345,1	431,9	466,1	34,2	7,9
Projets à effet rapide	–	–	–	–	–
Total partiel	6 172,1	6 781,1	7 480,2	699,1	10,3
Montant brut	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5
Recettes provenant des contributions du personnel	3 976,2	4 242,8	4 490,2	247,4	5,8
Montant net	35 775,2	38 879,4	39 264,0	384,6	1,0
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5

B. Taux de vacance

91. Les prévisions de dépenses pour l'exercice 2023/24 ont été établies sur la base des taux de vacance suivants :

(En pourcentage)

<i>Catégorie</i>	<i>Taux effectif 2021/22</i>	<i>Taux budgétisé 2022/23</i>	<i>Projection 2023/24</i>
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	12,4	8,0	10,4
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs	11,1	8,0	10,5
Agents des services généraux	14,3	8,0	7,9
Volontaires des Nations Unies			
Volontaires recrutés sur le plan international	16,7	0,0	16,7
Volontaires recrutés sur le plan national	0,0	0,0	0,0

92. Les taux de vacance ayant servi à l'établissement du budget sont fondés sur les taux enregistrés par le Centre de services régional à ce jour et sur la situation concernant le recrutement de personnel civil. Ils ont été calculés en tenant compte du taux de vacance moyen sur 12 mois, de janvier à décembre 2022, ou du taux de vacance effectif au 31 décembre 2022, ainsi que de l'entrée en fonctions du personnel civil. Cette méthode est conforme aux orientations générales visant à améliorer l'exactitude et la cohérence des taux de vacance retenus aux fins de l'établissement des projets de budget pour l'exercice 2023/24 et à garantir que les taux proposés sont fondés, dans toute la mesure possible, sur les taux effectifs. Un taux de vacance de postes de 50 % a été retenu aux fins du calcul des coûts relatifs aux propositions de réaffectation et de création de postes.

C. Formation

93. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2023/24 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	85,2
Voyages officiels	
Voyages au titre de la formation	28,3
Fournitures, services et matériel divers	
Frais, fournitures et services liés à la formation	115,0
Total	228,5

94. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2023/24, par rapport à celui des exercices précédents, s'établit comme suit :

(Nombre de participants)

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>			<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		
	<i>Nombre effectif 2021/22</i>	<i>Nombre prévu 2022/23</i>	<i>Nombre proposé 2023/24</i>	<i>Nombre effectif 2021/22</i>	<i>Nombre prévu 2022/23</i>	<i>Nombre proposé 2023/24</i>
Formation interne	39	108	80	92	148	85
Formation externe	6	7	4	–	4	6
Total	45	115	84	92	152	91

95. Les activités de formation proposées pour l'exercice 2023/24 témoignent de l'accent mis sur l'apprentissage en ligne aux fins de l'amélioration des compétences administratives, techniques et de gestion du personnel du Centre de services régional.

D. Voyages officiels à des fins autres que la formation

96. Les dépenses prévues au titre des voyages officiels n'ayant pas pour objet la formation pour l'exercice 2023/24 s'élèvent à 220 500 dollars et se répartissent comme suit :

<i>Catégorie</i>	<i>Nombre de voyages- personnes prévus</i>	<i>Montant (milliers de dollars É.-U.)</i>	<i>Pourcentage du budget total pour 2022/23</i>	<i>Pourcentage du budget total pour 2023/24</i>
Voyages dans la zone de la mission	56	105,3	0,2	0,2
Voyages en dehors de la zone de la mission	30	115,2	0,3	0,3
Total	86	220,5		

III. Analyse des variations⁵

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	(909,7)	(3,7 %)

- **Paramètres budgétaires : prise en compte des coûts et du taux de vacance effectifs**

97. La baisse des ressources demandées s'explique principalement par la baisse des prévisions de dépenses communes de personnel, passées de 92,4 % à 82,1 % compte tenu des tendances observées par le passé, ainsi que par l'augmentation du taux de vacance prévu, passé de 8,0 % pour l'exercice 2022/23 à 10,4 % pour l'exercice 2023/24.

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

	<i>Variation</i>	
Administrateurs recrutés sur le plan national	415,9	10,7 %

• **Paramètres budgétaires : relèvement du barème des traitements**

98. L'augmentation des crédits demandés tient principalement au relèvement de 24,0 % du barème des traitements des administrateurs recrutés sur le plan national à compter de novembre 2021 et à la proposition de transformation d'un poste d'administrateur(trice) adjoint(e) de 1^{re} classe (P-2) en un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national. Cette augmentation est en partie compensée par l'augmentation du taux de vacance, passé de 8 % pour l'exercice 2022/23 à 10,5 % pour l'exercice 2023/24, ainsi que par l'évolution du taux de change entre le dollar des États-Unis et le shilling ougandais, un dollar valant 3 735,23 shillings contre 3 560,00 shillings pendant l'exercice précédent (4,9 %).

	<i>Variation</i>	
Agents des services généraux	490,7	6,7 %

• **Paramètres budgétaires : relèvement du barème des traitements**

99. L'augmentation des crédits demandés tient principalement au relèvement de 15,1 % du barème des traitements des agents des services généraux recrutés sur le plan national à compter de novembre 2021. Cette augmentation est en partie compensée par l'évolution du taux de change entre le dollar des États-Unis et le shilling ougandais, un dollar valant 3 735,23 shillings contre 3 560,00 shillings pendant l'exercice précédent (4,9 %).

	<i>Variation</i>	
Volontaires des Nations Unies	(24,5)	(7,8 %)

• **Gestion : mise à jour du taux de vacance**

100. La baisse des ressources demandées s'explique principalement par l'augmentation prévue du taux de vacance pour la catégorie des Volontaires des Nations Unies recrutés sur le plan international, passé de 0 % pour 2022/23 à 16,7 % pour 2023/24.

	<i>Variation</i>	
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	(39,5)	(100,0 %)

• **Gestion : restructuration des coûts centralisés**

101. La diminution des ressources demandées tient au fait qu'en 2023/24, le Centre de services régional n'aura plus à assumer sa part des coûts ayant trait au personnel temporaire (autre que pour les réunions) chargé des activités d'appui relatives au projet Umoja touchant la gestion de la chaîne d'approvisionnement qui étaient imputés au budget des missions pendant la période de transition.

	<i>Variation</i>	
Consultants et services de consultants	4,7	5,8 %

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

102. L'augmentation des ressources demandées tient principalement à l'ouverture d'un crédit pour la formation linguistique, qui était inscrite au budget de l'exercice 2022/23 au titre des vacataires, et qui sera fournie par des consultants pendant

l'exercice 2023/24. Cette augmentation est en partie compensée par la réduction des besoins au titre des services de consultants pour la fourniture d'une formation concernant le nouveau système de gestion des demandes (ServiceNow).

	<i>Variation</i>	
Voyages officiels	32,9	15,2 %

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

103. L'augmentation des crédits demandés tient principalement à l'augmentation du nombre de visites en dehors de la zone de la mission et des voyages du personnel du bureau d'administration du Centre de services régional aux fins de la mise en œuvre du nouveau système de gestion des demandes (ServiceNow), et à l'augmentation du nombre de membres du personnel, y compris de la Section de l'appui centralisé aux achats, effectuant des visites dans des missions clientes à des fins de consultation.

	<i>Variation</i>	
Communications et informatique	725,8	20,1 %

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

104. L'augmentation des crédits demandés tient principalement à : a) l'ouverture d'un crédit au titre du rétablissement des services spécifiques de connexion Internet qui ont été interrompus pendant la pandémie de COVID-19 du fait de la réduction significative du nombre d'utilisateurs d'Internet au Centre liée au télétravail ; b) l'ouverture d'un crédit au titre des services d'informatique en nuage pour assurer le stockage et la sécurité des données du centre technologique et la disponibilité des systèmes afin d'améliorer la performance et l'efficacité et de réduire les coûts. Cette augmentation est en partie compensée par la non-reconduction de l'accord financier avec le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) concernant les services d'appui informatique.

	<i>Variation</i>	
Santé	(7,8)	(7,3 %)

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

105. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par la baisse de la demande de fournitures médicales.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	34,2	7,9 %

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

106. L'augmentation des crédits demandés tient principalement à : a) l'ouverture d'un crédit pour répondre aux demandes de formation supplémentaires pour le Service régional des technologies dans les domaines de la gouvernance informatique, de la cybersécurité et de la gestion des risques, ainsi que pour le Centre de déploiement et de soutien avancés dans les domaines de la gestion des transports aériens et du transport maritime, de la chaîne d'approvisionnement, de l'analyse des données et du transport de marchandises dangereuses ; b) la hausse des acquisitions au titre des installations et des infrastructures entraînant des frais de transport supplémentaires. L'augmentation des crédits est partiellement compensée par une diminution des dépenses liée au changement de modalités de formation linguistique

du personnel, les cours de français étant désormais assurés par des consultants au lieu de vacataires, ainsi que par une baisse du nombre de vacataires recrutés pour répondre à d'autres besoins temporaires.

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

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

- a) ouverture de crédits de 43 754 200 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024 ;**
- b) répartition du montant visé à l'alinéa a) entre les budgets des opérations de maintien de la paix actives qui sont clientes du Centre en fonction du budget-programme de 2024 ;**
- c) prise en considération du montant des ressources demandées dans le projet de budget-programme pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 afin que la part des missions politiques spéciales clientes du Centre corresponde aux ressources nécessaires à son financement pour la période allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024.**

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 76/274 et 76/278 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée

A. Assemblée générale

Questions concernant les opérations de maintien de la paix en général

(Résolution 76/274)

Demande ou recommandation

Prie le Secrétaire général d'améliorer le contrôle de l'ensemble des activités des missions de maintien de paix et d'appliquer les recommandations formulées par les organes de contrôle compétents pour éviter des irrégularités de gestion et les pertes économiques connexes et garantir le plein respect du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies (par. 17).

Prie également le Secrétaire général d'améliorer encore la transparence budgétaire en justifiant quant au fond, dans ses prochains rapports budgétaires, tous les changements concernant les postes, ainsi que l'augmentation des dépenses opérationnelles, et en donnant des informations sur les ressources demandées pour les administrateurs recrutés sur le plan national et les agents des services généraux recrutés sur le plan national (par. 18).

Se déclare préoccupée par le fait que les directives relatives aux délais d'achat des billets d'avion sont peu appliquées et prie le Secrétaire général de redoubler d'efforts pour mieux les faire appliquer, pour toutes les catégories de voyages, en tenant compte des caractéristiques et de la nature des voyages officiels et des raisons pour lesquelles les départements, bureaux et missions n'appliquent pas les directives (par. 19).

Mesures prises

Le Centre de services régional a appliqué 100 % des recommandations (soit 2) formulées par le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) dans son rapport d'audit interne pour l'exercice 2020/21 et 18 % des recommandations (soit 11) formulées par le BSCI dans son rapport d'audit interne pour l'exercice 2021/22. Sur les 9 recommandations du BSCI pour 2021/22 restant à appliquer, une est en cours de mise en œuvre et les autres seront mises en œuvre en 2023. De même, le Centre de services régional a mis en œuvre 100 % des recommandations (soit 3) émises par le Comité des commissaires aux comptes en 2021. Les 4 recommandations formulées en 2022 par le Comité des commissaires aux comptes pour l'exercice clos le 30 juin 2022 seront mises en œuvre en 2023.

La répartition des ressources demandées pour les administrateurs recrutés sur le plan national et les agents des services généraux recrutés sur le plan national est présentée dans la section II du présent rapport, intitulée « Ressources financières ».

Une justification détaillée des changements de poste et de l'augmentation des dépenses opérationnelles est donnée respectivement à la section II.F, en particulier aux paragraphes 67 à 90, et dans l'analyse des variations de la section III.

L'attention des fonctionnaires a été appelée sur la nécessité de soumettre à temps leurs demandes d'autorisation de voyage afin de se conformer aux directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion. En outre, avant de valider les demandes d'autorisation de voyage, les agents certificateurs du Centre de services régional examinent et confirment le motif justifiant le retard dans la présentation de la demande ou le non-respect des délais, lequel doit obligatoirement être saisi dans Umoja lors de la création d'une demande d'autorisation de voyage.

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

Prie également le Secrétaire général de justifier, dans tous les futurs projets de budget, les affectations temporaires pour une période de plus d'un an donnant lieu au versement d'indemnités de fonctions, et notamment de donner des informations sur la durée de ces affectations et sur l'avancement des procédures de recrutement correspondantes (par. 31).

Redit sa préoccupation face au nombre élevé de postes vacants dans la composante civile, prie de nouveau le Secrétaire général de veiller à ce que ces postes soient pourvus rapidement, et le prie de passer en revue les postes qui sont vacants depuis 24 mois ou plus et de proposer, dans le prochain projet de budget, soit leur maintien, sur justification de leur utilité, soit leur suppression (par. 33).

Prie le Secrétaire général d'envisager, dans le cadre de l'établissement des projets de budget, de faire davantage appel à du personnel recruté sur le plan national, compte étant tenu du mandat et des besoins des missions selon qu'il convient (par. 34).

Rappelle que le recours aux consultants doit être limité au strict minimum et que l'Organisation doit mobiliser ses ressources internes pour les activités de base et les fonctions qui s'inscrivent dans la durée (par. 46).

Prie en outre le Secrétaire général de fournir dans les futurs projets de budget de chaque mission, selon qu'il conviendra, des informations sur l'utilisation des services fournis par le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) et la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie), et de faire le point dans ses rapports sur les services fournis aux opérations de maintien de la paix, notamment dans les domaines de l'aviation, du déploiement des stocks et des achats, ainsi que dans tout autre domaine, et sur les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies résultant de la fourniture de ces services (par. 59).

Le taux actualisé d'application des directives est indiqué dans le système pilote d'information budgétaire.

Les informations demandées sont fournies dans le système pilote d'information budgétaire.

On ne dénombre actuellement aucun poste soumis à recrutement international vacant durant 24 mois ou plus.

Le Centre de services régional propose de transformer un poste P-2 soumis à recrutement international en un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national. On trouvera au paragraphe 70 ci-dessus une justification détaillée de la demande de transformation d'un emploi soumis à recrutement international en emploi soumis à recrutement national.

Le Centre n'a recruté aucun consultant pour assurer des fonctions pour lesquelles il dispose déjà des capacités et des compétences nécessaires. Le Centre a recruté un(e) ingénieur(e) consultant(e) pour la gestion et le suivi de la maintenance de ses bâtiments. Il a également fait appel à des services de conseil pour soutenir le multilinguisme et améliorer les compétences linguistiques en français de son personnel, car il ne disposait pas de cette compétence. Il a également prévu l'ouverture d'un crédit au titre d'un consultant pour mener des activités de formation et d'orientation en vue de l'utilisation du système de gestion des demandes ServiceNow récemment mis en œuvre, car il ne dispose pas de compétences internes dans ce domaine.

Des informations sur l'utilisation des services fournis par le Centre de services régional ainsi que des informations actualisées sur les services fournis aux opérations de maintien de la paix sont présentées à l'annexe IV du présent rapport. Un rapport plus détaillé sur les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies est en cours d'élaboration et sera présenté dans le projet de budget pour 2024/25.

B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

Financement du Centre de services régional d'Entebbe

(A/76/760/Add.6)

Demande ou recommandation

Le Comité consultatif sait que la formation est importante pour répondre aux besoins de développement professionnel des membres du personnel et aider l'Organisation à exécuter ses mandats, et note que, conformément à la politique de formation et de perfectionnement du personnel du Secrétariat (ST/SGB/2009/9, par. 2.2), les membres du personnel sont tenus de consacrer au moins cinq jours par an à leur formation. Il considère que le dispositif de modulation des ressources devrait suivre de plus près les attentes et les normes énoncées dans la politique du Secrétariat et donc prévoir cinq jours d'apprentissage et de développement par membre du personnel par an (par. 9).

Mesures prises

Afin de fournir plus de clarté au Comité consultatif, le dispositif de modulation des ressources a été affiné pour délimiter clairement les cinq jours de formation obligatoire du personnel conformément au paragraphe 2.2. de la circulaire ST/SGB/2009/9 et les cinq jours supplémentaires nécessaires au renforcement des compétences techniques en tant qu'exigence fondamentale pour garantir l'efficacité opérationnelle. Le renforcement des compétences techniques ne relève pas du perfectionnement général du personnel. Il est toutefois requis sur le plan opérationnel pour garantir le bon déroulement des activités du Centre de services régional ; il faut en effet que, chaque année, les membres du personnel se tiennent au courant des nouvelles exigences, obtiennent les droits d'accès à Umoja ou à d'autres systèmes dont ils ont besoin, encadrent d'autres membres du personnel ou soient encadrés par des collègues, l'encadrement étant une condition nécessaire à l'obtention de droits d'accès à Umoja, et apprennent ou réapprennent à gérer les transactions dans les différentes applications de l'ONU, en plus de répondre à d'autres besoins opérationnels pour permettre au Centre de fonctionner efficacement. Au cours des dernières périodes d'évaluation, le Centre de services régional a également connu un taux de rotation plus élevé que la normale, ce qui, à son tour, a accru la demande de renforcement des capacités techniques. En outre, 18 % des membres du personnel du Centre ont été recrutés pendant l'exercice 2021/22 et ont donc eu besoin d'une telle formation pour exécuter les fonctions de traitement administratif qui leur ont été attribuées. Les nouvelles recrues ont également mis à rude épreuve les capacités existantes, car d'autres hauts responsables ont dû assurer des fonctions de mentorat pour veiller à ce que les nouvelles recrues soient suffisamment qualifiées avant de traiter les transactions. Si l'on ne tient pas compte du temps nécessaire pour répondre à ces exigences opérationnelles, le temps de traitement risque d'être surestimé, ce qui se traduirait par des ressources humaines insuffisantes pour exécuter le mandat du Centre, et aurait par conséquent une incidence sur l'exactitude du modèle.

Le Comité reconnaît l'avantage que présente le dispositif de modulation des ressources du Centre de services régional pour ce qui est de déterminer les ressources nécessaires à l'exécution des fonctions de traitement administratif, ainsi que la nécessité de recourir à une pondération pour mesurer les données concernant le volume des transactions afin de prendre en compte les effets conjugués de la pandémie de COVID-19 et des pics d'activité liés aux missions clientes. Il attend avec intérêt de recevoir dans les prochains rapports sur le budget des informations sur les mesures prises pour réduire ou éliminer la nécessité de recourir à une pondération, en particulier sachant que le modèle tient compte des pics d'activités et de la transition progressive des entités clientes du Centre de services régional vers la « nouvelle normalité » de l'après-pandémie. Il rappelle les observations et recommandations qu'il a formulées concernant le dispositif de modulation des ressources dans ses précédents rapports sur le Centre de services régional (par exemple, [A/75/822/Add.9](#), par. 8 à 11). Compte tenu des observations qu'il a formulées dans le présent rapport, le Comité estime que le modèle peut être affiné et stabilisé, et compte qu'il continuera à être appliqué dans les futurs projets de budget (par. 10).

Le Comité consultatif accueille avec satisfaction les efforts faits pour automatiser autant que possible les processus et attend avec intérêt de recevoir dans les prochains rapports budgétaires des informations sur les progrès accomplis et les enseignements tirés de l'expérience, notamment sur les gains d'efficacité

Le recours à une pondération a été introduit pour la première fois dans le dispositif de modulation des ressources présenté dans le projet de budget pour 2022/23. Avant cet exercice budgétaire, on s'appuyait sur le volume réel des transactions de l'exercice précédent ainsi que sur des données concernant un exercice entier afin de réaliser des projections dans le dispositif de modulation des ressources. Le recours à la pondération a été proposé afin d'atténuer les répercussions négatives de la baisse anormale des transactions liée à la pandémie de COVID-19. En effet, si l'on avait pris comme référence des volumes de transactions passés fortement perturbés par la pandémie, cela aurait réduit la pertinence du modèle et exposé le Centre à un manque de ressources humaines, et eu des répercussions directes sur la continuité de ses activités et l'exécution de son mandat. Dans le projet de budget pour 2022/23, un coefficient de pondération de 50 %, 30 % et 20 % a été appliqué respectivement aux exercices 2018/19, 2019/20 et 2020/21, la pondération la plus importante étant appliquée à la période ayant précédé la pandémie afin d'atténuer les effets de celle-ci. Outre les répercussions de la pandémie, la pondération a également permis de réduire les effets d'autres données aberrantes liées aux pics enregistrés au cours de différents exercices.

Dans le projet de budget pour 2023/24, le Centre de services régional a modifié les coefficients de pondération appliqués afin d'affiner le dispositif et a appliqué des coefficients de 20 %, 30 % et 50 % aux transactions des exercices 2019/20, 2020/21 et 2021/22 respectivement. Le coefficient le plus important a été appliqué aux transactions de 2021/22 compte tenu de l'influence moins importante des fluctuations liées à la COVID-19 au cours de cet exercice. Pour les prochaines périodes d'évaluation, le Centre de services régional continuera d'affiner les coefficients de pondération appliqués ou appliquera le même coefficient à tous les exercices, en fonction de la situation. Des informations justifiant le choix des coefficients de pondération appliqués seront fournies dans tous les futurs projets de budget et ont été fournies dans le texte explicatif du budget pour l'exercice 2023/24.

Le Centre de services régional continuera de rechercher des possibilités d'automatisation supplémentaire des processus afin de réaliser des gains d'efficacité. Grâce à l'outil d'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques, le Centre des services régional a pu améliorer l'efficacité des processus pour

correspondants (voir également [A/75/822/Add.9](#), par. 33) [par. 11, al. a)].

Le Comité consultatif rappelle que, dans ses résolutions [75/252](#), [73/346](#) et [71/263](#), l'Assemblée générale a souligné l'importance primordiale de l'égalité des six langues officielles de l'Organisation et l'importance que revêtait le multilinguisme dans ses activités. Il note que le Centre cherche à développer les compétences linguistiques de son personnel et compte qu'afin d'améliorer le service aux clients et de répondre aux besoins de ceux-ci, le Centre redoublera d'efforts pour faire en sorte qu'un plus grand nombre de membres du personnel connaissent l'arabe et le français et soient en mesure de communiquer avec les clients qui parlent ces langues, et qu'il fournira des informations actualisées à ce sujet dans ses futurs rapports budgétaires [par. 11, al. b)].

Le Comité consultatif est d'avis qu'il faudrait tirer plus largement parti des enseignements de la pandémie de COVID-19 et réaffirme qu'il faudrait recourir davantage aux réunions virtuelles et aux outils de formation en ligne, et réduire au minimum les voyages motivés par la participation à des ateliers, des conférences ou des réunions et, lorsque de tels voyages sont proposés, présenter des justifications détaillées [par. 11, al. c)].

traiter les factures, ce qui lui a permis de recouvrer 745 000 dollars. Les erreurs humaines ont été éliminées et la gestion des données améliorée de façon à obtenir de meilleures analyses. Les difficultés liées à l'automatisation robotisée des processus concernent notamment les exigences en matière de délais de mise en service, ainsi que les exigences en matière de coordination des efforts faisant appel à des ressources externes. Le Centre de services régional est déterminé à faire en sorte que les coûts d'exploitation annuels de l'outil d'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques soient décrits et justifiés dans les rapports sur le budget et à continuer de recenser les autres gammes de services qui pourraient bénéficier de cette automatisation.

Comme par le passé, le Centre continuera d'accorder une importance capitale au renforcement des compétences linguistiques de son personnel dans les six langues officielles de l'Organisation. Le Centre de services régional a déjà réalisé des progrès considérables en matière de développement des compétences linguistiques de son personnel en français en proposant des cours de différents niveaux. Sur la base des besoins opérationnels du Centre de services régional et à la demande des clients, le Centre s'emploiera en priorité à intégrer le multilinguisme dans sa prestation de services. Cela lui permettra d'établir un lien direct entre l'exécution de son mandat et le multilinguisme. Pendant l'exercice 2023/24, le Centre de services régional entend combler les lacunes linguistiques des membres de son personnel occupant des postes exigeant la maîtrise d'une langue autre que l'anglais, en proposant des cours de langue en ligne et en présentiel.

Compte tenu des enseignements tirés de la pandémie de COVID-19, le Centre régional de formation et de conférences continuera de renforcer ses capacités technologiques afin d'organiser des ateliers, des réunions et des conférences virtuels. Le Centre s'en remet aux organisateurs des manifestations pour déterminer le meilleur format à adopter pour assurer l'efficacité de celles-ci. Le Centre est également conscient que toutes les manifestations ne se portent pas à une participation virtuelle et qu'une évaluation devra être réalisée par les organisateurs à l'issue des formations hybrides afin de garantir leur efficacité. En ce qui concerne les voyages motivés par la participation à des manifestations organisées par le Centre de services régional, le Secrétariat a déjà mis en place des mécanismes pour veiller à ce que les

Le Comité consultatif compte que, sachant que dans l'ensemble le degré de satisfaction des clients continue de se situer autour de 75 %, le Centre prendra des mesures pour déterminer pourquoi le degré de satisfaction des clients n'augmente pas et pour remédier à toute déficience. Il attend avec intérêt de recevoir un complément d'information à ce sujet dans les prochains rapports budgétaires [par. 11, al. d)].

Le Comité consultatif réaffirme qu'il importe de renforcer les capacités nationales et recommande que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de présenter dans le prochain projet de budget de nouvelles propositions de transformation de postes et emplois soumis à recrutement international en postes et emplois soumis à recrutement national, selon que cela est possible sur le plan opérationnel (voir également [A/75/822](#), par. 45 ; par. 22 du présent rapport) (par. 15).

voyages aient été examinés avant d'être approuvés par l'entité d'origine et jugés nécessaires.

Comme demandé, le Centre de services régional a décrit dans son rapport budgétaire les mesures prises pour déterminer les causes de toute déficience et pour accroître la satisfaction des clients. La satisfaction des clients est prise en compte à tous les niveaux d'engagement, notamment au niveau opérationnel par l'intermédiaire des groupes d'utilisateurs du Centre, et au niveau stratégique par l'intermédiaire du Conseil des clients et du Comité directeur. Le Centre de services régional organise également des sessions d'échanges en présentiel afin de solliciter l'opinion de ses clients, de résoudre les questions en suspens liées aux services, de résoudre les problèmes systémiques dans l'ensemble des missions, de tenir des consultations avec le personnel et d'informer les clients des changements survenus au Centre. Bien que le nombre de visites ait diminué en 2020/21 et 2021/22 en raison des restrictions des déplacements et autres restrictions liées à la COVID-19, le Centre de services régional a repris ses sessions d'échange avec les clients en présentiel pendant l'exercice 2022/23. On trouvera des informations supplémentaires et une description des mesures qui continuent d'être prises dans le projet de budget pour l'exercice 2023/24.

Chaque année, le Centre de services régional s'engage dans un processus visant à déterminer s'il est possible, d'un point de vue opérationnel, de transformer des emplois soumis à recrutement international en emplois soumis à recrutement national. Au fil des ans, le Centre a réalisé d'importants progrès en la matière, et est passé d'un ratio emplois soumis à recrutement international/emplois soumis à recrutement national de 62/36 en 2011/12 à 32/65 en 2022/23. Afin d'assurer la continuité des opérations, le Centre procède chaque année à un examen de ses effectifs et formule des propositions de transformation d'emplois soumis à recrutement international en emplois soumis à recrutement national dans ses rapports budgétaires. Conformément à cette approche systématique, les efforts de transformation d'emplois soumis à recrutement international en emplois soumis à recrutement national ont de nouveau été décrits dans le projet de budget pour 2023/24. Le Centre propose de soumettre à recrutement national un poste de P-2 pour en faire un poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national. On trouvera au paragraphe 70 ci-dessus une justification détaillée de cette demande de transformation.

Le Comité consultatif réaffirme que les taux de vacance proposés doivent être fondés, dans la mesure du possible, sur les taux réels. Lorsque les taux proposés diffèrent des taux réels, il convient de bien justifier systématiquement le choix des taux utilisés dans les projets de budget et les documents connexes (par. 20).

Le Comité consultatif compte que le Centre de services régional poursuivra ses efforts pour améliorer la représentation des femmes et des hommes et que des informations à ce sujet seront fournies dans les prochains rapports (par. 32).

Le Comité consultatif prend note des informations communiquées sur les activités des unités hébergées et sur la pratique les concernant, et redit que la désignation des unités hébergées et leurs rapports hiérarchiques devraient être fondés sur des critères clairs, appliqués de manière cohérente dans l'ensemble du Siège et des centres de soutien. Il recommande donc que l'Assemblée générale prie le Secrétaire général d'élaborer une politique claire et cohérente en ce qui concerne les critères devant présider à la création d'unités hébergées et à leur fonctionnement dans les entités des Nations Unies, y compris en ce qui concerne les rapports hiérarchiques et les délégations de pouvoirs (voir également [A/75/822/Add.9](#), par. 16) (par. 35).

Les taux de vacance proposés sont conformes aux orientations générales visant à améliorer l'exactitude et la cohérence des taux de vacance retenus aux fins de l'établissement des projets de budget pour l'exercice 2023/24 et à garantir que les taux proposés sont fondés, dans toute la mesure possible, sur les taux effectifs, comme indiqué au paragraphe 92 ci-dessus.

Le Centre de service régional s'est engagé à respecter la stratégie du Secrétaire général relative à la parité femmes-hommes et à améliorer la représentation des femmes et des hommes. Bien que la composition de son personnel obéisse dans son ensemble au principe de parité, le Centre continuera de s'efforcer, en suivant une approche pluridimensionnelle, à atteindre la parité femmes-hommes dans les domaines où celle-ci n'est pas encore atteinte. En plus de se concentrer sur les efforts de recrutement, le Centre cherchera également à créer un environnement favorable à la rétention du personnel afin de s'assurer que la parité est maintenue une fois atteinte.

Une politique relative aux unités hébergées est en cours d'élaboration.

Questions concernant les opérations de maintien de la paix en général

([A/76/760](#))

Dans un souci de clarté, le Comité consultatif recommande à nouveau que l'Assemblée générale demande au Secrétaire général de présenter dans les futurs budgets des missions des chiffres ventilés et les incidences financières concernant les Volontaires des Nations Unies, recruté(e)s sur le plan international ou le plan national. Il compte également que les futurs budgets des missions comprendront davantage de propositions de création de postes de Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan national, le cas échéant (par. 53).

Les chiffres ventilés et les incidences financières sont présentés dans le document complémentaire.

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

Afin de réduire les frais de voyage, le Comité consultatif réaffirme que dans la mesure du possible, les technologies de pointe et les outils de formation à distance doivent être pleinement exploités, les voyages regroupés et le nombre de participants restreint (voir aussi A/73/779, par. 16 et 18 et 19). Il espère en outre que les dispositions de la circulaire ST/SGB/2009/9 seront appliquées de manière cohérente pour les déplacements du personnel qui participe à des conférences internes. Il attend avec intérêt de recevoir des informations ventilées sur les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur des zones de mission dans les futurs rapports sur les missions de maintien de la paix et les rapports d'ensemble (par. 55).

Le Comité consultatif recommande à nouveau à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général de fournir, dans le prochain rapport d'ensemble et dans les rapports sur le budget des missions, des informations détaillées sur le recouvrement des coûts, y compris, mais non exclusivement, sur les activités soumises au recouvrement des coûts, les ressources humaines et financières utilisées pour les missions, la classification des produits non disponibles et disponibles, le montant à restituer aux États Membres et l'utilisation du fonds de recouvrement de coûts liés aux opérations de maintien de la paix (voir également A/76/760/Add.5, par. 40 à 43, et A/76/760/Add.10, par. 52) (par. 78).

Des informations détaillées sont fournies à la section II.D du présent rapport, ainsi que dans le document complémentaire.

Des explications détaillées sont fournies dans le document complémentaire.

Annexe I

Définitions

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

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

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

B. Terminologie se rapportant à l'analyse des variations

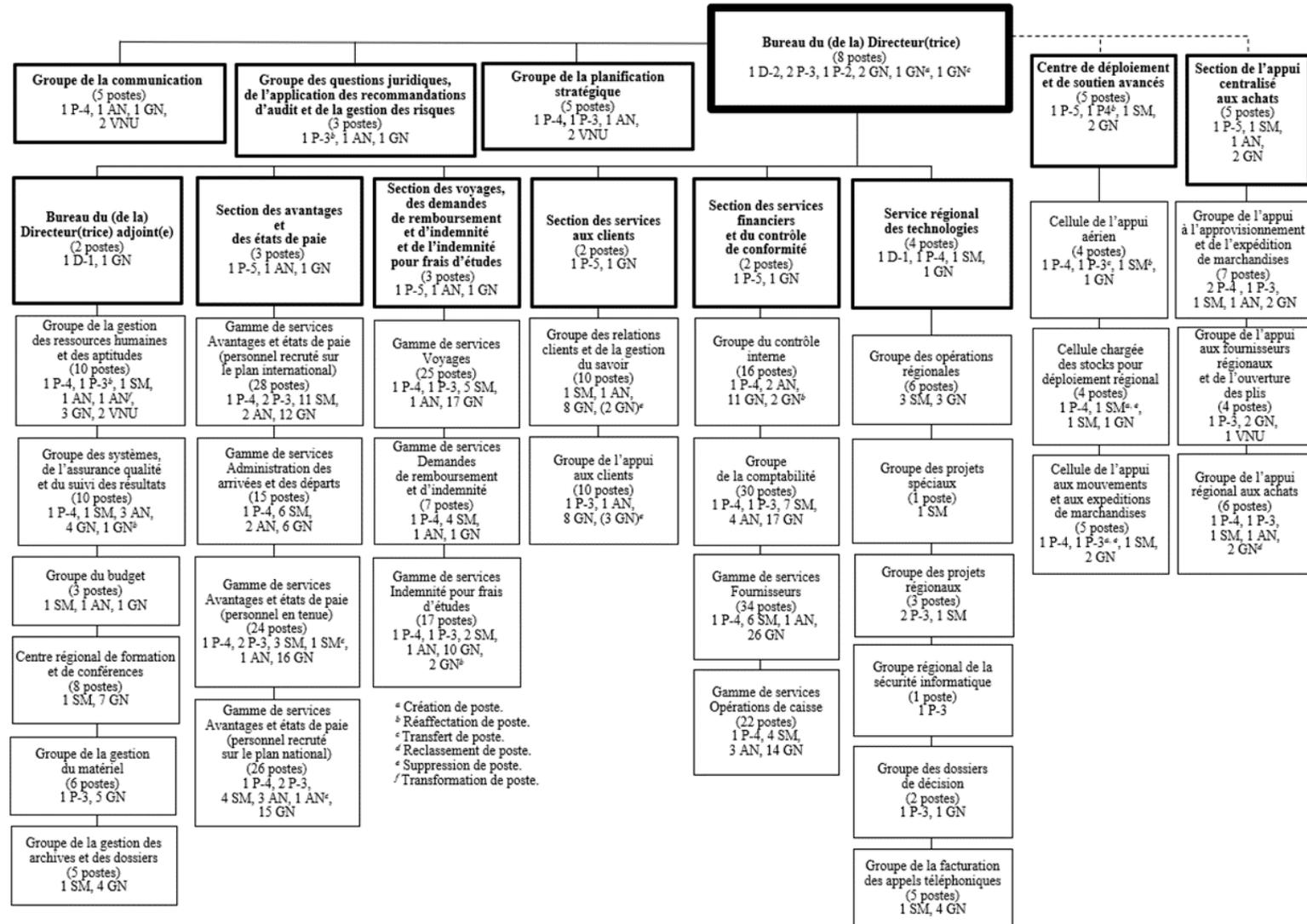
On trouve à la section III du présent rapport, pour chaque rubrique, une indication du facteur auquel la variation est principalement imputable, les facteurs types recensés étant classés dans les quatre grandes catégories ci-après :

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

Annexe II

A. Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)

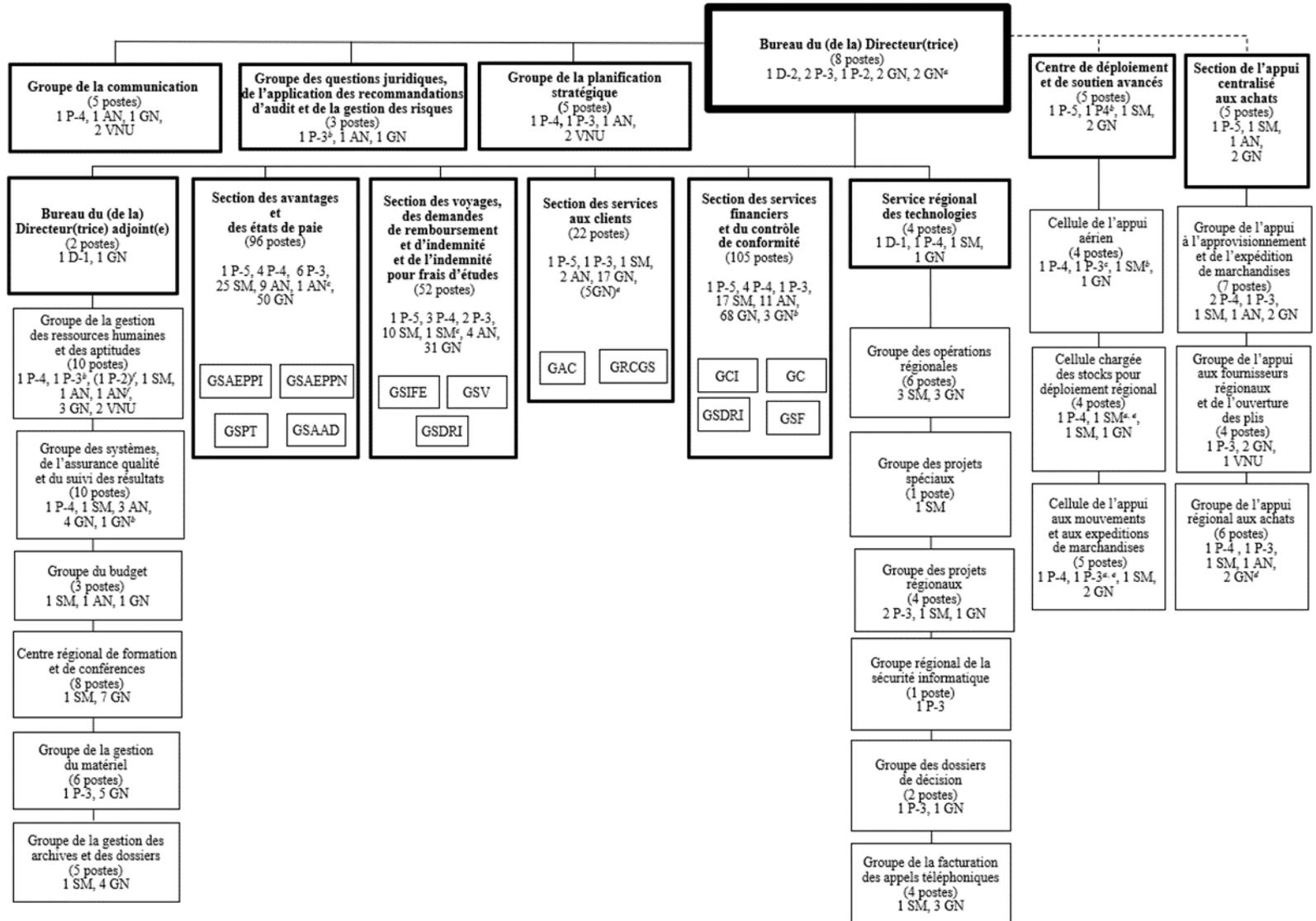
Organigramme actuel pour 2023/24



Abréviations : AN = administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national ; GAC = Groupe de l'appui aux clients ; GC = Groupe de la comptabilité ; GCI = Groupe du contrôle interne ; GN = agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national ; GRCGS = Groupe des relations clients et de la gestion du savoir ; GSAAD = Gamme de services Administration des arrivées et des départs ; GSAEPPN = Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international) ; GSAEPPN = Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) ; GSDRI = Gammes de services Demandes de remboursement et d'indemnité ; GSF = Gamme de services Fournisseurs ; GSIFE = Gamme de services Indemnité pour frais d'études ; GSOC = Gamme de services Opérations de caisse ; GSPT = Gamme de services Personnel en tenue ; GSV = Gamme de services Voyages ; SM = agent(e) du Service mobile ; VNU = Volontaire des Nations Unies.

B. Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)

Projet d'organigramme pour 2023/24



Annexe III

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

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des départs et des arrivées	1	Dynamique	B	792	1,000	792	623,50	493 584,04	8 226,40	1 175,20	5,79
Administration des départs et des arrivées	2	Dynamique	B	349	1,000	349	70,00	24 445,89	407,43	58,20	0,29
Administration des départs et des arrivées	3	Dynamique	B	1 096	1,000	1 095	125,00	136 921,36	2 282,02	326,00	1,61
Administration des départs et des arrivées	4	Dynamique	B	515	1,000	514	174,00	89 521,67	1 492,03	213,15	1,05
Administration des départs et des arrivées	5	Dynamique	B	537	1,000	537	138,75	74 507,04	1 241,78	177,40	0,87
Administration des départs et des arrivées	6	Dynamique	B	49	1,000	49	35,00	1 700,64	28,34	4,05	0,02
Administration des départs et des arrivées	7	Dynamique	B	2 807	1,000	2 806	55,25	155 054,31	2 584,24	369,18	1,82
Administration des départs et des arrivées	8	Dynamique	B	1 169	1,000	1 169	33,00	38 562,33	642,71	91,82	0,45
Administration des départs et des arrivées	9	Dynamique	B	261	1,000	261	13,75	3 582,50	59,71	8,53	0,04
Administration des départs et des arrivées	10	Dynamique	B	1 439	1,000	1 439	90,00	129 491,91	2 158,20	308,31	1,52
Administration des départs et des arrivées	11	Dynamique	B	7	1,000	7	70,00	461,90	7,70	1,10	0,01
Administration des départs et des arrivées	12	Dynamique	B	578	1,000	578	60,50	34 961,69	582,69	83,24	0,41
Administration des départs et des arrivées	13	Dynamique	B	2	1,000	2	16,50	32,99	0,55	0,08	0,00

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des départs et des arrivées	14	Statique	X	52	1,000	52	620,00	32 240,00	537,33	76,76	0,38
Administration des départs et des arrivées	15	Dynamique	B	765	1,000	765	25,00	19 116,00	318,60	45,51	0,22
Administration des départs et des arrivées	16	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											15
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	1	Dynamique	B	4,70	1,00	4,70	40,00	187,96	3,13	0,45	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	2	Dynamique	B	4 092,20	1,00	4 091,34	35,00	143 197,04	2 386,62	340,95	1,68
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	3	Dynamique	B	245,40	1,00	245,35	42,00	10 304,64	171,74	24,53	0,12
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	4	Dynamique	B	3 565,90	1,00	3 565,15	31,50	112 302,36	1 871,71	267,39	1,32
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	5	Dynamique	B	613,80	1,00	613,67	66,00	40 502,33	675,04	96,43	0,48
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	6	Dynamique	B	208,10	1,00	208,06	24,00	4 993,36	83,22	11,89	0,06
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	7	Dynamique	B	16,60	1,00	16,60	15,00	248,95	4,15	0,59	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	8	Dynamique	B	291,70	1,00	291,64	42,00	12 248,84	204,15	29,16	0,14

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	9	Dynamique	B	1 849,50	1,00	1 849,11	73,00	134 985,26	2 249,75	321,39	1,58
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	10	Dynamique	B	2 614,60	1,00	2 614,05	32,50	84 956,73	1 415,95	202,28	1,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	11	Dynamique	B	612,10	1,00	611,97	10,00	6 119,72	102,00	14,57	0,07
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	12	Dynamique	B	2 600,10	1,00	2 599,56	10,00	25 995,56	433,26	61,89	0,30
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	13	Dynamique	B	143,60	1,00	143,57	20,00	2 871,40	47,86	6,84	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	14	Dynamique	B	723,20	1,00	723,05	15,00	10 845,73	180,76	25,82	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	15	Dynamique	B	1 710,30	1,00	1 709,94	54,00	92 336,88	1 538,95	219,85	1,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	16	Dynamique	B	406,10	1,00	406,02	22,50	9 135,34	152,26	21,75	0,11
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	17	Dynamique	B	–	1,00	–	15,00	–	–	–	–
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	18	Dynamique	B	66,70	1,00	66,69	20,00	1 333,72	22,23	3,18	0,02
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	19	Dynamique	B	–	1,00	–	5,00	–	–	–	–

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	20	Dynamique	B	1 079,50	1,00	1 079,27	50,00	53 963,71	899,40	128,49	0,63
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	21	Dynamique	B	6 546,40	1,00	6 545,03	40,50	265 073,75	4 417,90	631,13	3,11
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	22	Dynamique	B	11 098,70	1,00	11 096,38	28,57	317 039,39	5 283,99	754,86	3,72
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	23	Dynamique	B	751,47	1,00	751,31	10,00	7 513,12	125,22	17,89	0,09
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	24	Dynamique	B	3 144,40	1,00	3 143,74	19,00	59 731,10	995,52	142,22	0,70
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	25	Dynamique	B	19,60	1,00	19,60	15,00	293,94	4,90	0,70	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	26	Dynamique	B	42,90	1,00	42,89	20,00	857,82	14,30	2,04	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	27	Dynamique	B	9 374,50	1,00	9 372,54	23,00	215 568,40	3 592,81	513,26	2,53
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	28	Dynamique	B	14 768,00	1,00	14 764,91	10,00	147 649,11	2 460,82	351,55	1,73
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	29	Dynamique	B	537,10	1,00	536,99	22,50	12 082,22	201,37	28,77	0,14
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	30	Dynamique	B	23,83	1,00	23,83	102,00	2 430,51	40,51	5,79	0,03

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	31	Dynamique	B	4 050,00	1,00	4 049,15	39,00	157 916,96	2 631,95	375,99	1,85
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	32	Dynamique	E	226,80	0,95	214,86	1 197,86	257 375,37	4 289,59	612,80	3,02
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	33	Dynamique	B	1 393,59	1,00	1 393,30	25,00	34 832,38	580,54	82,93	0,41
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	34	Dynamique	B	269,69	1,00	269,63	25,00	6 740,87	112,35	16,05	0,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	35	Dynamique	B	897,60	1,00	897,41	55,00	49 357,67	822,63	117,52	0,58
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	37	Statique	X	1,00	1,00	1,00					1,00
Total partiel											28
Services de niveau 2b	1	Dynamique	A	516	0,998	515	414,00	213 182,20	3 553,04	507,58	2,50
Services de niveau 2b	2	Statique	X	4	1,000	4	2 625,00	10 500,00	175,00	25,00	0,12
Services de niveau 2b	3	Dynamique	A	5	0,998	5	3 597,00	17 947,80	299,13	42,73	0,21
Services de niveau 2b	4	Statique	X	1	1,000	1	433,50	433,50	7,23	1,03	0,01
Services de niveau 2b	4	Dynamique	X	3	1,000	3	6 027,00	18 081,00	301,35	43,05	0,21
Services de niveau 2b	5	Statique	A	1	0,998	1	849,00	847,24	14,12	2,02	0,01
Services de niveau 2b	7	Statique	X	1	1,000	1	1 860,00	1 860,00	31,00	4,43	0,02
Total partiel											3
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	1	Dynamique	C	258	0,978	253	35,00	8 837,78	147,30	21,04	0,10

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	2	Dynamique	C	3 980	0,978	3 890	18,00	70 028,34	1 167,14	166,73	0,82
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	3	Dynamique	C	384	0,978	375	42,00	15 754,04	262,57	37,51	0,18
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	4	Dynamique	C	245	0,978	239	11,50	2 753,20	45,89	6,56	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	5	Dynamique	C	7 868	0,978	7 691	21,00	161 521,04	2 692,02	384,57	1,89
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	6	Dynamique	C	5 139	0,978	5 024	36,00	180 848,61	3 014,14	430,59	2,12
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	7	Dynamique	C	16	0,978	15	25,00	383,70	6,39	0,91	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	8	Dynamique	C	424	0,978	415	22,00	9 123,14	152,05	21,72	0,11
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	9	Dynamique	C	50	0,978	49	25,00	1 221,97	20,37	2,91	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	10	Dynamique	C	1 170	0,978	1 144	18,00	20 587,77	343,13	49,02	0,24
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	11	Dynamique	C	861	0,978	842	92,00	77 444,82	1 290,75	184,39	0,91
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	12	Dynamique	C	485	0,978	474	40,00	18 953,26	315,89	45,13	0,22

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	13	Dynamique	C	178	0,978	174	22,25	3 880,39	64,67	9,24	0,05
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	14	Dynamique	C	–	0,978	–	21,50	–	–	–	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	15	Dynamique	C	–	0,978	–	10,00	–	–	–	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	16	Dynamique	C	–	0,978	–	5,00	–	–	–	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	17	Dynamique	E	227	0,947	215	90,00	19 337,68	322,29	46,04	0,23
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	18	Dynamique	C	1 591	0,978	1 555	16,00	24 882,07	414,70	59,24	0,29
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	19	Dynamique	C	172	0,978	168	20,00	3 355,04	55,92	7,99	0,04
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	20	Dynamique	C	332	0,978	325	20,00	6 491,11	108,19	15,46	0,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	21	Dynamique	C	1 193	0,978	1 166	25,00	29 146,46	485,77	69,40	0,34
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	22	Dynamique	C	18 076	0,978	17 670	10,00	176 704,86	2 945,08	420,73	2,07
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	23	Dynamique	C	900	0,978	880	25,50	22 437,88	373,96	53,42	0,26

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	24	Dynamique	C	–	0,978	–	21,50	–	–	–	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	25	Dynamique	C	171	0,978	167	15,00	2 500,15	41,67	5,95	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	26	Dynamique	C	633	0,978	619	27,00	16 718,33	278,64	39,81	0,20
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	27	Dynamique	C	12	0,978	12	102,00	1 196,55	19,94	2,85	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	28	Statique	X	68 986	1,000	68 986	9,00	620 874,90	10 347,92	1 478,27	7,28
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29a	Dynamique	C	1 204	0,978	1 177	30,00	35 298,35	588,31	84,04	0,41
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29b	Statique	X	509	1,000	509	150,00	76 395,00	1 273,25	181,89	0,90
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	30	Dynamique	C	42 790	0,978	41 831	2,75	115 033,93	1 917,23	273,89	1,35
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	31	Dynamique	C	260	0,978	254	45,00	11 420,05	190,33	27,19	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	32	Dynamique	C	961	0,978	939	294,00	276 198,73	4 603,31	657,62	3,24
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	33	Dynamique	C	144	0,978	141	552,00	77 705,64	1 295,09	185,01	0,91

Gamme de services	Identifiant du processus	Type de coefficient	Catégorie de coefficient	Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)		Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)		Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)	Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)	Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)	Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)	Total en équivalent plein temps
					Coefficient							
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	34	Dynamique	C	789	0,978	772	20,43	15 761,82	262,70	37,53	0,18	
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	35	Dynamique	C	835	0,978	816	20,43	16 676,53	277,94	39,71	0,20	
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	36	Dynamique	C	303	0,978	296	20,39	6 035,65	100,59	14,37	0,07	
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	37	Dynamique	C	614	0,978	600	20,40	12 240,75	204,01	29,14	0,14	
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	38	Statique	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13	
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	39	Statique	X	1	1,000	1					1,00	
Total partiel											26	
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	1	Dynamique	D	4 021	1,018	4 093	60,00	245 559,96	4 092,67	584,67	2,88	
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	2	Dynamique	D	8 474	1,018	8 624	22,50	194 046,69	3 234,11	462,02	2,28	
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3a	Statique	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00	
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3b	Dynamique	D	7 137	1,018	7 264	3,00	21 792,26	363,20	51,89	0,26	
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	4	Dynamique	D	4 733	1,018	4 817	45,00	216 765,65	3 612,76	516,11	2,54	
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	5	Dynamique	D	6 074	1,018	6 182	1,50	9 272,77	154,55	22,08	0,11	

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	6	Statique	X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	7a	Dynamique	D	6 938	1,018	7 061	30,00	211 833,02	3 530,55	504,36	2,48
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	7b	Statique	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	8	Dynamique	D	3 343	1,018	3 403	30,00	102 075,20	1 701,25	243,04	1,20
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	9	Dynamique	D	5 294	1,018	5 388	60,00	323 281,87	5 388,03	769,72	3,79
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	10	Dynamique	D	1 630	1,018	1 659	60,00	99 568,21	1 659,47	237,07	1,17
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	11	Dynamique	D	3 654	1,018	3 719	5,00	18 593,17	309,89	44,27	0,22
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	12	Statique	X	1	1,000	1					0,75
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	13	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											24
Demandes de remboursement et d'indemnité	1	Dynamique	A	3 415	0,998	3 408	87,50	298 229,45	4 970,49	710,07	3,50
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	Dynamique	B	9 503	1,000	9 501	54,50	517 810,62	8 630,18	1 232,88	6,07
Demandes de remboursement et d'indemnité	3	Dynamique	D	5 282	1,018	5 376	22,92	123 215,02	2 053,58	293,37	1,45
Demandes de remboursement et d'indemnité	4	Dynamique	D	5 471	1,018	5 568	30,90	172 055,23	2 867,59	409,66	2,02

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Demandes de remboursement et d'indemnité	5	Dynamique	D	8 873	1,018	9 031	27,50	248 341,28	4 139,02	591,29	2,91
Demandes de remboursement et d'indemnité	6	Dynamique	D	5 283	1,018	5 376	34,50	185 485,19	3 091,42	441,63	2,18
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	Dynamique	D	5 471	1,018	5 568	29,00	161 475,78	2 691,26	384,47	1,89
Demandes de remboursement et d'indemnité	8	Dynamique	D	10 753	1,018	10 945	10,00	109 445,13	1 824,09	260,58	1,28
Demandes de remboursement et d'indemnité	9	Statique	X	3	1,000	3					3,00
Demandes de remboursement et d'indemnité	10	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											25
Demandes de remboursement et d'indemnité	1	Dynamique	B	5 626	1,000	5 624	12,00	67 493,08	1 124,88	160,70	0,79
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	Dynamique	A	5 500	0,998	5 489	21,00	115 267,42	1 921,12	274,45	1,35
Demandes de remboursement et d'indemnité	3	Dynamique	A	4 286	0,998	4 277	17,00	72 707,92	1 211,80	173,11	0,85
Demandes de remboursement et d'indemnité	4	Dynamique	D	4 793	1,018	4 878	40,00	195 123,23	3 252,05	464,58	2,29

Gamme de services	Identifiant du processus	Type de coefficient	Catégorie de coefficient	Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)		Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)		Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes))		Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)		Durée totale en jours (203 jours ouverts par an)		Total en équivalent plein temps
					Coefficient									
Demandes de remboursement et d'indemnité	5	Dynamique	D	-	1,018	-	17,00	-	-	-	-	-	0,00	
Demandes de remboursement et d'indemnité	6	Statique	X	1	1,000	1							1,00	
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	Statique	X	1	1,000	1							1,00	
Total partiel													7	
Indemnité pour frais d'études	1	Dynamique	B	6 688	1,000	6 686	199,29	1 332 464,38	22 207,74	3 172,53			15,63	
Indemnité pour frais d'études	2	Statique	X	1	1,000	1							1,00	
Total partiel													17	
Opérations de caisse	1a	Statique	X	19 900	1,000	19 900	15,00	298 500,00	4 975,00	710,71			3,50	
Opérations de caisse	1b	Dynamique	A	73 205	0,998	73 053	1,20	87 664,11	1 461,07	208,72			1,03	
Opérations de caisse	1c	Dynamique	A	215 282	0,998	214 836	1,60	343 738,19	5 728,97	818,42			4,03	
Opérations de caisse	2a	Statique	X	9 500	1,000	9 500	45,00	427 500,00	7 125,00	1 017,86			5,01	
Opérations de caisse	2b	Dynamique	A	6 507	0,998	6 494	30,00	194 809,27	3 246,82	463,83			2,28	
Opérations de caisse	3	Dynamique	A	689	0,998	687	55,00	37 789,19	629,82	89,97			0,44	
Opérations de caisse	4	Statique	X	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43			0,14	
Opérations de caisse	5	Statique	X	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00			0,23	
Opérations de caisse	6a	Statique	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76			0,15	
Opérations de caisse	6b	Dynamique	A	7 316	0,998	7 301	1,00	7 300,57	121,68	17,38			0,09	
Opérations de caisse	7a	Statique	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29			0,44	
Opérations de caisse	7b	Dynamique	A	16 435	0,998	16 401	13,25	217 313,39	3 621,89	517,41			2,55	
Opérations de caisse	7c	Dynamique	A	14 500	0,998	14 470	5,00	72 349,56	1 205,83	172,26			0,85	
Opérations de caisse	8	Dynamique	A	1 153	0,998	1 151	7,50	8 630,36	143,84	20,55			0,10	

Gamme de services	Identifiant du processus	Type de coefficient	Catégorie de coefficient	Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)		Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)		Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)		Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)	Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)	Total en équivalent plein temps
				Coefficient								
Opérations de caisse	9	Statique	X	1	1,000	1	10,00	10,00	0,17	0,02	0,00	
Opérations de caisse	10	Statique	X	1	1,000	1	25,00	25,00	0,42	0,06	0,00	
Opérations de caisse	11	Statique	X	1	1,000	1	65,00	65,00	1,08	0,15	0,00	
Opérations de caisse	12	Statique	X	250	1,000	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43	0,35	
Opérations de caisse	13	Statique	X	1	1,000	1					1,00	
Total partiel											22	
Fournisseurs	1	Dynamique	E	35 252	0,947	33 397	40,60	1 355 921,70	22 598,70	3 228,39	15,90	
Fournisseurs	2	Dynamique	E	8 813	0,947	8 349	39,50	329 796,23	5 496,60	785,23	3,87	
Fournisseurs	3a	Dynamique	A	16 243	0,998	16 210	23,00	372 825,55	6 213,76	887,68	4,37	
Fournisseurs	3b	Dynamique	A	541	0,998	540	23,00	12 427,52	207,13	29,59	0,15	
Fournisseurs	4	Dynamique	D	3 373	1,018	3 433	44,00	151 031,71	2 517,20	359,60	1,77	
Fournisseurs	5	Dynamique	A	9 600	0,998	9 580	15,00	143 697,63	2 394,96	342,14	1,69	
Fournisseurs	6	Dynamique	A	35 520	0,998	35 447	13,00	460 805,02	7 680,08	1 097,15	5,40	
Fournisseurs	7	Statique	X	1	1,000	1					1,00	
Total partiel											34	
Contrôle interne	1	Dynamique	E	2 070	0,947	1 961	451,48	885 204,95	14 753,42	2 107,63	10,38	
Contrôle interne	2	Dynamique	E	476	0,947	451	212,60	95 951,97	1 599,20	228,46	1,13	
Contrôle interne	3	Statique	E	12	0,947	11	810,00	9 208,42	153,47	21,92	0,11	
Contrôle interne	4	Statique	E	12	0,947	11	570,00	6 480,00	108,00	15,43	0,08	
Contrôle interne	5	Statique	E	12	0,947	11	930,00	10 572,63	176,21	25,17	0,12	
Contrôle interne	6	Statique	E	4	0,947	4	900,00	3 410,53	56,84	8,12	0,04	
Contrôle interne	7	Statique	E	72	0,947	68	2 931,75	199 976,21	3 332,94	476,13	2,35	
Contrôle interne	8	Statique	E	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56	63,94	0,31	
Contrôle interne	9	Statique	E	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56	63,94	0,31	
Contrôle interne	10	Statique	E	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56	63,94	0,31	
Contrôle interne	11	Statique	X	1	1,000	1					1,00	
Total partiel											16	

Gamme de services	Identifiant du processus	Type de coefficient	Catégorie de coefficient	Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)		Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)		Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)		Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)	Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)	Total en équivalent plein temps
				Coefficient								
Comptabilité	1	Dynamique	F	19	1,000	19	9 670,29	180 834,50	3 013,91	430,56	2,12	
Comptabilité	2	Dynamique	F	227	1,000	227	245,40	55 656,72	927,61	132,52	0,65	
Comptabilité	3	Dynamique	F	227	1,000	227	900,00	204 120,00	3 402,00	486,00	2,39	
Comptabilité	4	Dynamique	G	916	1,000	916	77,50	70 991,76	1 183,20	169,03	0,83	
Comptabilité	5	Dynamique	G	951	1,000	951	20,00	19 023,35	317,06	45,29	0,22	
Comptabilité	6	Dynamique	G	120	1,000	120	454,00	54 298,64	904,98	129,28	0,64	
Comptabilité	7	Statique	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32	
Comptabilité	8	Statique	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29	
Comptabilité	9	Statique	X	48	1,000	48	30,00	1 431,76	23,86	3,41	0,02	
Comptabilité	10	Dynamique	E	4 875	0,947	4 618	330,00	1 524 078,95	25 401,32	3 628,76	17,88	
Comptabilité	11	Statique	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04	
Comptabilité	12	Statique	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01	
Comptabilité	13	Dynamique	E	475	0,947	450	348,76	157 008,94	2 616,82	373,83	1,84	
Comptabilité	14	Dynamique	G	90	1,000	90	60,00	5 400,00	90,00	12,86	0,06	
Comptabilité	15	Statique	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79	
Comptabilité	16	Dynamique	F	238	1,000	238	150,00	35 640,00	594,00	84,86	0,42	
Comptabilité	17	Statique	X	1	1,000	1					1,00	

Total partiel**30**

Section des services aux clients	1	Dynamique	A	5 006	0,998	4 996	205,00	1 024 175,82	17 069,60	2 438,51	12,01
Section des services aux clients	2	Statique	X	2	1,000	2					2,00
Section des services aux clients	3	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Section des services aux clients	4	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Section des services aux clients	5	Statique	X	3	1,000	3					3,00

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2019/20, 2020/21 et 2021/22) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2022/23 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Section des services aux clients	6	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Section des services aux clients	7	Statique	X	2	1,000	2					2,00
Total partiel											22
Total (arrondi)											269

Annexe IV

Évolution des clients du Centre de services régional d'Entebbe, par année, depuis sa création

A. Évolution du nombre de clients du Centre de services régional d'Entebbe, par année

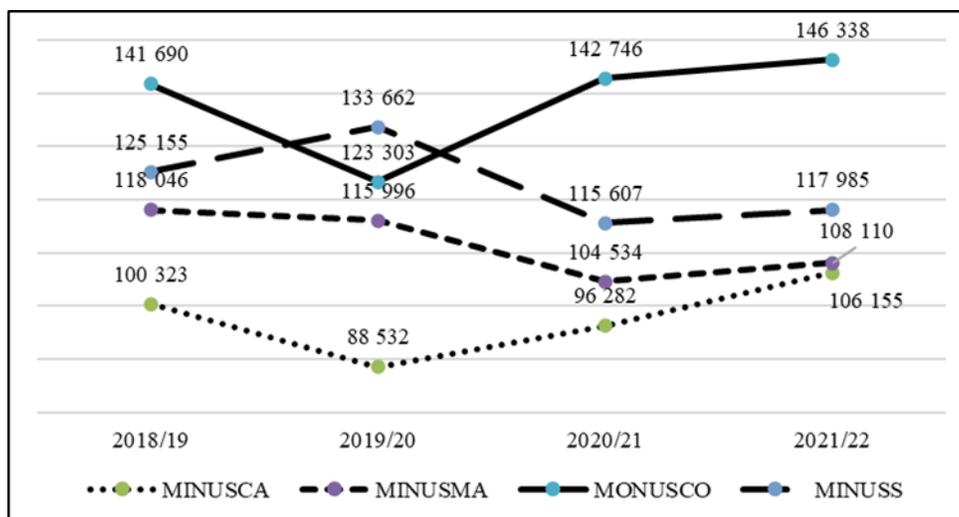
2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
<i>Missions de maintien de la paix</i>												
MINURCAT	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA	MINUSCA
MONUC	MINUAD	MINUAD	MINUAD	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO
MINUAD	FISNUA	FISNUA	FISNUA	MINUAD	MINUAD	MINUAD	MINUAD	MINUAD	MINUAD	MINUAD	MINUAD	FISNUA
MINUS	MINUSS	MINUSS	MINUSS	FISNUA	FISNUA	FISNUA	FISNUA	FISNUA	FISNUA	FISNUA	FISNUA	MINUSS
	UNSOA	UNSOA	UNSOA	MINUSS	MINUSS	MINUSS	MINUSS	MINUSS	MINUSS	MINUSS	MINUSS	BANUS
				UNSOA	BANUS	BANUS	BANUS	BANUS	BANUS	BANUS	BANUS	MINUSMA
						MINUSMA	MINUSMA	MINUSMA	MINUSMA	MINUSMA	MINUSMA	MINURSO
							MINURSO	MINURSO	MINURSO	MINURSO	MINURSO	
<i>Missions politiques spéciales et autres entités clientes</i>												
BINUB	BNUB	BNUB	BNUB	BNUB/ME	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL
	BUPNUS	BINUCA	BINUCA	NUB	GCSE	GCSE	GCSE	ESSG-B	ESSG-B	ESSG-B	MANUSOM	MANUSOM
		BUPNUS	BUPNUS	BINUCA	ESSG-B	ESSG-B	ESSG-B	MANUSOM	MANUSOM	MANUSOM	BRENUAC	BRENUAC
				MANUSOM	MANUSOM	MANUSOM	MANUSOM	BRENUAC	BRENUAC	BRENUAC	BNUUA	BNUUA
				MINUAUCE	BRENUAC	BRENUAC	BRENUAC	BNUUA	BNUUA	BNUUA	ESSG-CDA	ESSG-CDA
								ESSG-CDA	ESSG-CDA	ESSG-CDA	UNOWAS	UNOWAS
								UNOWAS	UNOWAS	UNOWAS	CMCN	CMCN
								CMCN	CMCN	CMCN	MANUL	MANUL
								MANUL	MANUL	MANUL	Groupe	Groupe
								BINUGBIS	Groupe	Groupe	d'experts	d'experts
									d'experts	d'experts	sur la	sur la
									sur la	sur la	Somalie	Somalie
									Somalie	Somalie	MINUATS	MINUATS
									BINUGBIS	MINUATS	CSRE	CSRE
									CERSU	BINUGBIS		
										CERSU		

Abréviations : BANUS = Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie ; BINUB = Bureau intégré des Nations Unies au Burundi ; BINUCA = Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en République centrafricaine ; BINUGBIS = Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau ; BNUUA = Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine ; BRENUAC = Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale ; BUPNUS = Bureau politique des Nations Unies pour la Somalie ; CERSU = capacité européenne de réaction aux situations d'urgence ; CMCN = Commission mixte Cameroun-Nigéria ; CSRE = Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) ; ESSG-B = Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour le Burundi ; ESSG-CDA = Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique ; ESSG-GL = Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs ; FISNUA = Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei ; GCSE = Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée ; MANUL = Mission d'appui des Nations Unies en Libye ; MANUSOM = Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie ; MENUB = Mission électorale des Nations Unies au Burundi ; MINUAD = Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour ; MINUATS = Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan ; MINUAUCE = Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola ; MINURCAT = Mission des Nations Unies en République centrafricaine et au Tchad ; MINURSO = Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental ; MINUS = Mission des Nations Unies au Soudan ; MINUSCA = Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine ; MINUSMA = Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali ; MINUSS = Mission des Nations Unies au Soudan du Sud ; MONUC = Mission d'observation des Nations Unies en République démocratique du Congo ; MONUSCO = Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo ; UNOWAS = Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel ; UNSOA = Bureau d'appui de l'ONU pour la Mission de l'Union africaine en Somalie.

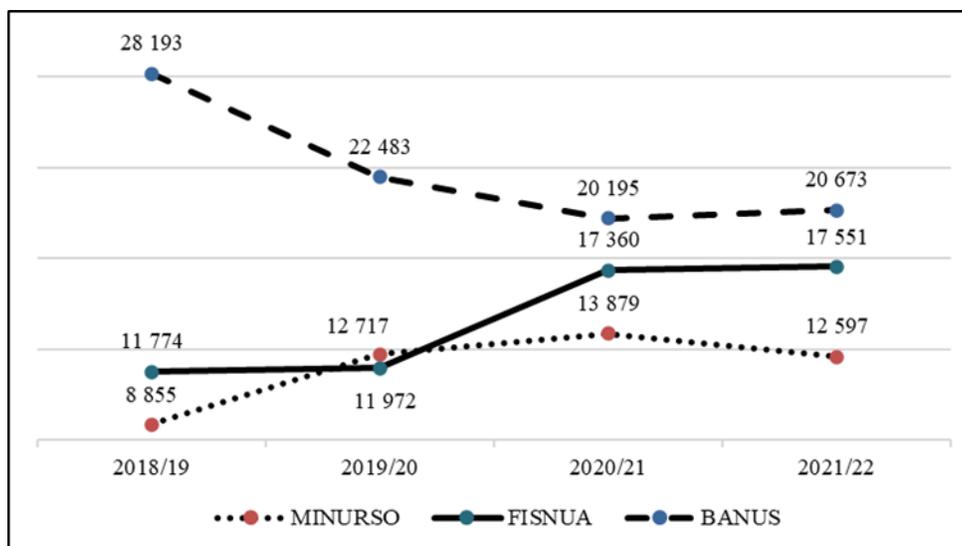
B. Nombre d'opérations, par client

<i>Mission</i>	<i>2018/19</i>	<i>2019/20</i>	<i>2020/21</i>	<i>2021/22</i>
<i>Missions de maintien de la paix</i>				
MINURSO	8 855	12 717	13 879	12 597
MINUSCA	100 323	88 532	96 282	106 155
MINUSMA	118 046	115 996	104 534	108 110
MONUSCO	141 690	123 303	142 746	146 338
FISNUA	11 774	11 972	17 360	17 551
MINUSS	125 155	133 662	115 607	117 985
BANUS	28 193	22 483	20 195	20 673
<i>Autres missions</i>				
Commission mixte Cameroun-Nigéria	103	244	472	682
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	–	–	17	57
Groupe d'experts sur la Somalie	–	40	53	52
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	899	1 126	543	838
MINUAD	134 099	88 158	67 579	6 032
BINUGBIS	2 716	4 276	2 328	43
MINUATS	–	–	610	4 165
BNUUA	560	931	538	815
BRENUAC	2 424	1 840	1 612	2 183
UNOWAS	1 490	2 412	2 053	3 398
MANUL	1 883	3 684	3 250	4 120
MANUSOM	4 189	7 106	5 395	6 034

C. Missions de maintien de la paix : évolution du nombre d'opérations traitées (supérieur à 100 000), toutes gammes de services confondues



D. Missions de maintien de la paix : évolution du nombre d'opérations traitées (supérieur à 10 000), toutes gammes de services confondues



E. Missions politiques spéciales : évolution du nombre d'opérations traitées (inférieur à 10 000), toutes gammes de services confondues

