

**Assemblée générale**

Distr. générale
17 novembre 2021
Français
Original : anglais

Soixante-seizième session

Point 150 de l'ordre du jour

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

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

Rapport du Secrétaire général**Table des matières**

	<i>Page</i>
I. Introduction	5
II. Exécution du mandat	5
A. Considérations générales	5
B. Utilisation des crédits	6
C. Activités d'appui de la mission	10
D. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional	11
E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	11
F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	11
III. Exécution du budget	55
A. Ressources financières	55
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources	56
C. Évolution des dépenses mensuelles	56
D. Autres produits et ajustements	57
IV. Analyse des écarts	57
V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	60



VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution 75/294	61
--	----

Résumé

La corrélation entre les dépenses de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 et l'objectif du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) est mise en évidence dans le tableau axé sur les résultats portant sur la composante Appui.

Au cours de l'exercice, les dépenses du Centre de services régional se sont élevées à 36,3 millions de dollars, soit un taux d'exécution du budget de 98 % (pour l'exercice 2019/20, les dépenses s'étaient chiffrées à 35,4 millions de dollars et le taux d'exécution avait été de 100 %).

L'existence d'un solde inutilisé au titre du personnel civil (0,23 million de dollars) s'explique principalement par le fait que les dépenses relatives au personnel recruté sur le plan national et aux Volontaires des Nations Unies ont été inférieures aux prévisions, ce qui tient au fait que les taux de vacance de postes ont été plus élevés que prévu pour le personnel recruté sur le plan national et que les prestations effectivement versées aux Volontaires des Nations Unies ont été moins élevées que prévu, d'où une sous-utilisation des crédits qui est en partie contrebalancée par le fait que les dépenses relatives au personnel recruté sur le plan international ont été supérieures aux prévisions en raison du relèvement des barèmes des traitements et de dépenses communes de personnel plus élevées que prévu. L'existence d'un solde inutilisé au titre des dépenses opérationnelles (0,64 million de dollars) tient essentiellement au fait que les dépenses ont été moins élevées que prévu au titre des communications et de l'informatique, en raison de dépenses inférieures aux prévisions pour les services Internet, et au titre des consultants, des voyages officiels et des fournitures, services et matériel divers, principalement en raison des restrictions liées à la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19).

Exécution du budget : ressources financières

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

Catégorie	Montant alloué	Dépenses	Écarts	
			Montant	Pourcentage
Militaires et personnel de police	—	—	—	—
Personnel civil	29 983,0	29 751,7	231,3	0,8
Dépenses opérationnelles	7 176,2	6 532,8	643,4	9,0
Montant brut	37 159,2	36 284,5	874,7	2,4
Recettes provenant des contributions du personnel	3 530,2	3 710,4	(180,2)	(5,1)
Montant net	33 629,0	32 574,1	1 054,9	3,1
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—
Total	37 159,2	36 284,5	874,7	2,4

Exécution du budget : ressources humaines

<i>Catégorie</i>	<i>Effectifs approuvés^a</i>	<i>Effectifs réels (moyenne)</i>	<i>Taux de vacance (pourcentage)^b</i>
Personnel recruté sur le plan international	127	109	14,2
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs	33	27	18,2
Agents des services généraux	238	207	13,0
Volontaires des Nations Unies			
Volontaires recrutés sur le plan international	5	5	0,0
Volontaires recrutés sur le plan national	1	1	0,0

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé.

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

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

I. Introduction

1. Présenté dans le rapport du Secrétaire général en date du 25 février 2020 ([A/74/717](#)), le projet de budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 s'élevait à 37 637 600 dollars (montant net : 34 207 400 dollars). Il devait permettre de financer les dépenses afférentes à 127 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 271 fonctionnaires recrutés sur le plan national (dont 33 administrateurs) et 6 Volontaires des Nations Unies.
2. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé que l'Assemblée générale ouvre des crédits d'un montant brut de 37 379 200 dollars aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 ([A/74/737/Add.3](#), par. 24).
3. Par sa résolution [74/281](#) et sa décision 74/571, l'Assemblée générale a ouvert des crédits d'un montant brut de 37 159 200 dollars (montant net : 33 629 000 dollars) aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2020/21. Dans la même résolution, elle a décidé qu'un montant de 35 581 400 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en cours pour l'exercice 2020/21 et qu'un montant de 1 412 400 dollars, qui représentait la part à la charge des missions politiques spéciales clientes, serait prélevé sur les crédits ouverts au chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de 2021, crédits qu'elle a approuvés dans ses résolutions [75/254](#) A à C.

II. Exécution du mandat

A. Considérations générales

4. Établi en juillet 2010 en application de la résolution [64/269](#) de l'Assemblée générale, le Centre de services régional d'Entebbe fournit des services partagés aux missions opérant dans la région, dans le cadre de la stratégie globale d'appui aux missions.
5. Dans sa résolution [69/307](#), l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre.
6. Au moment de la création du Centre, la stratégie et l'objectif retenus consistaient à tirer parti des synergies et des économies d'échelle afin d'apporter un appui efficace et efficient et de réduire ou d'éliminer les doubles emplois et les goulets d'étranglement dans les services logistiques, administratifs et financiers fournis aux missions de sorte qu'elles puissent s'acquitter de leurs mandats efficacement. Les activités de traitement administratif n'exigeant pas une présence sur place et afférentes aux ressources humaines, aux services financiers, aux transports, aux mouvements de personnel et au fret ainsi qu'à l'informatique et aux communications ont ainsi été regroupées au Centre. Pendant l'exercice 2020/21, ces objectifs sont restés inchangés.
7. Au fil des ans, le Centre a obtenu d'importants résultats mesurables pour l'Organisation et a pris de l'ampleur, étoffant progressivement sa clientèle : de 6 missions en 2010, celle-ci est passée en 2020/21 à 8 missions de maintien de la paix et 11 missions politiques spéciales basées en Afrique, auxquelles s'ajoutent le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et l'équipe du Coordonnateur des

Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, toutes ces entités bénéficiant d'une gamme complète de services de traitement administratif.

8. Au cours de l'exercice 2020/21, le Centre de services régional a continué de fournir une gamme complète de services de traitement administratif à ses 21 clients, à savoir les 8 missions de maintien de la paix et opérations d'appui, les 11 missions politiques spéciales et les 2 bureaux ci-après :

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

b) pour ce qui est des missions politiques spéciales, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, la Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie, le Groupe d'experts sur la Somalie, la Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL), le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel, la Commission mixte Cameroun-Nigéria, la Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan (MINUATS) et le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau ;

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

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

9. On trouvera dans le présent rapport une évaluation des résultats de l'exercice 2020/21, effectuée sur la base des tableaux axés sur les résultats présentés dans le budget. En particulier, y sont mis en regard, d'une part, les indicateurs de succès effectifs – qui mesurent les progrès accomplis pendant l'exercice par rapport aux réalisations escomptées – et les indicateurs de succès prévus, et, d'autre part, les produits exécutés et les produits prévus.

B. Utilisation des crédits

10. Au cours de l'exercice 2020/21, le Centre a continué de fournir à ses missions clientes des services dans les domaines suivants : ressources humaines, services financiers, voyages, transports, mouvements de personnel, fret et services d'appui concernant l'informatique et les communications.

11. Le Centre a également continué d'apporter un appui aux entités clientes qui étaient en transition, qui réduisaient leurs effectifs ou qui fermaient, notamment la MINUAD, le BINUGBIS, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et l'équipe du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, ainsi qu'à la MINUATS, qui a été créée au cours de l'exercice, de contribuer à la réalisation de la stratégie Informatique et communications et de se concerter avec le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement en vue

d'incorporer le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements dans la structure de la chaîne d'approvisionnement.

12. Au cours de l'exercice 2020/21, la principale menace a été la progression de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), qui a touché le Centre et toutes ses missions clientes. Malgré les difficultés rencontrées, le Centre a continué de s'acquitter de son mandat et de fournir des services sans interruption. Le pays hôte a fourni un environnement sûr et adapté à la vie de famille ainsi qu'un accès à des régimes de santé de qualité et à Internet, ce qui a permis au Centre d'exécuter son mandat malgré les confinements, les restrictions en matière de voyage et les autres obstacles liés à la COVID-19. Les innovations du Centre en matière de numérisation, qui ont débuté au cours de l'exercice précédent, se sont avérées précieuses pour permettre les activités de traitement administratif et le télétravail.

13. Dans la structure de gouvernance du Centre de services régional, les fonctions de gouvernance directe et de contrôle stratégique reviennent toujours aux hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, la direction du Centre étant quant à elle toujours chargée d'en assurer la gestion courante. Cette structure de gouvernance actualisée consiste en un comité directeur, qui est dirigé par le (la) Sous-Secrétaire général(e) aux opérations d'appui, le (la) Directeur(trice) de la Division de l'administration des ressources humaines du Département, un(e) représentant(e) du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le (la) Directeur(trice) du Centre, le (la) Chef du Bureau d'appui commun de Koweït, et les président(e)s du Conseil des clients du Centre et du Conseil des clients du Bureau d'appui commun de Koweït, qui représentent les entités clientes de ces deux centres de services. Ce comité directeur se réunit pour évaluer les résultats obtenus, donner des orientations et prendre des décisions sur des questions clés concernant le Centre. En raison des restrictions de déplacement dues à la COVID-19, une réunion virtuelle du Comité a eu lieu en avril 2021 pour l'exercice considéré.

14. Pendant l'exercice considéré, le Centre a : a) continué d'améliorer la qualité de ses services en poursuivant la mise en service du dispositif de prestation de services ; b) poursuivi la modernisation de ses activités, notamment en se dotant de solutions techniques et numériques qui permettent le télétravail et le traitement virtuel des transactions ; c) continué de renforcer la stratégie de planification à long terme des besoins en personnel, qui est davantage axée sur le renforcement des capacités, en tirant parti de programmes de formation tenus en ligne et en présentiel.

15. Comme suite aux recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#), [A/73/755/Add.14](#) et [A/74/737/Add.3](#)) que l'Assemblée générale a fait siennes dans ses résolutions [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#) et [74/281](#), et compte tenu des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, le Centre de services régional a appliqué pendant l'exercice 2020/21 un nouveau dispositif de modulation de ressources qui porte sur les composantes des gammes de services chargées des services de traitement administratif de base et des services directs. Ce dispositif tient également compte de l'analyse des équivalents plein temps sur la base du temps consacré à chaque transaction et des volumes annuels, ainsi que des effectifs autorisés pour les missions qui ont bénéficié de services en 2020/21. Les membres du personnel des sections dont les activités ont été réduites du fait de la pandémie de COVID-19 ont été formés de sorte qu'ils puissent prêter main-forte aux services dont les activités se sont intensifiées, une initiative qui a également contribué au renforcement des capacités.

16. Parmi les activités prévues et les principaux projets entrepris par le Centre au cours de l'exercice, on peut citer les suivants :

a) Le Centre a fourni avec efficacité des services de traitement administratif standardisés à toutes ses missions clientes ;

b) Le Centre a mené des activités préalables à la liquidation pour le BINUGBIS, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et la MINUAD : à ce titre, il a évalué la charge de travail, échangé avec diverses parties prenantes, notamment les gouvernements hôtes et les fournisseurs, pour permettre une transition sans heurts et faciliter le suivi des questions clés, et veillé à l'achèvement des procédures de cessation de service pour le personnel ;

c) Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a épaulé la mise en œuvre du dispositif de gestion de la demande et de la planification des acquisitions, prêté main forte au Groupe de la gestion des biens du Centre de services régional dans les domaines des inventaires, de la vérification physique des stocks, de la mise au rebut ou de la cession de stocks et des activités d'entreposage connexes et mis en service l'outil de gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le cadre de la nouvelle chaîne d'approvisionnement intégrée, placée sous les auspices du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel ;

d) Le Centre de services régional a continué d'apporter un appui administratif à d'autres entités clientes, notamment au Service de la lutte antimines dans divers lieux d'affectation hors Siège, aux antennes régionales du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies situées à Goma (République démocratique du Congo) et à Entebbe et au Bureau des services de contrôle interne (BSCI) à Entebbe ;

e) Le Centre a continué de répondre aux besoins de ses clients en leur proposant d'autres solutions lorsqu'ils étaient touchés par des restrictions de déplacement, notamment en combinant les vols assurés par l'ONU avec des vols affrétés et des vols commerciaux pour acheminer le personnel jusqu'à destination. Il a également traité les remboursements des billets achetés par les clients ; veillé à ce que les demandes d'autorisation de voyage soient traitées suffisamment tôt pour que les personnes concernées aient le temps de faire un test PCR (amplification en chaîne par polymérase) 48 à 72 heures avant l'heure du vol, selon les règles applicables ; pris des dispositions pour les voyageurs qui étaient restés bloqués en transit du fait de l'expiration de leur test PCR ou d'un résultat de test positif. De multiples modifications de billets ont dû être faites en raison de la fermeture de points de départ, de transit ou de destination ;

f) Le Service régional des technologies a lancé plusieurs initiatives et a notamment : a) mis en place à la Base d'appui d'Entebbe un kiosque numérique qui sert de pôle de communication et d'information pour l'ensemble du personnel et des visiteurs et qui s'appuie sur des écrans tactiles à diodes électroluminescentes (DEL) pour faciliter l'accès à diverses informations, notamment les répertoires du personnel et des bureaux, les horaires des vols et des activités, les notifications et les plans des bâtiments ; b) achevé les tests de validation de l'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques, en collaboration avec le Centre de services mondial, ce qui a permis de réduire le temps nécessaire au traitement des tâches répétitives dont le volume est important ; c) développé, en collaboration avec le Centre de services mondial, une application mobile baptisée iEnduulu qui met en avant les questions environnementales et permet de signaler des problèmes dans ce domaine, notamment en ce qui concerne les pertes ou fuites d'eau, la gestion des substances dangereuses, la prévention de la pollution, l'entretien des véhicules, les émissions de carbone, les économies d'énergie, la sécurité environnementale et la sécurité au travail, la ventilation et les canalisations bouchées. Cette application donne aux équipes chargées de l'environnement, de l'ingénierie et

des installations des informations importantes qui leur permettent de réagir rapidement en cas de problème lié à l'environnement ; elle contribuera à la mise en œuvre de la stratégie environnementale pour les opérations de paix du Département de l'appui opérationnel. Il est prévu de l'intégrer à la suite d'applications liées à l'environnement, qui permet notamment d'appliquer le plan d'action environnemental du Centre et de surveiller à distance les infrastructures sur le terrain, pour que les données puissent être saisies de manière automatisée à l'avenir.

Incidence de la pandémie de COVID-19

17. La pandémie de COVID-19 a posé d'importants défis à l'échelle mondiale et a poussé le Centre de services régional à redéfinir ses priorités de manière à garantir la continuité des opérations et à protéger la santé et assurer la sécurité de son personnel. Elle a aussi eu d'importantes répercussions sur le nombre de transactions traitées au Centre en raison des difficultés liées aux voyages, qui ont entraîné une diminution du nombre de recrutements et de transferts du personnel, des retards dans la relève et le déploiement du personnel militaire et l'impossibilité pour les membres du personnel et les agents en tenue d'effectuer les voyages autorisés au titre des avantages du personnel (congés et voyages de visite familiale pour les membres du personnel et congés pour les agents en tenue).

18. La pandémie de COVID-19 et les confinements imposés en Ouganda ont obligé le personnel à travailler à distance, ce qui a entraîné une augmentation des besoins dans les domaines de l'informatique et des communications ; il a notamment fallu assurer une assistance technique pour améliorer la sécurité de l'information et gérer les questions de logiciels, de licences et de redevances, car le personnel a été doté d'un accès à Internet et de logiciels prenant en charge les signatures électroniques de manière à assurer la continuité des opérations. Les membres du personnel se rendent maintenant en alternance sur le lieu de travail, mais le budget de fonctionnement n'a pas été entièrement utilisé ; une sous-utilisation des crédits a notamment été constatée dans les domaines de la construction, des services collectifs de distribution, de l'entretien, des réceptions officielles, du carburant, des télécommunications, de la formation et des voyages.

19. Le Centre régional de formation et de conférences n'a accueilli que 33 % des participants prévus, en raison des confinements et de la fermeture de l'aéroport international d'Entebbe qui en a découlé. Plusieurs manifestations ont dû être reportées et il a fallu considérablement limiter le nombre de personnes autorisées dans chaque salle du Centre pour enrayer la propagation du virus.

20. Le Centre a connu des taux de vacance de postes supérieurs à ceux prévus au budget, principalement en raison : a) des restrictions de déplacement et des confinements liés à la COVID-19, qui ont entraîné des retards dans le recrutement et l'entrée en fonctions des nouveaux membres du personnel, ainsi que du nombre de départs de membres du personnel recruté sur le plan international, qui a été plus élevé que prévu ; b) des difficultés rencontrées dans l'administration du Test d'aptitude standardisé pour les services généraux dans le cadre de l'application des paragraphes 51 et 53 de la résolution 65/247 de l'Assemblée générale sur les contrats continus, ce qui supposait de former le personnel du Centre et de faire examiner les emplois concernés par le Conseil central de contrôle pour le personnel des missions. Le Test d'aptitude standardisé pour les services généraux n'a pu être administré que lorsque les restrictions liées à la COVID-19 ont été assouplies ; en effet, il doit se dérouler en présentiel. Le recrutement de consultants a également été entravé par la pandémie de COVID-19.

21. La santé et le bien-être du personnel et le respect des protocoles relatifs à la COVID-19 sont devenus une priorité majeure. La direction s'est particulièrement

attachée à planifier les fermetures et les réouvertures progressives de la Base d'appui d'Entebbe et à communiquer à ce sujet. Elle a également veillé à la disponibilité des fournitures médicales, appuyé les initiatives de vaccination et travaillé en étroite collaboration avec le personnel médical pour aider le personnel ayant contracté la COVID-19.

22. Les restrictions de déplacement et les confinements, qui ont empêché le personnel d'entreprendre des voyages officiels, des voyages Ressources humaines ou des voyages autorisés au titre des avantages du personnel et d'utiliser leurs jours de congé, ont continué d'avoir une incidence négative sur les volumes de transactions connexes au cours de l'exercice 2020/21. Le Centre a néanmoins constaté une augmentation du volume de ces transactions au cours des deuxième, troisième et quatrième trimestres de l'exercice. Par ailleurs, les volumes d'autres transactions ont été plus élevés que prévu ; c'est notamment le cas pour les prolongations de contrat de certains membres du personnel et des contingents et le traitement des déclarations annuelles de 2018 et de 2019.

C. Activités d'appui de la mission

23. Pendant l'exercice considéré, le Centre de services régional a continué d'épauler plus de 75 % des missions des Nations Unies opérant en Afrique et de fournir des services à plus de 17 500 personnes, qu'il s'agisse des membres du personnel recrutés sur les plans international et national ou des membres du personnel en tenue. Le Centre a également continué de réaliser des gains d'efficacité en prenant en charge l'administration du personnel d'autres entités, notamment le Service de la lutte antimines dans divers lieux d'affectation hors Siège, les antennes régionales du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies situées à Goma et à Entebbe et le BSCI à Entebbe, et ce sans ressources supplémentaires.

24. Le Centre a également continué de gérer son centre de formation de pointe, le Centre régional de formation et de conférences, qui accueille sessions de formation, séminaires, ateliers et conférences. Malgré les confinements et les restrictions de déplacement, 1 109 participants ont assisté à des manifestations organisées dans ce centre dans le respect des mesures de distanciation physique, conformément aux protocoles relatifs à la COVID-19.

25. Conformément à son plan stratégique et à la stratégie de l'Organisation relative à la sécurité informatique et à la conformité, et compte tenu de la généralisation du télétravail du fait de la pandémie, le Service régional des technologies a donné la priorité aux services de sécurité opérationnelle et renforcé l'action de sensibilisation à la sécurité menée en direction des utilisateurs finaux de sorte que l'on continue d'utiliser le plan d'action en 10 points relatif à la protection des données et des ressources informatiques de l'Organisation et que l'on mette l'accent sur les plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre. Il s'est tenu en lien avec les missions clientes pour superviser les aspects liés aux mesures de cybersécurité, à la gouvernance, aux risques et à la conformité. Au cours de l'exercice considéré, il a achevé les tests de validation de l'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques et prouvé ainsi qu'une telle automatisation permettrait de gagner du temps dans le traitement de tâches répétitives dont le volume était important, traitement qui nécessitait auparavant une intervention humaine.

26. Dans le cadre de dispositions provisoires, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a aidé la Section du contrôle des mouvements du Département de l'appui opérationnel du Siège à planifier et à mener à bien les mouvements stratégiques de personnel militaire et le fret, à gérer les données relatives à ces mouvements et à communiquer des informations à ce sujet deux fois par mois,

à superviser les procédures de facturation et à communiquer des informations à ce sujet et à rapatrier les restes humains.

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

27. Pendant l'exercice considéré, le Centre de services régional a bénéficié du concours de la Section de l'appui centralisé aux achats pour toutes ses activités d'achat. Il a par ailleurs continué d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe. La Mission lui a fourni des services d'appui, notamment en ce qui concerne les services collectifs de distribution, l'entretien et la sécurité. Le Centre a continué de bénéficier des services du personnel de la MONUSCO affecté à la Base d'appui d'Entebbe pour ce qui est de la coordination de la chaîne d'approvisionnement, de la logistique, des transports et de la réception et de l'inspection des biens. Il a poursuivi 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 s'appuyant sur une stratégie de planification à long terme des besoins en personnel qui est axée sur le renforcement des capacités. Comme précédemment, le Bureau d'appui commun de Koweït était en mesure de le remplacer si besoin était et d'assurer ainsi la continuité des opérations.

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

28. Au cours de la période considérée, le Directeur par intérim du Centre de services régional, qui est également le coordonnateur de secteur (sécurité) de la région d'Entebbe, a collaboré activement et étroitement avec la Coordinatrice résidente, qui est chargée de la sécurité des membres du personnel, des locaux et du matériel des Nations Unies dans tout le pays. Dans le cadre de la gestion de la pandémie, la Coordinatrice résidente a dû assurer une coordination étroite et donner des orientations afin de garantir le bien-être et la sécurité du personnel. Le Centre s'est également coordonné avec l'équipe de pays et avec les services médicaux de la MONUSCO pour que tous les membres du personnel de la Base d'appui d'Entebbe et les personnes à leur charge puissent être vaccinés pendant l'exercice.

29. Le Centre a participé aux réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, aux côtés de représentants du Service de la lutte antimines, du BSCI, du Département de la sûreté et de la sécurité, de la Section de l'appui centralisé aux achats et de la MONUSCO, pour examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui.

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

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

Composante : direction exécutive et administration

31. Le Bureau du (de la) Directeur(trice) du Centre et les bureaux d'appui, par l'intermédiaire de la Chef adjointe, ont défini l'orientation générale des activités du

Centre et dirigé ses opérations. Ils se sont également occupés de toutes les activités administratives autres que les activités de traitement, comme 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 de résultats ; la gestion prévisionnelle des effectifs et la gestion du personnel ; les activités de restructuration et de renforcement des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services fournis ; la gestion des dossiers et des archives ; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre ; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel ; la coordination et l'exécution de différents aspects de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions du Département de l'appui opérationnel.

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

1.1.1 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2018/19 : 16 % ; 2019/20 : 17,6 % ; 2020/21 : 8 %)

14,2 % des postes autorisés soumis à un recrutement international n'étaient pas pourvus. Le taux de vacance visé n'a pas été atteint, principalement en raison du grand nombre de départs de membres du personnel recrutés sur le plan international et des conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les activités de recrutement

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2018/19 : 54 % ; 2019/20 : 33 % ; 2020/21 : ≥ 43 %)

Objectif atteint. Le pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil était de 53 %

1.1.3 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement sur une liste de réserve, de la publication de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2018/19 : 48 jours ; 2019/20 : 82 ; 2020/21 : < 101)

Aucun recrutement sur liste de réserve n'a été effectué pendant l'exercice. En tant que centre de services, le Centre de services régional n'est plus autorisé à publier des avis de vacance de poste dans le cadre de la procédure de recrutement sur liste de réserve, qui s'applique aux missions

1.1.4 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la publication de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2018/19 : 90 jours ; 2019/20 : 82 ; 2020/21 : < 120)

Le nombre moyen de jours entre la date limite de dépôt des candidatures et la sélection des candidats a été de 184 jours pour les postes soumis à recrutement international. L'objectif visé n'a pas été atteint en raison des conséquences de la pandémie de COVID-19 sur le recrutement (notamment d'importants retards)

1.1.5 Note globale dans le tableau de bord d'évaluation environnementale du Département de l'appui opérationnel (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : sans objet)

Afin d'assurer le respect global du principe de responsabilité concernant l'empreinte écologique de la Base d'appui d'Entebbe, à partir de l'exercice 2018/19, toutes les données concernant la Base, y compris celles relatives au Centre de services régional, sont présentées comme s'il s'agissait d'un seul et même site dans le plan d'action environnemental de la MONUSCO et prises en compte dans la note globale attribuée à la Mission dans le tableau de bord d'évaluation environnementale

1.1.6 Respect de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain

Afin d'assurer le respect global du principe de responsabilité concernant la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain, le

(2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ;
2020/21 : 100 %)

1.1.7 Pourcentage de problèmes liés à l'informatique et aux communications réglés selon les délais fixés en fonction du degré de gravité (grave, moyennement grave, pas grave) (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 99,5 % ; 2020/21 : ≥ 85 %)

1.1.8 Note globale concernant l'indice de performance du Département de l'appui opérationnel en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clés de résultats (2018/19 : $\geq 1\ 800$; 2019/20 : 1 612 ; 2020/21 : $\geq 1\ 800$)

1.1.9 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 99,5 % ; 2020/21 : ≥ 95 %)

1.1.10 Nombre de dossiers administratifs traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2018/19 : 11 912 ; 2019/20 : 14 371 ; 2020/21 : 13 556)

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

taux de conformité de la Base d'appui d'Entebbe, Centre de services régional compris, sera communiqué dans les rapports sur l'exécution du budget de la MONUSCO, qui est responsable du respect de cette politique pour l'ensemble de la Base

Objectif atteint. 99 % des incidents qui ont été signalés ont été réglés dans les 24 heures

Pour l'exercice 2020/21, le Centre a obtenu une note globale de 1 777. Cette note est meilleure que celle obtenue pour l'exercice précédent, en raison d'un important travail de réorganisation de l'entrepôt et de rapprochement des registres des stocks. L'écart s'explique par les effets prolongés de la COVID-19 et les confinements stricts qui ont empêché l'accès à la Base d'appui d'Entebbe, entraînant des retards et, dans certains cas, l'impossibilité d'effectuer des transactions. Il a notamment été impossible : a) de convoquer une réunion du Comité local de contrôle du matériel ; b) de transférer physiquement des articles à liquider en raison de la fermeture de la Base d'appui d'Entebbe ; c) d'écouler des stocks en les vendant

94 % des demandes ont reçu une réponse dans les 24 heures L'écart est dû à 2 manifestations qui n'ont pas pu être confirmées à temps en raison de l'incertitude qui régnait concernant les restrictions de déplacement liées à la COVID-19

16 077 dossiers administratifs ont été traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers. Le Groupe a procédé à un recensement et une réorganisation complets des dossiers au cours de l'exercice. L'écart s'explique par le fait que le nombre de dossiers administratifs a augmenté de 2 521, la majorité des dossiers supplémentaires étant liés au personnel recruté sur le plan national dans les missions clientes

L'écart a été de 23 %, ce qui s'explique principalement par : a) des changements de fournisseurs et de contrats au cours de l'année, qui ont entraîné des retards dans l'acquisition de matériel informatique ; b) des besoins de fournitures médicales moins élevés que prévu, ce qui tient essentiellement au fait que, pendant les confinements liés à la COVID-19, le personnel en télétravail s'est principalement rendu dans des hôpitaux publics ou privés

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre Observations
Amélioration des services	
Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 20 entités clientes (8 missions de maintien de la paix, 10 missions politiques spéciales, le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et l'équipe du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola) et au Centre de services régional	21 Le Centre de services régional a fourni un appui administratif et logistique à 8 missions de maintien de la paix et 11 missions politiques spéciales, ainsi qu'au Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, à l'équipe du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et à lui-même
Mise en place d'un système de permanences pour fournir des services liés aux voyages aux clients du Centre en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et pendant les jours fériés de l'ONU	Oui Le système de permanences du Centre a permis de fournir des services liés aux voyages sur des lignes commerciales : des fonctionnaires chargés des voyages étaient disponibles en dehors des heures de travail ainsi que le week-end et les jours fériés
Audit, contrôle des risques et conformité	
Application des recommandations du Bureau des services de contrôle interne devant être mises en œuvre avant la fin de l'année (31 décembre) et des recommandations non encore appliquées formulées par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptées par l'administration	3 Des 5 recommandations du BSCI ont été appliquées et classées 13 Recommandations du Comité des commissaires aux comptes ont fait l'objet d'un avis relatif à leur classement
Mise en œuvre du dispositif général de lutte contre la fraude et la corruption conçu sur mesure, qui suppose notamment la rédaction d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de traitement et de gestion des risques	Oui Le Centre a mis en œuvre le dispositif et celui-ci comprend un inventaire des risques et un plan de traitement des risques approuvés par le comité de gestion des risques
Budget, finances et communication de l'information	
Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 37,7 millions de dollars	Oui Des services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 37 159 200 dollars ont été fournis dans les conditions prévues par la délégation de pouvoirs
Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public et au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU	Oui La version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes a été établie
Services relatifs au personnel civil	
Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 404 civils (127 agents	349 Des services relatifs aux ressources humaines ont été fournis à 109 membres du personnel recrutés sur le plan international, à 234

recrutés sur le plan international, 271 recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement, la gestion des postes, l'établissement du budget et la gestion de la performance

Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 407 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 50 membres du personnel civil)

Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 63 demandes dans la zone de la mission et 20 demandes en dehors de celle-ci à des fins autres que la formation et 36 demandes à des fins de formation

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

Installations et infrastructures

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

membres du personnel recrutés sur le plan national et à 6 Volontaires des Nations Unies au Centre, dans les conditions prévues par la délégation de pouvoirs

- 1 084 Membres du personnel civil ont participé à des activités de formation organisées en interne

En raison de la pandémie de COVID-19, le Centre a encouragé le personnel à suivre les cours de formation proposés en ligne gratuitement ou à un coût réduit, ce qui a conduit à une augmentation du nombre d'activités de formation suivies en interne

- 3 Demandes d'autorisation de voyage en dehors de la zone du Centre à des fins de formation présentées par des membres du personnel civil ont été traitées

- 1 Demande d'autorisation de voyage dans la zone du Centre

- 8 Demandes d'autorisation de voyage en dehors de la zone du Centre à des fins autres que la formation

- 3 Demandes d'autorisation de voyage à des fins de formation présentées par des membres du personnel civil

Le faible nombre de demandes d'autorisation de voyage est dû aux restrictions de déplacement liées à la COVID-19

- 1 109 Le Centre régional de formation et de conférences a accueilli 33 % des participants prévus. Pendant 3 mois au cours de l'exercice, il a été fermé en raison de confinements, de la fermeture de l'aéroport international d'Entebbe qui en a résulté et d'autres mesures visant à atténuer la propagation de la COVID-19. La pandémie de COVID-19 a également limité sa capacité d'accueil à environ un cinquième de son niveau pré-pandémique. Par ailleurs, plusieurs manifestations ont dû être reportées ou annulées en raison des restrictions qui ont entravé les déplacements des animateurs

- Oui Le Centre a mis en œuvre un contrat de maintenance en juin 2020 et le prestataire a pris en charge la maintenance de la MONUSCO en juillet 2020. La MONUSCO

		continuera d'assurer les services de maintenance qui ne relèvent pas du cahier des charges des prestataires et pour les cas d'urgence qui nécessitent une intervention en dehors des heures de travail
Fourniture de services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte phytosanitaire dans 1 site géré par la MONUSCO pour la Base d'appui d'Entebbe	Oui	La MONUSCO a géré les services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte phytosanitaire fournis dans 1 site pour la Base d'appui d'Entebbe
Technologies géospatiales, informatique et télécommunications		
Fourniture de 452 radios portatives, de 37 radios mobiles pour véhicules et de 7 radios fixes, ainsi que de l'appui y afférent	402	Radios portatives
	20	Radios mobiles pour véhicules
	7	Radios fixes
		30 radios portatives n'ont pas été collectées en raison de plusieurs confinements liés à la COVID-19, qui ont limité l'accès à la Base d'appui d'Entebbe ; par ailleurs, 20 membres du personnel résidaient dans des zones qui n'étaient que peu ou pas couvertes par le réseau TETRA
		Le nombre de véhicules qui ont été équipés de radios mobiles a été inférieur aux prévisions, les besoins étant moindres pendant la pandémie
Fourniture de 452 ordinateurs et de 49 imprimantes pour un effectif moyen de 452 utilisateurs civils et en tenue, ainsi que de 134 appareils et 9 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexes et de services communs	482	Ordinateurs
	53	Imprimantes
		L'écart s'explique par le fait que du matériel supplémentaire a été fourni aux membres du personnel civil, du personnel en tenue et des contingents pendant la période de télétravail, ainsi qu'aux utilisateurs finaux des services communs, notamment aux participants des formations organisées au Centre régional de formation et de conférences
Services médicaux		
Montant prévu au titre des produits et services médicaux, y compris les procédures d'évacuation, en appui au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO)	Oui	Des services et des produits médicaux, y compris des moyens d'évacuation, ont été mis à la disposition du personnel, en appui au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

32. La composante Section des avantages et des états de paie a continué de tirer parti des progrès accomplis les années précédentes. Toutefois, la pandémie de COVID-19 a eu des incidences sur les indicateurs de résultats dans certains domaines. L'Organisation a décidé de suspendre la relève des contingents au cours du dernier trimestre de l'exercice 2019/20. Lorsque la restriction de la relève des contingents a

été levée au cours du premier trimestre de l'exercice 2020/21, le Centre s'est heurté à divers obstacles, parmi lesquels la disponibilité des vols, les exigences en matière de tests PCR avant de voyager, ou encore la quarantaine de 14 jours imposée dans le pays de départ puis dans le pays d'arrivée. Ces obstacles ont eu des répercussions négatives sur le volume des opérations et les indicateurs de résultats et ont concerné principalement la relève du personnel en tenue et le recrutement ou l'entrée en fonctions du personnel recruté sur le plan international.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.1.1 Accomplissement des formalités d'arrivée dans un délai de 70 à 120 jours (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 94 %/97 % ; 2020/21 : 90 %/100 %)

67 % des formalités d'arrivée ont été accomplies dans un délai de 70 jours et 83 % dans un délai de 120 jours

Cet écart s'explique par le fait que : a) certaines missions clientes ont suspendu les recrutements pendant plusieurs mois ; b) les missions ont demandé aux candidats de travailler sous le régime des modalités de travail exceptionnelles ; c) les candidats sélectionnés ont modifié les dates de leurs déplacements ; d) des vols ont été annulés en raison de l'évolution des restrictions en matière de voyage liées à la pandémie de COVID-19. L'exécution des formalités d'entrée en fonctions du personnel, un processus de bout en bout considéré comme achevé une fois que le personnel est arrivé à la mission à l'issue d'une procédure de déplacement, a subi des retards et n'a pu reprendre qu'en décembre 2021, bien que les voyages aient continué de poser des difficultés

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

97 % des dossiers relatifs aux indemnités d'installation ont été traités et approuvés dans les 5 jours

L'écart de 1 % s'explique par le fait que certains membres du personnel ont soumis leurs dossiers tardivement car ils n'ont pas eu accès ou n'ont eu qu'un accès limité à un scanner et à un ordinateur portable en raison des règles de quarantaine appliquées à leur arrivée dans les missions, ce qui a retardé le traitement des dossiers.

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 98 %)

Objectif atteint. 98 % des dossiers relatifs aux primes de réinstallation ont été traités et approuvés dans les 5 jours

2.1.4 Traitement des dossiers de cessation de service dans un délai de 30 jours ouvrables à partir du dernier jour de travail (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 47 % ; 2020/21 : 98 %)

66 % des dossiers de cessation de service ont été traités dans les 30 jours

L'écart s'explique principalement par le fait que : a) les membres du personnel ont travaillé en dehors de la zone de mission dans le cadre de modalités de travail aménagées, ce qui ne leur a pas permis de restituer le matériel à la mission ni d'accomplir les formalités de départ en temps voulu ; b) des retards ont été accusés en raison de la nécessité de soumettre à l'évaluation de la

	direction les dossiers de cessation de service des missions en cours de fermeture
2.1.5 Examen de la recevabilité des demandes de voyage liées aux ressources humaines dans un délai de 5 jours (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 95 %)	La recevabilité de 84 % des demandes de voyage liées aux ressources humaines a été examinée dans un délai de 5 jours L'écart s'explique principalement par : a) la confirmation tardive des billets d'avion en raison des difficultés liées aux déplacements internationaux et à la disponibilité des vols dans le cadre de la pandémie de COVID-19 ; b) le délai avec lequel les voyageurs ont rectifié les erreurs dans leurs demandes de voyage
2.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 98 %)	56 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie L'écart tient principalement au fait que le Centre n'a pas reçu à temps tous les documents des missions clientes pour traiter les entrées en fonctions du personnel avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie. En outre, la proximité de la date limite fixée pour l'établissement des états de paie avec la date d'arrivée dans la zone de mission du personnel a également entraîné des retards de traitement

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) :		Observations
	oui/non	ou nombre	
Accomplissement des formalités d'arrivée pour 1 084 membres du personnel recruté sur le plan international (50 pour la MINUAD, 219 pour la MONUSCO, 218 pour la MINUSMA, 174 pour la MINUSS, 158 pour la MINUSCA, 76 pour le BANUS, 59 pour la MANUSOM, 37 pour la FISNUA, 13 pour la MINURSO, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le BRENUAC, 5 pour l'UNOWAS, 6 pour le BNUUA, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 26 pour la MANUL, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 8 pour le BINUGBIS, 17 pour le Centre et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	829		<p>Les formalités d'arrivée ont été accomplies pour 829 membres du personnel recruté sur le plan international (77 pour la MINUAD, 142 pour la MONUSCO, 148 pour la MINUSMA, 120 pour la MINUSS, 125 pour la MINUSCA, 51 pour le BANUS, 19 pour la MANUSOM, 28 pour la FISNUA, 17 pour la MINURSO, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le BRENUAC, 14 pour l'UNOWAS, 5 pour le BNUUA, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 39 pour la MANUL, 3 pour le BINUGBIS, 1 pour le Centre, 23 pour la MINUATS, 6 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 1 pour un membre du personnel détaché temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)</p> <p>L'écart s'explique par : a) la suspension des recrutements à la MONUSCO, la MINUSMA, la MINUSCA et le BANUS en raison de la pandémie de COVID-19 ; b) le fait que les candidats retenus ont travaillé depuis leur</p>

domicile dans le cadre de modalités de travail exceptionnelles, ce qui ne leur a pas permis d'accomplir les formalités d'arrivée car ils ne se sont pas rendus dans leur lieu d'affectation ; c) les restrictions en matière de voyage qui ont entraîné des annulations de vols et des changements de correspondances ; d) les changements de dates de déplacement des candidats retenus

Traitement de 1 537 primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (407 pour la MONUSCO, 211 pour la MINUSMA, 177 pour la MINUSS, 163 pour la MINUSCA, 190 pour la MINUAD, 73 pour le BANUS, 70 pour la MANUSOM, 40 pour la FISNUA, 22 pour la MINURSO, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 18 pour le BRENUAC, 11 pour l'UNOWAS, 23 pour le BNUUA, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 53 pour la MANUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 19 pour le BINUGBIS et 35 pour le Centre)

1 408 1 408 primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (150 pour la MONUSCO, 190 pour la MINUSMA, 148 pour la MINUSS, 132 pour la MINUSCA, 410 pour la MINUAD, 55 pour le BANUS, 24 pour la MANUSOM, 32 pour la FISNUA, 9 pour la MINURSO, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 7 pour le BRENUAC, 21 pour l'UNOWAS, 2 pour le BNUUA, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 65 pour la MANUL, 38 pour le BINUGBIS, 32 pour le Centre, 46 pour la MINUATS, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 2 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 19 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart dans le volume de primes de réinstallation tient au versement d'un nombre plus élevé que prévu de primes de réinstallation au personnel de la MINUAD avant la cessation de service, ainsi qu'au paiement d'un nombre moins élevé que prévu de primes de réinstallation au personnel d'autres missions en raison de la diminution du nombre de recrutements résultant des difficultés liées à la pandémie de COVID-19

Traitement de 2 292 indemnités d'installation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (100 pour la MINUAD, 436 pour la MONUSCO, 448 pour la MINUSMA, 313 pour la MINUSS, 272 pour la MINUSCA, 219 pour le BANUS, 113 pour la MANUSOM, 67 pour la FISNUA, 36 pour la MINURSO, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 23 pour le BRENUAC, 13 pour l'UNOWAS, 29 pour le BNUUA, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 143 pour la MANUL,

1 413 1 413 indemnités d'installation pour les membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (163 pour la MINUAD, 260 pour la MONUSCO, 288 pour la MINUSMA, 191 pour la MINUSS, 173 pour la MINUSCA, 81 pour le BANUS, 31 pour la MANUSOM, 49 pour la FISNUA, 11 pour la MINURSO, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 9 pour le BRENUAC, 23 pour l'UNOWAS, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands

5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 14 pour le BINUGBIS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 40 pour le Centre)

Traitement de 1 220 dossiers de cessation de service pour les membres du personnel recruté sur le plan international (317 pour la MONUSCO, 105 pour la MINUSMA, 98 pour la MINUSS, 125 pour la MINUSCA, 358 pour la MINUAD, 11 pour le BANUS, 39 pour la MANUSOM, 18 pour la FISNUA, 6 pour la MINURSO, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 7 pour le BRENUAC, 4 pour l'UNOWAS, 3 pour le BNUUA, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 100 pour la MANUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 4 pour le BINUGBIS, 9 pour le Centre, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 1 pour le Département des opérations de paix)

Lacs, 66 pour la MANUL, 2 pour le BINUGBIS, 36 pour le Centre, 2 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 1 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 8 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart tient à un nombre de recrutement moins élevé que prévu dans les missions en raison de la pandémie de COVID-19. Le nombre d'indemnités d'installation a été plus élevé que prévu pour la MINUAD en raison de l'adoption, en décembre 2020 de la résolution du Conseil de sécurité relative au retrait et à la liquidation de la MINUAD. À la suite de la mise à jour du calendrier du retrait et de la liquidation de la MINUAD, le Centre a continué d'accomplir les formalités d'entrée en fonctions de la Mission plus longtemps que prévu

600 600 dossiers de cessation de service pour les membres du personnel recruté sur le plan international ont été traités (67 pour la MONUSCO, 81 pour la MINUSMA, 67 pour la MINUSS, 48 pour la MINUSCA, 157 pour la MINUAD, 9 pour le BANUS, 5 pour la MANUSOM, 8 pour la FISNUA, 5 pour la MINURSO, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le BRENUAC, 6 pour l'UNOWAS, 3 pour le BNUUA, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 20 pour la MANUL, 16 pour le BINUGBIS, 8 pour le Centre, 3 pour le Département des opérations de paix, 17 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 2 pour la MINUATS, 7 pour l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI) et 68 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

Le taux d'attrition dans les missions a été moins élevé que prévu au cours de l'exercice compte tenu de la limitation de la réaffectation et de la mobilité du personnel résultant de la pandémie de COVID-19. Par conséquent, un nombre moins élevé que prévu de membres du personnel a quitté les missions, et le Centre a reçu un nombre moins élevé que prévu de

Examen de la recevabilité de 1 574 demandes de voyage liées aux ressources humaines (397 pour la MONUSCO, 240 pour la MINUSMA, 106 pour la MINUSS, 132 pour la MINUSCA, 184 pour la MINUAD, 161 pour le BANUS, 48 pour la MANUSOM, 29 pour la FISNUA, 25 pour la MINURSO, 15 pour le BRENUAC, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour l'UNOWAS, 6 pour le BNUUA, 38 pour la MANUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 8 pour le BINUGBIS, 32 pour le Centre, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et 124 pour les missions non clientes)

Traitement de 1 101 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international (217 pour la MONUSCO, 216 pour la MINUSMA, 172 pour la MINUSS, 156 pour la MINUSCA, 70 pour la MINUAD, 75 pour le BANUS, 58 pour la MANUSOM, 37 pour la FISNUA, 13 pour la MINURSO, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le BRENUAC, 5 pour l'UNOWAS, 6 pour le BNUUA, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 26 pour la MANUL, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique,

demandes de cessation de service. En outre, alors que le retrait et la liquidation de la MINUAD devait entraîner 358 départs, 109 membres du personnel recruté sur le plan international ont été maintenus en fonctions pour soutenir ce processus

1 388 La recevabilité de 1 388 demandes de voyage liées aux ressources humaines a été examinée (149 pour la MONUSCO, 200 pour la MINUSMA, 131 pour la MINUSS, 139 pour la MINUSCA, 368 pour la MINUAD, 44 pour le BANUS, 16 pour la MANUSOM, 40 pour la FISNUA, 23 pour la MINURSO, 10 pour le BRENUAC, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour l'UNOWAS, 4 pour le BNUUA, 73 pour la MANUL, 35 pour le BINUGBIS, 30 pour le Centre, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 9 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 51 pour la MINUATS et 23 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart s'explique par les répercussions de la COVID-19 sur les voyages liés aux ressources humaines, le nombre de personnes qui ont quitté ou rejoint les missions ayant été largement inférieur aux prévisions. Cet écart est contrebalancé par le nombre plus élevé que prévu d'examen de la recevabilité des demandes menés pour la MINUAD, le BINUGBIS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi en raison de la fermeture ou de la liquidation de ces missions

406 406 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (60 pour la MONUSCO, 63 pour la MINUSMA, 52 pour la MINUSS, 57 pour la MINUSCA, 45 pour la MINUAD, 9 pour le BANUS, 5 pour la MANUSOM, 9 pour la FISNUA, 4 pour la MINURSO, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le BRENUAC, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour le BNUUA, 15 pour la MANUL, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 3 pour le BINUGBIS,

7 pour le BINUGBIS, 4 pour le Département des opérations de paix, 17 pour le Centre et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

10 pour le Centre, 2 pour le Département des opérations de paix, 6 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 4 pour la MINUATS et 57 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart tient principalement au report des engagements temporaires dans plusieurs missions clientes en raison des difficultés liées à la pandémie de COVID-19 et de la réduction des effectifs de la MINUAD, ainsi qu'à la fermeture du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et du BINUGBIS, qui ont entraîné un nombre moins élevé que prévu de demandes d'entrée en fonctions

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

3.1.1 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2018/19 : 95 % ; 2019/20 : 94 % ; 2020/21 : 99 %)

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

L'écart tient au retard avec lequel les missions clientes ont adressé leurs recommandations concernant les prorogations de contrats, dû en partie à des raisons liées à l'approbation du budget ou à la nécessité de traiter de manière rétroactive des notifications administratives résultant de modifications apportées aux contrats ou de problèmes associés aux postes

3.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2018/19 : 44 % ; 2019/20 : 74 % ; 2020/21 : 90 %)

83 % des prestations dues au personnel ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables

L'écart tient à une forte augmentation saisonnière des prorogations de contrat, des voyages autorisés au titre des avantages du personnel et des déclarations annuelles, qui ont été considérés comme prioritaires

3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de détente, congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2018/19 : 46 % ; 2019/20 : 55 % ; 2020/21 : 90 %)

56 % des demandes de congé de repos et de détente, de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement et de congé spécial avec traitement ont été traitées dans un délai de 7 jours

L'écart s'explique en partie par le retard avec lequel les membres du personnel des missions dans lesquelles le transport est assuré par l'ONU ont présenté leurs

demandes d'autorisation de voyage liées au congé de détente. En outre, un grand nombre de demandes de congé spécial à plein traitement, résultant du report des congés de détente en raison de la pandémie de COVID-19, ont nécessité des vérifications de la part des missions avant d'être approuvées, ce qui a retardé leur traitement

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Prorogation de 3 238 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (360 pour la MINUAD, 435 pour la MINUSCA, 458 pour la MONUSCO, 106 pour la FISNUA, 618 pour la MINUSS, 238 pour le BANUS, 533 pour la MINUSMA, 53 pour la MINURSO, 107 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 20 pour le BRENUAC, 26 pour le BNUUA, 37 pour le BINUGBIS, 116 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 73 pour le Centre)	3 869	<p>3 869 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international ont été prorogés (811 pour la MINUAD, 345 pour la MINUSCA, 454 pour la MONUSCO, 84 pour la FISNUA, 563 pour la MINUSS, 109 pour le BANUS, 547 pour la MINUSMA, 46 pour la MINURSO, 74 pour la MANUSOM, 14 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, 16 pour le BRENUAC, 12 pour le BNUUA, 17 pour le BINUGBIS, 95 pour la MANUL, 16 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 96 pour le Centre, 15 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 4 pour la MINUATS et 534 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)</p> <p>L'écart s'explique principalement par le report de plusieurs prorogations de contrats de l'exercice 2019/20, qui n'ont été réalisées qu'au début de juillet 2020, certaines missions ayant demandé que les engagements de durée déterminée soient traités une fois le budget de l'exercice 2021/22 approuvé ; ainsi que par la forte mobilité du personnel liée au retrait de la MINUAD, ce qui a donné lieu à une augmentation du nombre de contrats à traiter</p>
Règlement de 6 906 prestations dues aux membres du personnel recruté sur le plan international (798 pour la MINUAD, 933 pour la MINUSCA, 918 pour la MONUSCO, 228 pour la FISNUA, 1 325 pour la MINUSS, 510 pour le BANUS, 1 142 pour la MINUSMA, 113 pour la MINURSO, 230 pour la MANUSOM, 24 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 29 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 42 pour le BRENUAC,	8 816	8 816 prestations dues aux membres du personnel recruté sur le plan international ont été réglées (756 pour la MINUAD, 1 438 pour la MINUSCA, 1 107 pour la MONUSCO, 267 pour la FISNUA, 1 667 pour la MINUSS, 708 pour le BANUS, 1 446 pour la MINUSMA, 159 pour la MINURSO, 285 pour la MANUSOM, 41 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 45 pour le BRENUAC, 56 pour le BNUUA, 31 pour le BINUGBIS, 284 pour la MANUL, 79 pour l'UNOWAS,

56 pour le BNUUA, 80 pour le BINUGBIS, 248 pour la MANUL, 48 pour l'UNOWAS, 14 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 156 pour le Centre)

Traitement de 2 409 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (349 pour la MINUAD, 311 pour la MINUSCA, 327 pour la MONUSCO, 76 pour la FISNUA, 442 pour la MINUSS, 170 pour le BANUS, 381 pour la MINUSMA, 38 pour la MINURSO, 77 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 14 pour le BRENUAC, 19 pour le BNUUA, 27 pour le BINUGBIS, 83 pour la MANUL, 16 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 52 pour le Centre)

17 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 152 pour le Centre, 3 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 20 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 45 pour la MINUATS et 210 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart s'explique par le fait que certaines déclarations annuelles de 2018 et 2019 ont été traitées au cours de l'exercice, en plus des déclarations de 2020. Le traitement de ces dossiers supplémentaires de 2018 et 2019 est dû au retard pris au Siège, auquel il a été remédié par la mise en place d'une structure de soutien conjointe du Département de l'appui opérationnel et du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité dans Umoja

4 455 4 455 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (494 pour la MINUAD, 531 pour la MINUSCA, 439 pour la MONUSCO, 76 pour la FISNUA, 1 638 pour la MINUSS, 59 pour le BANUS, 740 pour la MINUSMA, 25 pour la MINURSO, 53 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BRENUAC, 2 pour le BNUUA, 18 pour le BINUGBIS, 200 pour la MANUL, 9 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 74 pour le Centre, 3 pour la MINUATS et 84 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

Le nombre de demandes de congé traitées a été nettement supérieur aux prévisions en raison de la mise en place du congé spécial à plein traitement (un droit à prestation supplémentaire accordé à la suite de la pandémie de COVID-19, lié au report du congé de détente, et qui consiste à octroyer 5 jours de congé spécial à plein traitement pour chaque période de congé de détente perdu ou reporté), ainsi que de la plus grande souplesse dont il a été fait preuve vis-à-vis des combinaisons de divers types de congé dans chaque demande de congé

Traitement de 21 103 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (1 000 pour la MINUAD, 3 110 pour la MINUSCA, 3 270 pour la MONUSCO, 760 pour la FISNUA, 4 415 pour la MINUSS, 2 040 pour le BANUS, 3 805 pour la MINUSMA, 375 pour la MINURSO, 918 pour la MANUSOM, 95 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 40 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 185 pour le BNUUA, 265 pour le BINUGBIS et 825 pour la MANUL)

9 873 9 873 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (1 072 pour la MINUAD, 1 930 pour la MINUSCA, 1 016 pour la MONUSCO, 350 pour la FISNUA, 2 331 pour la MINUSS, 449 pour le BANUS, 1 978 pour la MINUSMA, 60 pour la MINURSO, 212 pour la MANUSOM, 28 pour le BINUGBIS, 214 pour la MANUL, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 12 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 220 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart s'explique par les restrictions en matière de voyage qui se sont maintenues jusqu'au premier trimestre, voire jusqu'au deuxième trimestre, de l'exercice 2020/21. En outre, certaines missions clientes ont offert aux membres du personnel des possibilités de télétravail en dehors de leur lieu d'affectation et leur ont permis de s'absenter plus longtemps, ce qui a entraîné une diminution des demandes de congé de détente

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

4.1.1 Traitement des prorogations de contrat avant la période consacrée aux états de paie (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 99 %)

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

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

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

4.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 95 % ; 2020/21 : 90 %)

81 % des demandes de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de paternité et de congé de maternité ont été traitées dans un délai de 7 jours

La pandémie de COVID-19 a eu de fortes répercussions sur cet indicateur clé de performance car les membres du personnel ont travaillé à leur domicile. Certains membres du personnel n'ont pas pu télétravailler et ont dû prendre un congé spécial sans traitement, et ces demandes de congé ont été transmises au Centre de manière rétroactive.

	Cet indicateur clé de performance s'est amélioré dès que les membres du personnel ont repris le travail
4.1.4 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 98 %)	Objectif atteint. 100 % des états de paie du personnel recruté sur le plan national ont été traités avant la date limite mensuelle
4.1.5 Traitement des paiements finals dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail du membre du personnel (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 57 % ; 2020/21 : 90 %)	Objectif atteint. 94 % des paiements finals ont été traités dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail
4.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan international avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 98 %)	72 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie L'écart s'explique principalement par les retards accusés dans la soumission au Centre des dossiers complets d'entrée en fonctions

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Prorogation de 6 581 contrats de membres du personnel recruté sur le plan national (945 pour la MINUAD, 607 pour la MINUSCA, 1 800 pour la MONUSCO, 86 pour la FISNUA, 1 426 pour la MINUSS, 189 pour le BANUS, 903 pour la MINUSMA, 189 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 9 pour le BRENUAC, 19 pour le BNUUA, 22 pour le BINUGBIS, 70 pour la MANUL, 22 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 233 pour le Centre)	8 612	8 612 contrats de membres du personnel recrutés sur le plan national ont été prorogés (2 784 pour la MINUAD, 498 pour la MINUSCA, 1 851 pour la MONUSCO, 128 pour la FISNUA, 1 489 pour la MINUSS, 152 pour le BANUS, 825 pour la MINUSMA, 174 pour la MINURSO, 99 pour la MANUSOM, 8 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, 18 pour le BRENUAC, 9 pour le BNUUA, 21 pour le BINUGBIS, 82 pour la MANUL, 15 pour l'UNOWAS, 448 pour le Centre, 3 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 1 pour la MINUATS) L'écart s'explique principalement par le fait que des contrats de courte durée ont été prorogés dans l'attente de l'approbation des budgets, en particulier pour la MINUAD dans le cadre de son retrait et du départ anticipé de son personnel, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de prorogations pendant l'exercice
Règlement de 7 590 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (346 pour la MINUAD, 1 000 pour la MINUSCA, 2 344 pour la MONUSCO, 140 pour la FISNUA, 1 500 pour la MINUSS, 300 pour le BANUS, 1 400 pour la MINUSMA, 100 pour la MINURSO, 60 pour la	10 859	10 859 prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été réglées (1 982 pour la MINUAD, 1 076 pour la MINUSCA, 3 075 pour la MONUSCO, 288 pour la FISNUA, 2 619 pour la MINUSS, 164 pour le BANUS, 1 001 pour la MINUSMA, 117 pour la

MANUSOM, 14 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 18 pour le BRENUAC, 30 pour le BNUUA, 20 pour le BINUGBIS, 80 pour la MANUL, 40 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 180 pour le Centre)

Traitement de 1 731 demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) pour le personnel recruté sur le plan national (128 pour la MINUAD, 190 pour la MINUSCA, 320 pour la MONUSCO, 24 pour la FISNUA, 293 pour la MINUSS, 69 pour le BANUS, 260 pour la MINUSMA, 101 pour la MINURSO, 10 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le BRENUAC, 2 pour le BINUGBIS, 15 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 300 pour le Centre et 2 pour le BNUUA)

Traitement de 69 736 états de paie pour le personnel recruté sur le plan national (2 996 pour la MINUAD, 9 320 pour la MINUSCA, 19 954 pour la MONUSCO, 1 006 pour la FISNUA, 16 959 pour la MINUSS, 2 208 pour le BANUS, 10 149 pour la

MINURSO, 208 pour la MANUSOM, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 21 pour le BRENUAC, 1 pour le BNUUA, 2 pour le BINUGBIS, 6 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 180 pour le Centre, 25 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 5 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 27 pour la MINUATS et 29 pour d'autres clients)

L'écart tient principalement au fait que les déclarations annuelles de 2018 et 2019 ont été traitées en novembre 2020 et que les déclarations annuelles de 2020 ont démarré en avril 2021. Le traitement de ces dossiers supplémentaires de 2018 et 2019 est dû au retard pris au Siège, auquel il a été remédié par la mise en place d'une structure de soutien conjointe du Département de l'appui opérationnel et du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité dans Umoja

1 461 1 461 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 ont été traitées (292 pour la MINUAD, 152 pour la MINUSCA, 416 pour la MONUSCO, 22 pour la FISNUA, 232 pour la MINUSS, 9 pour le BANUS, 206 pour la MINUSMA, 47 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 66 pour le Centre, 1 pour le BNUUA et 1 pour la MINUATS)

Le nombre de demandes de congés a été inférieur aux prévisions en raison principalement du télétravail, de l'aménagement des modalités de travail et des restrictions en matière de voyage résultant de la pandémie de COVID-19. Les demandes de congés de maladie ont été inférieures aux prévisions de 14 % pendant l'exercice

72 520 72 520 états de paie pour le personnel recruté sur le plan national ont été traités (9 230 pour la MINUAD, 6 789 pour la MINUSCA, 19 598 pour la MONUSCO, 1 297 pour la FISNUA, 16 439 pour la MINUSS, 1 658 pour le

MINUSMA, 1 967 pour la MINURSO, 455 pour la MANUSOM, 75 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 61 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 23 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 104 pour le BRENUAC, 254 pour le BNUUA, 134 pour le BINUGBIS, 992 pour la MANUL, 262 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 770 pour le Centre et 23 pour l'Équipe chargée de la formation préalable au déploiement du personnel civil du Service intégré de formation)

Traitement de 1 330 paiements finals pour le personnel recruté sur le plan national (937 pour la MINUAD, 36 pour la MINUSCA, 103 pour la MONUSCO, 5 pour la FISNUA, 64 pour la MINUSS, 13 pour le BANUS, 42 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 35 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 67 pour le BINUGBIS, 9 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 5 pour le BNUUA, 6 pour le Centre et 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique)

Traitement de 206 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions d'agents locaux avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (40 pour la MONUSCO, 56 pour la MINUSMA, 15 pour la MINUSS, 27 pour la MINUSCA, 26 pour la MINUAD, 5 pour le BANUS, 15 pour la MANUSOM, 2 pour la FISNUA, 5 pour la MINURSO, 1 pour le BRENUAC, 1 pour le BNUUA, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour la MANUL, 2 pour le BINUGBIS et 1 pour les missions non clientes)

BANUS, 9 683 pour la MINUSMA, 1 920 pour la MINURSO, 1 187 pour la MANUSOM, 78 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 144 pour le BRENUAC, 237 pour le BNUUA, 267 pour le BINUGBIS, 737 pour la MANUL, 285 pour l'UNOWAS, 23 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 785 pour le Centre, 36 pour la MINUATS, 20 pour le Département des opérations de paix, 48 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 53 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 6 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique principalement par le fait que les états de paie de la MINUAD ont été traités pendant une période plus longue que prévu, en raison d'un retrait plus tardif que prévu

- 724 724 paiements finals pour le personnel recruté sur le plan national ont été traités (462 pour la MINUAD, 17 pour la MINUSCA, 75 pour la MONUSCO, 2 pour le FISNUA, 23 pour la MINUSS, 13 pour le BANUS, 32 pour la MINUSMA, 1 pour la MINURSO, 1 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 58 pour le BINUGBIS, 1 pour la MANUL, 3 pour le BNUUA, 23 pour le Centre, 1 pour la MINUATS, 4 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 6 pour d'autres clients)

L'écart s'explique par le retrait plus tardif que prévu de la MINUAD et par le nombre plus faible que prévu de départs à la MINUSCA, la MONUSCO, la MINUSS et la MANUSOM

- 243 243 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions d'agents locaux ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (54 pour la MONUSCO, 82 pour la MINUSMA, 28 pour la MINUSS, 13 pour la MINUSCA, 17 pour la MINUAD, 5 pour le BANUS, 4 pour la MANUSOM, 15 pour la FISNUA, 2 pour la MINURSO, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour le BNUUA, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le Centre, 8 pour la MINUATS et 2 pour le Coordonnateur des

Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart tient au recrutement dans les missions d'un nombre plus élevé que prévu de membres du personnel recruté sur le plan national, principalement à la MINUSMA

Gamme de services Personnel en tenue

Réalisation escomptée 5.1 : Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels relatifs aux états de paie

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

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

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 90 jours suivant la cessation de service (2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 65 % ; 2020/21 : 98 %)

Objectif atteint. 98 % des montants retenus ont été décaissés dans les 3 mois (90 jours) suivant la cessation de service

5.1.3 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions du personnel en tenue dans un délai de 2 à 7 jours à partir de leur arrivée (2018/19 : 98 %/99 % ; 2019/20 : 90 %/99 % ; 2020/21 : 98 %/100 %)

88 % des formalités d'entrée en fonctions des membres du personnel en tenue ont été accomplies dans les 2 jours et 99 % dans les 7 jours

Le délai nécessaire à l'accomplissement des formalités d'entrée en fonctions a été rallongé par la quarantaine obligatoire de 14 jours (avant et après l'arrivée) imposée à tous les membres du personnel se déplaçant dans les missions afin de prévenir la propagation de la COVID-19. Cette mesure a entraîné des retards importants dans la collecte et la soumission au Centre des documents nécessaires à l'entrée en fonctions

5.1.4 Accomplissement des formalités de cessation de service du personnel en tenue dans un délai de 3 à 7 jours (2018/19 : 19 %/71 % ; 2019/20 : 90 %/98 % ; 2020/21 : 98 %/100 %)

1 % des formalités de cessation d'activité des membres du personnel en tenue ont été accomplies dans les 3 jours et 99 % dans les 7 jours

L'écart s'explique principalement par la décision prise par l'Organisation de suspendre pendant 3 mois la relève des contingents et des membres du personnel en tenue au cours de l'exercice 2019/20 et de mettre fin sur le plan administratif au contrat des membres du personnel en tenue qui avaient pris un congé annuel ou un congé de compensation. Accomplir les formalités de départ en leur absence a nécessité plus de temps car certains membres du personnel avaient voyagé avec du matériel de l'Organisation, tel que des ordinateurs portables ou des téléphones TETRA, et n'ont pas pu le restituer à leur bureau

5.1.5 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 3 jours à partir de la réception de tous les documents

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

(2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 98 % ; 2020/21 : 98 %)

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

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

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

57 % des demandes de remboursement des dépenses engagées ont été traitées dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail

L'écart s'explique par la mise en place d'une procédure à distance d'accomplissement des formalités de départ pour les membres du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées, comme mesure de confinement dans le cadre de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné des retards dans l'accomplissement des formalités liées à la cessation de service et dans la soumission au Centre des documents correspondants

84 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie

L'écart s'explique par le nombre élevé de vols annulés dans les lieux d'affectation hors siège, ce qui a nécessité de procéder sans préavis à des prorogations techniques de contrats, qui n'ont donc pas pu être effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie. Au cours des différentes flambées de la pandémie de COVID-19, certains pays ont fermé leur espace aérien et leurs frontières, parfois sans préavis, obligeant les compagnies aériennes à modifier leurs itinéraires ou à annuler des vols. L'instabilité et l'incertitude engendrées par cette situation ont obligé les missions à avoir massivement recours à la prorogation technique de contrats (prolongation de courte durée (14 jours ou moins) de la période de service des membres du personnel en tenue, ne nécessitant pas l'approbation de la mission permanente du pays) pour faire en sorte que les membres du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées qui n'ont pas pu prendre l'avion continuent d'être pris en compte dans les états de paie

78 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions et le déploiement d'agents en tenue ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie

L'écart s'explique principalement par le retard avec lequel les documents relatifs aux formalités d'arrivée ont été soumis au Centre compte tenu des règles de quarantaine en vigueur pendant l'exercice

Produits prévus

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

Versement de 63 120 traitements pour le personnel en tenue (9 360 pour la MINUAD, 11 520 pour la MINUSCA, 9 456 pour la MONUSCO, 3 708 pour la FISNUA, 16 032 pour la MINUSS, 104 pour le

45 019 45 019 traitements pour le personnel en tenue ont été versés (3 726 pour la MINUAD, 9 173 pour la MINUSCA, 8 856 pour la MONUSCO, 2 502 pour la FISNUA, 10 934 pour la

BANUS, 352 pour la MANUSOM, 9 924 pour la MINUSMA, 2 592 pour la MINURSO, 12 pour le BINUGBIS, 36 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS et 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Décaissement dans les 90 jours suivant la cessation de service de 4 146 indemnités journalières de subsistance retenues (766 pour la MINUAD, 592 pour la MINUSCA, 626 pour la MINUSMA, 704 pour la MONUSCO, 5 pour le BANUS, 17 pour la MANUSOM, 218 pour la FISNUA, 1 034 pour la MINUSS, 168 pour la MINURSO, 2 pour l'UNOWAS, 10 pour le BINUGBIS et 4 pour la MANUL)

Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions pour 866 agents en tenue (639 pour la MONUSCO et 227 pour la FISNUA)

Accomplissement des formalités de départ pour 633 agents en tenue de la MONUSCO

MINUSS, 39 pour le BANUS, 138 pour la MANUSOM, 7 966 pour la MINUSMA, 1 634 pour la MINURSO, 26 pour la MANUL, 17 pour l'UNOWAS, 7 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 1 pour d'autres missions)

L'écart s'explique principalement par : a) la réduction de l'effectif du personnel en tenue de la MINUAD ; b) le retard dans le déploiement des effectifs compte tenu des restrictions en matière de voyage applicables pendant l'exercice

6 265 6 265 indemnités journalières de subsistance retenues ont été décaissées dans les 90 jours suivant la cessation de service (841 pour la MINUAD, 973 pour la MINUSCA, 1 290 pour la MINUSMA, 941 pour la MONUSCO, 5 pour le BANUS, 20 pour la MANUSOM, 370 pour la FISNUA, 1 604 pour la MINUSS, 211 pour la MINURSO, 3 pour le BINUGBIS, 5 pour la MANUL et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

L'écart tient à la suspension des relèves du personnel en tenue entre avril et juin 2020, ce qui a entraîné un report des formalités de départ pendant l'exercice 2020/21 et un report du traitement des indemnités journalières de subsistance retenues qui devaient être versées pendant l'exercice précédent, principalement à la MONUSCO, la MINUSCA, la MINUSMA, la MINUSS et la FISNUA

289 Les formalités d'entrée en fonctions ont été accomplies pour 289 agents en tenue (178 pour la MONUSCO et 111 pour la FISNUA)

L'écart s'explique par le transfert des activités de contrôle des arrivées du personnel de la MONUSCO à Goma (République démocratique du Congo) en avril 2020, à la suite de la fermeture de l'aéroport international d'Entebbe entre avril et septembre 2020, ainsi que par la quarantaine obligatoire de 14 jours à Entebbe puis à Goma

178 Les formalités de départ ont été accomplies pour 178 agents en tenue (177 pour la MONUSCO et 1 pour la FISNUA)

En raison de la pandémie de COVID-19 et de la quarantaine imposée à divers points d'entrée, la MONUSCO a décidé de transférer à Goma les activités de contrôle des arrivées et des départs, qui étaient jusqu'alors réalisées à Entebbe. Par conséquent, le nombre de

Versement de 7 071 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux membres du personnel en tenue (780 pour la MINUAD, 1 291 pour la MINUSCA, 1 306 pour la MONUSCO, 524 pour la FISNUA, 1 753 pour la MINUSS, 5 pour le BANUS, 1 161 pour la MINUSMA, 233 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 1 pour le BINUGBIS, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Traitement de 3 601 paiements finals pour le personnel en tenue (629 pour la MONUSCO, 684 pour la MINUSMA, 1 152 pour la MINUSS, 631 pour la MINUSCA, 7 pour le BANUS, 22 pour la MANUSOM, 248 pour la FISNUA, 215 pour la MINURSO, 1 pour l'UNOWAS, 6 pour la MANUL et 6 pour le BINUGBIS)

Prorogation de 4 846 contrats d'agents en tenue (780 pour la MINUAD, 927 pour la MINUSCA, 610 pour la MONUSCO, 363 pour la FISNUA, 1 074 pour la MINUSS, 5 pour le BANUS, 17 pour la MANUSOM, 876 pour la MINUSMA et 194 pour la MINURSO)

formalités de départ accomplies pour les agents en tenue a été inférieur aux prévisions

6 108 6 108 avances sur indemnité de subsistance (missions) ont été versées pour les nouveaux membres du personnel en tenue (1 080 pour la MINUAD, 817 pour la MINUSCA, 1 322 pour la MONUSCO, 373 pour la FISNUA, 1 257 pour la MINUSS, 3 pour le BANUS, 847 pour la MINUSMA, 386 pour la MINURSO, 13 pour la MANUSOM, 4 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 2 pour la MINUATS)

L'écart s'explique principalement par : a) le nombre moins élevé que prévu de membres du personnel en tenue déployés dans les missions en raison des restrictions de déplacement dues à la COVID-19, notamment la fermeture des aéroports ; b) le retard dans le déploiement des membres du personnel en tenue ; c) le renouvellement des contrats des membres du personnel en tenue déjà présents dans les missions compte tenu des difficultés de déplacement

4 403 4 403 paiements finals pour le personnel en tenue ont été traités (624 pour la MONUSCO, 772 pour la MINUSMA, 1 102 pour la MINUSS, 655 pour la MINUSCA, 714 pour la MINUAD, 5 pour le BANUS, 20 pour la MANUSOM, 288 pour la FISNUA, 166 pour la MINURSO, 3 pour la MANUL, 1 pour le BINUGBIS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 52 pour d'autres missions)

L'écart tient principalement à la liquidation de la MINUAD et à la cessation de service de 714 membres du personnel en tenue pendant l'exercice

8 319 8 319 contrats d'agents en tenue ont été prorogés (1 205 pour la MINUAD, 1 436 pour la MINUSCA, 1 118 pour la MONUSCO, 100 pour la FISNUA, 2 365 pour la MINUSS, 27 pour la MANUSOM, 1 131 pour la MINUSMA, 842 pour la MINURSO, 1 pour le BINUGBIS, 2 pour la MANUL et 92 pour d'autres missions)

L'écart s'explique par le fait qu'un nombre plus élevé que prévu de contrats ont été prorogés pour les agents en tenue déjà en mission compte tenu de la suspension de la

		relève des contingents et de la situation très instable concernant la disponibilité des vols
Traitement de 5 928 notifications administratives concernant le déploiement d'agents en tenue avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (786 pour la MINUSCA, 1 272 pour la MONUSCO, 455 pour la FISNUA, 2 294 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 842 pour la MINUSMA, 225 pour la MINURSO, 28 pour la MANUSOM, 2 pour le BINUGBIS, 6 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS et 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	3 837	3 837 notifications administratives concernant le déploiement d'agents en tenue ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie (743 pour la MINUSCA, 826 pour la MONUSCO, 101 pour la FISNUA, 1 018 pour la MINUSS, 5 pour le BANUS, 794 pour la MINUSMA, 184 pour la MINURSO, 16 pour la MANUSOM, 4 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 59 pour la MINUAD, 6 pour la MINUATS, 2 pour la MANUL et 77 pour d'autres missions)
		L'écart s'explique par le retard dans la collecte et la soumission au Centre des documents relatifs aux formalités d'arrivée en raison des restrictions en matière de voyages imposées dans le cadre de la pandémie de COVID-19

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

33. Au cours de l'exercice, la gamme de services Voyages a continué de fournir des services à toutes les catégories de voyageurs (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national, personnel en tenue, Volontaires des Nations Unies et consultants et vacataires) et ce, malgré les circonstances difficiles découlant de la pandémie de COVID-19. D'une part, la relève de membres du personnel, en particulier de membres du personnel en tenue et de membres du personnel en poste dans les missions, devait être assurée, tandis que, d'autre part, les pays continuaient de fermer leurs frontières pour tenter de contenir la pandémie. Du fait du retrait des effectifs de la MINUAD et de la décision prise par les missions de prolonger les contrats des membres du personnel en tenue déjà sur place, le nombre de billets émis a été inférieur aux prévisions. Cela s'explique également par le nombre moins élevé que prévu de voyages au titre du congé de détente, dans la mesure où il y a moins eu besoin d'y recourir compte tenu des modalités de travail exceptionnelles, et par la tenue en ligne de manifestations officielles et de formations. Les performances de la gamme Indemnité pour frais d'études ont subi l'incidence négative des divers retards accusés dans la soumission des demandes de versement d'avances ou d'indemnité, les établissements d'enseignement ayant continué d'être éprouvés par la pandémie. Les années scolaires ou universitaires ont dû être soit écourtées, soit prolongées compte tenu des réalités sur le terrain, qui ont eu des répercussions pour les clients comme pour la gamme de services. Il était toujours difficile d'obtenir les documents voulus auprès des établissements d'enseignement, ce qui a retardé le traitement des demandes d'indemnité. Ces facteurs expliquent en partie pourquoi le volume des demandes faites par des membres du personnel était inférieur aux prévisions.

Gamme de services Voyages

Réalisation escomptée 6.1 : Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en matière de voyages*Indicateurs de succès prévus*

6.1.1 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages officiels et les voyages autorisés au titre des avantages du personnel, dans un délai de 5 jours pour toutes les catégories de personnel le cas échéant (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 86 % ; 2020/21 : 90 %)

6.1.2 Contrôle du respect de l'obligation d'achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage et communication d'informations à ce sujet (2018/19 : 75 % ; 2019/20 : 58 % ; 2020/21 : 75 %)

Indicateurs de succès effectifs

71 % des demandes de voyage ont été traitées dans un délai de 5 jours, toutes catégories de personnel confondues, y compris pour ce qui est de l'émission des billets pour les voyages officiels et les voyages autorisés au titre des avantages du personnel

L'écart s'explique par les retards pris dans la certification des demandes d'autorisation de voyage par les missions ainsi que dans l'acceptation des montants forfaitaires pour les voyages autorisés par les membres du personnel

28 % des billets ont été achetés au minimum 16 jours civils avant la date du voyage

L'écart s'explique par la réception tardive des demandes d'autorisation de voyage. Pour les voyages autorisés au titre des avantages du personnel, les restrictions des déplacements liées à la COVID-19 et l'indisponibilité de vols commerciaux ont empêché certains membres du personnel de soumettre leurs demandes d'autorisation de voyage à l'avance. En outre, du fait du retrait et de la liquidation de la MINUAD ainsi que de la détérioration des conditions de sécurité, il a fallu rapatrier le personnel en tenue dans un délai très bref

Produits prévus

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

Observations

Traitement de 8 209 demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (962 pour la MINUAD, 116 pour la MINURSO, 3 288 pour la MINUSCA, 3 047 pour la MINUSMA, 272 pour la MONUSCO, 30 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 75 pour le Centre de services régional, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BINUGBIS, 36 pour la FISNUA, 242 pour la MINUSS, 6 pour le BRENUAC, 1 pour l'UNOWAS, 4 pour la MANUL, 40 pour la MANUSOM et 86 pour le BANUS)

6 565

6 565 demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (985 pour la MINUAD, 70 pour la MINURSO, 2 695 pour la MINUSCA, 1 809 pour la MINUSMA, 345 pour la MONUSCO, 20 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 43 pour le Centre de services régional, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le BINUGBIS, 72 pour la FISNUA, 266 pour la MINUSS, 10 pour le BRENUAC, 1 pour l'UNOWAS, 7 pour la MANUL, 75 pour la MANUSOM, 157 pour le BANUS, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et 1 pour un membre du personnel détaché temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart tient essentiellement à la perturbation et à l'annulation de vols commerciaux en raison des restrictions imposées en matière de voyages

Émission de 5 629 billets d'avion pour des voyages officiels et des voyages autorisés au titre des avantages du personnel (1 090 pour la MINUAD, 52 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 109 pour la MINURSO, 650 pour la MINUSCA, 717 pour la MINUSMA, 409 pour la MONUSCO, 108 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 55 pour le Centre de services régional, 17 pour l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Yémen, 541 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le BINUGBIS, 188 pour la FISNUA, 462 pour la MINUSS, 89 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 263 pour le BRENUAC, 123 pour l'UNOWAS, 77 pour la MANUL, 123 pour la MANUSOM et 470 pour le BANUS)

Accomplissement des formalités nécessaires à 3 584 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (344 pour la MINUAD, 292 pour la MINURSO, 484 pour la MINUSCA, 441 pour la MINUSMA, 728 pour la MONUSCO, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 259 pour la FISNUA, 960 pour la MINUSS, 8 pour la MANUSOM et 63 pour le BANUS)

Émission de 10 801 billets pour des voyages effectués sur des lignes commerciales dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (823 pour la

et au fait que des membres du personnel n'ont pas pu effectuer les voyages autorisés au titre des avantages auxquels ils avaient droit

2 068 2 068 billets d'avion ont été émis pour des voyages officiels et des voyages autorisés au titre des avantages du personnel (56 pour la MINUAD, 68 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 47 pour la MINURSO, 187 pour la MINUSCA, 301 pour la MINUSMA, 164 pour la MONUSCO, 22 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 9 pour le Centre de services régional, 109 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le BINUGBIS, 239 pour la FISNUA, 73 pour la MINUSS, 16 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 127 pour le BRENUAC, 110 pour l'UNOWAS, 88 pour la MANUL, 133 pour la MANUSOM, 204 pour le BANUS, 79 pour la MINUATS, 1 pour le Groupe d'experts sur le Soudan, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 6 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 14 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart s'explique par la perturbation et l'annulation de vols commerciaux en raison des restrictions en matière de voyages imposées à la suite de la pandémie de COVID-19

5 114 Les formalités nécessaires à 5 114 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue ont été accomplies (612 pour la MINUAD, 290 pour la MINURSO, 965 pour la MINUSCA, 679 pour la MINUSMA, 889 pour la MONUSCO, 349 pour la FISNUA, 1 102 pour la MINUSS, 16 pour la MANUSOM, 200 pour le BANUS, 5 pour la MINUATS, 3 pour le Centre de services régional, 3 pour l'UNOWAS et 1 pour la MANUL)

L'écart tient au fait que les effectifs de la MINUAD ont été réduits pendant l'exercice et que le nombre de déploiements à la MINUSCA a été nettement supérieur aux prévisions

6 069 6 069 billets ont été émis pour des voyages effectués sur des lignes commerciales dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (377 pour la

MINUAD, 407 pour la MINURSO, 1 783 pour la MINUSCA, 2 147 pour la MINUSMA, 1 932 pour la MONUSCO, 553 pour la FISNUA, 2 438 pour la MINUSS, 3 pour la MANUL, 36 pour la MANUSOM et 679 pour le BANUS)

MINUAD, 279 pour la MINURSO, 1 094 pour la MINUSCA, 1 261 pour la MINUSMA, 1 168 pour la MONUSCO, 304 pour la FISNUA, 1 223 pour la MINUSS, 8 pour la MANUL, 36 pour la MANUSOM, 305 pour le BANUS, 4 pour l'UNOWAS et 10 pour la MINUATS)

L'écart s'explique par : a) la perturbation et l'annulation de vols commerciaux en raison des restrictions en matière de voyages imposées à la suite de la pandémie de COVID-19 ; b) la prorogation de contrats d'agents en tenue qui étaient déjà en mission

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité

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

Indicateurs de succès prévus

7.1.1 Traitement des demandes de remboursement de dépenses dans un délai de 10 jours (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 73 % ; 2020/21 : 90 %)

Indicateurs de succès effectifs

87 % des demandes de remboursement de dépenses ont été traitées dans un délai de 10 jours ouvrables
L'écart tient à la certification tardive des demandes par les missions clientes

Produits prévus

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

Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre

3 992

3 992 documents relatifs aux frais de voyages officiels ont été traités, toutes catégories de personnel confondues (374 pour la MINUAD, 67 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 306 pour la MINURSO, 370 pour la MINUSCA, 759 pour la MINUSMA, 778 pour la MONUSCO, 111 pour l'UNOWAS, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 26 pour le Centre de services régional, 33 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 30 pour le BINUGBIS, 265 pour la FISNUA, 385 pour la MINUSS, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 63 pour le BRENUEAC, 212 pour la MANUL, 72 pour la MANUSOM, 104 pour le BANUS, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 1 pour la MINUATS, 13 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 1 pour un membre du personnel détaché temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

L'écart s'explique par le fait que le nombre de voyages officiels a été inférieur aux prévisions

Traitement de 4 114 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (611 pour la MINUAD, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 21 pour la MINURSO, 779 pour la MINUSCA, 545 pour la MINUSMA, 319 pour la MONUSCO, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 31 pour le Centre de services régional, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 20 pour le BINUGBIS, 85 pour la FISNUA, 1 264 pour la MINUSS, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 5 pour le BRENUEAC, 1 pour l'ONUCI, 1 pour l'UNOWAS, 18 pour la MANUL, 132 pour la MANUSOM et 265 pour le BANUS)

Traitement de 4 297 documents relatifs aux frais de voyages effectués à l'intérieur de la zone des missions pour toutes les catégories de personnel (618 pour la MINUSCA, 1 332 pour la MINUSMA, 194 pour la MINUAD, 1 580 pour la MONUSCO, 51 pour le BINUGBIS, 68 pour la FISNUA, 176 pour la MINUSS, 72 pour la MANUL, 67 pour la MANUSOM et 139 pour le BANUS)

en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19

4 636 4 636 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été traités (997 pour la MINUAD, 23 pour la MINURSO, 1 160 pour la MINUSCA, 1 043 pour la MINUSMA, 175 pour la MONUSCO, 22 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 19 pour le Centre de services régional, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le BINUGBIS, 72 pour la FISNUA, 867 pour la MINUSS, 3 pour le BRENUEAC, 3 pour l'UNOWAS, 127 pour la MANUL, 28 pour la MANUSOM, 51 pour le BANUS, 2 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 19 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)

Le volume de documents traités a été légèrement supérieur aux prévisions, car les restrictions des déplacements qui avaient été imposées en raison de la pandémie ont été allégées, en particulier au premier trimestre de l'exercice. Des missions clientes, comme la MINUSMA, la MINUSCA et la MINUAD, ont commencé à rembourser certaines dépenses liées au congé de détente, par exemple les frais relatifs à la COVID-19 (tests de dépistages, communication des résultats, hôtel), ce qui explique que les demandes de remboursement au titre des avantages du personnel ont été plus nombreuses que prévu

2 424 2 424 documents relatifs aux frais de voyages effectués à l'intérieur de la zone des missions ont été traités, toutes catégories de personnel confondues (112 pour la MINUSCA, 268 pour la MINUSMA, 94 pour la MINUAD, 1 432 pour la MONUSCO, 2 pour le BINUGBIS, 24 pour la FISNUA, 248 pour la MINUSS, 152 pour la MANUL, 10 pour la MANUSOM, 17 pour le BANUS, 60 pour la MINURSO, 2 pour la MINUATS et 3 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart tient essentiellement au fait que le nombre de voyages effectués à l'intérieur de la zone des missions a été moins élevé que prévu

		en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19
Traitement de 3 823 demandes de remboursement de frais de sécurité soumises par des membres du personnel en tenue (291 pour la MINUSMA, 2 899 pour la MONUSCO, 600 pour la MINUAD, 3 pour la FISNUA, 24 pour la MINUSS et 6 pour la MANUSOM)	4 442	4 442 demandes de remboursement de frais de sécurité soumises par des membres du personnel en tenue ont été traitées (284 pour la MINUSMA, 4 049 pour la MONUSCO, 5 pour la MINUAD et 104 pour la MINUSCA)
		L'écart s'explique par le nombre plus élevé que prévu de membres du personnel de police des Nations Unies à la MONUSCO

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

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

Indicateurs de succès prévus	Indicateurs de succès effectifs
8.1.1 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2018/19 : 96 % ; 2019/20 : 66 % ; 2020/21 : 96 %)	Objectif atteint. 99 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées dans les 4 semaines
8.1.2 Pourcentage des demandes d'indemnité pour frais d'études non conformes (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours civils, 100 % étant retournées dans les 20 jours (2018/19 : 12 % ; 2019/20 : 74 % ; 2020/21 : 90 %)	84 % des demandes d'indemnité pour frais d'études non conformes (avances et indemnités) ont été retournées dans un délai de 14 jours L'écart est imputable au nombre plus élevé que prévu de dossiers en examen, y compris de demandes de compléments d'information faites auprès des établissements d'enseignement et des membres du personnel

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre	Observations
Traitement de 5 090 demandes d'indemnité pour frais d'études (300 pour la MINUAD, 99 pour la MINURSO, 808 pour la MINUSCA, 793 pour la MINUSMA, 450 pour la MONUSCO, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 244 pour le Centre de services régional, 71 pour le BINUGBIS, 242 pour la FISNUA, 1 118 pour la MINUSS, 55 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 47 pour le BRENAC, 39 pour l'UNOWAS, 161 pour la MANUL, 157 pour la MANUSOM et 469 pour le BANUS)	7 227	7 227 demandes d'indemnité pour frais d'études ont été traitées (795 pour la MINUAD, 112 pour la MINURSO, 1 150 pour la MINUSCA, 1 119 pour la MINUSMA, 889 pour la MONUSCO, 51 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 22 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 335 pour le Centre de services régional, 51 pour le BINUGBIS, 314 pour la FISNUA, 1 295 pour la MINUSS, 45 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 38 pour le BRENAC, 63 pour l'UNOWAS, 149 pour la MANUL, 180 pour la MANUSOM, 608 pour le BANUS, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 7 pour la MINUATS)

Le volume de demandes traitées a été supérieur aux prévisions, car certains membres du personnel n'ont pas pu soumettre leur demande pour l'année scolaire ou universitaire 2019/20 en raison de la pandémie et les ont soumises pendant l'exercice 2020/21 en application d'une décision administrative autorisant exceptionnellement le personnel à soumettre ses demandes d'indemnité après un an. La MINUAD a également enregistré un nombre de demandes d'indemnité pour frais d'études plus élevé que prévu en raison du retrait des effectifs qui a pris plus de temps que prévu

Composante 3 : Section des services aux clients

34. Pendant l'exercice, la Section des services aux clients a continué de fournir l'ensemble de ses services aux clients et de ses services de gestion des connaissances en apportant des solutions aux demandes des clients et en consolidant les relations avec toutes les entités clientes. La Section a coordonné des sessions virtuelles d'échanges avec les clients afin de mieux gérer les relations avec ces derniers et de régler leurs principaux problèmes stratégiques et opérationnels. Elle a poursuivi une approche ciblée et centralisée de la gestion des demandes consistant notamment à renforcer les compétences de l'équipe chargée des services aux clients en matière de traitement des demandes, à attribuer les demandes en fonction des compétences du personnel, à mettre en place un mécanisme de suivi et un modèle d'appui pour l'équipe et à appliquer une stratégie bien définie de gestion des demandes en souffrance. Le pourcentage global de demandes traitées dans les délais a systématiquement été supérieur à l'objectif fixé et n'a fait que croître grâce aux améliorations apportées chaque trimestre. La Section s'est également employée activement à tenir les clients informés de l'état des prestations auxquelles leur personnel avait droit. La satisfaction globale des clients s'est nettement améliorée par rapport aux exercices précédents et l'objectif y relatif a été atteint.

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
9.1.1 Réponse aux demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables (2018/19 : 82 % ; 2019/20 : 76 % ; 2020/21 : 75 %)	Objectif atteint. Il a été répondu à 86 % des demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables
9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par une enquête annuelle (2018/19 : 72,1 % ; 2019/20 : 73 % ; 2020/21 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients de 75 % a été atteint selon l'enquête annuelle qui a été menée
9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées efficacement et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 85 %)	Objectif atteint. 100 % des demandes effectuées dans le progiciel iNeed ont été traitées et résolues au cours de l'exercice

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

Objectif atteint. 8 sessions d'échanges avec les clients ont été organisées

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

Objectif atteint. 1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé a été mené

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>		<i>Observations</i>
Traitement de 12 072 demandes pour toutes les catégories de personnel (2 432 pour la MINUAD, 2 146 pour le Centre de services régional, 1 885 pour la MINUSS, 1 813 pour la MONUSCO, 1 376 pour la MINUSCA, 1 334 pour la MINUSMA, 361 pour le BANUS, 182 pour la FISNUA, 131 pour la MINURSO, 99 pour la MANUSOM, 60 pour la MANUL, 45 pour le BINUGBIS, 33 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 19 pour l'UNOWAS, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 128 pour des entités non clientes)	3 940	3 940	<p>3 940 demandes ont été traitées, toutes catégories de personnel confondues (868 pour la MINUAD, 21 pour le Centre de services régional, 680 pour la MINUSS, 711 pour la MONUSCO, 540 pour la MINUSCA, 875 pour la MINUSMA, 59 pour le BANUS, 49 pour la FISNUA, 43 pour la MINURSO, 25 pour la MANUSOM, 36 pour la MANUL, 6 pour le BINUGBIS, 2 pour l'UNOWAS, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 11 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour la MINUATS et 12 pour des membres du personnel détachés temporairement dans des missions clientes du Centre de services régional)</p> <p>L'écart s'explique par plusieurs mesures prises pour améliorer les services aux clients, qui ont entraîné une réduction du volume des demandes. On peut notamment citer une communication proactive avec les clients au sujet des droits à prestations dans les cas où des remboursements sont prévus et la tenue : a) de sessions de renforcement des capacités avec les missions clientes sur l'indemnité pour frais d'études et les voyages, organisées avant la période de pointe pour ces services ; b) de consultations virtuelles à l'intention du personnel de la MINUSMA ; c) de sessions régulières d'échanges avec les clients, pendant lesquelles de nombreuses questions ont été clarifiées et de nombreux problèmes ont été résolus ; d) de séances d'information itinérantes visant à répondre de façon proactive aux préoccupations du personnel des missions en cours de liquidation, notamment la MINUAD, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi et le BINUGBIS ; e) de sessions régulières sur des questions liées aux ressources humaines à l'intention du personnel du Centre</p>

Réalisation par le Centre d'une enquête annuelle auprès des clients	Oui	L'enquête de satisfaction des clients pour 2020/21 a été menée à bien et les résultats ont été communiqués aux parties concernées
16 visites effectuées dans des missions clientes pour favoriser la participation des clients et le règlement des problèmes	14	Étant donné qu'il n'était pas possible d'effectuer des visites en personne en raison des restrictions liées à la pandémie, 14 sessions virtuelles d'échanges avec les entités clientes ci-après ont été organisées : MONUSCO, MINUSMA, MINUSS, MINURSO, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine/Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, BANUS/MANUSOM, MINUSCA, FISNUA, BRENUAC, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, MINUATS et MINUAD
8 sessions d'échanges avec les clients	Oui	8 sessions d'échanges avec les clients ont été menées (1 avec la MINUSS, 1 avec la MONUSCO, 1 avec la MINURSO, 1 avec le BANUS et la MANUSOM, 1 avec la MINUSCA, 1 avec la MINUSMA, 1 avec le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 1 avec la FISNUA)
Examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances	Oui	1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances a été mené

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

35. La Section des services financiers et du contrôle de conformité a continué de remplir ses principales fonctions en matière de comptabilité et de gestion financière, à savoir la tenue du grand livre, la gestion des créances et des dettes, le rapprochement bancaire, la supervision des contrôles internes, le traitement des factures et les opérations de caisse. Elle est composée de quatre gammes de services : le Groupe de la comptabilité, le Groupe du contrôle interne et les gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse. La gamme de services Fournisseurs a obtenu de bons résultats : elle a réglé toutes les factures (y compris celles ayant trait aux voyages et aux transports), malgré de légers retards, qui s'expliquent en grande partie par le fait qu'elle dépend des missions clientes. Le Centre a en effet connu des retards dans la réception des fonds versés par les missions, ce qui l'a empêché de régler des factures de fournisseurs en temps voulu.

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint. 100 % des rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) ont été présentés avant la date limite mensuelle fixée par le Siège

10.1.2 Règlement des factures émises par les fournisseurs dans un délai de 27 jours (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 93 % ; 2020/21 : 100 %)

94 % des factures des fournisseurs ont été réglées dans un délai de 27 jours

L'écart est imputable au fait que les missions n'ont pas versé les fonds et fourni les justificatifs voulus au Centre dans les temps, ce qui a retardé le règlement des factures

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

Un escompte pour règlement anticipé a été obtenu auprès des fournisseurs dans 95 % des cas

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

10.1.4 Pourcentage des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) réglées dans les 3 jours ouvrables (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 97 % ; 2020/21 : 85 %)

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

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

Objectif atteint. 100 % des traitements du personnel recruté sur le plan international ont été versés dans les délais prescrits ou avant

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) :</i>	
	<i>oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Établissement de 240 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 20 clients (Coordonnateur pour l'action d'urgence contre l'Ebola, MINUSS, MINUSMA, MINURSO, BRENUAC, MINUSCA, MONUSCO, Centre de services régional, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, FISNUA, MANUSOM, BANUS, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, Commission mixte Cameroun-Nigéria, BINUGBIS, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, UNOWAS, MANUL, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et MINUAD)	258	258 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) ont été présentés [5 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 11 pour la MINUSS, 11 pour la MINUSMA, 11 pour la MINURSO, 11 pour le BRENUAC, 11 pour la MINUSCA, 11 pour la MONUSCO, 11 pour le Centre de services régional, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 11 pour la FISNUA, 11 pour la MANUSOM, 11 pour le BANUS, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 11 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 11 pour le BINUGBIS, 11 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 11 pour l'UNOWAS, 11 pour la MANUL, 11 pour la MINUAD, 11 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 11 pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUB), 11 pour l'ONUCI, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 11 pour la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL)] L'écart s'explique principalement par les services fournis à des missions terminées (notamment l'ONUCI, la MENUB et la MINUL)

Versement de 45 452 sommes dues à des fournisseurs (4 513 pour la MINUAD, 2 pour le Département des opérations de paix, 1 380 pour la MINURSO, 6 770 pour la MINUSCA, 7 322 pour la MINUSMA, 8 483 pour la MONUSCO, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 205 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 247 pour le Centre de services régional, 1 171 pour la FISNUA, 2 pour la Base de soutien logistique des Nations Unies, 5 145 pour la MINUSS, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 139 pour le BRENUAC, 47 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, 63 pour l'UNOWAS, 40 pour la MANUL, 180 pour la MANUSOM et 9 715 pour le BANUS)

Versement de 13 492 sommes dues au titre des dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) (1 334 pour Barclays Bank Ouganda, 144 pour Interbank Burundi, 3 062 pour Citibank Congo, 1 800 pour Ecobank Afrique centrale, 2 240 pour Citibank Côte d'Ivoire, 1 167 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 132 pour Citibank Gabon, 102 pour Barclays Bank Ghana, 32 pour Ecobank Guinée, 367 pour Ecobank Guinée-Bissau, 15 pour Aman Bank Libye, 11 pour la Banque marocaine du commerce extérieur, 439 pour Citibank Maroc, 3 pour la Banque de développement du Mali, 1 085 pour la Banque de Khartoum, 50 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 125 pour Citibank Sénégal, 1 369 pour Citibank Kenya et 15 pour Ecobank Soudan du Sud)

Règlement de 18 327 factures relatives à des voyages ou des envois (3 209 pour la MINUAD, 821 pour la MINURSO, 2 609 pour la MINUSCA,

dont il n'avait pas été tenu compte dans les prévisions initiales

44 033 44 033 sommes dues à des fournisseurs ont été versées (2 770 pour la MINUAD, 1 565 pour la MINURSO, 7 775 pour la MINUSCA, 7 709 pour la MINUSMA, 6 072 pour la MONUSCO, 177 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 22 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 165 pour le Centre de services régional, 1 507 pour la FISNUA, 5 449 pour la MINUSS, 71 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 128 pour le BRENUAC, 220 pour l'UNOWAS, 280 pour la MANUL, 40 pour la MANUSOM, 10 047 pour le BANUS, 29 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 3 pour le BINUGBIS, 1 pour la MINUATS et 3 pour d'autres missions)

L'écart s'explique par le nombre de versements inférieur aux prévisions pour le compte de la MINUAD et par la fermeture de certaines bases d'opérations de la MONUSCO, qui a entraîné une diminution du nombre de factures de fournisseurs à régler

11 765 11 765 sommes dues au titre des dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) ont été versées (1 162 pour Barclays Bank Ouganda, 163 pour Interbank Burundi, 2 167 pour Citibank Congo, 1 897 pour Ecobank Afrique centrale, 2 096 pour Citibank Côte d'Ivoire, 1 259 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 29 pour Citibank Gabon, 80 pour Barclays Bank Ghana, 124 pour Ecobank Guinée, 135 pour Ecobank Guinée-Bissau, 12 pour Aman Bank Libye, 400 pour Citibank Maroc, 697 pour la Banque de Khartoum, 37 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 43 pour Citibank Sénégal, 1 421 pour Citibank Kenya, 30 pour Ecobank Soudan du Sud et 13 pour la Banque de développement du Mali)

L'écart tient aux conséquences de la pandémie de COVID-19. En effet, en raison des restrictions des déplacements imposées à l'échelle mondiale, les versements relatifs aux voyages (voyages officiels, voyages autorisés au titre des avantages du personnel et expédition des effets personnels des agents en tenue) ont été moins nombreux que prévu

20 063 20 063 factures relatives à des voyages ou des envois ont été réglées (1 069 pour la MINURSO, 3 383 pour la MINUSCA, 2 925 pour la

2 721 pour la MINUSMA, 2 762 pour la MONUSCO, 11 pour le BSCI, 233 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 60 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 636 pour le Centre de services régional, 1 pour le PNUE, 2 pour le Centre de services mondial, 12 pour le Siège, 727 pour la FISNUA, 2 738 pour la MINUSS, 48 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 374 pour le BRENUAC, 1 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, 92 pour l'UNOWAS, 109 pour la MANUSOM et 1 161 pour le BANUS)

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

MINUSMA, 3 136 pour la MONUSCO, 1 pour le BSCI, 24 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 112 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 438 pour le Centre de services régional, 6 pour le Siège, 1 257 pour la FISNUA, 2 791 pour la MINUSS, 18 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 118 pour le BRENUAC, 275 pour l'UNOWAS, 34 pour la MANUSOM, 1 230 pour le BANUS, 2 255 pour la MINUAD, 71 pour le BINUGBIS, 747 pour la MINUATS, 88 pour la MANUL et 85 pour d'autres missions)

L'écart s'explique par le nombre de contingents plus élevé que prévu à la MINURSO, à la MINUSCA, à la MINUSMA, à la MONUSCO et à la FISNUA, ainsi que par le règlement de factures imprévues relatives à des voyages pour la MANUL, la MINUATS et le BINUGBIS

195 893 195 893 sommes dues au titre des dépenses de personnel ont été versées (11 775 pour Barclays Bank Ouganda, 143 pour Interbank Burundi, 40 441 pour Citibank Congo, 19 995 pour Ecobank Afrique centrale, 39 153 pour Citibank Côte d'Ivoire, 10 056 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 155 pour Citibank Gabon, 2 576 pour Barclays Bank Ghana, 1 083 pour Ecobank Guinée, 492 pour Ecobank Guinée-Bissau, 10 pour Aman Bank Libye, 3 609 pour Citibank Maroc, 1 585 pour la Banque de développement du Mali, 25 929 pour la Banque de Khartoum, 1 129 pour la Standard Chartered Bank Sierra Leone, 54 pour Citibank Sénégal, 36 502 pour Citibank Kenya, 1 096 pour Ecobank Soudan du Sud et 110 pour la Banque marocaine du commerce extérieur)

L'écart est imputable au retrait des effectifs de la MINUAD, à la liquidation du BINUGBIS et à la réduction des effectifs de la MONUSCO, qui ont entraîné une diminution de nombre de transactions liées aux dépenses de personnel et autres prestations. En outre, du fait des restrictions des déplacements imposées en raison de la COVID-19, les versements de sommes dues au titre des voyages et des prestations, ainsi que les versements liés à l'arrivée et au départ d'agents en tenue ont été moins nombreux que prévu

Réalisation escomptée 10.2 : Respect du cadre de contrôle financier interne

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

10.2.1 Examens de l'efficacité opérationnelle réalisés conformément au cadre de contrôle (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 83 % ; 2020/21 : 100 %)

Le Centre a mené à bien 100 % des examens prévus pour l'exercice 2020/21

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

Objectif atteint. Le Centre a établi 100 % des rapports mensuels requis pour l'exercice 2020/21

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

Objectif atteint. 100 % des services de rapprochement bancaire pour les banques attitrées des missions ont été fournis avant la date limite

Produits prévus

Produit(s) exécuté(s) :

oui/non
ou nombre

Observations

Réalisation de 12 examens conformément au dispositif de contrôle interne du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports annuels pour chaque gamme de services du Centre de services régional liée au traitement des transactions

12 Le Centre a mené à bien 100 % des examens prévus pour l'exercice 2020/21

Publication de 84 rapports de contrôle interne sur les opérations effectuées au Centre : services à distance concernant les ressources humaines, les finances, le transport et le contrôle multimodal, le transport de personnel et de marchandises et l'appui informatique. Les rapports de contrôle interne établis annuellement comprennent 12 rapports sur les postes fournisseurs non soldés, 12 sur les engagements non soldés, 12 sur des éléments de rémunération non soldés, 12 sur les rapprochements bancaires, 12 sur le tableau 2A, 12 sur le tableau 2B (avances des frais de voyage traitées dans le portail ESS), 12 sur le tableau 5C (observations sur les sommes à payer).

84 84 rapports de contrôle interne ont été publiés

Rapprochement de 444 comptes bancaires par année, et de 37 par mois. Les rapprochements mensuels sont effectués dans les 10 jours ouvrables suivant la clôture de la période financière dans Umoja. Les rapprochements effectués chaque année pour le compte des missions clientes du Centre de services régional sont les suivants : 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 48 pour la MINUSS, 48 pour la MINUSMA, 24 pour la MINUAD, 24 pour le BRENAC, 36 pour la MINURSO, 24 pour la MINUSCA,

468 468 rapprochements bancaires ont été effectués pour le compte de 14 missions clientes du Centre de services régional et pour le compte du Centre (39 comptes bancaires). Les rapprochements mensuels ont été effectués après la clôture de la période financière dans Umoja. Les nombres de comptes bancaires par mission ayant fait l'objet d'un rapprochement pendant l'exercice 2020/21 sont les suivants : 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 48 pour la MINUSS, 48 pour la MINUSMA, 24 pour la MINUAD, 24 pour le

12 pour la MONUSCO, 24 pour le Centre de services régional, 12 pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi, 24 pour l'ONUCI, 24 pour la Mission des Nations Unies au Libéria, 24 pour l'UNOWAS, 24 pour le BINUGBIS et 24 pour la MANUL

BRENUAC, 60 pour la MINURSO, 24 pour la MINUSCA, 12 pour la MONUSCO, 24 pour le Centre de services régional, 12 pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi, 24 pour l'ONUCI, 24 pour la MINUL, 24 pour l'UNOWAS, 24 pour le BINUGBIS et 24 pour la MANUL

L'écart est lié aux 2 nouvelles banques avec lesquelles traite la MINURSO, portant le nombre de comptes bancaires gérés par le Centre à 39 (contre 37 prévus dans le projet de budget)

Composante 5 : Service régional des technologies

36. Au cours de l'exercice considéré, le Service régional des technologies a fourni un large éventail de services stratégiques et opérationnels au Centre et à ses missions clientes. Parmi ses réalisations, on peut citer l'appui apporté à l'infrastructure informatique, qui a joué un rôle essentiel dans le passage au télétravail pendant la pandémie de COVID-19. Pendant l'exercice, le Service a achevé les tests de validation de l'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques et prouvé ainsi qu'une telle automatisation permettrait de gagner du temps dans le traitement de tâches répétitives dont le volume était important, traitement qui nécessitait auparavant une intervention humaine. Il a également procédé à 15 mises en service de diverses applications (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, solutions propres à améliorer la perception de la situation et SharePoint) et organisé 19 sessions de formation à ce sujet dans 17 missions.

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

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

Produits prévus

Produit(s)
exécuté(s) :
oui/non
ou nombre

Observations

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

87 224

87 224 factures téléphoniques ont été traitées par le Groupe de la facturation des appels téléphoniques pour le Centre de services régional et 15 missions clientes, comme suit : 19 044 pour la MINUSCA, 19 852 pour la MONUSCO, 3 696 pour la MINUAD, 1 011 pour la FISNUA, 268 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 16 073 pour la MINUSS, 3 623 pour le BANUS, 367 pour le BRENUAC, 17 413 pour la MINUSMA, 721 pour l'UNOWAS, 553 pour le

l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)

BINUGBIS, 1 744 pour le Centre de services régional, 2 240 pour la MANUSOM, 494 pour la MINURSO et 125 pour la MINUATS

L'écart s'explique principalement par les dispositions prises en matière de télétravail, qui ont eu deux conséquences : les membres du personnel ont utilisé moins souvent que prévu leurs codes d'identification téléphoniques et le Service régional des technologies a cessé d'avoir recours à des services de communication par satellite

Réalisation escomptée 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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
11.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2018/19 : 90 % ; 2019/20 : 86 % ; 2020/21 : 80 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction était de 86,6 %
11.2.2 Satisfaction du Centre et de ses missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation du Service régional des technologies (ancien Service régional de l'informatique et des communications) (2018/19 : 82 % ; 2019/20 : 86 % ; 2020/21 : 82 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction exprimé quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation organisés au cours de l'année était de 93,12 %
11.2.3 Prestation, à l'intention du Centre et des missions clientes, de programmes de formation allant dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : sans objet ; 2020/21 : 80 %)	Objectif atteint. 90 % des sessions de formation organisées par l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix, le Centre de services régional et les missions clientes allaient dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> <i>Observations</i>
Coordination d'au moins 10 séances de formation en informatique et communications au Centre	Oui 10 séances de formation ont été organisées par l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix et le Centre
Rapports trimestriels sur les séances et activités de formation en informatique et communications organisées à l'intention du personnel civil et en tenue	Oui Des rapports trimestriels ont été envoyés concernant les activités de l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix et du Centre international de calcul des Nations Unies

Publication d'un rapport annuel sur la coordination d'un minimum de 5 programmes de formation allant dans le sens de la parité des sexes et d'un meilleur état de préparation technique au Centre et dans les missions clientes (technologies de l'information et École des transmissions militaires des Nations Unies)

Oui 9 cours proposés par l'École C4ISR des Nations Unies au service des opérations de paix allaient dans le sens de la parité des sexes. Le Centre de services régional a aidé le Bureau de l'informatique et des communications à établir le rapport correspondant

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2018/19 : 30 % ; 2019/20 : 43 % ; 2020/21 : ≤ 10 %)

28,5 % du matériel en stock avait dépassé sa durée d'utilité
L'arriéré de comptabilisations en pertes ayant été résorbé au cours de l'exercice, le résultat obtenu est meilleur que celui de l'exercice précédent. L'écart par rapport au résultat prévu s'explique principalement par les effets prolongés de la COVID-19, qui ont fait que certaines transactions n'ont pas pu être traitées dans les temps ; ainsi, il n'a pas été possible de convoquer une réunion du Comité local de contrôle du matériel, et le transfert physique des articles à liquider de l'entrepôt du Centre de services régional à la section de cession du matériel de la MONUSCO a été retardé

11.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2018/19 : 85 % ; 2019/20 : 94 % ; 2020/21 : ≥ 10 %)

59,5 % du matériel en stock était en bon état de fonctionnement
Ce pourcentage est inférieur à celui constaté lors des exercices précédents, principalement parce que les effets de la pandémie ont limité la capacité de l'équipe technique de tester physiquement le matériel et de recenser les articles qui devaient être comptabilisés en pertes pendant l'exercice

Produits prévus

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

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

Oui Des inventaires physiques ont été faits à chaque trimestre et ont donné lieu à des rapports. À la fin de l'exercice, le Groupe de la gestion du matériel a atteint les objectifs suivants : 99,1 % des biens durables et 100 % des articles consommables avaient été vérifiés

Examens et rapports mensuels sur les indicateurs de succès, y compris les mesures prises et consignées pour redresser tout écart

Oui Le Groupe de la gestion du matériel a établi des rapports hebdomadaires et mensuels sur les indicateurs de succès, ce qui a éclairé la prise de décisions concernant d'éventuelles mesures correctrices à prendre. Des rapports trimestriels ont été établis une fois les inventaires physiques terminés, et des rapports de situation ont été périodiquement produits et transmis au Service de la politique de gestion mondiale des biens de la Division des finances des missions du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité pour examen et

regroupement avec les rapports des autres missions, le cas échéant

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes, a atteint 93 %

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

Sans objet. Le Service régional des technologies ne fournit pas de technologies aux fins de la protection des forces

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

Objectif atteint. 90 % des pare-feu ont été déployés, notamment dans les centres de données, et 90 % des notes d'information sur la sécurité informatique ont été suivies d'effet

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

Objectif atteint. Le taux était de 100 %. Le Service régional des technologies a aidé les missions de la région à transférer leurs données dans le cloud sans avoir à se rendre sur place. Il a également apporté son plein appui au système de surveillance à distance des infrastructures de terrain, qui a récemment été mis en place à la Base d'appui d'Entebbe. De plus, l'introduction d'Adobe Sign (outil permettant la signature électronique de documents en ligne) a permis de réduire les besoins d'impression et contribué à la réduction de l'empreinte écologique des missions

Produits prévus

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

Observations

Mise en place de services de mobilité devant permettre aux hauts responsables du Centre de services régional et au personnel assumant des fonctions essentielles d'assurer la continuité des opérations, en fonction des besoins des missions clientes

Oui Les services d'appui assurés pour 84 appareils point à multipoint et 211 cartes SIM assorties d'un forfait Internet mobile ont permis de faciliter le télétravail pendant la pandémie

Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre

1 1 évaluation des capacités de reprise après sinistre a été menée à bien pour la Base d'appui d'Entebbe. L'écart s'explique par le fait que l'accès à la Base a été limité en raison de la pandémie

Évaluations trimestrielles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région

1 1 évaluation de la sécurité physique a été menée à bien. L'écart s'explique par le fait que l'accès à la Base d'appui d'Entebbe a été limité en raison de la pandémie

Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet	Oui 6 campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information ont été organisées et ont pris la forme de sessions de formation et d'ateliers
Réalisation par le Centre de 2 enquêtes annuelles auprès des clients	Oui 2 enquêtes ont été réalisées en collaboration avec le Département de la sûreté et de la sécurité au sujet de la couverture (radio et point à multipoint) de la Base d'appui d'Entebbe
Rapports de situation trimestriels reçus des missions au Centre des Nations Unies pour les opérations et la gestion des crises	Oui Des rapports de situation hebdomadaires ont été reçus des missions de la région et ont été communiqués
Comptes rendus d'incidents trimestriels envoyés aux missions	Oui Des comptes rendus d'incidents trimestriels ont été envoyés aux missions
Examen trimestriel de la conformité des missions avec les critères de sécurité et mise à jour à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications	Oui Des examens trimestriels de la conformité des missions avec les critères de sécurité ont été menés à bien et la mise à jour a été faite à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications
Rapport annuel sur l'exécution du projet de surveillance à distance des infrastructures de terrain	Oui Un rapport annuel a été établi sur l'exécution du projet de surveillance à distance des infrastructures de terrain et les résultats suivants ont été constatés : a) service Internet (Mobile Telephone Network Uganda) : disponibilité de 99,2 % ; b) service Internet (Société internationale de télécommunications aéronautiques) : disponibilité de 99,47 % ; c) service radio TETRA : disponibilité de 99,62 % ; d) liaison par satellite : disponibilité de 99,68 % ; e) alimentation de secours : disponibilité de 99,97 %.

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

Indicateurs de succès prévus

11.5.1 Mise en service dans les délais à la fois des systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, comprenant systèmes de gestion des informations aériennes ; billetterie électronique et mouvements de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint ; progiciel ou services en nuage) et des logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre et ses missions clientes (2018/19 : 95 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 95 %)

11.5.2 Achèvement dans les délais impartis des projets de reconfiguration des opérations portant sur au moins 5 progiciels, au niveau local et au niveau des missions de la région, pour le Centre de services régional et ses missions clientes

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint. 100 % des 16 projets (4 projets d'innovation et 12 projets de mise en service) ont été menés à bien dans les délais impartis. Il s'agissait notamment de mettre en service le dispositif relais pour les questions de sécurité du Département de la sûreté et de la sécurité, de transférer les anciens sites COSMOS et les données des

(2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 80 %)

missions sur SharePoint afin de réduire le nombre d'applications de la génération précédente, d'installer des caméras thermographiques et de procéder à l'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques. De plus, dans le cadre de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, les modules ci-après ont été mis en service : module relatif aux formalités d'arrivée et de départ (pour la MINUATS) ; système de contrôle de l'accès aux locaux (pour la MINUATS et le Département de la sûreté et de la sécurité à Kampala) ; module relatif aux mouvements de personnel à l'échelle mondiale (pour la MINUATS et le BANUS) ; système de gestion des réservations passagers (pour la MINUATS) ; module relatif aux demandes de mouvement de marchandises (pour la MINUATS) ; système de réservation de fret (pour la MINUATS) ; module de gestion des cartes d'identité et des cartes d'accès pour les véhicules (pour le Centre et la Base d'appui d'Entebbe) ; module de gestion de l'accès des visiteurs (pour le Centre et la Base) ; module de gestion en ligne de l'hébergement (pour la Mission des Nations Unies en appui à l'Accord sur Hodeïda) ; mise à niveau du module de billetterie électronique (pour la MINUSCA) ; module relatif au tour de service du Bureau des affaires militaires (pour la MINUATS). En outre, un catalogue iNeed a été mis en place dans le cadre du dispositif de prestation de services déployé à la MINUSCA

11.5.3 Fourniture dans les délais d'un appui dans le domaine de la cybersécurité au Centre et à ses missions clientes (2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 100 % ; 2020/21 : 90 %)

Objectif atteint. Il a été donné suite à 90 % des demandes ou incidents liés à la cybersécurité dans les 30 jours, selon les besoins

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) :		Observations
	oui/non ou nombre		
Rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé la mise en service de systèmes logiciels, avec un minimum attendu de 5 mises en service, en fonction des besoins des clients	Oui	12 mises en service de 12 progiciels ont été réalisées dans 7 missions clientes de la région	
Rapports semestriels sur le nombre de formations dispensées et de participants pour tous les systèmes logiciels mis en service, avec un minimum attendu de 10 sessions de formation, en fonction des besoins des clients	Oui	41 sessions de formation ont été dispensées pour 10 progiciels dans 10 missions, avec un total de 831 participants	
Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service d'au moins 5 systèmes	Oui	Des services d'appui ont été assurés pendant les 30 jours suivant les 12 mises en service	
Évaluations trimestrielles de la sécurité portant sur la sécurité de l'information, les capacités de reprise des activités après sinistre ou la sécurité physique des missions clientes	1	1 évaluation portant sur la sécurité de l'information et les capacités de reprise des activités après sinistre a été réalisée au cours de l'année	

Rapports annuels sur l'essai et l'évaluation des technologies, à l'appui des mandats des missions de la région et dans le respect des directives du Bureau de l'informatique et des communications

Les évaluations de la sécurité ne peuvent être menées à bien que sur le réseau de l'Organisation, et non à distance, et nécessitent donc que l'équipe d'évaluation soit physiquement présente à la Base d'appui d'Entebbe. Les restrictions de déplacement ont entravé l'exercice et il était prévu de coordonner les évaluations avec les missions de la région

Oui Des rapports ont été établis au sujet des essais réalisés pour 3 systèmes :

- La mise à l'essai et la mise en service de la plateforme ROMA (Read Only Migrated Applications) ont été menées à bien au Centre de services régional, avec un suivi assuré par la Base de soutien logistique des Nations Unies
- Dans le cadre du projet d'installation de caméras thermographiques, des évaluations et des comparaisons de divers modèles ont été effectuées afin de vérifier si chaque modèle était compatible avec les systèmes des Nations Unies et conforme aux exigences du Département de la sûreté et de la sécurité et d'évaluer les options de tarification
- En préparation de l'exécution du projet Unite Aware, des essais intensifs ont été réalisés pour tous les modules, en consultation avec les responsables du programme Unite Aware au Siège

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

37. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a été créé pour centraliser, intégrer et optimiser les services relatifs au transport et aux mouvements offerts aux opérations présentes en Afrique orientale et en Afrique centrale, en collaboration avec les missions clientes. Il s'occupe notamment de la planification intégrée des mouvements dans le cadre de la relève des contingents, qui permet de réduire au minimum les trajets à vide et la nécessité d'affréter des appareils pour une courte durée. Pour que les activités du Centre de contrôle s'inscrivent dans le cadre de la vision d'ensemble définie par l'Organisation pour la chaîne d'approvisionnement, le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement a commandé en 2020 une étude devant fournir une définition exhaustive des fonctions et responsabilités futures des principales entités concernées, dont le Centre de contrôle, dans le cadre plus large de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement. Sur la base des conclusions et des recommandations issues de cette étude, la création du Centre de déploiement et de soutien avancés, qui remplacerait le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, a été proposée dans le projet de budget du Centre de services régional pour 2021/22 ([A/75/770](#)) et a ensuite été approuvée par l'Assemblée générale dans sa résolution [75/294](#).

38. Dans le cadre de dispositions provisoires appliquées depuis l'exercice 2019/20, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a aidé la Section du contrôle des mouvements du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement à planifier et à mener à bien les mouvements stratégiques de personnel militaire et de fret, à gérer les données relatives aux mouvements et à communiquer des informations à ce sujet deux fois par mois, à superviser les procédures de facturation et à communiquer des informations à ce sujet et à rapatrier les restes humains.

39. De plus, dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle chaîne d'approvisionnement intégrée placée sous les auspices du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a apporté son concours au Centre de services régional, à la demande de ce dernier, et a notamment :

- a) épaulé la mise en œuvre du dispositif de gestion de la demande et de la planification des acquisitions ;
- b) prêté main forte au Groupe de la gestion des biens dans les domaines des inventaires, de la vérification physique des stocks, de la mise au rebut ou de la cession de stocks et des activités d'entreposage connexes ;
- c) mis en service l'outil de gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Réalisation escomptée 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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a épaulé la Section du contrôle des mouvements dans les domaines suivants : planification stratégique globale, mouvements de personnel militaire, fret, supervision des procédures de facturation des prestataires de services, gestion des données relatives aux mouvements et communication à ce sujet

Produits prévus

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

Observations

Coordination d'un total de 1 378 heures de vol (78 pour la MONUSCO, 468 pour la FISNUA et 832 pour la MINUSS)

Non

Les vols n'ont pas fait l'objet de la coordination prévue en raison de la suspension des vols régionaux partagés par les missions concernées

Coordination des déplacements de 37 711 passagers (3 058 pour la MONUSCO, 9 173 pour la FISNUA et 25 480 pour la MINUSS)

Non

Les déplacements de passagers n'ont pas fait l'objet de la coordination prévue en raison de la suspension des vols régionaux partagés par les missions concernées

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

12.2.1 Coordination des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison menées pour les missions de la région,

Bien que d'autres initiatives portant sur la chaîne d'approvisionnement aient pris le pas sur cet effort de coordination, le Centre de contrôle intégré des transports et

en coopération avec le Département de l'appui opérationnel et la Section de l'appui centralisé aux achats (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 0 % ; 2020/21 : 90 %)

des mouvements a continué d'appuyer le projet de gestion globale de la chaîne d'approvisionnement des Nations Unies en mettant en service un outil de planification de la demande, en appuyant la gestion des stocks et en supervisant le dispositif de gestion de la performance de la chaîne d'approvisionnement

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
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)	Non	Le contrat relatif au papier d'impression a été établi en vue d'un achat régional coordonné et aucune demande de papier d'impression n'a été reçue des missions
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)	Non	Aucune demande de livraison de climatiseurs n'a été reçue des missions concernées
Livraison de 175 620 meubles de bureau (11 797 pour la MONUSCO, 420 pour la FISNUA, 25 841 pour la MINUSS et 137 562 pour le BANUS)	Non	Aucune demande de livraison de mobilier de bureau n'a été reçue des missions concernées
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)	Non	Aucune demande de livraison de draps et d'éléments de literie n'a été reçue des missions concernées
Livraison de câbles électriques de différents diamètres	Non	Aucune demande de livraison de câbles électriques n'a été reçue des missions concernées

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
12.3.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 0 % ; 2020/21 : 100 %)	Objectif non atteint. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a coordonné aucune formation ni aucun atelier pour les missions concernées en raison des perturbations causées par les restrictions de déplacement liées à la COVID-19
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> <i>Observations</i>
Organisation de 3 cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses (1 pour la FISNUA et 2 pour la MINUSS)	Non Aucun cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses n'a été dispensé aux missions concernées pendant l'exercice

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021.)

Catégorie	Montant alloué (1)	Dépenses ^a (2)	Écart	
			Montant (3) = (1) – (2)	Pourcentage (4) = (3)/(1)
Personnel civil				
Personnel recruté sur le plan international	20 695,8	21 174,6	(478,8)	(2,3)
Personnel recruté sur le plan national	8 889,3	8 354,0	535,3	6,0
Volontaires des Nations Unies	333,9	159,5	174,4	52,2
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	64,0	63,5	0,5	0,7
Personnel fourni par des gouvernements	–	–	–	–
Total partiel	29 983,0	29 751,7	231,3	0,8
Dépenses opérationnelles				
Observateurs électoraux civils	–	–	–	–
Consultants	131,8	–	131,8	100,0
Voyages officiels	216,2	25,2	191,0	88,4
Installations et infrastructures	2 309,7	2 412,9	(103,2)	(4,5)
Transports terrestres	87,1	137,9	(50,8)	(58,3)
Transports aériens	–	–	–	–
Transports maritimes ou fluviaux	–	–	–	–
Communications et informatique	3 941,9	3 597,4	344,5	8,7
Santé	103,5	86,7	16,8	16,3
Matériel spécial	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	386,0	272,9	113,1	29,3
Projets à effet rapide	–	–	–	–
Total partiel	7 176,2	6 532,8	643,4	9,0
Montant brut	37 159,2	36 284,5	874,7	2,4
Recettes provenant des contributions du personnel	3 530,2	3 710,4	(180,2)	(5,1)
Montant net	33 629,0	32 574,1	1 054,9	3,1
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	37 159,2	36 284,5	874,7	2,4

^a Les écarts mineurs existant entre les nombres figurant dans le tableau ci-dessus et ceux figurant dans le volume II des états financiers portant sur l'exercice annuel clos le 30 juin 2021 sont dus au fait que les chiffres ont été arrondis.

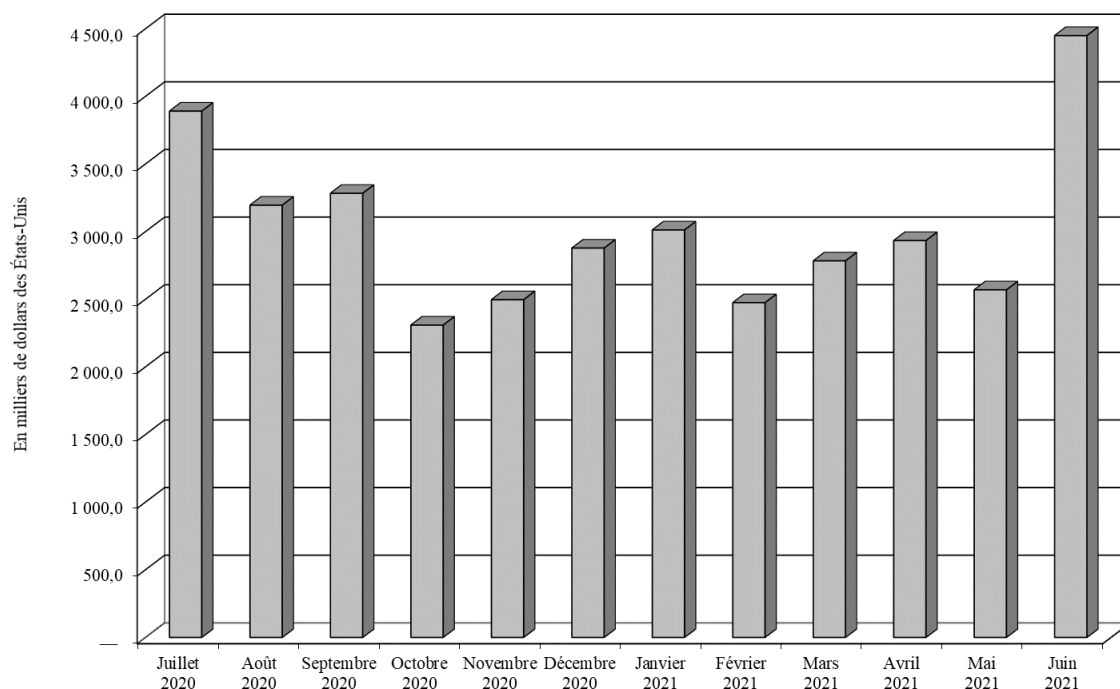
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

Catégorie	Répartition initiale du montant approuvé	Montants réaffectés	Répartition révisée
I. Militaires et personnel de police	—	—	—
II. Personnel civil	29 983,0	—	29 983,0
III. Dépenses opérationnelles	7 176,2	—	7 176,2
Total	37 159,2	—	37 159,2
Pourcentage de réaffectations			—

40. Il n'y a pas eu de réaffectation de ressources pendant l'exercice considéré.

C. Évolution des dépenses mensuelles



41. Le niveau des dépenses enregistrées pour le personnel civil correspond au nombre de membres du personnel effectivement déployés chaque mois. Le montant plus élevé des dépenses constatées en juillet 2020, août 2020 et juin 2021 s'explique par le fait que cette période correspond au début et à la fin de l'année scolaire dans la plupart des écoles internationales et qu'il s'agit donc de la période de pointe pour le versement anticipé des indemnités pour frais d'études et le traitement des demandes de remboursement. De plus, le montant plus élevé des dépenses enregistrées en juin 2021 est lié au versement d'un million de dollars pour le règlement définitif des charges reportées de l'exercice 2018/19 au titre de l'accord de prestation de services conclu avec la MONUSCO, report qui résultait des difficultés budgétaires qu'avait connues le Centre de services régional à cette période. Le montant plus élevé des dépenses constatées en janvier 2021 est lié à l'entrée en vigueur de barèmes des

traitements actualisés, le 1^{er} janvier 2021 pour le personnel recruté sur le plan international et le 1^{er} septembre 2020 pour le personnel recruté sur le plan national, ce qui a entraîné une augmentation des dépenses liées aux traitements et aux avantages du personnel. Le montant élevé des dépenses opérationnelles enregistrées en juillet et en décembre 2020 tient aux efforts déployés par le Centre pour conclure des engagements en matière de services et de matériel, conformément au plan d'acquisition approuvé et en tenant compte des délais d'approvisionnement.

D. Autres produits et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant</i>
Produit des placements	44,3
Produits divers ou accessoires	3,4
Contributions volontaires en espèces	—
Ajustements sur exercices antérieurs	—
Engagements d'exercices antérieurs : annulations	379,7
Total	427,4

IV. Analyse des écarts¹

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan international	(478,8)	(2,3 %)

42. L'écart s'explique principalement par : a) l'application de barèmes des traitements révisés pour le personnel recruté sur le plan international à compter de janvier 2021 ; b) le fait que les dépenses communes de personnel ont représenté un pourcentage plus élevé que prévu (93 % contre 89 %), principalement en raison des demandes d'indemnité pour frais d'études de 2019/20 qui ont été réglées en 2020/21, à la fin des confinements. Ce dépassement de crédits a été partiellement compensé par un taux de vacance effectif moyen plus élevé que prévu (14,2 % contre un taux budgétisé de 11,0 %) qui s'explique par les retards pris dans le recrutement et l'entrée en service des membres du personnel recrutés sur le plan international en raison des restrictions de déplacement et des mesures de confinement résultant de la pandémie de COVID-19. De plus, le Centre de services régional a connu un grand nombre de départs de membres du personnel, qui tient principalement au fait que certains d'entre eux ont été sélectionnés pour des postes dans d'autres entités des Nations Unies, y compris dans le cadre d'affectations temporaires.

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan national	535,3	6,0 %

43. L'écart tient essentiellement au fait que le taux de vacance effectif moyen a été supérieur au taux de 8,0 % approuvé dans le budget et s'est élevé à 18,2 % pour les administrateurs recrutés sur le plan national et à 13,0 % pour les agents des services généraux, ce qui s'explique par : a) les difficultés rencontrées dans l'administration

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

du Test d'aptitude standardisé pour les services généraux dans le cadre de l'application des paragraphes 51 et 53 de la résolution 65/247 de l'Assemblée générale sur les contrats continus, ce qui supposait de former le personnel du Centre et de faire examiner les emplois concernés par le Conseil central de contrôle pour le personnel des missions (ce test n'a pu être administré que lorsque les restrictions liées à la COVID-19 ont été assouplies ; en effet, il doit se dérouler en présentiel) ; b) le grand nombre de départs de membres du personnel du Centre, y compris de membres temporairement affectés à d'autres entités des Nations Unies. Cette sous-utilisation des crédits a été partiellement contrebalancée par l'application de barèmes des traitements révisés pour le personnel recruté sur le plan national à compter de septembre 2020.

	<i>Écart</i>	
Volontaires des Nations Unies	174,3	52,2 %

44. L'écart s'explique principalement par des coûts moyens inférieurs aux montants budgétisés pour les prestations versées aux Volontaires des Nations Unies, ce qui tient aux facteurs suivants : a) les dépenses effectives au titre des indemnités liées au départ des Volontaires des Nations Unies ont été inférieures aux prévisions en raison de la faible rotation des Volontaires au cours de l'exercice ; b) les Volontaires se sont rendus moins souvent que prévu dans leurs foyers en raison des restrictions de déplacement ; c) les dépenses liées à la sécurité résidentielle ont été inférieures aux prévisions du fait que les Volontaires résidaient dans des lieux où la sécurité était assurée par d'autres personnels internationaux ; d) les dépenses effectives liées aux indemnités pour charges de famille ont été moins élevées que prévu.

	<i>Écart</i>	
Consultants	131,8	100,0 %

45. Les crédits n'ont pas pu être utilisés en raison des facteurs suivants : a) il n'a pas été fait appel à un(e) consultant(e) en ingénierie pour superviser les projets de maintenance, en raison de retards pris dans la mise en œuvre du contrat de maintenance des bâtiments du Centre de services régional à la suite de la fermeture de la Base d'appui d'Entebbe pendant plus de cinq mois (le (la) consultant(e) a été engagé(e) en juin 2021) ; b) il n'a pas été fait appel à un(e) consultant(e) pour appuyer le projet de gestion des appels et de traitement des demandes qui devait permettre de moderniser le système de gestion des appels, après qu'il a été décidé d'acquérir un nouvel outil de gestion de la relation client.

	<i>Écart</i>	
Voyages officiels	191,0	88,4 %

46. L'écart s'explique principalement par le fait que les voyages prévus ont dû être reportés en raison des restrictions de déplacement liées à la pandémie et que les voyages liés aux sessions de formation ou ateliers qui devaient être organisés dans la zone de la mission et en dehors de celle-ci ont été moins nombreux que prévu, ces sessions et ateliers ayant été remplacés par des cours en ligne.

	<i>Écart</i>	
Installations et infrastructures	(103,2)	(4,5 %)

47. L'écart s'explique principalement par le règlement définitif des charges reportées de l'exercice 2018/19 au titre de l'accord de prestation de services conclu

avec la MONUSCO (0,94 million de dollars). Ce dépassement de crédits a été en partie compensé par le fait que : a) les remboursements versés à la MONUSCO pendant l'exercice 2020/21 ont été inférieurs aux prévisions en raison d'une présence allégée à la Base d'appui d'Entebbe du fait de la pandémie ; b) le coût moyen effectif des carburants et lubrifiants a été moins élevé que prévu (0,608 dollar contre 1,02 dollar le litre) ; c) les dépenses afférentes à la phase 2 du projet de surveillance à distance des infrastructures de terrain ont été inférieures aux prévisions, principalement en raison de la pandémie de COVID-19, qui a entraîné des retards dans la réception des matériaux pour le projet ; d) les acquisitions de fournitures ont été moins nombreuses que prévu en raison de la pandémie.

	<i>Écart</i>	
Transports terrestres	(50,8)	(58,3 %)

48. L'écart s'explique principalement par : a) l'acquisition d'un véhicule 4 x 4 pour remplacer un véhicule accidenté qui a dû être comptabilisé en pertes ; b) le règlement des charges reportées de l'exercice 2018/19 au titre de l'accord de prestation de services conclu avec la MONUSCO (0,06 million de dollars). Ce dépassement de crédits a été en partie compensé par le fait que : a) les remboursements versés à la MONUSCO ont été inférieurs aux prévisions en raison d'une présence allégée à la Base d'appui d'Entebbe du fait de la pandémie ; b) le coût moyen effectif des carburants et lubrifiants a été moins élevé que prévu (0,608 dollar contre 1,02 dollar le litre) et la quantité de carburant utilisée a été inférieure aux prévisions du fait des restrictions de déplacement liées à la COVID-19.

	<i>Écart</i>	
Communications et informatique	344,5	8,7 %

49. L'écart s'explique principalement par le fait que les dépenses liées à Internet ont été moins élevées que prévu, la MONUSCO ayant eu recours à une connexion Internet par satellite qui a permis de desservir l'ensemble de la Base d'appui d'Entebbe, y compris le Centre, à des coûts inférieurs aux prévisions. Cette sous-utilisation des crédits a été partiellement contrebalancée par des dépenses plus élevées que prévu au titre des logiciels et licences (il a notamment fallu mettre à niveau Check Point Software et VuWall afin de renforcer la sécurité informatique et acquérir des licences Adobe pour que les signatures électroniques soient prises en charge dans le cadre des modalités de travail aménagées mises en place pendant la pandémie) et au titre de l'assistance technique, dans le cadre d'initiatives de renforcement de la sécurité de l'information et d'autres projets d'amélioration des services.

	<i>Écart</i>	
Santé	16,8	16,3 %

50. L'écart s'explique principalement par le fait que, pendant les confinements liés à la COVID-19, les membres du personnel de la Base d'appui d'Entebbe qui télétravaillaient se sont principalement rendus dans des hôpitaux publics ou privés.

	<i>Écart</i>	
Fournitures, services et matériel divers	113,1	29,3 %

51. L'écart s'explique principalement par les facteurs suivants : a) les dépenses liées au recrutement d'un(e) professeur(e) de français (vacataire) chargé(e) de donner des cours collectifs au personnel du Centre n'ont pas été engagées en raison des

restrictions de déplacement ; b) les dépenses liées aux réceptions officielles ont été moins élevées que prévu, un certain nombre d'activités ayant dû être reportées en raison de la pandémie ; c) les activités de formation organisées au Centre ont été moins nombreuses que prévu.

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

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

a) se prononce sur l'affectation du solde inutilisé de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021, soit 874 700 dollars ;

b) se prononce sur l'affectation des autres produits et le traitement des ajustements concernant l'exercice clos le 30 juin 2021, soit 427 400 dollars [produits des placements et produits divers (47 700 dollars) et annulation d'engagements d'exercices antérieurs (379 700 dollars)].

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

(A/75/822/Add.9)

Demande ou recommandation

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

Mesures prises

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