



Assemblée générale

Distr. générale
25 février 2019
Français
Original : anglais

Soixante-treizième session
Point 150 de l'ordre du jour
Aspects administratifs et budgétaires
du financement des opérations de
maintien de la paix des Nations Unies

Budget du Centre de services régional d'Entebbe
(Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019
au 30 juin 2020

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	22
D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays	22
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	22
F. Ressources humaines	38
II. Ressources financières	51
A. Vue d'ensemble	51
B. Taux de vacance	51
C. Formation	52
III. Analyse des variations	52
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	54
V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 72/286 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale	55

* Nouveau tirage pour raisons techniques (30 avril 2019).



A. Assemblée générale	55
B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.	60
Annexes	
I. Définitions	65
II. Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)	67
III. Nombre de transactions et équivalent plein temps pour chaque gamme de services compte tenu de la nature dynamique ou statique de ces services	68

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020, dont le montant s'élève à 35 708 300 dollars.

Le Centre continuera de fournir à ses missions clientes des services en matière de ressources humaines, de finances, transport et contrôle des mouvements, transport de personnel et de marchandises ainsi que technologies de l'information et des communications. Il est proposé d'étendre la prestation de toute les gammes de services du Centre à 18 missions clientes, contre 14 actuellement.

Le présent projet de budget couvre le déploiement de 404 membres du personnel civil, soit 131 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 269 fonctionnaires recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies. Cette diminution par rapport à l'effectif approuvé pour l'exercice 2018/19 (406 agents, soit 131 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 269 fonctionnaires recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies) s'explique par la suppression proposée de deux postes de la catégorie des agents des services généraux recrutés sur le plan national.

La corrélation entre le montant total des ressources demandées pour l'exercice 2019/20 et les objectifs du Centre est expliquée dans des tableaux axés sur les résultats, qui présentent une analyse par composante du dispositif de prestation de services [avantages et états de paie, voyages et demandes de remboursement, services aux clients, services financiers et contrôle de conformité, Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et Service régional des technologies (anciennement Services régionaux de l'informatique et des communications)]. Les effectifs du Centre ont été répartis par gamme de services.

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

Ressources financières

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

Catégorie	Dépenses (2017/18)	Montant alloué ^a (2019/19)	Dépenses prévues (2019/20)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	25 720,0	23 954,7	28 118,3	4 163,6	17,4
Dépenses opérationnelles	7 122,1	7 484,2	7 590,0	105,8	1,4
Montant brut	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6
Recettes provenant des contributions du personnel	2 967,5	2 892,4	3 217,4	325,0	11,2
Montant net	29 874,6	28 546,5	32 490,9	3 944,4	13,8
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—	—
Total	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6

^a Dans sa résolution 72/286, l'Assemblée générale a ouvert un crédit de 31 438 900 dollars au titre du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019 et décidé qu'un montant de 27 860 200 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes et qu'un montant de 595 500 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au titre du chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019 qu'elle a approuvé dans sa résolution 72/263.

Ressources humaines^a

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	<i>Personnel recruté sur le plan national^b</i>	<i>Emplois de temporaire</i>	<i>Volontaires des Nations Unies</i>	<i>Total</i>
Direction exécutive et administration					
Effectif approuvé 2018/19	20	31	—	4	55
Effectif proposé 2019/20	20	31	—	4	55
Section des avantages et des états de paie					
Effectif approuvé 2018/19	36	74	—	—	110
Effectif proposé 2019/20	38	66	—	—	104
Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité					
Effectif approuvé 2018/19	19	59	—	—	78
Effectif proposé 2019/20	16	46	—	—	62
Section des services aux clients et gestion du savoir					
Effectif approuvé 2018/19	5	25	—	2	32
Effectif proposé 2019/20	5	25	—	2	32
Section des services financiers et du contrôle de conformité					
Effectif approuvé 2018/19	26	65	—	—	91
Effectif proposé 2019/20	27	84	—	—	111
Service régional des technologies					
Effectif approuvé 2018/19	13	9	—	—	22
Effectif proposé 2019/20	13	9	—	—	22
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements					
Effectif approuvé 2018/19	12	6	—	—	18
Effectif proposé 2019/20	12	6	—	—	18
Total					
Effectif approuvé 2018/19	131	269	—	6	406
Effectif proposé 2019/20	131	267	—	6	404
Variation nette	-	(2)	—	—	(2)

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

^b Administrateurs et agents des services généraux

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

I. Mandat et résultats attendus

A. Vue d'ensemble

1. Le Centre de services régional d'Entebbe, 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. Dans sa résolution 72/286, elle a approuvé le budget du Centre pour l'exercice 2018/19 et décidé d'examiner la question du financement du Centre à sa soixante-treizième session.

2. Le Centre fournit 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, notamment pour ce qui est des ressources humaines, des finances, du transport multimodal et du contrôle y relatif, du transport de personnel et de marchandises ainsi que des technologies de l'information et des communications. Grâce à l'intégration, à la spécialisation, à l'uniformisation et à la reconfiguration des processus, la centralisation de ces fonctions permet d'en accroître l'efficacité.

3. Le Centre dessert actuellement huit opérations de maintien de la paix (missions de maintien de la paix et opérations d'appui) et six missions politiques spéciales, à savoir :

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

b) Les sept missions politiques spéciales ci-après : le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine (BNUUA), le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, le Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale (BRENUAC), le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée et la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM).

4. Dans sa résolution 2444 (2018), le Conseil de sécurité a décidé de mettre fin au mandat du Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée à compter du 16 décembre 2018, ce qui a fait passer le nombre de missions politiques spéciales clientes du Centre de sept à six entre 2018 et 2019.

5. Depuis novembre 2016, le Centre fournit également des services liés aux états de paie du personnel recruté sur le plan national et des agents en tenue à d'autres missions déployées en Afrique, à savoir la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL) – jusqu'en juin 2018, date à laquelle celle-ci a cessé ses activités –, la Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL), le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), la

Commission mixte Cameroun-Nigéria et le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS).

6. Pour l'exercice 2019/20, il est proposé que le Centre étende l'ensemble de ses gammes de services aux missions politiques spéciales basées en Afrique qui n'en bénéficient que partiellement à l'heure actuelle, à savoir le BINUGBIS, la MANUL, l'UNOWAS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria. Par conséquent, pour l'exercice 2019/20, on s'attend à ce que le nombre de missions clientes du Centre bénéficiant d'une offre complète de services d'appui administratif passe de 14 à 18 (8 opérations de maintien de la paix et 10 missions politiques spéciales).

7. Au cours de l'exercice budgétaire à l'étude, le Centre fournira aux missions clientes des services rationnels et rapides, exécutant les grands produits présentés dans les tableaux ci-après. Les réalisations escomptées permettront d'atteindre l'objectif du Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire. Les effectifs du Centre ont été répartis par gamme de services. La variation des effectifs par rapport au budget approuvé pour 2018/19 est analysée au niveau de chaque domaine d'activité.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

8. Au cours de l'exercice 2019/20, le Centre, qui continuera de mettre en œuvre sa stratégie tout en partageant la détermination du Secrétaire général à améliorer l'aptitude de l'Organisation des Nations Unies à s'acquitter des mandats qui lui sont confiés, entend :

a) Continuer d'améliorer la qualité de ses services et renforcer ainsi ses relations et son dialogue avec les clients ;

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

c) Se doter d'une stratégie de gestion du personnel à long terme qui mette davantage l'accent sur le renforcement des capacités, notamment en faisant fond sur les mesures de réforme de la gestion, améliorer la transparence, accentuer le principe de responsabilité et renforcer le système de gestion de la performance afin d'accroître la productivité ;

d) Revoir son plan de continuité des opérations, en mettant l'accent sur l'évaluation des risques et la planification des interventions d'urgence ;

e) Préciser le dispositif de modulation des ressources qu'il utilise pour déterminer ses besoins en personnel, conformément aux recommandations formulées par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/72/789/Add.9, par. 18) et par l'Assemblée générale dans sa résolution 72/286.

9. En 2019/20, le Centre continuera de fournir à ses missions clientes des services concernant les ressources humaines, les voyages, les finances, le transport et le contrôle des mouvements, le transport de personnel et de marchandises ainsi que les technologies de l'information et des communications. Pour étayer le dispositif de prestation de services centralisée, il entend notamment :

a) Proposer des services de traitement administratif qui soient méthodiques et de qualité à toutes les missions clientes ;

b) Exploiter et mettre à la disposition des missions basées en Afrique des services informatiques novateurs, au moyen de pratiques et technologies d'avant-garde, et veiller à ce que les normes, les politiques et les activités concernant les

services fournis aux missions soient conçues et exécutées de façon uniforme, conformément à la stratégie Informatique et communications ;

c) Mettre en place un dispositif de coopération logistique qui permette aux missions basées en Afrique de l'Est et en Afrique centrale de tirer parti de leur proximité géographique.

Organigramme du Centre de services régional d'Entebbe

10. En 2019/20, le Centre gardera la configuration mise en place durant l'exercice 2018/19 à la suite du remaniement de l'organigramme approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution 72/286. Ce modèle opérationnel de services partagés, plus conséquent et conforme aux meilleures pratiques, devrait produire des effets avantageux et durables au fur et à mesure que le Centre met en place des dispositifs lui permettant de quantifier précisément la performance, de rendre compte clairement des résultats et de mettre davantage l'accent sur le client. En particulier, le Centre continuera de fournir ses services par l'intermédiaire des quatre sections suivantes :

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

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

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

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

11. Les fonctions d'appui resteront rattachées au Bureau du Chef. Les bureaux chargés de l'appui continueront de relever du Service régional de l'informatique et des communications, qu'il est proposé de renommer Service régional des technologies, et du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements.

12. Conformément aux orientations concernant les structures d'appui aux missions formulées en septembre 2017 par le Secrétaire général adjoint du Département de l'appui aux missions, devenu depuis le Département de l'appui opérationnel, les sections chargées de l'informatique ont été transformées en sections ou services des technologies. Il a été décidé que les missions auraient deux cycles budgétaires pour passer au nouveau dispositif d'appui aux missions. Par conséquent, il est proposé de changer le nom officiel du Service régional de l'informatique et des communications en Service régional des technologies au cours de l'exercice 2019/20.

13. Le remaniement de l'organigramme, tel qu'approuvé pour l'exercice 2018/19, a permis au Centre d'harmoniser les services qu'il rend et de les assurer de façon plus rapide, cohérente et rationnelle, mais il a également rendu nécessaire une modification de la répartition des effectifs entre les différentes gammes de services, qui est présentée au tableau 4. En 2019/20, il est proposé que le Centre conserve cet organigramme. Cependant, eu égard au nombre d'opérations prévues pour l'exercice 2019/20, des transferts de postes entre gammes de services sont proposés sur la base du dispositif révisé de modulation des ressources, qui tient compte de facteurs tels que la liquidation de la MINUAD, la réduction des effectifs de la MONUSCO, l'ajout de quatre missions clientes et l'augmentation des effectifs du BANUS et de la FISNUA.

14. Du fait de la variation des effectifs des missions clientes, qui a un effet direct sur le nombre d'opérations et donc sur les besoins en effectifs du Centre, il est proposé de réduire le nombre de postes affectés aux gammes de services Avantages et états de paie et Voyages et demandes de remboursement et d'augmenter celui de la gamme Services financiers et contrôle de conformité. Il est à noter de plus que la charge de travail de la gamme Services financiers et contrôle de conformité est davantage fonction du nombre de missions clientes que de l'importance des effectifs de ces dernières. Or, il est prévu que cette gamme soit proposée à quatre missions clientes supplémentaires en 2019/20 et que le Centre assume nombre des fonctions administratives et financières résiduelles pour le compte des missions en phase de réduction des effectifs ou de fermeture, y compris après la fin de leur mandat. De plus, il continuera d'exercer des fonctions financières résiduelles pour la MINUL et l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI), qui se sont terminées lors d'exercices budgétaires antérieurs.

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

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

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

Catégorie	Services	Missions
Tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages), pour l'ensemble du personnel	- Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d'arrivée et de départ, gestion des offres, assistance en matière de voyages, émission du billet d'avion et traitement des primes d'affectation, des primes de réinstallation, des paiements hors cycle et des prestations à la cessation de service - Avantages et états de paie : traitement des indemnités et demandes de remboursement du personnel recruté sur le plan international, gestion des droits à congé, des indemnités pour charges de famille, de l'installation des personnes à charge, des allocations-logement et des retenues, des autres prestations, des prolongations de contrat et des demandes de voyage et suivi du temps de travail et des présences en vue de l'établissement des droits à un congé de détente et à un voyage autorisé au titre des avantages du personnel - Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité : traitement des prestations sous forme de montant forfaitaire, examen des propositions de prix, émission des billets, gestion des avances sur indemnité journalière de subsistance et traitement des demandes	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre de services régional lui-même et d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe (Service intégré de formation, Bureau des services de contrôle interne et Bureau régional d'achat)

	de remboursement des frais de voyage et des notes de frais	
	• Information financière : rapprochement bancaire, traitement des avis de remboursement et de décaissement, tenue à jour du grand livre, établissement de rapports financiers mensuels et de fin d'exercice, gestion des demandes de remboursement de la TVA et des droits d'accise, comptabilisation des immobilisations en cours, coordination des activités de liquidation concernant les fonctions résiduelles transférées au Centre de services régional, application de contrôles internes et de contrôles de conformité, traitement des demandes d'indemnisation présentées par des tiers, attribution des droits d'accès à Umoja, opérations de caisse et paiement des fournisseurs	
Indemnité pour frais d'études et paiements hors cycle, pour le personnel recruté sur le plan international	• Indemnités 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	• Versement des indemnités mensuelles de subsistance, des avances et des montants finaux dus au personnel en tenue, ainsi que des indemnités journalières et des indemnités de permission des contingents • Gestion des états de paie, des avances de traitement, des états relatifs aux pensions, des prestations à la cessation de service et des paiements hors cycle pour le personnel recruté sur le plan national	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Établissement du budget et préparation des rapports sur son exécution	• Établissement des feuilles de coûts, des explications relatives aux variations et de l'aperçu du budget ; maîtrise des coûts ainsi que contrôle et certification des dépenses	Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs
Appui aux clients	• Gestion des demandes iNeed et du centre d'appels	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Centre régional de formation et de conférences	• Gestion des installations de formation et de conférence, appui technique et administratif lors des formations et des conférences, transport et reproduction du matériel pédagogique	Toutes les missions déployées en Afrique, toutes les entités du Secrétariat et, selon les besoins, toutes les autres entités

Service régional des technologies	• Facturation téléphonique sur le plan régional et appui opérationnel	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements	• Coordination des mouvements de personnel et de marchandises sur le plan régional ou ponctuels, et gestion de la chaîne d'approvisionnement	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même

Initiatives et appui

17. Il est également prévu que le Centre prête son concours aux activités de retrait de la MINUAD au cours de l'exercice 2019/20. En coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi, il entend établir un plan de reprise progressive des attributions de la Mission en matière de gestion des finances et d'administration du personnel. Compte tenu du retrait de la MINUAD, prévu le 30 juin 2020 en application de la résolution [2429 \(2018\)](#) du Conseil de sécurité, on peut s'attendre vers la fin du mandat de cette opération à une montée en flèche du nombre d'activités résiduelles, notamment pour ce qui est du traitement des prestations à la cessation de service et des demandes de paiement présentées par des tiers ainsi que de la mise à jour des états financiers pour 2019/20.

18. Le Centre continuera de resserrer les liens avec les missions clientes grâce à sa gamme Services aux clients. Il continuera de donner la priorité aux clients, en faisant fond sur ses outils de gestion de la relation client, à savoir le progiciel iNeed, le système de gestion des appels, les enquêtes de satisfaction client et les visites dans les missions. Grâce au progiciel iNeed, accessible en libre-service, les clients établissent leur demande en fonction de la catégorie de personnel et la gamme de services requise, ce qui permet au Centre – qui dessert actuellement quelque 18 000 agents – de les répartir et de contrôler la suite qui y est donnée au moyen d'un dispositif permanent conçu à cet effet.

19. Le Centre entend poursuivre les efforts engagés par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway en matière de contrôle interne, afin de contribuer aux activités y relatives et de mieux orienter les prochaines phases de l'évaluation active du risque de fraude.

20. Dans le cadre de l'action qu'il mène pour améliorer la gestion du parc de véhicules, le Centre entend réétudier la composition de celui-ci, par l'intermédiaire du comité des dotations en véhicules, en vue de l'adapter à ses besoins opérationnels.

21. La continuité des opérations demeure indissociable des activités du Centre. Il est dès lors indispensable que le Centre conserve une proportion adéquate de fonctionnaires expérimentés possédant une bonne connaissance de la structure organisationnelle et des règles, règlements et politiques relatifs aux ressources humaines et aux finances pour continuer de fournir des services rapides, efficaces et rationnels en la matière à quelque 18 000 personnes et 4 000 fournisseurs, tout en maintenant la qualité de ces services. En ce qui concerne la transformation des postes, l'Assemblée générale s'est félicitée, dans sa résolution [72/286](#), de la transformation d'un certain nombre de postes d'agent du Service mobile en postes soumis à recrutement national et elle a prié instamment le Secrétaire général de continuer à mettre en œuvre le plan de transformation. Le Centre, qui continue de suivre cette question de près, a indiqué dans son précédent projet de budget ([A/72/777](#), par. 19) qu'il ne pouvait à la fois poursuivre l'exécution du plan de transformation et répondre à ses besoins opérationnels. Or, la situation n'a pas changé. La viabilité du plan de transformation est largement tributaire des conclusions que l'Assemblée tirera de son examen du dispositif de prestation de services centralisée, ce qui signifie que le Centre ne saurait prédire avec un degré de certitude raisonnable l'évolution future de sa structure et de ses modalités

opérationnelles. On notera également que le volume des prestations offertes devrait augmenter en 2019/20 car le Centre comptera 18 missions clientes, contre 14 actuellement ; de plus, il lui faudra assumer des fonctions administratives supplémentaires pour le compte des opérations soit terminées soit en phase de liquidation ou de réduction des effectifs (MINUL, ONUCI et MINUAD), ce qui fera augmenter sa charge de travail pendant deux à trois ans. Par conséquent, faute d'informations fiables, les changements proposés en matière d'effectifs pour l'exercice 2019/20 sont fondés sur des estimations prudentes.

22. Pour 2019/20, le Centre continuera de s'employer à motiver et à dynamiser son personnel, l'objectif étant d'améliorer la performance opérationnelle et d'accroître la satisfaction des clients. Soucieux d'améliorer la qualité des services fournis, il proposera des formations sanctionnées par des certificats reconnus en matière de finances, voyages et ressources humaines, et il assurera une formation continue à la gestion de la relation client.

23. Par ailleurs, on s'attend, sous réserve de l'approbation par l'Assemblée générale du dispositif de prestation de services centralisée proposé par le Secrétaire général dans son rapport publié sous la cote [A/73/706](#), que les dispositions qu'il renferme aient des effets sur le Centre à partir du troisième trimestre 2020. En tant que principal centre de services partagés de l'Organisation, le Centre, qui dessert toutes les opérations de maintien de la paix et missions politiques spéciales basées en Afrique, continuera de s'adapter et de s'employer à améliorer la qualité de ses services en tenant compte des enseignements tirés de son expérience. À cette fin, il entend :

- a) Continuer d'améliorer la prestation de services et répondre aux attentes des clients en simplifiant et en regroupant les processus administratifs de bout en bout ;
- b) Atteindre les objectifs de réalisation attendue et fixer des indicateurs clefs de performance qui permettent d'accorder stratégie au cadre de gestion de la performance et aux attentes des clients ;
- c) Asseoir sa position en tant que meilleur centre de services partagés de l'Organisation en continuant de s'adapter aux mesures de réforme de la gestion engagées par le Secrétaire général.

Gestion de l'environnement

24. En 2019/20, le Centre continuera de mettre en place le système électronique de stockage de données. Les documents sur support papier ne seront conservés que s'il s'agit de documents officiels dont il faut garder une version imprimée, selon les directives sur la gestion des dossiers (voir [ST/SGB/2007/5](#)).

25. Dans le cadre de ses activités, le Centre poursuivra de plus l'exécution de la stratégie environnementale du Département de l'appui opérationnel concernant les missions, y compris la mise en service du système électronique de stockage de données pour ces dernières. Il est à noter à ce sujet que, durant l'exercice 2018/19, le Centre a entrepris notamment de planter des arbres pour verdir les espaces du complexe où il est situé, initiative qui devrait se poursuivre en 2019/20. Il est également prévu de moderniser le système de surveillance à distance des infrastructures afin d'amenuiser l'empreinte écologique. Ceci devrait réduire le nombre des opérations de maintenance corrective du matériel électrique et mécanique en place, et d'améliorer le temps de disponibilité et la protection du système.

26. Sous la supervision de la Section de l'environnement (Département de l'appui opérationnel) et du Groupe de l'appui technique à la gestion de l'environnement (Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi), et en partenariat avec le Programme des Nations Unies pour l'environnement, le Service régional des technologies contribuera à explorer les avantages potentiels

des initiatives environnementales régionales, y compris les moyens d'exploiter les sources d'énergie renouvelables.

Structure de gouvernance

27. Conformément à la résolution [69/307](#) de l'Assemblée générale, la structure de gouvernance du Centre a été actualisée afin de mettre l'accent sur le contrôle stratégique exercé par les hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, le chef du Centre étant chargé d'en assurer la gestion courante. Désormais, la structure de gouvernance comprend un comité directeur, qui est dirigé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui et supervise les activités du Centre ainsi que du Bureau d'appui commun de Koweït. La composition du Comité a également été remaniée : les membres, en petit nombre mais choisis de manière à être représentatifs, axent leurs travaux sur les responsabilités des deux entités en matière de gouvernance et de supervision. Le Comité se réunit régulièrement pour évaluer les résultats obtenus, donner des orientations et prendre des décisions sur les questions clefs concernant le Centre et le Bureau, conformément au mandat qui lui a été confié et qui garantit la séparation des tâches entre lui-même et le Conseil des clients de chacune des deux entités.

Service régional des technologies

28. S'agissant de son propre plan stratégique, de la stratégie relative à la sécurité informatique à l'échelle de l'Organisation et de l'application des normes de sécurité informatique, en 2019/20, le Service régional des technologies accordera la priorité à la sécurité de l'information ; il s'emploiera à mieux former les utilisateurs aux problèmes qu'elle pose ; il veillera à l'exécution du plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat afin de protéger les données et les ressources informatiques de l'Organisation ; il prêtera son concours à l'exécution des plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre ; enfin, il coopèrera étroitement avec les missions clientes pour superviser les activités relatives à la cybersécurité, à la gouvernance et au contrôle des risques ainsi qu'à la conformité aux normes. Le plan d'action ci-dessus – que le Secrétaire général a présenté dans son rapport sur l'informatique et les communications à l'Organisation des Nations Unies ([A/69/517](#)) faisant suite aux recommandations que le Comité des commissaires aux comptes a formulées dans son rapport sur la manière dont les questions relatives à l'informatique et aux communications sont traitées au Secrétariat – a été approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution [67/254](#). Par ailleurs, le Service continuera d'évaluer ses propres plans d'acquisition, notamment concernant le remplacement du matériel informatique, afin d'en déterminer l'ordre de priorité en conséquence.

29. Au cours de l'exercice 2019/20, le Service continuera de prêter concours à l'exécution de la stratégie relative à la sécurité informatique, et à cet effet, il étudiera les moyens d'optimiser les opérations essentielles liées aux technologies de l'information et des communications dans les missions, il fournira des solutions fondées sur la valeur destinées à améliorer les opérations des missions, il assurera, par l'intermédiaire de l'École des transmissions militaires des Nations Unies, des services ayant un effet multiplicateur sur les forces, il exploitera des technologies nouvelles et novatrices aux fins de la protection des forces et de l'appréciation de la situation, il renforcera la sécurité des missions, il aidera les missions à réduire leur empreinte environnementale par des moyens technologiques, et il organisera des stages de formation allant dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique. Il prêtera les services suivants :

a) Facturation téléphonique sur le plan régional : coordination des paiements aux fournisseurs et recouvrement des coûts via internet ;

b) Formation régionale aux technologies de l'information et des communications, en concertation avec la Base de soutien logistique de Brindisi et le Centre régional de formation et de conférences ;

c) Appui technique destiné à l'École, en partenariat avec les États Membres et en concertation avec le Bureau de l'informatique et des communications ;

d) Mise en service de progiciels intégrés dans la région, notamment des progiciels intégrés d'arrière-plan, ainsi que des solutions en matière de formation et de services essentiels ;

e) Réalisation d'études à l'échelle régionale concernant l'application des normes relatives à la sécurité informatique et aux technologies de l'information et des communications ;

f) Gestion de projets régionaux : mise à l'essai d'un système de télécommunications par satellite à orbite moyenne offrant une connexion économique à large bande et à faible latence en tous lieux, et comparaison avec un système de transmission par fibre ; fourniture de services de mobilité point-multipoints aux fins de la continuité des activités ; amélioration de la sécurité physique, de la connaissance de la situation et de la protection des forces au moyen de systèmes de contrôle d'accès et de surveillance aérienne ; et développement des communications grâce à l'interopérabilité des moyens ;

g) Exploitation du laboratoire de simulation et d'expérimentation : mise à l'essai de services et de produits techniques dans un environnement sûr quasiment semblable à celui dans lequel opèrent les missions de la région.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

30. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a pour objet de centraliser, d'intégrer et d'optimiser les services relatifs aux transports et aux mouvements offerts aux missions clientes présentes en Afrique de l'Est et en Afrique centrale, en collaboration avec ces dernières. Il a notamment mis en application la planification intégrée des mouvements dans le cadre de la relève des contingents, ce qui a permis de réduire le nombre de trajets à vide et d'affréter le moins possible d'appareils pour une courte durée. Il est chargé par ailleurs de prêter concours aux moyens aériens régionaux, à la manutention au sol et à l'obtention des autorisations de survol et d'atterrissage.

Dispositif de modulation des ressources

31. Comme demandé par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#) et [A/72/789/Add.9](#)) et approuvé par l'Assemblée générale dans sa résolution [72/286](#), le Centre de services régional d'Entebbe a révisé le dispositif de modulation des ressources.

32. Dans sa version initiale, le dispositif de modulation des ressources reposait sur les grands principes suivants :

a) Il prenait en compte trois catégories de personnel : le personnel recruté sur le plan international, le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue ;

b) Il reposait sur le nombre de postes financés dans l'ensemble des missions clientes, étant donné que la charge de travail du Centre est fonction de l'effectif des missions ;

c) Un système de pondération, selon lequel un coefficient était appliqué au nombre de postes financés dans l'ensemble des missions clientes, servait à déterminer le nombre de fonctionnaires requis pour assurer la prestation des services concernant les différentes catégories de personnel visées (coefficient

retenu : 1 pour le personnel recruté sur le plan international, 0,4 pour le personnel recruté sur le plan national et 0,4 pour le personnel en tenue) ;

d) Un coefficient d'ajustement était appliqué pour déterminer le nombre de personnes pour lesquelles chaque fonctionnaire du Centre était en mesure d'assurer des services de traitement administratif de base, et partant d'estimer les moyens dont le Centre avait besoin.

33. Le dispositif proposé pour l'exercice 2019/20 est exclusivement axé sur les activités de traitement administratif du Centre 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 2019/20, pour l'ensemble des missions clientes.

34. Ce dispositif prend essentiellement en compte les principaux éléments des coûts de transaction et de la fourniture directe de services par la Section des avantages et des états de paie et la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, à l'exclusion des bureaux des chefs concernés. Sont par ailleurs exclus la composante Direction exécutive et administration, le Groupe de l'appui aux clients, le Service régional des technologies et le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, car les services fournis par ces entités ne relèvent pas du traitement : ils sont d'ordre stratégique ou administratif et ils sont techniquement spécialisés.

35. Les effectifs demandés pour la composante Direction exécutive et administration (inchangés), permettront au Centre de s'acquitter de ses tâches, indépendamment de la fluctuation du nombre de personnes desservies dans l'ensemble des missions clientes. Les postes demandés pour le Groupe de l'appui aux clients demeurent eux aussi les mêmes que ceux approuvés à l'occasion de la création de cette section en 2018/19 ; ils seront toutefois réexaminés une fois que toutes les attributions de la Section se seront concrétisées.

36. Les services assurés par le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et par le Service régional des technologies ne présentent, pour l'essentiel, aucune caractéristique commune avec les gammes de services en matière d'administration du personnel et de finances. Les travaux menés pour développer une formule intégrant ces deux entités ont montré qu'il serait plus efficace de retenir une formule fondée sur des activités comparables (gestion des transports et services liés à l'informatique et aux communications, respectivement). Étant donné que les dispositifs de prestation de services retenus pour ce type d'activités sont très différents, il est recommandé que les effectifs du Centre de contrôle soient déterminés par le Département de l'appui opérationnel ; ceux du Service régional, pour leur part, seront fonction des changements résultant de la fusion entre le Bureau de l'informatique et des communications et la Division de l'informatique et des communications par suite des mesures de réforme de la gestion.

37. Au cours de l'année civile 2019, le Bureau de l'informatique et des communications examinera les cadres stratégiques régionaux pour l'Afrique. Compte tenu de l'augmentation prévue du nombre des missions clientes et des dispositions du cadre stratégique relatif aux centres technologiques régionaux que le Bureau a établi aux fins de l'appui technique à prêter aux bureaux hors Siège et aux commissions économiques régionales, il convient de mettre au point un nouveau dispositif de modulation des ressources qui prendra en compte les avantages qu'offrent les nouvelles applications exploitées au Secrétariat, telles que la suite Microsoft Office 365, les services en nuage et les technologies essentielles à la protection de la vie humaine et des biens dans le cadre du maintien de la paix.

Méthode de modulation

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

a) Tâches exécutées par le Centre pour les missions clientes. Au cours de l'exercice 2019/20, le Centre devrait assurer la totalité des gammes de services ayant trait aux tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages) pour l'ensemble des 18 missions clientes. Il a donc entrepris d'examiner en profondeur tous les services correspondant aux différentes gammes ; il a classé puis passé en revue les moyens de déterminer si les services étaient de nature dynamique (c'est-à-dire, s'ils variaient en fonction des changements dans les missions clientes, notamment du point de vue des effectifs desservis) ou statique (c'est-à-dire fournis périodiquement, par exemple, par mois, par trimestre ou par an). Aux fins du classement, il a pris en compte les facteurs et les variables qui déterminaient chaque tâche : nombre de missions clientes desservies, importance des effectifs de ces dernières ou encore nombre de personnes d'une mission cliente donnée par catégorie de fonctionnaire (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue) ;

b) Nombre de missions clientes recevant l'ensemble des gammes de services, l'accent étant mis sur le nombre de personnes desservies directement par le Centre, comme l'indique le tableau 2. La diminution de ce dernier chiffre, découlant du retrait des effectifs et des moyens de la MONUSCO et de la MINUAD, devrait être contrebalancée par une certaine augmentation des effectifs du BANUS et de la FISNUA, mais aussi par l'alourdissement de la charge de travail du fait que quatre missions jusqu'ici partiellement desservies – BINUGBIS, MANUL, UNOWAS et Commission mixte Cameroun-Nigéria – devraient désormais l'être entièrement. Dans les autres missions clientes, la situation devrait demeurer inchangée. La variation prévue du tableau d'effectifs des missions clientes appliquée au dispositif de modulation des ressources produira le coefficient d'ajustement à retenir pour estimer fidèlement les ressources nécessaires pour l'exercice 2019/20 ;

Tableau 2
Missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe

Exercice budgétaire		2017/18	2018/19	2019/20	
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	Variation (pourcentage)
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
MINUSCA	Personnel recruté sur le plan international ^a	798	704	721	(9,6)
	Personnel recruté sur le plan national ^a	695	610	616	(11,4)
	Personnel en tenue ^b	988	988	988	—
	Total	2 481	2 302	2 325	(6,3)
MONUSCO	Personnel recruté sur le plan international	893	934	780	(12,7)
	Personnel recruté sur le plan national	2 564	2 252	1 725	(32,7)
	Personnel en tenue	1 265	1 141	1 141	(9,8)
	Total	4 722	4 327	3 646	(22,8)

<i>Exercice budgétaire</i>		<i>2017/18</i>	<i>2018/19</i>	<i>2019/20</i>	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4) = (3-1)/1</i>
MINUAD	Personnel recruté sur le plan international	728	641	481	(33,9)
	Personnel recruté sur le plan national	1 900	1 627	839	(55,8)
	Personnel en tenue	2 103	1 553	944	(55,1)
	Total	4 731	3 821	2 264	(52,1)
FISNUA	Personnel recruté sur le plan international	161	162	163	1,2
	Personnel recruté sur le plan national	89	86	86	(3,4)
	Personnel en tenue	430	430	528	22,8
	Total	680	678	777	14,3
MINUSS	Personnel recruté sur le plan international	953	951	951	(0,2)
	Personnel recruté sur le plan national	1 464	1 436	1 436	(1,9)
	Personnel en tenue	1 454	1 454	1 454	—
	Total	3 871	3 841	3 841	(0,8)
BANUS	Personnel recruté sur le plan international	344	350	370	7,6
	Personnel recruté sur le plan national	189	189	189	—
	Personnel en tenue	126	206	246	95,2
	Total	659	745	805	22,2
MINUSMA	Personnel recruté sur le plan international	808	812	820	1,5
	Personnel recruté sur le plan national	898	898	904	0,7
	Personnel en tenue	821	860	895	9,0
	Total	2 527	2 570	2 619	3,6
MINURSO	Personnel recruté sur le plan international	83	82	82	(1,2)
	Personnel recruté sur le plan national	167	163	163	(2,4)
	Personnel en tenue	247	247	247	—
	Total	497	492	492	(1,0)
MANUSOM	Personnel recruté sur le plan international	161	183	183	13,7
	Personnel recruté sur le plan national	112	129	129	15,2
	Personnel en tenue	36	36	36	—
	Total	309	348	348	12,6

<i>Exercice budgétaire</i>		<i>2017/18</i>	<i>2018/19</i>	<i>2019/20</i>	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)=(3-1)/1</i>
Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée ^c	Personnel recruté sur le plan international	2	2	—	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	5	5	—	(100,0)
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	7	7	—	(100,0)
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	Personnel recruté sur le plan international	19	19	19	—
	Personnel recruté sur le plan national	7	8	8	14,3
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	26	27	27	3,8
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi	Personnel recruté sur le plan international	24	23	23	(4,2)
	Personnel recruté sur le plan national	7	7	7	—
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	31	30	30	(3,2)
BRENUAC	Personnel recruté sur le plan international	29	29	29	—
	Personnel recruté sur le plan national	12	12	12	—
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	41	41	41	—
BNUUA	Personnel recruté sur le plan international	40	40	40	—
	Personnel recruté sur le plan national	16	16	16	—
	Personnel en tenue	—	—	—	—
	Total	56	56	56	—
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud	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	—
BINUGBIS ^d	Personnel recruté sur le plan international	63	58	58	(7,9)
	Personnel recruté sur le plan national	68	67	67	(1,5)
	Personnel en tenue	18	18	18	—
	Total	149	143	143	(4,0)

Exercice budgétaire		2017/18	2018/19	2019/20	
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	Variation (pourcentage)
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
MANUL ^d	Personnel recruté sur le plan international	198	210	210	6,1
	Personnel recruté sur le plan national	75	98	98	30,7
	Personnel en tenue	7	7	7	–
	Total	280	315	315	12,5
UNOWAS ^d	Personnel recruté sur le plan international	38	38	38	–
	Personnel recruté sur le plan national	25	25	25	–
	Personnel en tenue	2	2	2	–
	Total	65	65	65	–
CMCN ^d	Personnel recruté sur le plan international	10	9	9	(10,0)
	Personnel recruté sur le plan national	2	2	2	–
	Personnel en tenue	1	1	1	–
	Total	13	12	12	(7,7)
Toutes les missions					
	Personnel recruté sur le plan international	5 048	4 937	4 982	(1)
	Personnel recruté sur le plan national	8 129	7 442	6 326	(22)
	Personnel en tenue	7 470	6 915	6 507	(13)
	Total	20 647	19 294	17 815	(14)

Abréviations : BANUS : Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie ; 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 ; CMCN : Commission mixte Cameroun-Nigéria ; FISNUA : Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei ; MANUL : Mission d'appui des Nations Unies en Libye ; MANUSOM : Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie ; MINUAD : Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour ; MINURSO : Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental ; 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 ; 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.

^a Le personnel recruté sur les plans international et national comprend les titulaires des postes et postes temporaires approuvés des catégories suivantes : administrateurs, agents du Service mobile, agents des services généraux, et administrateurs recrutés sur le plan national.

^b Observateurs militaires, membres de la police des Nations Unies, conseillers militaires, officiers d'état-major et personnel fourni par des gouvernements.

^c Le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée ne figure pas sur la liste des missions clientes pour 2019/20.

^d Ne sont pas prises en compte dans les totaux pour 2017/18 les missions suivantes : Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel, Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau, Commission mixte Cameroun-Nigéria et Mission d'appui des Nations Unies en Libye.

c) Calcul des coefficients d'ajustement. Le calcul de ces coefficients repose sur la variation des effectifs des 18 missions clientes, par catégorie de personnel, entre l'exercice 2017/18 et l'exercice 2019/20. Le chiffre obtenu est appliqué au volume effectif des opérations de l'exercice 2017/18 (exercice de référence) pour déterminer le volume prévu pour l'exercice 2019/20. Les coefficients obtenus sont ventilés au tableau 3.

Tableau 3

Coefficients d'ajustement du dispositif de modulation des ressources

ID	Description du coefficient d'ajustement	Variation en pourcentage (2017/18-2019/20)	Coefficient d'ajustement (2019/20)
A	Ensemble du personnel	(14)	0,86
B	Personnel recruté sur le plan international uniquement	(1)	0,99
C	Personnel recruté sur le plan national uniquement	(22)	0,78
D	Personnel en tenue uniquement	(13)	0,87
E	Nombre de missions clientes	27	1,27
F	Nombre de missions clientes, y compris les missions liquidées	12	1,12
G	Nombre de missions de maintien de la paix clientes	–	1,00
X	Coefficient neutre	–	1,00

d) Prévisions concernant le volume des transactions. Elles reposent sur des données historiques, notamment le volume effectif des transactions déclarées (par exemple, dans le cadre de budgétisation axée sur les résultats pour l'exercice 2017/18, dans le rapport annuel sur les indicateurs clefs de performance et dans des compilations de données produites par le Centre à des fins internes). Le volume effectif est un paramètre utile parce qu'il constitue une base de comparaison fiable, contrairement aux données obtenues par extrapolation, par exemple à partir des résultats du premier trimestre de l'exercice 2018/19, qui peuvent être sujettes à caution du fait des fluctuations qui risquent d'intervenir au long de l'exercice. Le calcul du volume de transaction prévu par application du coefficient d'ajustement et du volume effectif de 2017/18 rend compte des gains d'efficacité que le Centre a réalisés grâce au regroupement des fonctions ; celui-ci, en effet, a permis de donner aux partenaires en matière de ressources humaines des droits d'accès aux fonctionnalités d'Umoja correspondant à la gamme de services, et de tirer ainsi parti des avantages de la mise en service de ce progiciel auprès du groupe 5 et de l'automatisation qui l'accompagne. Les gains d'efficacité continueront d'être constatés pour 2019/20 ;

e) Productivité. La durée moyenne pondérée (exprimée en minutes) de chaque opération effectuée par le Centre pour les missions clientes est obtenue par l'analyse de la charge de travail qu'exige l'exécution de celle-ci. Trois scénarios ont été retenus (charge normale, charge soutenue et charge élevée), associés à d'autres variables, telles que la durée moyenne de traitement par opération. Cette analyse a donné lieu à de très nombreuses consultations en interne. Dans l'ensemble, une approche ascendante est suivie pour estimer les effectifs nécessaires à l'exécution de chaque fonction, l'idée de base étant que la charge de travail du Centre varie selon la catégorie de personnel desservie, tandis que le temps de travail dépend des caractéristiques de chaque fonction. Le volume prévu dépend la plupart du temps du nombre des personnes desservies dans chaque mission, mais pas toujours. L'examen se déroule comme suit :

- i) Schématiser les processus pour chaque gamme de services, en se fondant sur le catalogue des services ;

- ii) Franchir l'une après l'autre les étapes définies dans la schématisation afin d'évaluer le temps nécessaire à l'exécution de chaque opération ;
- iii) Définir les scénarios et estimer le pourcentage d'opérations correspondant à chacun d'entre eux ;
- iv) Estimer le temps de travail en fonction du temps à consacrer à chaque étape ainsi que des trois scénarios ;
- v) Estimer l'équivalent plein temps en se fondant sur la durée de chaque opération et le volume des opérations effectuées.

Principes retenus pour le dispositif de modulation des ressources

39. Pour calculer l'équivalent plein temps requis pour chaque service, on a déterminé le volume total annuel en fonction de la durée moyenne de traitement par opération. On a ensuite divisé le temps total consacré aux opérations par le nombre de jours ouvrés par an (203 jours) et le nombre d'heures travaillées par jour (6 heures).

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

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

41. Le nombre d'heures travaillées est calculé en fonction des heures normales de travail (8 h 30 à 17 h 30, soit 8 heures) desquelles on déduit la pause déjeuner (une heure), soit sept heures de travail par jour. En outre, il faut tenir compte du temps requis pour les réunions, l'administration du personnel et la collaboration entre les diverses équipes (une heure). Il en résulte que le nombre total d'heures travaillées s'établit à 6, chiffre retenu pour le dispositif.

42. Le tableau de l'annexe III du présent rapport présente le volume des opérations, ainsi que le temps de travail moyen pondéré, exprimé en minutes, pour chaque opération et l'équivalent plein temps pour chaque gamme de services, avec indication de la nature dynamique ou statique de chaque service.

Résultats obtenus par application du dispositif de modulation des ressources

43. Les calculs fondés sur la méthode et les principes retenus pour le dispositif montrent que le nombre de postes demandés pour l'exercice 2019/20 doit s'établir à 268, contre 270 approuvés pour l'exercice 2018/19, soit une réduction globale de 2 postes. Il a été tenu compte du plan de liquidation de la MINUAD et de la réduction des effectifs de la MONUSCO, ainsi que de l'augmentation prévue de ceux de la FISNUA et du BANUS. A également été pris en considération le fait que le Centre desservira quatre nouvelles missions (BINUGBIS, MANUL, UNOWAS et Commission mixte Cameroun-Nigéria) et cessera d'assurer des services pour une autre (Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée).

Tableau 4

Résultats du dispositif de modulation des ressources

Gamme de services	2018/19	2019/20	2019/20
	Effectif autorisé	Effectif proposé	Variation
Administration des arrivées et des départs	24	19	(5)

Gamme de services	2018/19	2019/20	2019/20
	Effectif autorisé	Effectif proposé	Variation
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	34	28	(6)
Personnel recruté sur le plan national	26	28	2
Personnel en tenue	23	26	3
Voyages	28	30	2
Demandes de remboursement et d'indemnité	28	9	(19)
Indemnité pour frais d'études	19	20	1
Opérations de caisse	18	22	4
Fournisseurs	30	35	5
Contrôle interne	16	16	0
Comptabilité	24	35	11
Total	270	268	(2)

Variation des ressources financières demandées

44. Les prévisions de dépenses du Centre de services régional d'Entebbe pour l'exercice 2019/20 s'élèvent à 35 708 300 dollars, soit une augmentation de 4 269 400 dollars (13,6 %) par rapport aux crédits ouverts en 2018/19 (31 438 900 dollars). Cette augmentation s'explique principalement par des facteurs d'ordre technique : taux de vacance de postes retenus, traitements, frais d'entretien ou encore augmentation des ressources prévues dans le cadre du partage des coûts (remboursements à la MONUSCO). Aux fins du maintien des opérations de la Base d'appui d'Entebbe, qui abrite le Centre, il est proposé de ramener à 13 % le taux de vacance de postes du personnel recruté sur le plan international (contre 14,9 % en 2018/19), à 10 % celui des administrateurs recrutés sur le plan national (contre 19,4 % en 2018/19), à 10 % celui des agents des services généraux recrutés sur le plan national (contre 15 % en 2018/19), et de laisser inchangé celui des Volontaires des Nations Unies (10 %). L'augmentation des prévisions de dépenses est en partie compensée par la réduction nette de deux postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

45. Les principaux facteurs contribuant à l'augmentation des ressources demandées pour 2019/20 par rapport à 2018/19 sont présentés dans le tableau 5. On trouvera des explications supplémentaires à ce sujet au chapitre III du présent rapport.

Tableau 5
Principaux facteurs contribuant à la variation des ressources demandées entre les exercices 2018/19 et 2019/20

(En milliers de dollars des États-Unis)

Crédits ouverts en 2018/19	31 438,9
	<i>Montant</i>
Personnel civil	4 163,6
Personnel recruté sur le plan international	3 699,9
Personnel recruté sur le plan national	391,1
Volontaires des Nations Unies	8,6
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	64,0
Dépenses opérationnelles	105,8
Montant demandé pour 2019/20	35 708,3

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

46. La MONUSCO, propriétaire du site de la Base d'appui d'Entebbe, accorde un appui au Centre. Elle lui prête en particulier un certain nombre de services d'appui, moyennant remboursement des coûts, au titre d'un accord relatif aux opérations. Elle continuera d'assurer la coordination de la chaîne d'approvisionnement, la logistique et les mouvements, ainsi que la réception et l'inspection des biens. L'accord opérationnel concernant les services communs, fournis moyennant remboursement des coûts, a été révisé et devrait entrer en vigueur en 2019/20. La Section de l'appui aux achats continuera d'assurer toutes les opérations d'achat du Centre.

D. Partenariats et coordination avec l'équipe de pays

47. Le Centre continuera de faciliter la mise en place, à l'échelle du pays, du système de gestion de la sécurité des Nations Unies sous la direction du Département de la sûreté et de la sécurité, et il prêterait appui aux organismes, fonds et programmes des Nations Unies en mettant ses installations de formation à disposition, moyennant remboursement des coûts.

48. Le Centre continuera de participer aux travaux de l'équipe de pays des Nations Unies en Ouganda. De plus, il prévoit de tirer parti de la présence en Ouganda de nombreux organismes des Nations Unies, mettant ses installations de formation à leur disposition, moyennant remboursement, ce qui entre dans le cadre du plan de maintien des opérations du Centre régional de formation et de conférences à Entebbe. Enfin, en sa qualité de première entité des Nations Unies en Ouganda, le Centre a périodiquement des échanges avec le Ministère des affaires étrangères et le Ministère de la défense, en sa qualité d'intervenant en faveur du maintien de la paix dans la région et, d'une manière générale, en Afrique.

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

49. Pour l'exercice 2019/20, les cadres de budgétisation axée sur les résultats du Centre de services régional d'Entebbe, correspondant à l'organigramme du Centre, prennent en compte de manière détaillée les services proposés au titre des différentes gammes. La composante Appui du présent projet de budget comporte des indicateurs de performance et des objectifs présentés ci-après, qui visent à améliorer l'efficacité des opérations du Centre.

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

Bureau du Chef

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

1.1.1 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2017/18 : 16,4 % ; 2018/19 : 14,7 % ; 2019/20 : 13 %)

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil recruté sur le plan international (2017/18 : 44 % ; 2018/19 : ≥ 40 % ; 2019/20 : ≥ 40 %)

1.1.3 Nombre moyen de jours nécessaires à la sélection des candidats recrutés sur une liste de réserve pour les postes soumis à recrutement international de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2017/18 : 33,67 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures ; 2018/19 : ≤ 48 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures ; 2019/20 : ≤ 48 jours civils à partir de la publication des avis de vacance)

1.1.4 Nombre moyen de jours nécessaires à la sélection des candidats recrutés par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la date limite de dépôt des candidatures à la sélection des candidats, pour tous les postes soumis à recrutement international de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2017/18 : 197 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures ; 2018/19 : ≤ 90 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures ; 2019/20 : ≤ 90 jours ouvrables à partir de la publication des avis de vacance)

1.1.5 Score global sur le tableau de bord environnemental de l'Administration (2017/18 : 63 ; 2018/19 : 100 ; 2019/20 : 100)

1.1.6 Respect de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

1.1.7 Pourcentage de problèmes liés à l'informatique et aux communications réglés selon les délais fixés en fonction du degré de gravité (grave, moyennement grave, pas grave) (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : ≥ 85 % ; 2019/20 : ≥ 85 %)

1.1.8 Score global concernant l'indice de performance de l'Administration en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clefs de résultats (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : $\geq 1\ 800$; 2019/20 : $\geq 1\ 800$)

1.1.9 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2017/18 : 93 % ; 2018/19 : ≥ 98 % ; 2019/20 : ≥ 98 %)

1.1.10 Nombre de dossiers administratifs traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2017/18 : 24 874 ; 2018/19 : 11 912 ; 2019/20 : 11 912)

Produits

Amélioration des services

- Mise en œuvre du plan d'action pour l'environnement dans l'ensemble de la zone de la mission, conformément à la stratégie environnementale de l'Administration
- Appui à la mise en œuvre de la stratégie et du plan détaillé de gestion de la chaîne d'approvisionnement de l'Administration
- Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 18 missions clientes (huit opérations de maintien de la paix (missions de maintien de la paix et missions d'appui) et dix missions politiques spéciales)
- Mise en place d'un système de permanences pour fournir des services aux clients du Centre en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et les jours fériés de l'ONU

Audit, contrôle des risques et conformité

- Application d'ici à la fin de l'année (31 décembre), comme prévu, des recommandations formulées par le Bureau des services de contrôle interne et de toute autre recommandation non encore appliquée, formulée par le Comité des commissaires aux comptes au cours de l'exercice budgétaire précédent et acceptée par la Direction du Centre
- Mise en œuvre du dispositif général de lutte contre la fraude et la corruption conçu sur mesure par le Centre de services régional d'Entebbe, qui suppose notamment la rédaction d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de réduction et de traitement des risques

Budget, finances et communication de l'information

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 35 708 300 dollars
- Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional d'Entebbe et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public et aux Règlement financier et règles de gestion financière de l'ONU
- Mise en œuvre d'un dispositif de modulation des ressources afin de définir les effectifs nécessaires au Centre pour l'exercice 2019/20, en tenant compte, entre autres, des facteurs ayant trait au volume de travail et en envisageant des gains d'efficience

Services relatifs au personnel civil

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 404 civils (131 agents recrutés sur le plan international, 267 recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement du personnel, 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 : 316 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 77 membres du personnel civil)
- Appui au traitement de 83 demandes de voyage dans la zone de la mission et de 43 demandes de voyages en dehors de cette zone à des fins autres que la formation, ainsi qu'au traitement de 35 demandes de voyage à des fins de formation présentées par du personnel civil
- Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 6 000 participants issus de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

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

- Services d'entretien et de réparation portant sur une installation de la mission dans des locaux fournis par la MONUSCO au Centre de services régional à la Base d'appui d'Entebbe
- Fourniture de services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte phytosanitaire dans un site géré par la MONUSCO pour la Base d'appui d'Entebbe

Gestion du carburant

- Gestion de l'approvisionnement et du stockage de 293 400 litres de carburant (33 400 pour les transports terrestres et 260 000 pour les groupes électrogènes et d'autres installations) et de lubrifiants dans les points de distribution et les installations de stockage sur un site, assurée par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

- Fourniture de 473 radios portatives, de 20 radios mobiles pour véhicules et de 18 radios fixes, et fourniture de services d'appui connexe
- Fourniture de 473 ordinateurs et de 77 imprimantes pour un effectif moyen de 448 utilisateurs civils et en tenue, ainsi que de 162 appareils et 13 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexe et d'autres services communs

Services médicaux

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

Facteurs externes

Plusieurs facteurs peuvent influencer sur la capacité d'exécuter les produits prévus, notamment l'évolution des conditions de sécurité et de la situation politique, économique et humanitaire ; des phénomènes météorologiques non prévus dans les hypothèses budgétaires ; des cas de force majeure ; des modifications apportées au mandat au cours de l'exercice ; le non-respect par le Gouvernement du pays hôte des dispositions de l'accord sur le statut des forces/la mission ; des retards dans la signature par les États Membres des mémorandums d'accord et des lettres d'attribution concernant le déploiement du personnel en tenue et du matériel ; l'impossibilité d'obtenir toutes les autorisations nécessaires au recrutement de candidats sélectionnés à des postes de personnel civil ; des variations de taux de change imprévues dans le budget ; des variations de prix sur le marché local imprévues dans le budget.

Section des avantages et des états de paie

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

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Réalisations escomptées

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

Indicateurs de succès

2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 90 à 120 jours (2017/18 : 88 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 % ; 2019/20 : 98 %/100 %)

2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours (2017/18 : 97 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours (2017/18 : 96 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

2.1.4 Traitement des dossiers de cessation de service dans un délai de 30 jours ouvrables à partir du dernier jour de travail (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 98 %)

Produits

- Accomplissement des formalités d'arrivée pour 1 086 fonctionnaires internationaux (132 pour la MINUSCA, 146 pour la MONUSCO, 32 pour la MINUAD, 35 pour la FISNUA, 299 pour la MINUSS, 68 pour le BANUS, 198 pour la MINUSMA, 11 pour la MINURSO, 64 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 6 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 8 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 13 pour le BINUGBIS, 41 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS et 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 1 874 primes d'affectation (245 pour la MINUSCA, 319 pour la MONUSCO, 36 pour la MINUAD, 56 pour la FISNUA, 414 pour la MINUSS, 166 pour le BANUS, 306 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 89 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 22 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 36 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 35 pour le BINUGBIS, 66 pour la MANUL, 28 pour l'UNOWAS et 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 2 102 indemnités d'installation (214 pour la MINUSCA, 430 pour la MONUSCO, 34 pour la MINUAD, 61 pour la FISNUA, 357 pour la MINUSS, 198 pour le BANUS, 431 pour la MINUSMA, 31 pour la MINURSO, 119 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 22 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 32 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 37 pour le BINUGBIS, 80 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWAS et 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 942 dossiers de cessation de service (70 pour la MINUSCA, 161 pour la MONUSCO, 410 pour la MINUAD, 12 pour la FISNUA, 101 pour la MINUSS, 21 pour le BANUS, 83 pour la MINUSMA, 6 pour la MINURSO, 25 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 4 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 7 pour le BINUGBIS, 22 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

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 efficaces et performants relatifs aux ressources humaines

3.1.1 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2017/18 : 95 % ; 2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 99 %)

3.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2017/18 : 73 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de détente, congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2017/18 : 82 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

Produits

- Prorogation de 4 103 contrats de membres du personnel recrutés sur le plan international (572 pour la MINUSCA, 777 pour la MONUSCO, 204 pour la MINUAD, 122 pour la FISNUA, 859 pour la MINUSS, 223 pour le BANUS, 814 pour la MINUSMA, 45 pour la MINURSO, 159 pour la MANUSOM, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 27 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 52 pour le BINUGBIS, 167 pour la MANUL, 32 pour l'UNOWAS et 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Versements de prestations à 6 955 membres du personnel recrutés sur le plan international (655 pour la MINUSCA, 1 070 pour la MONUSCO, 316 pour la MINUAD, 145 pour la FISNUA, 2 368 pour la MINUSS, 336 pour le BANUS, 1 441 pour la MINUSMA, 28 pour la MINURSO, 133 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 36 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 19 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 76 pour le BINUGBIS, 245 pour la MANUL, 48 pour l'UNOWAS et 13 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 2 579 demandes de congé du personnel recruté sur le plan international (308 pour la MINUSCA, 299 pour la MONUSCO, 357 pour la MINUAD, 106 pour la FISNUA, 575 pour la MINUSS, 182 pour le BANUS, 457 pour la MINUSMA, 17 pour la MINURSO, 92 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 2 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 33 pour le BINUGBIS, 108 pour la MANUL, 21 pour l'UNOWAS et 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 20 215 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (3 224 pour la MINUSCA, 2 140 pour la MONUSCO, 1 183 pour la MINUAD, 740 pour la FISNUA, 4 592 pour la MINUSS, 1 688 pour le BANUS, 3 033 pour la MINUSMA, 301 pour la MINURSO, 1 877 pour la MANUSOM, 1 294 pour la MANUL et 143 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)

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 efficaces et performants relatifs aux ressources humaines

4.1.1 Traitement des prorogations de contrat avant la période consacrée aux états de paie (2017/18 : 99 % ; 2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 99 %)

4.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2017/18 : 95 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

4.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et

congé de maternité) dans un délai de 7 jours
(2017/18 : 99 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

4.1.4 Versement des traitements du personnel
avant la date limite mensuelle (2017/18 : 100 % ;
2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

4.1.5 Traitement des paiements finals dans un
délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail
du membre du personnel, à la fin de l'engagement
(2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ;
2019/20 : 90 %)

Produits

- Prorogation de 6 942 contrats pour le personnel sur le plan national (512 pour la MINUSCA, 2 206 pour la MONUSCO, 514 pour la MINUAD, 55 pour la FISNUA, 1 764 pour la MINUSS, 264 pour le BANUS, 1 162 pour la MINUSMA, 163 pour la MINURSO, 96 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 14 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 66 pour le BINUGBIS, 77 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 5 871 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (603 pour la MINUSCA, 812 pour la MONUSCO, 239 pour la MINUAD, 80 pour la FISNUA, 2 034 pour la MINUSS, 368 pour le BANUS, 1 358 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 145 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 42 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 51 pour le BINUGBIS, 60 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 1 774 demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) pour le personnel recruté sur le plan national (114 pour la MINUSCA, 285 pour la MONUSCO, 405 pour la MINUAD, 15 pour la FISNUA, 494 pour la MINUSS, 60 pour le BANUS, 254 pour la MINUSMA, 59 pour la MINURSO, 19 pour la MANUSOM, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 18 pour le BINUGBIS, 21 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 80 904 états de paie pour le personnel recruté sur le plan national (7 320 pour la MINUSCA, 24 540 pour la MONUSCO, 11 640 pour la MINUAD, 1 032 pour la FISNUA, 17 232 pour la MINUSS, 2 268 pour le BANUS, 10 776 pour la MINUSMA, 1 956 pour la MINURSO, 1 524 pour la MANUSOM, 96 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 84 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 48 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 144 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 204 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 792 pour le BINUGBIS, 924 pour la MANUL, 300 pour l'UNOWAS et 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 1 898 paiements finals pour le personnel recruté sur le plan national (25 pour la MINUSCA, 737 pour la MONUSCO, 1 000 pour la MINUAD, 5 pour la FISNUA, 43 pour la MINUSS, 8 pour le BANUS, 40 pour la MINUSMA, 5 pour la MINURSO, 7 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 3 pour le BINUGBIS, 15 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine)

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

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès
5.4 Fourniture aux clients de services efficaces et performants relatifs aux ressources humaines	5.1.1 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 100 %) 5.1.2 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 100 %) 5.1.3 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions du personnel en tenue dans un délai de 2 à 7 jours à partir de leur arrivée (2017/18 : 98 %/100 % ; 2019/20 : 98 %/100 % ; 2019/20 : 98 %/100 %) 5.1.4 Accomplissement des formalités de cessation de service du personnel en tenue dans un délai de 3 à 7 jours (2017/18 : 55 %/93 % ; 2019/20 : 98 %/100 % ; 2019/20 : 98 %/100 %) 5.1.5 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 2 jours à partir de la réception de tous les documents (2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %) 5.1.6 Versement des paiements finals au plus tard le dernier jour de la période de service (2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %) 5.1.7 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 99 %)

Produits

- Versement de 64 256 traitements pour le personnel en tenue (11 856 pour la MINUSCA, 9 665 pour la MONUSCO, 11 220 pour la MINUAD, 3 654 pour la FISNUA, 14 316 pour la MINUSS, 2 472 pour le BANUS/la MANUSOM, 7 821 pour la MINUSMA, 2 964 pour la MINURSO, 180 pour le BINUGBIS, 72 pour la MANUL, 24 pour l'UNOWAS et 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions pour 2 288 agents en tenue (650 pour la MONUSCO, 395 pour la FISNUA et 1 243 pour la MINUSS)
- Accomplissement des formalités de départ pour 877 agents en tenue de la MONUSCO
- Traitement de 14 630 notifications administratives concernant l'arrivée et le départ du personnel en tenue (1 659 pour la MINUSCA, 2 114 pour la MONUSCO, 3 150 pour la MINUAD, 1 447 pour la FISNUA, 4 058 pour la MINUSS, 16 pour le BANUS, 1 335 pour la MINUSMA, 688 pour la MINURSO, 107 pour la MANUSOM, 35 pour le BINUGBIS, 14 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Versement de 6 596 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux membres du personnel en tenue (1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 208 pour la MINURSO, 960 pour la MINUSCA, 1 304 pour la MONUSCO, 1 114 pour la MINUAD, 140 pour la FISNUA, 1 680 pour la MINUSS, 29 pour le BANUS, 924 pour la MINUSMA, 190 pour la MANUSOM, 36 pour le BINUGBIS, 8 pour la MANUL et 2 pour l'UNOWAS)
- Prorogation de 6 285 contrats d'agents en tenue (988 pour la MINUSCA, 1 141 pour la MONUSCO, 935 pour la MINUAD, 430 pour la FISNUA, 1 454 pour la MINUSS, 206 pour le BANUS/la MANUSOM, 860 pour la MINUSMA, 247 pour la MINURSO, 15 pour le BINUGBIS, 6 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Facteurs externes

Ces objectifs seront atteints si la situation actuelle en matière de sécurité reste la même au Libéria et si les prestataires fournissent le matériel et les biens en temps voulu pour l'exécution des projets.

Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité

52. La Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité fournira des services d'émission de billets et de traitement des demandes de remboursement et d'indemnité aux trois catégories de personnel – personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue. Elle s'occupera en outre du paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et du traitement des demandes de remboursement pour le personnel recruté sur le plan international. Les nouvelles synergies anticipées pour l'exercice budgétaire 2019/20 conduisent à proposer un regroupement plus étroit, dans la gamme de services concernée, des fonctions d'administrateur des voyages consistant à émettre les demandes d'autorisation de voyage pour le compte du personnel en tenue ainsi qu'à traiter ces demandes et les documents relatifs aux frais de voyage et à accomplir les formalités d'expédition des effets personnels de cette catégorie de personnel, ce qui a pour effet la réduction envisagée des postes dans cette gamme de services et le transfert de postes à d'autres gammes pour lesquelles un déficit de personnel a été constaté. La Section sera dirigée par un responsable de la prestation des services (P-5) et proposera les gammes de services suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études.

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

6.1.1 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages en mission et les voyages autorisés au titre des avantages du personnel, dans un délai de 5 jours pour toutes les catégories de personnel (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 95 %)

6.1.2 Achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, comme prescrit (2017/18 : 66 %; 2018/19 : 75 %; 2019/20 : 75 %)

Produits

- Traitement de 8 558 demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (2 799 pour la MINUSCA, 275 pour la MONUSCO, 1 157 pour la MINUAD, 48 pour la FISNUA, 257 pour la MINUSS, 79 pour le BANUS, 3 129 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 36 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 33 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 18 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 78 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 122 pour le BINUGBIS, 392 pour la MANUL, 76 pour l'UNOWAS et 20 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Émission de 4 408 billets d'avion pour des voyages en mission et des voyages autorisés au titre des avantages du personnel (438 pour la MINUSCA, 470 pour la MONUSCO, 684 pour la MINUAD, 202 pour la FISNUA, 780 pour la MINUSS, 135 pour le BANUS, 408 pour la MINUSMA, 50 pour la MINURSO, 123 pour la MANUSOM, 301 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 534 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 38 pour le BINUGBIS, 121 pour la MANUL, 23 pour l'UNOWAS et 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

- Accomplissement des formalités nécessaires à 8 007 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (1 412 pour la MINUSCA, 1 592 pour la MONUSCO, 841 for la MINUAD, 543 pour la FISNUA, 1 376 pour la MINUSS, 322 pour le BANUS, 1 428 pour la MINUSMA, 410 pour la MINURSO, 52 pour la MANUSOM, 19 pour le BINUGBIS, 8 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Émission de 13 223 billets au titre de voyages effectués sur des lignes commerciales, dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (2 313 pour la MINUSCA, 2 046 pour la MONUSCO, 2 541 pour la MINUAD, 458 pour la FISNUA, 2 215 pour la MINUSS et 615 pour le BANUS)

Gammes 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 Traitement des documents relatifs aux frais de voyage dans un délai de 10 jours (2017/18 : 83 %; 2018/19 : 98 %; 2019/20 : 90 %)

Produits

- Traitement de 3 089 documents relatifs aux frais de voyages de mission pour toutes les catégories de personnel (234 pour la MINUSCA, 310 pour la MONUSCO, 433 pour la MINUAD, 147 pour la FISNUA, 462 pour la MINUSS, 221 pour le BANUS, 459 pour la MINUSMA, 14 pour la MINURSO, 185 pour la MANUSOM, 156 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 25 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 300 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 26 pour le BINUGBIS, 68 pour la MANUL, 14 pour l'UNOWAS et 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 5 275 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (1 155 pour la MINUSCA, 249 pour la MONUSCO, 864 pour la MINUAD, 73 pour la FISNUA, 1 489 pour la MINUSS, 87 pour le BANUS, 952 pour la MINUSMA, 3 pour la MINURSO, 29 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 7 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 40 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 62 pour le BINUGBIS, 200 pour la MANUL, 39 pour l'UNOWAS et 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 13 207 documents relatifs aux frais de voyages effectués à l'intérieur de la zone d'une mission pour toutes les catégories de personnel (505 pour la MINUSCA, 4 083 pour la MONUSCO, 1 833 pour la MINUAD, 159 pour la FISNUA, 2 993 pour la MINUSS, 320 pour le BANUS, 3 113 pour la MINUSMA et 201 pour la MANUSOM)
- Traitement de 4 581 remboursements de dépenses effectuées au titre de la sécurité à des membres du personnel en tenue (52 pour la MINUSCA, 2 682 pour la MONUSCO, 1 006 pour la MINUAD, 54 pour la FISNUA, 23 pour la MINUSS, 7 pour le BANUS, 331 pour la MINUSMA, 601 pour la MINURSO, 46 pour la MANUSOM, 31 pour le BINUGBIS, 12 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

8.1.1 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 96 % ; 2019/20 : 96 %)

8.1.2 Pourcentage des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours (2017/18 : 90 % ; 2018/19 : 90 % ; 2019/20 : 90 %)

Produits

- Traitement de 6 657 demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) (871 pour la MINUSCA, 1 043 pour la MONUSCO, 831 pour la MINUAD, 271 pour la FISNUA, 1 457 pour la MINUSS, 494 pour le BANUS, 954 pour la MINUSMA, 113 pour la MINURSO, 151 pour la MANUSOM, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 71 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 67 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 81 pour le BINUGBIS, 130 pour la MANUL, 80 pour l'UNOWAS et 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Facteurs externes

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

Section des services aux clients

53. La Section des services aux clients sera chargée de fournir l'ensemble des services aux clients, de gérer les connaissances, de répondre aux demandes des clients et de nouer des relations avec toutes les missions clientes. Elle sera dirigée par un responsable Services aux clients (P-5) et comprendra les groupes suivants : Communication et gestion du changement, Relations clients et gestion du savoir et Appui aux clients.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

9.1.1 Réponse aux demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables (2017/18 : 67 % ; 2018/19 : 75 % ; 2019/20 : 85 %)

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par une enquête annuelle (2017/18 : 76 % ; 2018/19 : 75 % ; 2019/20 : 75 %)

9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées efficacement et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2017/18 : sans objet; 2018/19 : sans objet; 2019/20 : 85 %)

Produits

- Traitement de 10 755 demandes pour toutes les catégories de personnel (2 438 pour la MINUSCA, 1 813 pour la MONUSCO, 2 600 pour la MINUAD, 139 pour la FISNUA, 2 122 pour la MINUSS, 249 pour le BANUS, 1 051 pour la MINUSMA, 53 pour la MINURSO, 91 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le Bureau de

l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 12 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 36 pour le BINUGBIS, 96 pour la MANUL, 17 pour l'UNOWAS et 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria

- 1 enquête annuelle réalisée auprès de groupes de clients du Centre de services régional
- Application par le Centre d'une stratégie de gestion des connaissances axée sur les clients, soumise à examen tous les trimestres
- Élaboration et diffusion de supports de communication multimédia : 24 albums et 24 reportages produits sur les conditions de vie des membres du personnel affectés dans les missions clientes du Centre, afin de mettre l'accent sur la participation des clients
- 16 visites dans des missions clientes pour favoriser la participation des clients et le règlement des problèmes
- Établissement toutes les deux semaines et de façon ponctuelle d'un rapport personnalisé sur les systèmes de gestion de la relation clients

Section des services financiers et du contrôle de conformité

54. La Section des services financiers et du contrôle de conformité devra remplir les principales fonctions comptables, à savoir tenir le grand livre, gérer les états relatifs aux créances et aux dettes, procéder au rapprochement des comptes, effectuer des contrôles internes et superviser les opérations administratives, traiter les factures et assurer les opérations de caisse. Elle sera composée du Groupe de la comptabilité, du Groupe du contrôle interne et des gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse. La gamme de services Fournisseurs traitera les factures relatives aux voyages et les factures relatives aux frais d'expédition des effets personnels du personnel en tenue à la place respectivement de la gamme de services Voyages et de la gamme de services Personnel en tenue, l'objectif étant de réaliser des économies en regroupant ces tâches dans une seule gamme de services.

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
10.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels d'information financière et d'appui à la gestion	10.1.1 Établissement de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %) 10.1.2 Règlement des factures émises par les fournisseurs dans un délai de 27 jours (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 100 %) 10.1.3 Règlement des factures pour lesquelles un escompte a été obtenu du fournisseur, dans le respect des clauses contractuelles (2017/18 : 97 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %) 10.1.4 Règlement des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel dans un délai de 3 jours ouvrables (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 85 % ; 2019/20 : 85 %) 10.1.5 Pourcentage des traitements du personnel recruté sur le plan international versés dans les délais prescrits ou avant (2017/18 : 97 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

Produits

- Établissement de 228 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 19 missions clientes [MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, MANUSOM, BANUS, MINURSO, BINUGBIS, MANUL, UNOWAS, Commission mixte Cameroun-Nigéria, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, ainsi que MINUL et ONUCI (missions liquidées)]
- Traitement de 392 états mensuels de rapprochement bancaire dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois (24 pour la MINUSCA, 24 pour la MONUSCO, 36 pour la MINUAD, 60 pour la MINUSS, 48 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 36 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 2 pour la MINUL, 24 pour le Centre de services régional, 24 pour l'ONUCI, 12 pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi et 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)
- Traitement de 51 794 paiements aux fournisseurs (5 782 pour la MINUSCA, 7 484 pour la MONUSCO, 5 873 pour la MINUAD, 1 037 pour la FISNUA, 7 472 pour la MINUSS, 11 503 pour la MANUSOM et le BANUS, 7 125 pour la MINUSMA, 1 299 pour la MINURSO, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 327 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 190 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 9 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 889 pour le BINUGBIS, 742 pour l'UNOWAS, 476 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 1 568 pour la MANUL)
- Traitement de 17 630 factures relatives à des voyages ou des envois (2 750 pour la MINUSCA, 2 516 pour la MONUSCO, 3 225 pour la MINUAD, 660 pour la FISNUA, 2 995 pour la MINUSS, 750 pour le BANUS, 2 733 pour la MINUSMA, 651 pour la MINURSO, 183 pour la MANUSOM, 301 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 534 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 69 pour le BINUGBIS, 133 pour la MANUL, 27 pour l'UNOWAS et 8 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement de 228 opérations de téléchargement et de rapprochement de frais de service couverts par des comptes provisoires

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
10.2 Respect du cadre de contrôle financier interne	10.2.1 Examens des procédures de contrôle interne réalisés conformément au cadre ad hoc (2017/18 : 70 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)
	10.2.2 Examens des procédures de contrôle interne réalisés conformément au cadre ad hoc (2017/18 : 70 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

Produits

- Réalisation de 68 examens des procédures de contrôle interne par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional
- Publication de 36 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 les technologies de l'information et des communications

Facteurs externes

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

Service régional des technologies

55. Le Service régional des technologies fait partie du Centre de services régional depuis 2013. Il a pour rôle de promouvoir les principes d'harmonisation

et d'économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités. Il tire parti de sa proximité avec les missions de maintien de la paix établies en Afrique, tout en étant situé dans un environnement sûr, doté d'infrastructures solides en matière de transports aériens et de communication. Dirigé par le Chef du Service régional des technologies, il comprend les groupes Opérations régionales, Projets spéciaux, Projets régionaux, Sécurité informatique au niveau régional, Dossiers de décision et 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 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur (2017/18 : 97 %/100 % ; 2018/19 : 99 %/100 %; 2019/20 : 99 %/100 %)

Produits

- Prestation de services de facturation téléphonique à 9 missions clientes et traitement de quelque 79 800 factures (17 720 pour la MINUSCA, 14 579 pour la MONUSCO, 12 297 pour la MINUAD, 2 532 pour la FISNUA, 20 058 pour la MINUSS, 8 458 pour le BANUS, la MANUSOM et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 120 pour la MINUSMA, 481 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et 555 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan)

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès
11.2 Amélioration des compétences du personnel civil et en tenue du Centre et de ses missions clientes pour répondre aux besoins opérationnels et stratégiques	11.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2017/18 : 88 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 82 %) 11.2.2 Satisfaction du Centre et de ses missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation du Service régional des technologies (2017/18 : 76 %; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 82 %)

Produits

- Coordination d'au moins 20 formations en matière d'informatique et de communications au Centre de services régional
- Rapports trimestriels sur les séances et activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil et en tenue

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès
11.3 Gestion efficace et rationnelle du matériel informatique et du matériel de communications	11.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2017/18 : 52,8 % ; 2018/19 : quantité inférieure ou égale à 10 % ; 2019/20 : quantité inférieure ou égale à 10 %) 11.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2017/18 : 47,2 % ; 2018/19 : quantité supérieure ou égale à 10 % ; 2019/20 : quantité supérieure ou égale à 10 %)

Produits

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
11.4 Fort taux de satisfaction des clients quant aux services d'appui régionaux en matière d'informatique et de communications	11.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant le Service régional des technologies (2017/18 : 95 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 95 %)

Produits

- Mise en place de services de mobilité afin de faciliter la continuité des opérations pour les hauts responsables du Centre de services régional et le personnel assumant des fonctions cruciales, en fonction des besoins des missions clientes
- Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre
- Évaluations trimestrielles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région
- Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet
- Réalisation de 2 enquêtes annuelles auprès de groupes de clients du Centre

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
11.5 Fourniture de systèmes informatiques intégrés et mise en place de projets informatiques pour le Centre et ses missions clientes	11.5.1 Mise en service dans les délais à la fois des systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions (Field Support Suite), dont un système de gestion des informations aériennes; billetterie électronique et mouvement de personnel à l'échelle mondiale; SharePoint, progiciel ou services en nuage) et des logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre et ses missions clientes (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 90 %) 11.5.2 Mise en service dans les délais à la fois des systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions (Field Support Suite), dont un système de gestion des informations aériennes; billetterie électronique et mouvement de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint, progiciel ou services en nuage) et des logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre et ses missions clientes (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 90 %) 11.5.3 Fourniture dans les délais d'un appui dans le domaine de la cybersécurité au Centre et à ses missions clientes (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 90 %)

Produits

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

Facteurs externes

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

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

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

57. Au cours de l'exercice 2019/20, le Centre de contrôle continuera de participer à la planification et à la mise en œuvre de l'initiative visant à établir une plateforme aéroportuaire pour renforcer l'intégration des opérations aériennes régionales et donc du transport de passagers. Cette initiative a pour but d'encourager une utilisation plus avisée des ressources et d'améliorer la qualité des services proposés aux missions de la région.

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

12.1.1 Taux de remplissage des appareils transportant des passagers, des marchandises et des bagages dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux (2017/18 : 34 % ; 2018/19 : 70 % ; 2019/20 : 70 %)

Produits

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

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

12.2 Mise en place d'une entité pleinement opérationnelle chargée de gérer la chaîne d'approvisionnement régionale, avec des fonctions et responsabilités clairement définies et collaborant étroitement avec les missions de la région et les acteurs participant aux diverses étapes de la chaîne d'approvisionnement

12.2.1 Coordination des activités de planification, d'approvisionnement et de livraison menées pour les missions de la région, en coopération avec le Département de l'appui aux missions et la Section de l'appui aux achats (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 90 % ; 2019/20 : 90 %)

Produits

- Livraison de 320 000 ramettes de papier (244 000 pour la MONUSCO, 1 000 pour la FISNUA, 33 000 pour la MINUSS et 42 000 pour le BANUS)
- Livraison de 9 440 climatiseurs (1 300 pour la MONUSCO, 900 pour la MINUAD, 1 400 pour la FISNUA, 4 400 pour la MINUSS et 1 440 pour le BANUS)
- Livraison de 115 316 draps et éléments de literie (16 282 pour la MONUSCO, 29 500 pour la FISNUA, 5 868 pour la MINUSS et 63 666 pour le BANUS)
- Livraison de câbles électriques de diverses tailles

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès
12.3 Coordination des sessions de formation et ateliers techniques relatifs aux transports régionaux à l'intention du personnel des missions de la région	12.3.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2017/18 : 0 % ; 2018/19 : 100 % ; 2018/19 : 100 %)
<i>Produits</i>	
Organisation de 3 cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses (1 pour la FISNUA et 2 pour la MINUSS)	
<i>Facteurs externes</i>	
Ces objectifs seront atteints si la situation actuelle en matière de sécurité reste la même au Libéria et si les prestataires fournissent le matériel et les biens en temps voulu pour l'exécution des projets.	

F. Ressources humaines

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

59. Le tableau d'effectifs proposé pour le Centre pour l'exercice 2019/20 comprend au total 404 postes et emplois de temporaire, en tenant compte de la proposition de supprimer 2 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national.

Tableau 6

Répartition proposée des effectifs du Centre de services régional en 2019/20, par fonction

	Personnel recruté sur le plan international								Personnel recruté sur le plan national				
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	SM	Total partiel	AN	GN	Total partiel	VNU	Total
Direction exécutive et administration													
Postes approuvés 2018/19	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Postes proposés 2019/20	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Section des avantages et des états de paie													
Postes approuvés 2018/19	–	–	1	4	7	1	23	36	9	65	74	–	110
Postes proposés 2019/20	–	–	1	4	8	1	24	38	9	57	66	–	104
Variation nette	–	–	–	–	1	–	1	2	–	(8)	(8)	–	(6)
Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité													
Postes approuvés 2018/19	–	–	1	3	3	–	12	19	4	55	59	–	78
Postes proposés 2019/20	–	–	1	3	2	–	10	16	4	42	46	–	62
Variation nette	–	–	–	–	(1)	–	(2)	(3)	–	(13)	(13)	–	(16)
Section des services aux clients													
Postes approuvés 2018/19	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Postes proposés 2019/20	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international								Personnel recruté sur le plan national				
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	SM	Total partiel	AN	GN	Total partiel	VNU	Total
Section des services financiers et du contrôle de conformité													
Postes approuvés 2018/19	–	–	1	4	3	–	18	26	8	57	65	–	91
Postes proposés 2019/20	–	–	1	4	3	–	19	27	8	76	84	–	111
Variation nette	–	–	–	–	–	–	1	1	–	19	19	–	20
Service régional des technologies													
Postes approuvés 2018/19	–	1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Postes proposés 2019/20	–	1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements													
Postes approuvés 2018/19	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Postes proposés 2019/20	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Effectif total approuvé 2018/19	–	2	6	20	26	4	73	131	29	240	269	6	406
Effectif total proposé 2019/20	–	2	6	20	26	4	73	131	29	238	267	6	404
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	(2)	(2)	–	(2)

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

Bureau du Chef du Centre de services régional

60. Le Bureau du Chef du Centre de services régional définit les orientations générales et dirige les opérations du Centre. Comprenant en outre le Bureau du Chef adjoint et le Groupe de la planification stratégique et de la gestion des risques, il est chargé de toutes les activités administratives et non transactionnelles telles que la planification stratégique et l'établissement du budget; la gestion des relations avec les missions clientes et le comité directeur du Centre; le suivi des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs clefs de performance; la planification des effectifs et la gestion du personnel; les activités de restructuration et d'amélioration des processus pour assurer une plus grande efficacité des services fournis; les préparatifs et l'appui que nécessite la mise en service des différentes versions d'Umoja; la tenue des comptes et la gestion des archives; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel; et la coordination et l'exécution de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements stratégiques, conformément aux décisions de l'Assemblée générale. L'effectif approuvé du Bureau du Chef comprend 55 postes : 1 D-1, 1 P-5, 3 P-4, 5 P-3, 3 P-2, 7 agents du Service mobile, 5 administrateurs recrutés sur le plan national, 26 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 4 Volontaires des Nations Unies. Il n'est pas proposé de modifier la dotation en effectifs.

Section des avantages et des états de paie

Personnel recruté sur le plan international : augmentation nette de 2 postes

Personnel recruté sur le plan national : diminution nette de 8 postes

61. La Section des avantages et des états de paie continuera de fournir, avec efficacité et en temps utile, des services aux missions clientes en exécutant des produits essentiels qui devraient contribuer à la réalisation des objectifs du Centre de services régional. Elle comprend les 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), Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national). L'effectif approuvé comprend 110 postes : 1 P-5, 4 P-4, 7 P-3, 1 P-2, 23 agents du Service mobile, 9 administrateurs recrutés sur le plan national et 65 agents des services généraux recrutés sur le plan national. Pour l'exercice 2019/20, l'effectif proposé comprend 104 postes : 1 P-5, 4 P-4, 8 P-3, 1 P-2, 24 agents du Service mobile, 9 administrateurs recrutés sur le plan national et 57 agents des services généraux recrutés sur le plan national, compte tenu de la diminution nette de 6 postes résultant de la proposition de supprimer 2 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national et de transférer 6 postes d'agent des services généraux recruté sur le plan national depuis la Section et 1 poste P-3 et 1 poste d'agent du Service mobile dans la Section, comme indiqué dans le tableau 7.

Tableau 7

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

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	1	Agent du Service mobile	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
	(3)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Réaffectation	Destination : gamme de services Fournisseurs
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Fournisseurs
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Voyages
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Suppression	Proposition résultant de la mise en évidence de gains d'efficacité au moyen de la version révisée du dispositif de modulation des ressources
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Administration des arrivées et des départs
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Personnel en tenue
Total partiel	(6)			
Administration des arrivées et des départs	1	Agent du Service mobile	Transfert	Origine : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Suppression	Proposition résultant de la mise en évidence de gains d'efficience au moyen de la version révisée du dispositif de modulation des ressources
	(2)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Personnel en tenue
Total partiel	(5)			
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Administration des arrivées et des départs
Total partiel	3			
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	1	P-3	Transfert	Origine : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
	1	P-3	Réaffectation	Modification du titre fonctionnel qui était Fonctionnaire d'administration et devient Fonctionnaire des finances
	(1)	P-3	Réaffectation	Modification du titre fonctionnel qui était Fonctionnaire d'administration et devient Fonctionnaire des finances
	(1)	Agent du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
	(1)	Agent du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Fournisseurs
	1	Agent du Service mobile	Transfert	Origine : gamme de services Voyages
	2	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
	(1)	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de la comptabilité
	1	Agent des services généraux recruté sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Administration des arrivées et des départs
Total partiel	2			
Total	(6)			

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

Personnel recruté sur le plan international : augmentation de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 7 postes

62. Les services d'administration des ressources humaines et les fonctions liées aux états de paie concernant le personnel recruté sur le plan international continueront de relever de l'actuelle gamme Avantages et états de paie, eu égard à l'interdépendance et à l'étroite coordination requises entre l'administration des ressources humaines et les fonctions liées aux états de paie pour pouvoir exécuter ces dernières. Il est proposé de supprimer 1 poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, d'en réaffecter 3 autres à la gamme de services

Fournisseurs et de transférer les postes suivants : 1 agent(e) du Service mobile de la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), 2 agents des services généraux recrutés sur le plan national à la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national à la gamme Fournisseurs, 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national à la gamme Voyages, 2 agents des services généraux recrutés sur le plan national de la gamme Administration des arrivées et des départs et 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national à la gamme Personnel en tenue. La gamme de services Avantages et états de paie comprendra ainsi 28 postes (1 P-4, 2 P-3, 11 SM, 2 AM et 12 GN), au lieu des 34 postes approuvés pour l'exercice 2018/19 (1 P-4, 2 P-3, 10 SM, 2 AN et 19 GN). Les transferts proposés permettraient de donner aux partenaires ressources humaines des droits d'accès qui correspondent aux fonctions associées à la gamme de services, en tenant compte du regroupement global des fonctions. Le Centre de services régional d'Entebbe a perfectionné le dispositif de modulation des ressources sur la base d'une évaluation détaillée des statistiques relatives à l'évolution de la charge de travail réelle, dont les résultats ont permis de mieux répartir les effectifs des différentes gammes de services et de rééquilibrer la distribution de la charge de travail.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Personnel recruté sur le plan international : augmentation de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 6 postes

63. Les services de gestion des entrées en fonction et de la cessation de service continueront de relever de l'actuelle gamme Administration des arrivées et des départs. Il est proposé de supprimer 1 poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national et de transférer les postes suivants : 1 agent(e) du Service mobile de la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité, 2 agents des services généraux recrutés sur le plan national à la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national à la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) et 2 agents des services généraux recrutés sur le plan national à la gamme Personnel en tenue. La gamme de services Administration des arrivées et des départs comprendra ainsi 19 postes (1 P-4, 1 P-3, 5 SM, 2 AN et 10 GN) au lieu des 24 postes approuvés pour l'exercice 2018/19 (1 P-4, 1 P-3, 4 SM, 2 AN et 16 GN). Les transferts proposés permettraient de donner aux partenaires ressources humaines des droits d'accès qui correspondent aux fonctions associées à la gamme de services, en tenant compte du regroupement global des fonctions. La suppression de poste proposée découle du perfectionnement du dispositif de modulation des ressources, auquel il a été procédé sur la base d'une évaluation détaillée des statistiques relatives à l'évolution de la charge de travail réelle, dont les résultats ont permis de mieux répartir les effectifs des différentes gammes de services et de rééquilibrer la distribution de la charge de travail.

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

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 3 postes

64. Les services liés aux ressources humaines et aux états de paie pour le personnel en tenue continueront de relever de la gamme Avantages et états de paie (personnel en tenue). Il est proposé de transférer 2 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Administration des arrivées et des départs et 1 poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international). La gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue) comprendra ainsi 26 postes (1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 3 SM, 1 AN et 18 GN) au lieu des 23 postes approuvés (1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 3 SM, 1 AN et 15 GN). La

mise en service de la solution Umoja pour le personnel en tenue a eu une incidence sur les ressources et les flux de travail du Centre de services régional d'Entebbe. Contrairement au personnel civil, les agents en tenue n'ont pas directement accès au portail en libre-service : le personnel chargé des avantages et des états de paie du personnel en tenue prend donc en charge les fonctions associées au portail et des ressources supplémentaires sont demandées à cet effet.

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

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 2 postes

65. Les services liés aux ressources humaines et aux états de paie pour le personnel recruté sur le plan national continueront de relever de la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national). Il est proposé de réaffecter 1 poste de fonctionnaire d'administration (P-3) en poste de fonctionnaire des finances afin de répondre aux besoins de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) en ce qui concerne les services financiers qu'elle fournit à ses clients. Cette réaffectation aiderait le groupe des états de paie à s'acquitter de ses fonctions financières et irait dans le sens du dispositif de modulation des ressources qui est proposé. Il est également envisagé de transférer 1 poste P-3 de la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité, 1 poste d'agent(e) du Service mobile à la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), 1 agent(e) du Service mobile à la gamme Fournisseurs, 1 agent(e) du Service mobile de la gamme Voyages, 2 agents des services généraux recrutés sur le plan national de la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme Administration des arrivées et des départs et 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national au Groupe de la comptabilité. La gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) comprendra ainsi 28 postes (1 P-4, 3 P-3, 5 SM, 3 AN et 16 GN) au lieu des 26 postes approuvés (1 P-4, 2 P-3, 6 SM, 3 AN et 14 GN).

66. Le Centre de services régional d'Entebbe a perfectionné le dispositif de modulation des ressources sur la base d'une évaluation détaillée de l'évolution des statistiques relatives à la charge de travail réelle, dont les résultats ont permis de mieux répartir les effectifs des différentes gammes de services et de rééquilibrer la distribution de la charge de travail.

67. Dans la gamme Personnel recruté sur le plan national, des services sont, à l'heure actuelle, fournis à 7 500 membres du personnel recruté sur le plan national dans 14 missions et bureaux clients dans le domaine de la gestion des ressources humaines et des états de paie, et à 4 autres missions pour les états de paie uniquement. Ces quatre missions devraient également bénéficier de services de gestion des ressources humaines à compter du 1^{er} janvier 2019. En outre, après la liquidation de la MINUL le 30 juin 2018, les fonctions résiduelles liées aux ressources humaines de la Mission ont été prises en charge au titre de la gamme de services Personnel recruté sur le plan national.

Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité

Personnel recruté sur le plan international : diminution nette de 3 postes

Personnel recruté sur le plan national : diminution nette de 13 postes

68. La Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité, que continuera de diriger un(e) responsable de la prestation de services (P-5), sera chargée d'assurer tous les services relatifs aux voyages et aux demandes de remboursement et d'indemnité pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en tenue) ainsi que le traitement des avances et des demandes au titre de l'indemnité pour frais d'études

pour le personnel recruté sur le plan international dans toutes les missions clientes en Afrique. Ses activités s'inscriront dans le cadre des trois gammes de services approuvées pour l'exercice 2018/19, à savoir les gammes Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnité pour frais d'études. La Section comprend 78 postes (1 P-5, 3 P-4, 3 P-3, 12 SM, 4 AN et 55 GN). Pour l'exercice 2019/20, il est proposé de ramener ces effectifs à 62 postes, soit 1 P-5, 3 P-4, 2 P-3, 10 SM, 4 AN et 42 GN. Ces modifications sont présentées dans le tableau 8.

69. Le Centre de services régional d'Entebbe a perfectionné le dispositif de modulation des ressources sur la base d'une évaluation détaillée des statistiques relatives à l'évolution de la charge de travail réelle, dont les résultats ont permis de mieux répartir les effectifs des différentes gammes de services et de rééquilibrer la distribution de la charge de travail.

Tableau 8

Changements proposés : Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Voyages	(1)	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
	1	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Origine : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
	3	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Indemnité pour frais d'études
Total partiel	2			
Demandes de remboursement et d'indemnité	(1)	P-3	Transfert	Destination : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
	(1)	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Administration des arrivées et des départs
	(1)	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Destination : gamme de services Voyages
	(10)	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Destination : Groupe de la comptabilité
	(4)	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Opérations de caisse
	(3)	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Destination : gamme de services Voyages
	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Voyages
Total partiel	(19)			

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Indemnité pour frais d'études	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Voyages
Total partiel	1			
Total	(16)			

Gamme de services Voyages

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 2 postes

70. Les services de voyage pour toutes les catégories de personnel continueront de relever de la gamme Voyages. Il est proposé de transférer 1 agent(e) du Service mobile à la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), 1 agent(e) du Service mobile de la gamme Demandes de remboursement et d'indemnité, 3 agents des services généraux recrutés sur le plan national de la gamme Demandes de remboursement et d'indemnité, 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national à la gamme Demandes de remboursement et d'indemnité et 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national à la gamme Indemnité pour frais d'études. La gamme de services Voyages comprendra ainsi 30 postes (1 P-4, 1 P-3, 4 SM, 1 AN et 23 GN), au lieu des 28 postes approuvés (1 P-4, 1 P-3, 4 SM, 1 AN et 21 GN). Dans le cadre du regroupement des fonctions amorcé pendant l'exercice 2018/19, il est proposé de transférer à la gamme de services Voyages la génération, au nom des membres du personnel en tenue recrutés sur le plan international, des demandes d'autorisation de voyage et des documents relatifs aux frais de voyage lors de leur déploiement et de leur rapatriement, l'objectif étant que l'ensemble des procédures de gestion des voyages incombe à une seule gamme de services. La mise en service, dans Umoja, d'un module Voyages pour les agents en tenue vers la fin de l'exercice 2017/18 a sensiblement accru la charge de travail du Centre de services régional d'Entebbe : celui-ci a pris en charge la génération des demandes d'autorisation de voyage de 5 285 membres du personnel militaire en prévision de leur arrivée ou de leur départ, fonction que les intéressés pouvaient précédemment exécuter eux-mêmes. Ce chiffre devrait atteindre 6 285 au cours de l'exercice 2019/20.

71. En outre, certains des transferts auxquels il est proposé de procéder permettraient de doter les partenaires ressources humaines des droits d'accès dont ils ont besoin pour s'acquitter de telle ou telle fonction dans Umoja. Les transferts permettront de faire face à l'intensification des activités que l'appui au retrait des effectifs et des moyens de la MINUAD et de la MONUSCO devrait entraîner pendant l'exercice 2019/20.

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

Personnel recruté sur le plan international : diminution de 3 postes

Personnel recruté sur le plan national : diminution de 16 postes

72. Au cours de l'exercice 2018/19, le Centre de services régional d'Entebbe a regroupé ses différentes fonctions, ce qui a conduit à la création de la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité. Les effectifs nécessaires pour assurer les services de cette gamme devraient être réduits grâce à des gains d'efficacité internes et aux nouvelles procédures établies lors de la mise en service d'Umoja auprès du groupe 5.

73. Les services relatifs aux demandes de remboursement et d'indemnité continueront de relever de la gamme Demandes de remboursement et d'indemnité pour toutes les catégories de personnel. Il est proposé de transférer 1 poste P-3 à la gamme Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), 1 agent(e) du Service mobile à la gamme Administration des arrivées et des départs, 1 agent(e) du Service mobile à la gamme Voyages, 10 agents des services généraux recrutés sur le plan national au Groupe de la comptabilité, 4 agents des services généraux recrutés sur le plan national à la gamme Opérations de caisse, 3 agents des services généraux recrutés sur le plan national à la gamme Voyages et 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme Voyages. La gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité comprendra ainsi 9 postes (1 P-4, 4 SM, 1 AN et 3 GN) au lieu des 28 postes approuvés (1 P-4, 1 P-3, 6 SM, 1 AN et 19 GN).

74. La diminution de 19 postes s'explique principalement par les nouvelles fonctionnalités introduites lors de la mise en service d'Umoja auprès du groupe 5, qui ont fortement réduit la charge de travail dans la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité. La mise en service, en juin 2018, du module voyages d'Umoja dans toutes les missions de maintien de la paix et missions politiques spéciales a permis, entre autres, les améliorations suivantes des processus métier : gestion des voyages en libre service par le personnel recruté sur le plan national et voyage dans la zone des missions du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées ; suppression des fonctionnalités liées aux voyages et aux demandes de remboursement et d'indemnité dans le programme Field Support Suite, ce qui a fait baisser le nombre de demandes de remboursement des frais de voyage appelant un traitement manuel dans le cadre de la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité ; automatisation de la création de documents relatifs aux frais de voyage, qui a rendu les interventions manuelles moins souvent nécessaires.

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 1 poste

75. Les services liés au traitement des indemnités pour frais d'études continueront de relever de la gamme Indemnité pour frais d'études. Il est proposé de transférer 1 agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Voyages, afin d'atteindre les objectifs définis dans les indicateurs clefs de performance de la gamme Indemnité pour frais d'études. Réalisé au cours de l'exercice précédent, l'examen des effectifs nécessaires à la fourniture des services de cette gamme a révélé un manque de personnel, ce qui explique que les résultats n'aient pas été à la hauteur des prévisions eu égard aux indicateurs clefs de performance. Après le transfert, la gamme de services Indemnité pour frais d'études comprendra 20 postes (1 P-4, 1 P-3, 2 SM, 1 AN et 15 GN), contre 19 postes approuvés (1 P-4, 1 P-3, 2 SM, 1 AN et 14 GN).

Section des services aux clients

76. La Section des services aux clients, qui continuera d'être dirigée par le (la) Chef du pilier Services aux clients (P-5), et sera chargée des relations clients, de la gestion du savoir et de l'appui aux clients pour toutes les catégories de personnel (personnel recruté sur les plans national et international et personnel en tenue) dans toutes les missions clientes présentes en Afrique. Ses activités se répartiront entre les trois entités approuvées pour l'exercice 2018/19, à savoir le Groupe de la communication et de la gestion du changement, le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir et le Groupe de l'appui aux clients. La Section comprend 32 postes (1 P-5, 1 P-4, 2 P-3, 1 SM, 3 AN, 22 GN et 2 VNU) et sa structure est inchangée.

Section des services financiers et du contrôle de conformité

Personnel recruté sur le plan international : augmentation nette de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation nette de 19 postes

77. La Section des services financiers et du contrôle de conformité, qui continuera d'être dirigée par le (la) Chef de la Section (P-5), jouera un rôle accru en matière, d'une part, d'appui aux missions achevées ou réduisant leurs effectifs et, d'autre part, de gestion du portefeuille financier par l'intermédiaire de son Groupe du contrôle interne, chargé de l'établissement de rapports mais également de la gestion des risques et du contrôle de conformité. Elle se compose de la gamme de services Fournisseurs, de la gamme de services Opérations de caisse, du Groupe du contrôle interne et du Groupe de la comptabilité. Les effectifs approuvés pour l'exercice 2018/19 comprennent 91 postes (1 P-5, 4 P-4, 3 P-3, 18 SM, 8 AN et 57 GN). En 2019/20, il est proposé que les effectifs se composent de 111 postes (1 P-5, 4 P-4, 3 P-3, 19 SM, 8 AN et 76 GN). Les changements sont présentés dans le tableau 9.

78. Un surcroît de capacités est nécessaire car le Groupe du contrôle interne risque, en l'état actuel, de ne pas pouvoir réaliser les examens des processus à la fréquence et dans les proportions initialement prévues dans son mandat. Sans ces ressources supplémentaires, la diminution du nombre d'opérations examinées à titre d'échantillon dans les diverses gammes de services conduirait à une baisse du volume de transactions analysées et, partant, à une moins grande fiabilité des conclusions formulées. Il faudra peut-être diminuer la fréquence de ces examens, dont dépend la prestation de services des différentes gammes : actuellement trimestriels, ils deviendraient semestriels voire annuels. Ce changement pourrait avoir pour effet latent d'empêcher la détection de dysfonctionnements, avec des répercussions négatives sur les gammes de services. Enfin, le Groupe du contrôle interne ne serait pas en mesure de dégager des gains d'efficacité concernant d'autres obligations d'établissement de rapports, dont le suivi des éléments non soldés relatifs aux états de paie et aux fournisseurs, le contrôle des engagements non réglés et le suivi de l'application des règles encadrant les indemnités pour frais d'études.

79. Le Groupe de la comptabilité assure actuellement des services de comptabilité et d'établissement de rapports pour huit missions de maintien de la paix en cours et six missions politiques spéciales également actives, et mène des activités postérieures à la liquidation de trois missions. De plus, il assumera, à compter du 1^{er} janvier 2019, d'autres fonctions pour les quatre nouvelles missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe, à savoir le BINUGBIS, la MANUL, l'UNOWAS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria. Il s'occupe de la gestion du compte provisoire (services) du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) pour toutes les missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe. À l'heure actuelle, l'enregistrement et le traitement dans Umoja des opérations du compte provisoire (services) du PNUD pour toutes les missions clientes du Centre relèvent de la gamme de services Personnel recruté sur le plan national, tandis que le Groupe de la comptabilité se charge des fonctions de rapprochement des entrées et sorties de fonds dans ce même compte. Il est proposé de regrouper les fonctions connexes dans la même gamme de services au cours de l'exercice 2019/20.

80. Le règlement des factures fournisseurs, y compris celles prévoyant un escompte en cas de règlement anticipé, relève comme auparavant de la gamme de services Fournisseurs, dont il est prévu qu'elle englobe également des fonctions actuellement associées à d'autres gammes de services, à savoir la facturation des billets et le paiement des fournisseurs pour l'envoi des effets personnels. La centralisation des opérations relatives aux factures fournisseurs dans une même gamme de services devrait permettre de mieux contrôler le processus et de réaliser des gains d'efficacité, grâce au regroupement des ressources sous l'autorité d'un seul responsable.

Tableau 9

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

<i>Gamme de services</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Classe</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Groupe du contrôle interne	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Réaffectation	Assistant (finances)
	(1)	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Réaffectation	Assistant chargé des ressources humaines
Total partiel	–			
Groupe de la comptabilité	10	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)
Total partiel	11			
Gamme de services Opérations de caisse	4	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité
Total partiel	4			
Gamme de services Fournisseurs	1	Agent(e) du Service mobile	Transfert	Origine : gamme de services Personnel recruté sur le plan national
	3	Agents des services généraux recrutés sur le plan national	Réaffectation	Réaffectation de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international) et reclassement d'assistant chargé des ressources humaines à assistant (finances)
	1	Agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
Total partiel	5			
Total	20			

Groupe du contrôle interne

81. Le Groupe du contrôle interne comprend 16 postes (1 P-4, 2 AN et 13 GN). Il est chargé d'examiner toutes les gammes de services transactionnels et d'établir, à l'intention des prestataires concernés, des rapports détaillés dans lesquels il préconise des mesures correctives. Il élabore notamment trois rapports mensuels sur le suivi des éléments non soldés relatifs aux états de paie, sur celui des éléments non soldés relatifs aux fournisseurs et sur le contrôle des engagements non réglés. En outre, le Groupe établit des rapports mensuels dans lesquels il fait part de ses observations sur les comptes créditeurs et les avances de frais de voyage non remboursées pour chaque mission cliente. Tous les trimestres, il établit également un rapport sur les doubles paiements potentiels et procède quotidiennement à des rapprochements bancaires pour 35 banques attitrées des missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe. Il réalise également des examens trimestriels pour améliorer et renforcer les contrôles internes. Il contrôle notamment chacune des 17 procédures de traitement administratif confiées au Centre, et ce de manière indépendante et conformément au cadre fixé par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway. Il est proposé de réaffecter un poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national (assistant(e) (finances) au lieu d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines) afin qu'il corresponde aux tâches dont s'acquitte son

titulaire. Conformément au dispositif de modulation des ressources, le Groupe du contrôle interne a besoin d'un poste supplémentaire d'assistant(e) (finances) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) plutôt que d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines.

Groupe de la comptabilité

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 11 postes

82. Le Groupe de la comptabilité continuera de tenir à jour le grand livre, d'établir les rapports financiers mensuels et de fin d'année à présenter au Siège, d'assurer le traitement des avis de remboursement et de décaissement et des opérations du PNUD et de procéder à l'examen et à la comptabilisation des immobilisations en cours des missions clientes. Il est également chargé de fournir aux missions clientes des services de comptabilité et d'établissement de rapports financiers. Pour l'exercice 2019/20, il est proposé de transférer 10 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité et 1 poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national). Le Groupe de la comptabilité comprendra ainsi 35 postes (1 P-4, 1 P-3, 8 SM, 3 AN et 22 GN) au lieu des 24 postes approuvés (1 P-4, 1 P-3, 8 SM, 3 AN et 11 GN). Il assure actuellement des services de comptabilité et d'établissement de rapports pour huit missions de maintien de la paix et six missions politiques spéciales et mène des activités postérieures à la liquidation de trois missions. De plus, il assumera, à compter du 1^{er} janvier 2019, d'autres fonctions pour quatre nouvelles missions clientes : le BINUGBIS, la MANUL, l'UNOWAS et la Commission mixte Cameroun-Nigéria. Le Groupe s'occupe également de la gestion du compte provisoire (services) du PNUD pour toutes les missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe. Étant actuellement en sous-effectif, son personnel travaille en dehors des horaires de bureau normaux afin d'atteindre les principaux objectifs fixés. Les transferts prévus devraient fournir le personnel nécessaire pour faire face à l'augmentation attendue de la charge de travail liée aux 17 missions clientes, y compris les missions achevées.

Gamme de services Fournisseurs

Personnel recruté sur le plan international : augmentation de 1 poste

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 4 postes

83. Le règlement des factures fournisseurs, y compris celles prévoyant un escompte en cas de règlement anticipé, continuera de relever de la gamme de services Fournisseurs, qui sera étendue à la facturation des billets et au paiement des fournisseurs pour l'envoi des effets personnels. Le Centre de services régional d'Entebbe continue de bénéficier de la centralisation des opérations relatives aux factures fournisseurs dans une même gamme de services, qui permet de mieux contrôler le processus et de réaliser des gains d'efficacité grâce au regroupement des ressources sous l'autorité d'un seul responsable. Il est proposé de transférer 1 poste d'agent(e) du Service mobile de la gamme de services Personnel recruté sur le plan national et 1 poste d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), de réaffecter 3 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international) et de reclasser ces postes d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines à assistant(e) (finances). La gamme de services Fournisseurs comprendra ainsi 35 postes (1 P-4, 1 P-3, 6 SM, 1 AN et 26 GN), au lieu des 30 postes approuvés (1 P-4, 1 P-3, 5 SM, 1 AN et 22 GN). Cette augmentation est due au fait que le Centre sera appelé à fournir ses services à quatre missions clientes supplémentaires tout en assurant la gestion de leurs banques attitrées, et que les services de la gamme Fournisseurs s'étendront

à la facturation des billets et au paiement des fournisseurs pour l'envoi des effets personnels, qui relevaient auparavant d'autres gammes. Le regroupement des activités de traitement des factures fournisseurs dans une seule gamme de services placée sous l'autorité d'un(e) chef de section devrait améliorer le contrôle et la gestion de ce processus et, partant, renforcer l'efficacité des procédures opérationnelles.

Gamme de services Opérations de caisse

Personnel recruté sur le plan national : augmentation de 4 postes

84. Les fonctions de la gamme de services Opérations de caisse restent inchangées, bien que la charge de travail soit appelée à s'alourdir du fait de l'augmentation du nombre de missions clientes, et donc de banques attitrées. Ces fonctions sont notamment les suivantes : traitement des paiements par chèque et des transferts électroniques de fonds, tenue à jour des éléments concernant les partenaires pour le personnel et les fournisseurs, traitement des transferts locaux, traitement des paiements hors cycle, traitement des états de paie, traitement des transferts internationaux, signature d'ordres relatifs aux opérations bancaires, gestion des relations bancaires et préparation des demandes d'envoi de fonds pour toutes les banques attitrées des missions clientes du Centre de services régional d'Entebbe. Il est proposé de transférer 4 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national de la gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité. La gamme de services Opérations de caisse comprendra ainsi 22 postes (1 P-4, 1 P-3, 5 SM, 1 AN et 14 GN), contre 18 postes approuvés pour l'exercice 2018/19 (1 P-4, 1 P-3, 5 SM, 1 AN et 10 GN).

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

85. Le Service régional des technologies continuera d'être dirigé par un(e) chef (D-1). Il sera chargé de la mise en œuvre du plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat et à protéger les données et les ressources informatiques de l'Organisation et s'emploiera à appuyer les plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre ; à assurer le contrôle de la cybersécurité, de la gouvernance et des risques ainsi que de la conformité dans le cadre d'une coopération efficace avec les missions clientes ; à mettre en service les progiciels ; et à poursuivre son appui à la stratégie Informatique et communications à l'échelle mondiale, en étudiant les moyens d'optimiser les opérations essentielles en la matière dans les missions, en offrant des solutions visant à tirer le meilleur parti des ressources disponibles pour améliorer les opérations des missions, en fournissant des services multiplicateurs de force par l'intermédiaire de l'École des transmissions militaires des Nations Unies et en adoptant des technologies novatrices. Le Service régional des technologies 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 téléphonique. Les effectifs approuvés pour l'exercice 2018/19 comprennent 22 postes (1 D-1, 1 P-4, 4 P-3, 7 SM et 9 GN). Aucun changement n'est proposé pour l'exercice 2019/20.

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

86. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, qui continuera d'être dirigé par un(e) chef (P-5), sera chargé de la planification et de l'adoption d'un projet de plateforme aéroportuaire régionale, devant permettre aux missions de mettre en commun leurs moyens aériens pour effectuer des transports réguliers de passagers et renforcer ainsi l'intégration des opérations aériennes régionales et des transports de passagers. Les effectifs approuvés pour l'exercice 2018/19 comprennent 18 postes (1 P-5, 4 P-4, 2 P-3, 5 SM et 6 GN). Aucun changement n'est proposé pour l'exercice 2019/20.

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 ^a (2017/18)	Montant alloué ^a (2018/19)	Dépenses prévues (2019/20)	Variation	
				Montant	Pourcentage
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)	(5) = (4)/(2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	18 510,2	16 808,2	20 508,1	3 699,9	22,0
Personnel recruté sur le plan national	6 922,1	6 800,5	7 191,6	391,1	5,8
Volontaires des Nations Unies	243,7	346,0	354,6	8,6	2,5
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	44,0	—	64,0	64,0	—
Total partiel	25 720,0	23 954,7	28 118,3	4 163,6	17,4
Dépenses opérationnelles					
Consultants	1,0	140,0	155,4	15,4	11,0
Voyages	226,3	282,0	273,0	(9,0)	(3,2)
Installations et infrastructures	1 954,6	2 072,1	2 300,5	228,4	11,0
Transports terrestres	60,8	81,3	153,7	72,4	89,1
Communications et informatique ^a	4 182,7	4 164,6	4 164,6	—	—
Santé	85,3	128,0	136,6	8,6	6,7
Matériel spécial	—	—	—	—	—
Fournitures, services et matériel divers	611,4	616,2	406,2	(210,0)	(34,1)
Total partiel	7 122,1	7 484,2	7 590,0	105,8	1,4
Total brut	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6
Recettes provenant des contributions du personnel	2 967,5	2 892,4	3 217,4	325,0	11,2
Total net	29 874,6	28 546,5	32 490,9	3 944,4	13,8
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—	—
Total	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6

^a Montant combiné des dépenses comptabilisées au titre des communications (756 700 dollars) et de l'informatique (3 426 000 dollars) aux fins de comparaison entre les ressources approuvées pour 2018/19 et les prévisions de dépenses pour 2019/20.

B. Taux de vacance

87. Les prévisions de dépenses pour l'exercice 2019/20 ont été établies sur la base des taux de vacance suivants :

(En pourcentage)

Catégorie	Taux effectif 2017/18	Taux budgétisé 2018/19	Projection 2019/20
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	16,4	14,9	13,0
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs recrutés sur le plan national	22,6	19,4	10,0
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	18,1	15	10,0
Volontaires des Nations Unies	37,5	10	10,0

88. Les taux de vacance proposés pour le Centre de services régional pour l'exercice 2019/20 tiennent compte des taux effectifs moyens observés pour les six premiers mois de l'exercice 2018/19 et du plan de recrutement jusqu'à la fin de l'exercice présenté par le Centre.

C. Formation

89. Le programme de formation pour l'exercice 2019/20 témoigne de l'accent mis sur l'amélioration des compétences administratives, techniques et de gestion du personnel du Centre. La formation portera notamment sur l'administration, le budget, la finance, les transports aériens, les ressources humaines, la gestion, le développement organisationnel et la sécurité.

90. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2019/20 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	—
Voyages	
Voyages au titre de la formation	86,0
Fournitures, services et matériel divers	
Honoraires, fournitures et services	54,0
Total	140,0

91. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2019/20, 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 2017/18</i>	<i>Nombre prévu 2018/19</i>	<i>Nombre proposé 2019/20</i>	<i>Nombre effectif 2017/18</i>	<i>Nombre prévu 2018/19</i>	<i>Nombre proposé 2019/20</i>
Formation interne	454	451	100	773	261	216
Formation externe	5	26	37	—	9	40
Total	459	477	137	773	270	256

III. Analyse des variations¹

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

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	3 699,9	22 %

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

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

93. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) l'application d'un taux de vacance de postes de 13 %, contre 14,9 % pour 2018/19 ; b) le rétablissement d'un poste de la classe P-5 qui n'avait pas été pris en compte dans le budget approuvé pour 2018/19 ; c) la révision des coûts salariaux standard.

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan national	391,1	5,8 %

• **Paramètres budgétaires : actualisation du taux de vacance de postes**

94. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par la réduction à 10 % pour les deux catégories des taux de vacance de postes, qui étaient de 19,4 % et 15 %, respectivement, pour les administrateurs et les agents des services généraux recrutés sur le plan national. Cette augmentation est en partie compensée par la suppression proposée de deux postes soumis à recrutement national (2 agents des services généraux).

	<i>Variation</i>	
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	64,0	100 %

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

95. Des ressources sont demandées au titre de l'appui centralisé à la mise en service d'Umoja en 2019/20, dont le coût sera réparti entre les opérations de maintien de la paix.

	<i>Variation</i>	
Consultants	15,4	11,0 %

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

96. La variation s'explique par l'augmentation des ressources nécessaires, dont 64 700 dollars pour un consultant en charge de l'élaboration du dispositif nécessaire pour moderniser le système de gestion des appels et suivre les demandes des clients ainsi que de l'établissement de rapports à des fins analytiques, et 89 600 dollars pour un consultant (chef de projet) en charge de la supervision du contrat d'entretien de tous les bureaux du Centre de services régional. Le chef de projet supervisera non seulement tout ce qui touche au génie civil dans les bâtiments, mais aussi les éléments techniques tels que les installations électriques, le chauffage, la ventilation, la climatisation et les ascenseurs, qui ne font pas partie du matériel électrique standard de l'ONU. Ces fonctions nécessitent des connaissances techniques que ni le Centre ni la MONUSCO ne possède.

	<i>Variation</i>	
Installations et infrastructures	228,4	11,0 %

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

97. L'augmentation des ressources demandées s'explique par la hausse à 59 %, contre un taux de 55,9 % approuvé pour 2018/19, de la part des services communs fournis par la MONUSCO incombant au Centre compte tenu de la méthode basée sur les effectifs qui est proposée. En outre, des ressources sont demandées (107 000 dollars) pour l'installation d'un système de surveillance dans le

bâtiment des bureaux du Centre, afin de moderniser tout le matériel et tous les tableaux de distribution ayant besoin d'être surveillés constamment et de garantir que les alarmes qui indiquent la nécessité d'un entretien préventif se déclenchent et que les mesures de maintenance corrective nécessaires sont prises immédiatement. Ce système vise également à réduire l'empreinte carbone à Entebbe, conformément à l'initiative du Secrétaire général dans le domaine de l'environnement et à la stratégie environnementale du Département de l'appui opérationnel dans les missions.

	<i>Variation</i>	
Transports terrestres	72,4	89,1 %

• **Paramètres budgétaires : moyens et produits revus à la hausse**

98. L'augmentation s'explique par : a) les dépenses prévues au titre du remplacement d'un autocar de taille moyenne pour desservir le Centre régional de formation et de conférences ; b) la hausse du prix des carburants.

	<i>Variation</i>	
Santé	8,6	6,7 %

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

99. La variation s'explique principalement par l'augmentation prévue des besoins au titre de l'approvisionnement en produits sanguins, conformément aux dispositions du Manuel des coûts standard.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	(210,0)	(34,1 %)

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

100. La diminution s'explique par la baisse des frais de transport consécutive à : a) la réduction des achats d'équipements nouveaux et de matériel de remplacement ; b) la réduction du montant alloué pour un audit externe, comme demandé par le Comité des commissaires aux comptes.

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

101. Les décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre au sujet du financement du Centre de services régional d'Entebbe sont les suivantes :

a) Ouvrir un crédit de 35 708 300 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 ;

b) Répartir le 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 2020 ;

c) Tenir compte du montant des ressources demandées dans le projet de budget-programme pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 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 2019 au 30 juin 2020.

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 70/286 et 72/286 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale

A. Assemblée générale

Questions transversales

(Résolution 70/286)

Décision ou demande	Mesures prises
Prie le Secrétaire général de veiller à ce que le cadre de budgétisation axée sur les résultats permette de savoir où en est chaque mission dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées et si elle utilise les ressources de manière rationnelle, dans le plein respect du principe de responsabilité et compte tenu de l'évolution de son mandat (par. 15)	Le projet de budget pour 2019/20 contient des informations sur l'état d'avancement des tâches confiées au Centre de services régional. En outre, il présente un exposé détaillé de tous les besoins en ressources, qui tient compte des incidences que pourrait avoir le regroupement des fonctions opéré lors d'exercices antérieurs
Prie le Secrétaire général d'améliorer le ratio entre le personnel des services organiques et le personnel d'appui, une attention particulière étant accordée à la possibilité de transférer certaines fonctions à des agents recrutés sur le plan national, notamment celles exercées par des agents du Service mobile, de sorte que la structure des effectifs civils permette aux missions de s'acquitter efficacement de leur mandat et soit conforme aux meilleures pratiques adoptées en matière de dotation en effectifs, toutes missions confondues (par. 20)	Le Centre de services régional a mis au point un dispositif révisé de modulation des ressources qui lui permet de déterminer ses besoins en personnel pour l'exercice 2019/20. Le nouveau modèle met l'accent sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et transactionnels dynamiques aux missions clientes dans les domaines administratifs des ressources humaines, de la gestion financière et des voyages. En outre, le Centre a constaté qu'il fallait encadrer et former les nouveaux membres du personnel recruté sur le plan national avant de poursuivre le programme de transformation des postes soumis à recrutement international en postes soumis à recrutement local. Il poursuivra également l'examen de son plan de continuité des opérations, en mettant l'accent sur l'évaluation des risques et la planification des interventions en cas d'urgence et en formulant une stratégie de planification à long terme des besoins en personnel plus claire et davantage axée sur le renforcement des capacités
Demande instamment au Secrétaire général de tout faire pour réduire les délais de recrutement des membres du personnel affectés aux missions, dans le respect des dispositions qui régissent le recrutement du personnel de l'Organisation, d'accroître la transparence de la procédure de recrutement à tous les stades et de rendre compte des mesures prises et des résultats obtenus dans le cadre de son prochain rapport d'ensemble (par. 22)	Un groupe du Centre est spécialement chargé de recruter son personnel. Le délai moyen de recrutement est actuellement de 209 jours pour les vacances de postes spécifiques et de 44 jours pour les recrutements sur liste de réserve. Les délais de recrutement font l'objet d'un suivi dans le cadre du plan de recrutement annuel
Se félicite de l'action que continue de mener le Secrétaire général afin qu'il soit tenu compte de la problématique femmes-hommes dans les activités de maintien de la paix des Nations Unies et prie le Secrétaire général de veiller à ce que les conseillers	Le Centre a examiné les candidatures au poste de coordonnateur/coordonnatrice pour les questions relatives à la situation des femmes, dont le rôle est de fournir un appui au Chef du Centre pour l'application de la politique concernant l'égalité des

Décision ou demande	Mesures prises
principaux pour la problématique femmes-hommes relèvent directement, dans toutes les opérations de maintien de la paix des Nations Unies, du chef de mission (par. 24)	sexes et de créer une culture institutionnelle qui favorise la représentation des femmes à tous les niveaux professionnels. Ce poste devrait être pourvu en 2019
Est consciente du rôle que les femmes jouent dans les questions de paix et de sécurité, sous tous leurs aspects, se déclare préoccupée par le déséquilibre entre les sexes qui existe dans les effectifs des opérations de maintien de la paix, en particulier aux échelons supérieurs, prie le Secrétaire général de redoubler d'efforts pour recruter des femmes dans les opérations de maintien de la paix et les retenir au service des missions, en particulier pour ce qui est de nommer des femmes à des postes de direction de niveau élevé, dans le plein respect du principe d'une répartition géographique équitable et conformément à l'Article 101 de la Charte des Nations Unies, en songeant notamment aux femmes originaires des pays fournisseurs de contingents et de personnel de police, et engage vivement les États Membres, dans les cas qui s'y prêtent, à rechercher des candidates aptes à assumer des fonctions dans le système des Nations Unies et à en présenter régulièrement un plus grand nombre aux postes à pourvoir (par. 25)	Le recrutement du personnel du Centre s'effectue dans le respect de l'instruction administrative ST/AI/2016/1 qui porte sur le dispositif de sélection du personnel et d'encadrement de la mobilité. En outre, tout est fait pour que la procédure de sélection des candidats appelés à pourvoir des postes vacants de la catégorie des administrateurs tienne compte de la problématique femmes-hommes. Le Centre s'efforce d'améliorer l'équilibre entre les sexes au niveau de l'encadrement
Prie le Secrétaire général de poursuivre l'action qu'il mène pour atténuer l'empreinte environnementale globale des missions de maintien de la paix, notamment en mettant en place des systèmes de gestion des déchets et de production d'énergie qui soient respectueux de l'environnement, dans le plein respect des règlements et des règles applicables, notamment mais non exclusivement les politiques et procédures des Nations Unies en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets (par. 31)	Le Centre continuera d'utiliser les bâtiments à usage de bureaux 1 à 4 qui disposent d'un système de ventilation naturel installé dans le cadre de l'action qu'il mène pour atténuer son empreinte environnementale globale tout en veillant à ce que les ajustements à apporter soient minimes et respectent les normes de sécurité au travail pour les fonctionnaires. Le bâtiment que le Centre utilise pour la formation est doté d'un système central de refroidissement qui contribue à réduire son empreinte environnementale. D'autre part, le Centre envisage d'installer un système de surveillance à distance des infrastructures de terrain afin de moderniser tout le matériel et tous les tableaux de distribution ayant besoin d'être surveillés constamment et de garantir que les alarmes qui indiquent la nécessité d'un entretien préventif se déclenchent, que les mesures de maintenance corrective nécessaires soient prises immédiatement et que les coûts des services publics soient réduits le plus possible. Des capteurs et des détecteurs de mouvement ont été mis en place dans les bâtiments du Centre régional de formation et de conférences pour détecter l'activité et ainsi contrôler automatiquement l'éclairage. Le Centre de services régional a lancé une initiative d'aménagement d'espaces verts et de plantation d'arbres sur son campus
Prie le Secrétaire général de continuer à revoir la composition des parcs de véhicules des missions, et à l'optimiser, de faire en sorte que les véhicules soient adaptés aux besoins, et de faire figurer, dans le prochain	A la suite de l'ajout de 20 véhicules à sa flotte au cours de l'exercice 2017/18, le Centre a créé un comité des dotations en véhicules chargé d'examiner et d'optimiser la composition de son parc

*Décision ou demande**Mesures prises*

rapport d'ensemble, une analyse coûts-avantages présentant notamment le type, la qualité, l'efficacité, les dépenses d'entretien et l'impact sur l'environnement des véhicules à l'issue des ajustements qui auront été opérés (par. 40)

Prie en outre le Secrétaire général de présenter clairement, dans les projets de budget de chaque mission, les prévisions de dépenses annuelles pour les projets de construction s'inscrivant, s'il y a lieu, dans le cadre de plans pluriannuels, de s'attacher encore à accroître l'exactitude des budgets, en améliorant notamment tous les aspects de la planification, de la gestion et du contrôle des projets, compte dûment tenu des besoins opérationnels des missions, et de suivre de près l'exécution des travaux de sorte qu'ils soient menés à bonne fin dans les délais (par. 42)

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

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

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

automobile et de veiller à ce que les véhicules soient adaptés à ses besoins

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

Les actifs du Centre ayant été transférés et les postes approuvés au cours de l'exercice 2018/19 pour soutenir le Groupe de la gestion du matériel, le Centre continuera à renforcer les capacités des nouveaux membres du personnel du Groupe afin d'améliorer les mécanismes de supervision et de contrôle interne relatifs aux achats et à la gestion des biens. En outre, les nouvelles fonctionnalités d'Umoja relatives aux demandes d'achat, qui exigent que le niveau des stocks soit vérifié avant qu'une demande d'achat ne soit engagée, renforceront encore les procédures internes. Le Chef du Centre est chargé de veiller à ce que soient respectées les politiques établies en matière de passation des marchés et de gestion des biens. Par ailleurs, dans le cadre du dispositif d'évaluation de l'efficacité, le Département de l'appui opérationnel harmonise actuellement les indicateurs de résultats des activités d'appui aux missions, y compris ceux relatifs à la gestion des biens et du matériel. En particulier, pour l'exercice 2019/20, sur la base de 20 indicateurs clefs de la performance, le Centre vise un score global supérieur à 1 800 sur l'indice de performance en matière de gestion du matériel du Département

La réalisation des projets de construction du Centre, y compris la passation de marchés, est assurée par la MONUSCO, en coordination avec la Section de l'appui aux achats, et tous les efforts sont faits pour utiliser des contrats-cadres locaux pour certains achats de biens et services du Centre

Le Centre fait appel à la Section de l'appui aux achats pour tous ses besoins en matière d'achats, sur la base des mémorandums échangés le 4 octobre et le 27 août 2017, respectivement, entre le Secrétaire général adjoint à l'appui opérationnel et le Sous-Secrétaire général chargé du Bureau des services centraux d'appui. Un accord de prestation de

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

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

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

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

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

Souligne qu'il importe de former tous les membres du personnel à la prévention de l'exploitation et des atteintes sexuelles dans le cadre de la formation

services entre le Centre et la Section devrait être mis en place au cours de l'exercice 2018/19

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

Le Centre a mis au point un dispositif révisé pour moduler les ressources. Le nouveau modèle met l'accent sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et transactionnels dynamiques aux missions clientes dans les domaines administratifs des ressources humaines, de la gestion financière et des voyages. Il tient également compte de l'analyse des équivalents plein temps pour déterminer le temps consacré à chaque opération et les volumes annuels, ainsi que les effectifs autorisés pour les missions devant être desservies en 2019/20. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et reste modulable. Elle a été utilisée pour déterminer les effectifs pour 2019/20

Voir ci-dessus

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

Voir ci-dessus

Voir ci-dessus

Décision ou demande

Mesures prises

préalable au déploiement, ainsi que dans le cadre de programmes de formation et de sensibilisation menés dans les missions, et prie le Secrétaire général d'accélérer la mise en service du programme d'apprentissage en ligne (par. 81)

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

(Résolution [72/286](#))

Décision ou demande

Mesures prises

Rappelle également le paragraphe 22 du rapport du Comité consultatif, se félicite de la transformation d'un certain nombre de postes d'agent du Service mobile en postes soumis à recrutement national et prie instamment le Secrétaire général de continuer à mettre en œuvre le plan de transformation et de lui faire rapport à ce sujet dans le cadre du prochain projet de budget (par. 6)

Note que le personnel du Centre recruté sur le plan national remplit les conditions requises pour bénéficier d'engagements continus et, à ce titre, prie le Secrétaire général de veiller à ce que ces engagements soient octroyés aux membres du personnel concernés conformément aux dispositions des résolutions qu'elle a adoptées sur la question, notamment la résolution [65/247](#) du 24 décembre 2010, et dans le respect du Statut et du Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies (par. 7)

Le Centre de services régional poursuivra l'examen de son plan de continuité des opérations qui met l'accent sur l'évaluation des risques et la planification des interventions en cas d'urgence en formulant une stratégie de planification à long terme des besoins en personnel plus claire et davantage axée sur le renforcement des capacités. En outre, étant donné que quatre missions supplémentaires devraient devenir clientes à part entière en 2019/20 et compte tenu du programme de mentorat mis en place par le Centre pour améliorer les compétences et les capacités de son personnel recruté sur le plan national, il est proposé de suspendre pour l'instant le programme de transformation

La catégorie des engagements continus a été approuvée par l'Assemblée générale dans sa résolution [63/250](#) dans le cadre de la réforme du régime des engagements mise en œuvre le 1^{er} juillet 2009. Dans sa résolution [65/247](#) adoptée ultérieurement, l'Assemblée a fixé les modalités d'octroi des engagements continus, notamment quels postes seraient considérés comme répondant aux besoins continus de l'Organisation et quelles seraient les conditions à remplir par les membres du personnel pour bénéficier d'engagements continus (exception faite des lauréats de concours nationaux de recrutement et des fonctionnaires des services linguistiques). Jusqu'au 30 juin 2016, le Centre de services régional, créé en juillet 2010 pour fournir des services communs à plusieurs missions, était financé par les budgets de ses missions clientes sur la base de prêts de postes par les missions. En conséquence, conformément aux paragraphes 51 et 53 b) de la résolution [65/247](#), les postes du Centre étaient exclus du calcul de l'enveloppe de la catégorie des agents des services généraux et des catégories apparentées, et les fonctionnaires recrutés localement titulaires des postes en question ne pouvaient prétendre à la conversion de leur engagement en engagement continu. Le 1^{er} juillet 2016, l'Assemblée a décidé d'octroyer au Centre son autonomie de gestion et de fonctionnement pour en faire une entité distincte dotée de son propre

Décision ou demande	Mesures prises
	budget et de ses propres moyens de financement de ses opérations. En conséquence, depuis le 1^{er} juillet 2016, les postes du Centre ne sont plus visés par l'exclusion prévue aux paragraphes 51 et 53 b) de la résolution 65/247. À l'avenir, c'est-à-dire à partir de l'examen annuel visant à déterminer quels fonctionnaires auraient pu, au 1^{er} juillet 2016, prétendre à la conversion de leur engagement en engagement continu, ces postes seront inclus dans le calcul de l'enveloppe de la catégorie des agents des services généraux et des catégories apparentées, et les fonctionnaires recrutés localement titulaires de ces postes pourront prétendre à la conversion de leur engagement en engagement continu. À l'heure actuelle, le Secrétariat a achevé l'examen annuel visant à déterminer quels fonctionnaires auraient rempli les conditions requises au 1^{er} juillet 2014, et le prochain examen déterminera quels fonctionnaires auraient rempli ces conditions au 1^{er} juillet 2015

B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

Questions transversales

([A/70/742](#))

Demande ou recommandation	Mesures prises
Le Comité consultatif partage la préoccupation du Comité des commissaires aux comptes concernant la poursuite et la fréquence des transferts de ressources entre catégories de dépenses et rubriques budgétaires et à l'intérieur de celles-ci, dans les missions de maintien de la paix (par. 31) Le Comité note avec regret que les projets de budget des missions pour 2016/17 ne se conforment pas toujours à l'exigence selon laquelle il y a lieu de déterminer s'il est nécessaire de maintenir ou de supprimer les postes restés vacants depuis au moins deux ans (par. 46) Le Comité consultatif rappelle que, dans sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'atténuer l'impact environnemental global des missions de maintien de la paix. À cet égard, il réaffirme également qu'il importe de veiller à ce que les mesures qui sont jugées les plus efficaces, notamment celles qui portent sur l'élimination, l'enlèvement et le recyclage des biens et matériaux des missions, continuent d'être appliquées en priorité et sans relâche (voir A/68/782, par. 120). Le Comité consultatif attend avec intérêt la version actualisée des politiques de gestion de l'environnement et de gestion des déchets et ne doute pas que les incidences spécifiques qui découleront de l'impact de ces	En ce qui concerne le Centre, seules des nécessités opérationnelles peuvent justifier des transferts, et les besoins sont examinés de manière exhaustive et compte tenu des directives applicables Il est indiqué dans le projet de budget du Centre pour 2019/20 qu'une procédure de recrutement est en cours pour pourvoir 13 postes vacants depuis au moins deux ans. En outre, les postes qu'il est proposé de maintenir ont fait l'objet d'un examen approfondi Le Centre continuera d'utiliser les bâtiments à usage de bureaux 1 à 4 qui disposent d'un système de ventilation naturel, installé dans le cadre de l'action qu'il mène pour réduire son empreinte écologique globale, en y apportant des ajustements minimes pour respecter les normes de sécurité au travail. Le bâtiment que le Centre utilise pour la formation est doté d'un système de climatisation central qui contribue à réduire l'empreinte écologique du Centre. D'autre part, le Centre propose d'installer un système de surveillance à distance des infrastructures de terrain en vue de moderniser tout le matériel d'approvisionnement et tous les tableaux de distribution ayant besoin d'être surveillés en

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

politiques dans les missions figureront dans le prochain rapport sur l'aperçu général, qui rendra également compte de l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet de Service d'assistance technique rapide pour les questions environnementales et climatiques et de la poursuite des efforts déployés pour promouvoir d'autres technologies exploitant des sources d'énergie renouvelables dans les opérations de maintien de la paix (par. 94)

Le Comité consultatif souligne la nécessité d'une planification et d'une budgétisation réalistes et d'un renforcement du contrôle et du suivi des projets, notamment par les bureaux compétents du Département de l'appui aux missions au Siège et de la Base de soutien logistique des Nations Unies, en particulier des projets s'étendant sur plus d'un cycle budgétaire. L'on devrait trouver dans chaque projet de budget des informations détaillées sur les projets pluriannuels, notamment un état général de l'avancement des travaux au moment de la présentation du budget, les projets d'un montant de 1 million de dollars ou plus devant par ailleurs être clairement identifiables dans le projet de budget (par. 157)

Le Comité consultatif attend avec intérêt d'examiner les résultats de l'analyse en cours sur la possibilité de remplacer une partie du parc de véhicules légers par des berlines, des véhicules polyvalents ou des véhicules de substitution (par. 160)

permanence afin de garantir que les alarmes qui indiquent la nécessité d'un entretien préventif se déclenchent et qu'il y soit donné suite, de veiller à ce que les opérations de dépannage soient promptement effectuées et de réduire autant que possible les coûts des services publics. Des capteurs et des détecteurs de mouvement seront également installés dans les bâtiments pour enregistrer l'activité, ce qui permettra de contrôler automatiquement l'éclairage. Le Centre continue d'apporter sa contribution au projet Assistance technique rapide pour les questions environnementales et climatiques dans le cadre de l'initiative intersectorielle

Les projets de budget pour l'exercice 2019/20 sont établis en tenant compte des ressources approuvées pour 2018/19, des tendances historiques et de toutes les demandes en ressources satisfaites. D'autre part, le Centre de services régional a mis en place un accord de prestation de services avec la Base de soutien logistique des Nations Unies qui fournira un appui technique sous forme d'études de faisabilité et se chargera de l'administration à distance de tous les projets de construction actuels et futurs du Centre, ce qui permettra de mieux assurer leur contrôle et leur suivi, vu que le Centre n'en a pas les moyens

Suite au transfert de 20 véhicules dont il a bénéficié au cours de l'exercice 2017/18, le Centre a créé un comité des dotations en véhicules chargé d'examiner et d'optimiser la composition de son parc automobile et de veiller à ce que les véhicules soient adaptés à ses besoins

Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) : rapport sur l'exécution du budget de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 et projet de budget pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019

([A/72/789/Add.9](#))

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

Le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général de donner dans son prochain rapport des précisions sur le projet de couloir logistique de l'Afrique de l'Est, notamment sur l'état d'avancement de son application, les ressources utilisées et les résultats obtenus (par. 9)

Le projet de couloir logistique de l'Afrique de l'Est, qui était placé sous l'égide du conseil de pilotage du Service de gestion de la chaîne d'approvisionnement de la Division du soutien logistique, a été mis en œuvre avec le concours du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, du Centre de services régional, de la Section de l'appui aux achats, des divers acteurs des missions présentes dans la région de l'Afrique de l'Est et de la Section de la planification de la Division au Siège. Le projet a été clos le 8 novembre 2018, sur décision du conseil de pilotage.

Le Comité consultatif note avec préoccupation que, contrairement à ce qui avait été demandé, le dispositif de gouvernance n'a pas été précisé, et rappelle que ce dispositif devrait être examiné pour s'assurer qu'il est bien conforme à la résolution 69/307 de l'Assemblée générale. Le Comité recommande à l'Assemblée de prier le Secrétaire général de procéder à cet examen et de faire le point sur la nouvelle structure dans son prochain rapport (par. 15)

Le Comité consultatif note que le dispositif actualisé tient compte des gains d'efficacité, bien qu'il ne soit pas expliqué dans le rapport comment le chiffre de 5 % a été déterminé. Le Comité considère que le dispositif de modulation des ressources devrait être encore précisé, et que le Secrétaire général devrait intégrer dans ses futurs rapports des données complémentaires

Les principaux avantages tirés du projet sont les suivants :

- Consolidations des avantages et gains d'efficacité obtenus en passant de l'ancien système de commandes de produits de base utilisé par la section technique à une chaîne d'approvisionnement intégrée de bout en bout qui est gérée par le pilier Chaîne d'approvisionnement, avec pour objectif spécifique de fournir les produits requis au pilier Prestation de services ;
- Réduction du chevauchement d'activités entre les missions, l'entité régionale (le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements) ayant favorisé l'établissement de contacts régionaux en regroupant les nombreuses spécifications et en dressant une liste finale des besoins ;
- Constitution d'une équipe qualifiée ayant les compétences requises pour assurer le bon fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement intégrée de bout en bout, à l'échelle de la mission et à l'échelle régionale ;
- Réduction avérée des coûts et des délais de livraison grâce au regroupement des besoins au niveau régional, au groupement des commandes et à l'optimisation de la sélection des Incoterms (Règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux)
- Élaboration, à l'aide de Google Earth Pro, d'une carte interactive du réseau de transport terrestre régional couvrant 14 000 km d'axes routiers et ferroviaires, qui fournit des renseignements utiles pour la planification et l'exécution des livraisons
- Mise au point et expérimentation d'un outil de suivi en ligne des livraisons attendues qui a permis de démontrer et d'insister sur l'utilité et la nécessité de pouvoir communiquer simultanément à de multiples parties prenantes des informations exactes et actualisées sur les expéditions

Prière de se reporter au paragraphe 29 du présent rapport

Le Centre a révisé la formule utilisée pour moduler les ressources. La nouvelle formule met l'accent sur les principaux éléments des coûts de transaction et de la fourniture directe de services, et ce pour toutes les gammes de services du Centre, ce qui lui permet de fournir aux missions qu'il sert des services administratifs dynamiques dans les domaines des

Demande ou recommandation

montrant comment les gains d'efficacité sont déterminés, ainsi que des précisions sur le coefficient d'ajustement appliqué. Le Comité réaffirme également que le dispositif de modulation des ressources devrait tenir compte du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et du Service régional de l'informatique et des communications (voir [A/71/836/Add.9](#), par. 24) (par. 18)

Compte tenu des informations contradictoires qui lui ont été communiquées et du manque de clarté des rôles joués par le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et le Centre stratégique des opérations aériennes, le Comité consultatif recommande à l'Assemblée générale de prier le Secrétaire général d'examiner la question de la coordination du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et du Centre stratégique des opérations aériennes et de préciser leurs rôles et responsabilités respectifs et le transfert de fonctions au Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, et de faire figurer des informations détaillées sur ces questions dans son prochain rapport sur le Centre de services régional (par. 20)

Le Comité compte que les prochains rapports sur le Centre comprendront des informations actualisées sur ce projet (par. 21)

Mesures prises

ressources humaines, de la gestion financière et des voyages. La formule tient également compte de l'analyse des équivalents plein temps sur la base du temps consacré à chaque transaction et des volumes annuels, ainsi que des effectifs autorisés pour les missions devant bénéficier de services en 2019/20. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et reste modulable. Elle a été utilisée pour déterminer les effectifs prévus pour 2019/20

Les services fournis par le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et le Service régional de l'informatique et des communications ne présentant, pour l'essentiel, aucune caractéristique commune avec les gammes de services en matière d'administration du personnel et de finances, un dispositif de modulation des ressources associant le Centre de services régional, le Centre de contrôle et le Service régional n'aurait aucune utilité. Étant donné que les dispositifs de prestation de services de ces deux dernières entités diffèrent de ceux du Centre de services régional bien qu'elles fassent partie du Centre, il est proposé que les besoins en effectifs du Centre de contrôle soient déterminés par la Division du soutien logistique du Département de l'appui opérationnel, sur la base des résultats des mesures de réformes de l'aviation actuellement mises en place par le Secrétaire général, tandis que les besoins en effectifs du Service dépendront des modifications envisagées dans le cadre de la réforme de la gestion concernant le nouveau Bureau de l'informatique et des communications

La création du Département de l'appui opérationnel, avec un dispositif de gestion de la chaîne d'approvisionnement « de bout en bout » intégrant les fonctions liées à la logistique, aux achats et à l'appui au personnel en tenue, qui bénéficient toutes de l'appui d'une structure commune dédiée à la facilitation des opérations et à la communication, permet de transformer la fonction de gestion de la chaîne d'approvisionnement en un service efficace, souple, à l'écoute des clients et responsable qui apporte une aide précieuse aux gestionnaires de programme. Ces nouvelles possibilités seront présentées en détail ultérieurement, lorsque le Secrétaire général démontrera les gains d'efficacité et d'efficacité obtenus dans l'appui fourni aux opérations de maintien de la paix en matière de logistique et d'achats, en prenant également en compte, entre autres choses, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et le Centre stratégique des opérations aériennes

Il était initialement prévu que la phase 2 du projet de système de télécommunications à large bande et à faible latence (2017-2019) porterait sur 12 sites supplémentaires et que la capacité pourrait aller

Demande ou recommandation

Mesures prises

jusqu'à deux gigabits par seconde. Toutefois, seuls 11 sites sont envisagés à ce stade. Huit sites étaient opérationnels au quatrième trimestre 2018 et trois autres le seront d'ici au deuxième trimestre 2019.

Annexe I

Définitions

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

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

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

B. Terminologie se rapportant à l'analyse des variations

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

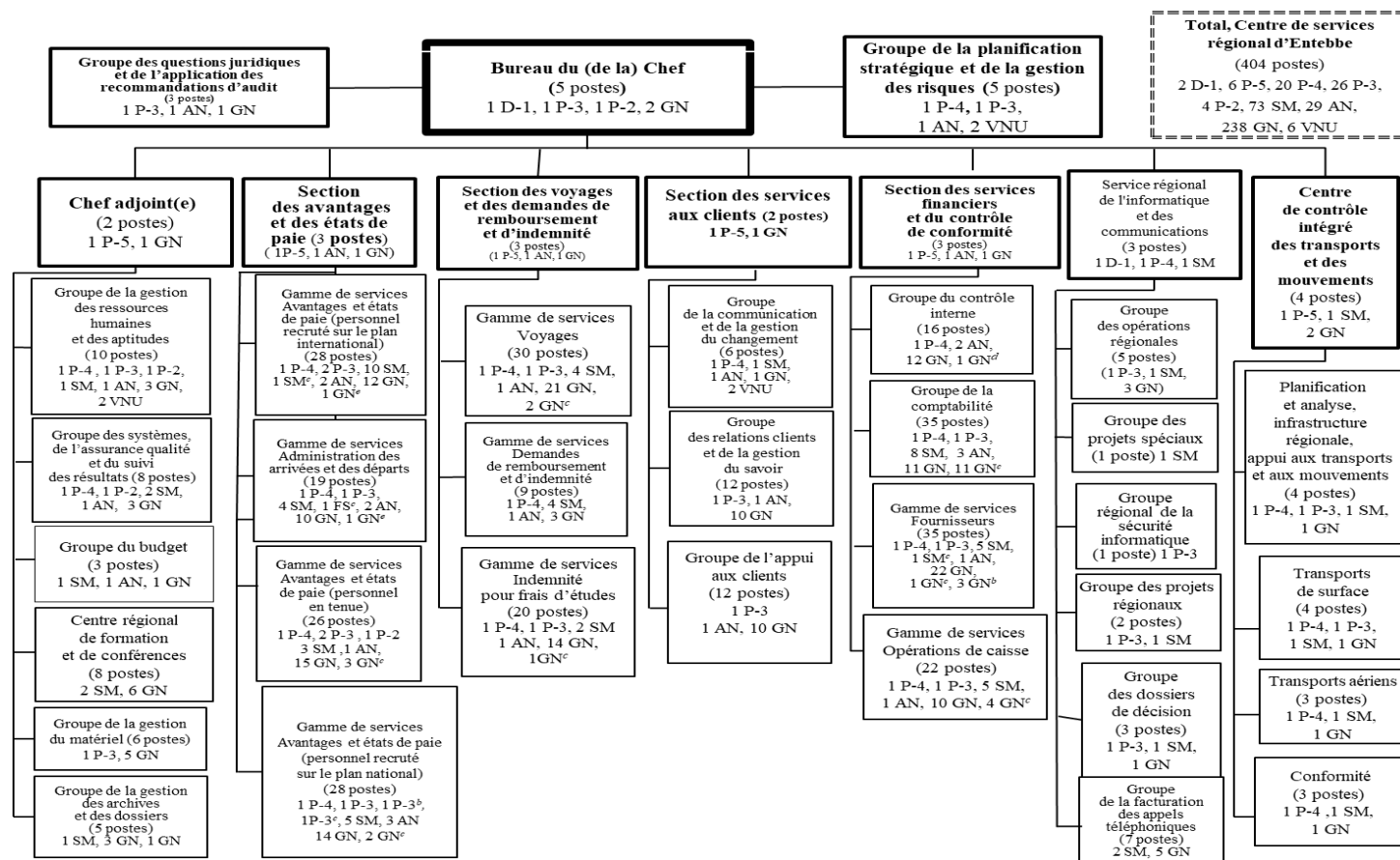
- **Mandat** : variations liées à la modification de la portée ou de la nature du mandat, ou à une révision des réalisations escomptées dans le cadre du mandat ;

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

Annexe II

Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda)

Organigramme proposé (2019/20)



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

^a Création de poste.

^b Réaffectation de poste.

^c Transfert de poste.

^d Reclassement ou déclassement de poste.

^e Suppression de poste.

Annexe III

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

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des arrivées et des départs	1	Dynamique	B	1 016	0,99	1003	655	8,98
Administration des arrivées et des départs	2	Dynamique	B	213	0,99	210	74	0,21
Administration des arrivées et des départs	3	Dynamique	B	1 070	0,99	1056	131	1,90
Administration des arrivées et des départs	4	Dynamique	B	131	0,99	129	183	0,32
Administration des arrivées et des départs	5	Dynamique	B	464	0,99	458	146	0,91
Administration des arrivées et des départs	6	Dynamique	B	2	0,99	2	37	0,00
Administration des arrivées et des départs	7	Dynamique	B	2 116	0,99	2088	58	1,66
Administration des arrivées et des départs	8	Dynamique	B	945	0,99	933	35	0,44
Administration des arrivées et des départs	9	Dynamique	B	1	0,99	1	14	0,00
Administration des arrivées et des départs	10	Dynamique	B	1 263	0,99	1246	166	2,83
Administration des arrivées et des départs	11	Dynamique	B	–	0,99	0	74	0,00
Administration des arrivées et des départs	12	Dynamique	B	632	0,99	624	64	0,54
Administration des arrivées et des départs	13	Dynamique	B	99	0,99	98	17	0,02
Administration des arrivées et des départs	14	Statique	X	52	1,00	52	620	0,44
Administration des arrivées et des départs	15	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								19,27
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	1	Dynamique	B	13	0,99	13	42	0,01
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	2	Dynamique	B	2 541	0,99	2508	37	1,26
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	3	Dynamique	B	212	0,99	209	44	0,13
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	4	Dynamique	B	4 551	0,99	4491	33	2,03

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	5	Dynamique	B	591	0,99	583	69	0,55
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	6	Dynamique	B	78	0,99	77	25	0,03
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	7	Dynamique	B	13	0,99	13	16	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	8	Dynamique	B	136	0,99	134	44	0,08
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	9	Dynamique	B	1 075	0,99	1061	77	1,11
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	10	Dynamique	B	811	0,99	800	34	0,37
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	11	Dynamique	B	2	0,99	2	11	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	12	Dynamique	B	2 604	0,99	2570	11	0,37
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	13	Dynamique	B	94	0,99	93	21	0,03
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	14	Dynamique	B	66	0,99	65	16	0,01
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	15	Dynamique	B	422	0,99	416	57	0,32
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	16	Dynamique	B	96	0,99	95	24	0,03
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	17	Dynamique	B	1	0,99	1	16	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	18	Dynamique	B	391	0,99	386	21	0,11
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	19	Dynamique	B	498	0,99	491	5	0,04
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	20	Dynamique	B	66	0,99	65	53	0,05
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	21	Dynamique	B	1 107	0,99	1093	43	0,64
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	22	Dynamique	B	20 461	0,99	20193	30	8,29

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	23	Dynamique	B	939	0,99	927	11	0,13
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	24	Dynamique	B	2 585	0,99	2551	20	0,70
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	25	Dynamique	B	18	0,99	18	16	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	26	Dynamique	B	1	0,99	1	21	0,00
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	27	Dynamique	B	7 471	0,99	7373	24	2,44
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	28	Dynamique	B	84	0,99	83	1166	1,32
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	29	Dynamique	B	464	0,99	458	24	0,15
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	30	Dynamique	B	23	0,99	23	107	0,03
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	31	Dynamique	B	3 600	0,99	3553	41	1,99
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	32	Dynamique	E	192	1,27	243	1258	4,19
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	33	Dynamique	B	520	0,99	513	26	0,18
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	34	Dynamique	B	225	0,99	222	26	0,08
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	35	Dynamique	B	464	0,99	458	58	0,36
Avantages et prestations (personnel recruté sur le plan international)	36	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								28,04
Personnel recruté sur le plan national	1	Dynamique	C	17	0,78	13	37	0,01
Personnel recruté sur le plan national	2	Dynamique	C	5 935	0,78	4619	19	1,19
Personnel recruté sur le plan national	3	Dynamique	C	378	0,78	294	44	0,18
Personnel recruté sur le plan national	4	Dynamique	C	294	0,78	229	12	0,04
Personnel recruté sur le plan national	5	Dynamique	C	9 755	0,78	7591	22	2,29

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Personnel recruté sur le plan national	6	Dynamique	C	942	0,78	733	38	0,38
Personnel recruté sur le plan national	7	Dynamique	C	15	0,78	12	26	0,00
Personnel recruté sur le plan national	8	Dynamique	C	211	0,78	164	23	0,05
Personnel recruté sur le plan national	9	Dynamique	C	–	0,78	0	26	0,00
Personnel recruté sur le plan national	10	Dynamique	C	244	0,78	190	19	0,05
Personnel recruté sur le plan national	11	Dynamique	C	930	0,78	724	97	0,96
Personnel recruté sur le plan national	12	Dynamique	C	216	0,78	168	42	0,10
Personnel recruté sur le plan national	13	Dynamique	C	95	0,78	74	23	0,02
Personnel recruté sur le plan national	14	Dynamique	C	–	0,78	0	23	0,00
Personnel recruté sur le plan national	15	Dynamique	C	171	0,78	133	11	0,02
Personnel recruté sur le plan national	16	Dynamique	C	171	0,78	133	5	0,01
Personnel recruté sur le plan national	17	Dynamique	E	144	1,27	182	95	0,24
Personnel recruté sur le plan national	18	Dynamique	C	1 917	0,78	1492	17	0,34
Personnel recruté sur le plan national	19	Dynamique	C	263	0,78	205	21	0,06
Personnel recruté sur le plan national	20	Dynamique	C	72	0,78	56	21	0,02
Personnel recruté sur le plan national	21	Dynamique	C	2	0,78	2	26	0,00
Personnel recruté sur le plan national	22	Dynamique	C	33 137	0,78	25787	11	3,71
Personnel recruté sur le plan national	23	Dynamique	C	99	0,78	77	27	0,03
Personnel recruté sur le plan national	24	Dynamique	C	3 159	0,78	2458	23	0,76
Personnel recruté sur le plan national	25	Dynamique	C	955	0,78	743	16	0,16
Personnel recruté sur le plan national	26	Dynamique	C	930	0,78	724	28	0,28
Personnel recruté sur le plan national	27	Dynamique	C	23	0,78	18	107	0,03
Personnel recruté sur le plan national	28	Statique	X	24	1,00	24	30773	10,11
Personnel recruté sur le plan national	29 ^a	Dynamique	C	244	0,78	190	32	0,08
Personnel recruté sur le plan national	29 ^b	Statique	X	250	1,00	250	150	0,51

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Personnel recruté sur le plan national	30	Dynamique	C	40 800	0,78	31751	3	1,25
Personnel recruté sur le plan national	31	Dynamique	C	240	0,78	187	47	0,12
Personnel recruté sur le plan national	32	Dynamique	C	930	0,78	724	309	3,06
Personnel recruté sur le plan national	33	Dynamique	C	144	0,78	112	580	0,89
Personnel recruté sur le plan national	34	Statique	X	1	1,00	1	10800	0,15
Personnel recruté sur le plan national	35	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								28,08
Personnel en tenue	1	Dynamique	D	4 496	0,87	3916	63	3,38
Personnel en tenue	2	Dynamique	D	5 580	0,87	4861	24	1,57
Personnel en tenue	3 ^a	Statique	X	12	1,00	12	10	0,00
Personnel en tenue	3 ^b	Dynamique	D	7 200	0,87	6272	3	0,27
Personnel en tenue	4	Dynamique	D	5 171	0,87	4504	47	2,91
Personnel en tenue	5	Dynamique	D	6 054	0,87	5273	2	0,11
Personnel en tenue	6	Statique	X	24	1,00	24	17887	5,87
Personnel en tenue	7 ^a	Dynamique	D	9 441	0,87	8224	32	3,54
Personnel en tenue	7 ^b	Statique	X	250	1,00	250	150	0,51
Personnel en tenue	8	Dynamique	D	3 015	0,87	2626	32	1,13
Personnel en tenue	9	Dynamique	D	4 000	0,87	3484	63	3,00
Personnel en tenue	10	Dynamique	D	1 728	0,87	1505	63	1,30
Personnel en tenue	11	Statique	X	1	1,00	1	0	1,00
Personnel en tenue	12	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								25,61
Voyages	1	Dynamique	A	3 394	0,86	2928	92	3,68
Voyages	2	Dynamique	B	9 675	0,99	9549	57	7,48
Voyages	3	Dynamique	D	6 054	0,87	5273	24	1,74
Voyages	4	Dynamique	D	6 054	0,87	5273	32	2,34
Voyages	5	Dynamique	D	12 107	0,87	10546	29	4,17
Voyages	6	Dynamique	D	6 054	0,87	5273	36	2,61
Voyages	7	Dynamique	D	6 054	0,87	5273	30	2,20
Voyages	8	Dynamique	D	12 107	0,87	10546	11	1,52
Voyages	9	Statique	X	3	1,00	3		3,00
Voyages	10	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Demandes de remboursement et d'indemnité	1	Dynamique	B	5 276	0,99	5271	13	0,91
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	Dynamique	A	3 157	0,86	2819	22	0,85

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Demandes de remboursement et d'indemnité	3	Dynamique	A	15 233	0,86	13603	18	3,32
Demandes de remboursement et d'indemnité	4	Dynamique	D	4 196	0,87	3655	42	2,10
Demandes de remboursement et d'indemnité	5	Dynamique	D	120	0,87	105	18	0,03
Demandes de remboursement et d'indemnité	6	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								38,94
Indemnité pour frais d'études	1	Dynamique	B	6 698	0,99	6610	209	18,93
Indemnité pour frais d'études	2	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								19,93
Opérations de caisse	1 ^a	Statique	X	14 000	1,00	14000	15	2,87
Opérations de caisse	1 ^b	Dynamique	A	134 665	0,86	116194	1	2,00
Opérations de caisse	1 ^c	Dynamique	A	296 819	0,86	256106	2	5,89
Opérations de caisse	2 ^a	Statique	X	3 500	1,00	3500	45	2,16
Opérations de caisse	2 ^b	Dynamique	A	4 832	0,86	4169	32	1,80
Opérations de caisse	3	Dynamique	A	360	0,86	311	58	0,25
Opérations de caisse	4	Statique	X	24	1,00	24	515	0,17
Opérations de caisse	5	Statique	X	24	1,00	24	805	0,26
Opérations de caisse	6 ^a	Statique	X	250	1,00	250	50	0,17
Opérations de caisse	6 ^b	Dynamique	A	37 500	0,86	32356	1	0,46
Opérations de caisse	7 ^a	Statique	X	250	1,00	250	150	0,51
Opérations de caisse	7 ^b	Dynamique	A	14 861	0,86	12823	14	2,44
Opérations de caisse	7 ^c	Dynamique	A	16 561	0,86	14289	5	1,03
Opérations de caisse	8	Dynamique	A	1 750	0,86	1510	8	0,16
Opérations de caisse	9	Statique	X	1	1,00	1	10	0,00
Opérations de caisse	10	Statique	X	1	1,00	1	25	0,00
Opérations de caisse	11	Statique	X	1	1,00	1	65	0,00
Opérations de caisse	12	Statique	X	250	1,00	250	120	0,41
Opérations de caisse	13	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								21,59
Fournisseurs	1	Dynamique	A	38 473	0,86	33196	43	19,36
Fournisseurs	2	Dynamique	A	9 618	0,86	8299	41	4,71
Fournisseurs	3 ^a	Dynamique	A	12 061	0,86	10407	24	3,44
Fournisseurs	3 ^b	Dynamique	A	402	0,86	347	24	0,11

<i>Gamme de services</i>	<i>Numéro</i>	<i>Type</i>	<i>Facteur</i>	<i>Nombre total de transactions en 2017/18</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre de transactions prévues en 2019/20</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque transaction (en minutes)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Fournisseurs	4	Dynamique	D	5 534	0,87	4821	46	3,05
Fournisseurs	5	Dynamique	A	9 600	0,86	8283	7	0,77
Fournisseurs	6	Dynamique	A	38 400	0,86	33133	7	2,98
Fournisseurs	7	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								35,42
Contrôle interne	1	Dynamique	A	1 820	0,86	1570	474	10,19
Contrôle interne	2	Dynamique	A	420	0,86	362	223	1,11
Contrôle interne	3	Dynamique	E	180	1,27	228	158	0,49
Contrôle interne	4	Statique	X	12	1,00	12	810	0,13
Contrôle interne	5	Statique	X	12	1,00	12	570	0,09
Contrôle interne	6	Statique	X	12	1,00	12	930	0,15
Contrôle interne	7	Statique	X	4	1,00	4	900	0,05
Contrôle interne	8	Statique	X	72	1,00	72	2932	2,89
Contrôle interne	9	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								16,10
Comptabilité	1	Dynamique	F	17	1,12	19	10154	2,64
Comptabilité	2	Dynamique	F	204	1,12	228	258	0,80
Comptabilité	3	Dynamique	F	204	1,12	228	945	2,95
Comptabilité	4	Dynamique	G	666	1,00	666	81	0,74
Comptabilité	5	Dynamique	G	300	1,00	300	21	0,09
Comptabilité	6	Dynamique	G	96	1,00	96	477	0,63
Comptabilité	7	Statique	X	12	1,00	12	2295	0,38
Comptabilité	8	Statique	X	12	1,00	12	2075	0,34
Comptabilité	9	Statique	X	115	1,00	115	30	0,05
Comptabilité	10	Dynamique	E	3 750	1,27	4750	347	22,52
Comptabilité	11	Statique	X	12	1,00	12	287	0,05
Comptabilité	12	Statique	X	2	1,00	2	360	0,01
Comptabilité	13	Dynamique	E	360	1,27	456	366	2,28
Comptabilité	14	Dynamique	G	96	1,00	96	63	0,08
Comptabilité	15	Statique	X	12	1,00	12	5615	0,92
Comptabilité	16	Statique	X	1	1,00	1		1,00
Total partiel								35,48
Total								268,45