

**Assemblée générale**

Distr. générale
14 novembre 2024
Français
Original : anglais

Soixante-dix-neuvième session
Point 155 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
2023 au 30 juin 2024

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	4
II. Exécution du mandat.	4
A. Considérations générales	4
B. Utilisation des crédits	5
C. Activités d'appui du Centre de services régional	9
D. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional	10
E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	10
F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	10
III. Exécution du budget	44
A. Ressources financières	44
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources	45
C. Annulation d'engagements d'exercices antérieurs	45
D. Gains d'efficience	46
E. Autres produits et ajustements, et avances internes.	46
IV. Analyse des écarts	46
V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre.	49



Résumé

La corrélation entre les dépenses de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024 et les objectifs du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) est mise en évidence dans le tableau axé sur les résultats portant sur la composante Appui.

Le Centre a engagé des dépenses d'un montant de 43,5 millions de dollars au cours de l'exercice considéré, ce qui représente un taux d'exécution du budget de 99,7 % (les dépenses de l'exercice 2022/23 s'étaient élevées quant à elles à 41,7 millions de dollars et le taux d'exécution à 96,8 %).

Le solde inutilisé de 114 200 dollars s'explique en grande partie par les dépenses moins élevées que prévu au titre des dépenses opérationnelles, sachant qu'une partie des crédits a été réaffectée pour couvrir en priorité les dépenses supérieures aux prévisions au titre du personnel civil, qui découlaient de l'augmentation de l'indemnité de poste pour le personnel recruté sur le plan international et des barèmes des traitements pour les administrateurs recrutés sur le plan national et les agents des services généraux.

Exécution du budget : ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024)

Catégorie	Montant alloué	Dépenses	Écart	
			Montant	Pourcentage
Militaires et personnel de police	—	—	—	—
Personnel civil	36 274,0	36 994,1	(720,1)	(2,0)
Dépenses opérationnelles	7 373,4	6 539,1	834,3	11,3
Montant brut	43 647,4	43 533,2	114,2	0,3
Recettes provenant des contributions du personnel	4 490,2	4 731,1	(240,9)	(5,4)
Montant net	39 157,2	38 802,1	355,1	0,9
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—
Total	43 647,4	43 533,2	114,2	0,3

Exécution du budget : ressources humaines

Catégorie	Effectif approuvé ^a	Effectif réel (moyenne)	Taux de vacance (pourcentage) ^b
Personnel recruté sur le plan international	132	118	10,6
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs recrutés sur le plan national	39	33	15,4
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	224	209	6,7

<i>Catégorie</i>	<i>Effectif approuvé^a</i>	<i>Effectif réel (moyenne)</i>	<i>Taux de vacance (pourcentage)^b</i>
Volontaires des Nations Unies			
Volontaires recrutés sur le plan international	6	6	—
Volontaires recrutés sur le plan national	1	1	—
Total	402	367	8,7

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé.

^b Compte tenu de l'effectif réel et de l'effectif approuvé, 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 9 février 2023 (A/77/732), le budget de fonctionnement du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024 s'élevait à 43 754 200 dollars (montant net : 39 264 000 dollars). L'effectif suivant était prévu : 132 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 39 administrateurs recrutés sur le plan national, 224 agents des services généraux recrutés sur le plan national, 6 Volontaires des Nations Unies recrutés sur le plan international et 1 Volontaire des Nations Unies recruté(e) sur le plan national.

2. Dans son rapport du 20 avril 2023, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé que l'Assemblée générale ouvre des crédits de 43 647 400 dollars aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024 (A/77/767/Add.5, par. 54).

3. Par sa résolution 77/306, l'Assemblée générale a ouvert des crédits d'un montant de 43 647 400 dollars des États-Unis (montant net : 39 157 200 dollars) au titre du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024. Dans la même résolution, elle a décidé qu'un montant de 40 895 400 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en cours pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024 et qu'un montant de 2 128 800 dollars, qui représentait la part à la charge des missions politiques spéciales clientes, serait prélevé sur les crédits ouverts pour le chapitre 3 (Affaires politiques) du projet de budget-programme pour 2024, qu'elle a par la suite approuvé dans sa résolution 78/253.

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 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. Le Centre a pour but d'améliorer l'efficacité et l'efficience de toutes les missions opérant en Afrique en centralisant les services logistiques, administratifs et financiers fournis à celles-ci. Cette centralisation élimine les doubles emplois et les goulets d'étranglement et favorise l'intégration, la spécialisation et la normalisation des processus. Ces objectifs sont restés les mêmes tout au long de l'exercice 2023/24.

7. Durant l'exercice 2023/24, le Centre de services régional a fourni une gamme complète de services de traitement administratif à 18 entités clientes, à savoir :

a) sept missions de maintien de la paix et opérations d'appui [Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO), Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine (MINUSCA), Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali

(MINUSMA), Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO), Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei (FISNUA), Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS) et Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie (BANUS)] ;

b) neuf missions politiques spéciales [Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale (BRENUAC), Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie (MANUSOM), Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), Commission mixte Cameroun-Nigéria, Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023), Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL) et Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan (MINUATS)] ;

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

d) l'équipe du Centre.

8. Le Centre de services régional a fourni des services, notamment un appui administratif, pour faciliter la liquidation de la MINUSMA, dont le Conseil de sécurité a mis fin au mandat par sa résolution 2690 (2023), ainsi que de la MINUATS, dont le Conseil a mis fin au mandat par sa résolution 2715 (2023). Les moyens supplémentaires nécessaires pour appuyer la liquidation de la MINUSMA et de la MINUATS ont également été imputés sur le budget de chacune des deux Missions. Le Centre a fourni un appui après liquidation à des entités dont le mandat était terminé, dont l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour, le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau et le Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour le Burundi et le Bureau du (de la) Coordonnateur(trice) 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 2023/24, 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. En 2023/24, le Centre de services régional a continué de fournir des services dans les domaines des ressources humaines, des finances, des voyages, des mouvements de personnel et de fret, des achats et de l'informatique et des communications à plus de 16 449 membres du personnel recruté sur les plans international et national et membres du personnel en tenue. Le nombre d'opérations a diminué de 9,5 % par rapport à l'exercice 2022/23.

11. Le Centre de services régional a également fourni des services administratifs à son personnel et, sur la base du recouvrement des coûts, des services tels que des services informatiques et des services afférents aux espaces de bureau et aux voyages à d'autres entités ayant des bureaux à Entebbe, notamment le Service de la lutte antimines, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et le Bureau des services de contrôle interne (BSCI).

12. Au niveau stratégique de la structure de gouvernance du Centre de services régional se trouve le Comité directeur, dirigé par le Sous-Secrétaire général aux opérations d'appui, qui supervise à la fois le Centre et le Bureau d'appui commun de

Koweït. Le Conseil des clients assure des consultations régulières avec les clients. Le Comité directeur s'est réuni les 8 et 9 novembre 2023 pour évaluer les performances du Centre et du Bureau et se prononcer sur des questions clés. Le Conseil des clients s'est quant à lui réuni les 19 et 20 octobre 2023.

13. Comme suite aux recommandations qu'a formulées le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, notamment dans son rapport [A/77/767/Add.5](#), que l'Assemblée générale a approuvées dans ses résolutions (la dernière étant la résolution [77/306](#)), et compte tenu des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, le Centre d'appui régional a mis en place un dispositif de modulation des ressources révisé, auquel a été ajoutée la Section des services aux clients, qui a servi de base à l'élaboration de son budget pour 2023/24.

14. Le Centre régional de formation et de conférences a continué de faciliter l'apprentissage à distance en proposant un format hybride (à la fois en ligne et en présentiel). Le nombre de participants aux formations est passé de 2 290 en 2022/23 à 3 514 en 2023/24.

15. La Section des services aux clients a mené 23 consultations auprès des clients, à savoir 9 visites sur le terrain et 14 consultations en ligne, qui sont considérées comme essentielles pour renforcer les relations avec les clients. Elle a également examiné et mis à jour des documents se trouvant dans ses répertoires SharePoint.

16. Le Centre de déploiement et de soutien avancés joue un rôle crucial en ce qui concerne la logistique régionale, en mettant l'accent sur l'expédition de fret et l'appui au fret aérien de réserve pour les entités des Nations Unies. En coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie), la MINUSMA et les missions d'accueil, il a contribué au transfert de 475 bons de commande d'une valeur totale de 78 millions de dollars de la MINUSMA à d'autres missions, dont 183 bons de commande d'une valeur totale de 46 millions de dollars ont été transférés ou se trouvent à différents stades de livraison. Les 292 bons de commande restants n'ont pas pu être transférés pour diverses raisons, notamment le type et le statut des commandes, ainsi que l'endroit où se trouvaient les fournisseurs et marchandises. Au total, 416 conteneurs d'une valeur comptable de 9,9 millions de dollars ont été transférés de la MINUSMA à la MINUSCA. Conformément à la stratégie de gestion par catégorie du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, le Centre a transféré la fonction de gestion des stocks pour déploiement régional à l'entité chargée de la gestion des stocks pour déploiement stratégique à la Base logistique des Nations Unies, ce qui a permis de rationaliser la planification et la prise de décisions.

17. La Section de l'appui centralisé aux achats a mis à exécution plusieurs contrats de fret urgents en aidant à rediriger les commandes de la MINUSMA vers les missions clientes et la Base de soutien logistique des Nations Unies. Elle a également géré les contrats stratégiques de longue durée propres à telle ou telle mission en s'adaptant aux nouveaux besoins des clients à l'aide de solutions efficaces et rationnelles. Relevant de la Division des achats, elle a apporté un appui dans le cadre des acquisitions non seulement aux missions présentes en Afrique, mais aussi à des clients du reste du monde.

Incidence de la fermeture de la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali et de la Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan sur les activités du Centre de services régional

18. Le Conseil de sécurité a mis fin au mandat de la MINUATS par sa résolution [2715 \(2023\)](#) et a demandé que les activités de liquidation *in situ* soient achevées d'ici au 31 août 2024. La MINUSMA, dont il a été mis fin au mandat par la résolution [2690 \(2023\)](#) du Conseil, a commencé immédiatement, le 1^{er} juillet 2023, la cessation

de ses opérations et le transfert de ses tâches ainsi que la réduction et le retrait de son personnel, de façon organisée et en toute sécurité, avec pour objectif que le processus soit achevé le 31 décembre 2023. Les activités de liquidation menées sur le terrain, qui ont commencé le 1^{er} janvier 2024, doivent être menées à terme d'ici au 31 décembre 2024, conformément au paragraphe 10 de la résolution [78/250](#) B de l'Assemblée générale.

19. La fin du mandat de la MINUSMA a eu une grande incidence sur la charge de travail du Centre de services régional. En effet, 139 400 opérations devaient être effectuées pour cette mission en 2023/24, mais seulement 65 000 ont été réalisées, soit une différence d'environ 74 000 opérations.

20. Si le nombre global d'opérations a diminué, comme indiqué ci-dessus, l'accroissement inattendu des opérations liées aux missions en cours de liquidation (allocations pour frais d'études, voyages et cessations de service par exemple) a également eu une incidence négative sur certains indicateurs clés de performance, car il a fallu plus de temps pour traiter des volumes imprévus échappant au contrôle du Centre de services régional. Les indicateurs clés de performance ont également pâti du fait que le Centre a dû déployer neuf membres du personnel à Bamako pour apporter un appui dans le cadre de la liquidation et aider à absorber la charge de travail. Des avantages en ont toutefois été retirés : un appui renforcé, une meilleure communication, une flexibilité accrue, un transfert de connaissances et une consolidation de la confiance et des relations entre le Centre et les clients de la MINUSMA.

21. Le Centre de services régional a également désigné une personne chargée de la coordination globale de l'appui. La Section des services aux clients a veillé à ce que des communications ciblées et thématiques soient adressées aux membres du personnel concernant des conditions importantes de la cessation de service. En outre, le Groupe de la gestion des archives et des dossiers du Centre a numérisé 1 944 dossiers de membres du personnel de la MINUSMA recrutés sur le plan international et sur le plan national afin de sauvegarder les documents importants et de faciliter les opérations.

22. La MINUATS a tiré parti des enseignements tirés de la liquidation de la MINUSMA, l'un d'entre eux étant que la communication et la collaboration devaient être solides et qu'il fallait fixer des objectifs clairs et réalistes. L'équipe de liquidation de la MINUATS, qui compte 258 membres du personnel, a continué d'être administrée par le Centre de services régional lorsque le mandat de la Mission a pris fin.

Mouvements de personnel et gammes de services

23. Il y a eu 14 mouvements de personnel temporaire à la Section des avantages et des états de paie, à la Section des services aux clients, à la Section des services financiers et du contrôle de conformité et à la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études qui visaient à combler les besoins en personnel découlant de l'accroissement de la charge de travail dans les gammes de services à la suite de la liquidation de la MINUATS et de la MINUSMA, ainsi que des variations saisonnières de l'activité. Malgré une diminution générale des opérations, les activités de clôture et de transition ont requis un appui supplémentaire dans certaines gammes de services. On trouvera dans le tableau ci-dessous le détail des mouvements, qu'a demandé le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires dans son rapport portant la cote [A/77/767/Add.5](#) (par. 15), que l'Assemblée générale a approuvé dans sa résolution [77/306](#).

Mouvements de personnel dans les gammes de services

<i>Entité</i>	<i>Gamme de services d'origine</i>	<i>Gamme de services de destination</i>	<i>Titre de l'emploi</i>
Section des avantages et des états de paie	Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	Spécialiste des ressources humaines (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, classe C)
Section des avantages et des états de paie	Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	Administration des arrivées et des départs	Spécialiste des ressources humaines (adjoint(e) de 1 ^{re} classe) (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, classe B)
Section des avantages et des états de paie	Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	Administration des arrivées et des départs	Fonctionnaire des finances (adjoint(e) de 1 ^{re} classe) (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, classe B)
Section des avantages et des états de paie	Bureau du (de la) Chef de la Section des avantages et des états de paie	Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	Spécialiste des ressources humaines (adjoint(e) de 1 ^{re} classe) (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, classe B)
Section des services aux clients	Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	Groupe de l'appui aux clients	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (G-6)
Section des services aux clients	Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	Groupe de l'appui aux clients	Assistant(e) aux finances (G-5)
Section des services aux clients	Groupe de l'appui aux clients	Section des services aux clients	Spécialiste des services aux clients (P-3)
Section des services financiers et du contrôle de conformité	Groupe de la comptabilité	Contrôle international	Assistant(e) aux finances (G-5)
Section des services financiers et du contrôle de conformité	Opérations de caisse	Fournisseurs	Assistant(e) aux finances (G-5)
Section des services financiers et du contrôle de conformité	Opérations de caisse	Fournisseurs	Assistant(e) aux finances (G-5)
Section des services financiers et du contrôle de conformité	Opérations de caisse	Fournisseurs	Assistant(e) aux finances (G-5)
Section des voyages, des demandes de remboursement et	Indemnité pour frais d'études	Demandes de remboursement et d'indemnité	Assistant(e) (voyages) (G-6)

Entité	Gamme de services d'origine	Gamme de services de destination	Titre de l'emploi
d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études			
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études	Indemnité pour frais d'études	Demandes de remboursement et d'indemnité	Spécialiste des finances (P-3)
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études	Indemnité pour frais d'études	Voyages	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (G-3)

Facteurs externes divers

24. Le conflit qui fait rage au Soudan a entravé la prestation de services d'appui administratif au personnel des missions, notamment pour ce qui était des paiements locaux, des transferts bancaires, des paiements effectués par l'intermédiaire du compte de contrôle et des rapprochements bancaires. Bien que les paiements effectués par l'intermédiaire d'un prestataire de services bancaires local aient repris, la banque n'opérait pas à pleine capacité, ce qui a occasionné des retards dans les virements sur les comptes du personnel et des prestataires, qui ont eu des répercussions sur les performances du Centre de services régional.

25. Le 19 décembre 2023, par sa résolution [2717 \(2023\)](#), le Conseil de sécurité a décidé de lancer le retrait progressif, responsable et durable de la MONUSCO et décidé que la Mission retirerait sa force du Sud-Kivu d'ici à la fin avril 2024 et limiterait son mandat aux provinces du Nord-Kivu et de l'Ituri à partir de mai 2024. De ce fait, 336 postes et emplois ont été supprimés. Le Centre de services régional a collaboré étroitement avec la MONUSCO afin de fournir un appui administratif, notamment pour la cessation de service et la réaffectation des membres du personnel recruté sur le plan national et international concernés.

26. Le Centre de services régional a également collaboré étroitement avec les services du Département de l'appui opérationnel pour renforcer l'appui apporté à l'Union africaine au titre de la résolution [2719 \(2023\)](#) du Conseil de sécurité et a participé à un atelier organisé par le Département et l'Union africaine à Mogadiscio en avril 2024, ce qui a facilité l'échange des bonnes pratiques et des enseignements tirés des mécanismes d'appui en Somalie. En mai 2024, la direction du Centre s'est rendue, dans le cadre d'une délégation départementale, à Addis-Abeba pour discuter des problèmes relatifs aux ressources humaines et des possibilités de collaboration avec l'Union africaine et le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine.

C. Activités d'appui du Centre de services régional

27. Depuis sa création, en octobre 2021, le service d'assistance Umoja Ressources humaines (niveau 2b) a permis de gagner en efficacité, les demandes ayant été traitées rapidement et les questions critiques ayant été réglées. Le délai moyen de traitement des demandes a considérablement diminué, passant de sept à trois jours ouvrables en

moyenne. L'équipe a donné suite à 1 574 demandes en 2023/24 (contre 691 en 2022/23). L'augmentation s'explique principalement par la cessation de service de membres du personnel de la MINUSMA, de la MINUATS et de la MONUSCO.

28. Le dispositif de prestation de services aux clients a permis d'améliorer la participation et l'expérience de ces derniers, le taux de satisfaction étant passé de 77,5 % en 2022 à 80 % en 2023, pourcentage correspondant à la cible fixée. L'enquête était disponible en anglais, en arabe et en français.

29. Le Centre de services régional a poursuivi ses efforts sur le plan environnemental en inaugurant son premier projet de captage des eaux de pluie en juin 2024, qui vise à utiliser l'eau de pluie pour l'irrigation, la construction et le nettoyage dans l'enceinte afin de conserver l'eau potable. Il sera fait état de l'exécution du projet dans le rapport sur l'exécution du budget de 2024/25.

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

30. Le Centre de services régional a continué d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, qui lui a fourni des services d'appui sur le terrain, notamment en ce qui concerne les services collectifs de distribution, la sécurité, les chaînes d'approvisionnement, la logistique et la circulation des marchandises. Pour ce qui est de l'entretien des locaux, il a continué de recourir à des prestataires externes. Outre le transfert des services de liaison et la mise à jour du memorandum d'accord, les activités liées à la réduction des effectifs de la MONUSCO ont été coordonnées de manière échelonnée dans le cadre d'un plan plus global élaboré par la Mission.

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

31. Au cours de l'exercice considéré, le Directeur du Centre de services régional, qui est également le coordonnateur de secteur (sécurité) pour la région d'Entebbe, a étroitement collaboré 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.

32. Le Centre de services régional a dirigé les réunions mensuelles de l'équipe de coordination du dispositif de sécurité de la zone, composée de représentants du Service de la lutte antimines, du BSCI, du Département de la sûreté et de la sécurité et de la MONUSCO, afin d'examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui d'Entebbe.

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

Composante : Direction exécutive et administration

Réalisation escomptée 1.1 : Amélioration de l'efficience et de l'efficacité 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 (2021/22 : 12,4 % ; 2022/23 : 11,3 % ; 2023/24 : 10,5 %) Objectif atteint. 10,6 %

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2021/22 : 54 % ; 2022/23 : 56 % ; 2023/24 : 50 %)	Objectif atteint. 56 %
1.1.3 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la publication de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes de classe P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2021/22 : 107 jours ; 2022/23 : 97 jours ; 2023/24 : < 120 jours)	220 jours L'écart est imputable aux facteurs suivants : a) la suspension, du 10 juillet au 30 septembre 2023, des activités de recrutement du Centre pour que celui-ci puisse analyser l'incidence de la fin imprévue des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS ; b) la prorogation des avis de vacance de poste pour que les membres du personnel des missions en cours de fermeture puissent présenter leur candidature et être dûment pris en considération ; c) la prise en considération des membres du personnel de la MINUSMA et de la MINUATS touchés par le redimensionnement pour tous les postes à pourvoir, conformément à l'instruction administrative ST/AI/2023/1
1.1.4 Note globale concernant l'indice de performance du Département de l'appui opérationnel en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clés de résultats (2021/22 : ≥ 1 587 ; 2022/23 : 1 911 ; 2023/24 : ≥ 1 800)	Objectif atteint. Note globale de 1 909
1.1.5 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2021/22 : 92 % ; 2022/23 : 93 % ; 2023/24 : ≥ 95 %)	90 % L'écart est imputable aux demandes reçues après les heures de travail les vendredis soirs
1.1.6 Nombre de dossiers traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2021/22 : 17 327 ; 2022/23 : 17 520 ; 2023/24 : 17 600)	Objectif atteint. 17 628 dossiers
1.1.7 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2021/22 : 44 % ; 2022/23 : 5,78 % ; 2023/24 : ≤ 10 %)	Objectif atteint. Écart de 4 %
1.1.8 Pourcentage de demandes de services de liaison auxquelles il est donné suite dans les 10 jours ouvrables (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 100 %)	Objectif atteint

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

Amélioration des services

Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 17 entités clientes (7 missions de maintien de la paix, 9 missions politiques spéciales et Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, en plus d'un appui après liquidation à 3 missions) et au Centre de services régional	17 Le produit prévu a été exécuté
---	-----------------------------------

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

Oui Le système de permanences du Centre était en place

Fourniture de services d'assistance opérationnelle de niveau 2b (Umoja). Les services sont fournis à la fois aux spécialistes des ressources humaines du Centre et aux entités clientes sous la forme d'un appui technique en matière de ressources humaines

Oui 1 574 demandes de services ont été traitées, contre 139 en 2022/23 L'équipe a fourni des services de conseil et d'assurance qualité

Le nombre de demandes a été plus élevé que prévu en raison des activités de liquidation et de clôture de la MINUSMA et de l'expansion des services d'assurance qualité de niveau 2b aux profils du personnel dans Umoja

Mise en place d'un nouveau système de gestion des demandes qui sera déployé dans toutes les entités clientes

Non Le nouveau système de gestion des demandes devant être déployé à l'échelle du Secrétariat est toujours en cours d'évaluation

Audit, contrôle des risques et conformité

Application des recommandations du BSCI devant être mises en œuvre avant la fin de l'année (31 décembre 2023) et des recommandations non encore appliquées formulées par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptées par l'administration

9 9 des 11 recommandations du BSCI ont été classées et 2 sont en cours d'application

6 6 des 10 recommandations du Comité des commissaires aux comptes ont été classées et 4 sont en cours d'application

Mise en place du cadre de gestion globale des risques, y compris d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de traitement et de gestion des risques, compte tenu des risques de fraude et de corruption

Oui L'inventaire des risques a été mis à jour en mars 2024

Budget, finances et communication de l'information

Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 43 754 200 dollars

Oui Des services concernant un budget approuvé de 43 647 400 dollars ont été fournis

Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales du secteur public et au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU

Oui La version définitive des états financiers du Centre et des 20 missions (dont 4 missions terminées) a été établie

Services relatifs au personnel civil

Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 402 civils (132 personnes recrutées sur le plan international, 263 personnes recrutées sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies),

367 20 534 services de gestion des ressources humaines (prestations et avantages, demandes d'autorisation de voyages, états de paie et demandes de remboursement) ont été fournis aux 367 membres du personnel du Centre. Des réunions d'information ont été organisées sur la gestion de la performance et d'autres sujets relatifs aux ressources humaines

notamment d'un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement, la gestion des postes, l'établissement du budget et la gestion de la performance

Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 165 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 10 membres du personnel civil)

Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 56 demandes dans la zone de la mission et 30 demandes en dehors de la zone de la mission à des fins autres que la formation, et 11 demandes à des fins de formation

2 220 Membres du personnel civil ont participé à 192 activités de formation, en présentiel ou en ligne

13 Membres du personnel civil ont participé à 13 activités de formation organisées à l'extérieur du Centre

20 Demandes d'autorisation de voyages dans la zone de la mission

9 Demandes d'autorisation de voyage en dehors de la zone de la mission
L'écart est imputable à la confirmation tardive des dates de voyages effectués par du personnel des missions clientes pour mener des activités, ainsi qu'à la réaffectation de ressources destinées aux voyages visant à répondre à d'autres besoins opérationnels prioritaires

13 Voyages à des fins de formation
L'écart tient au fait qu'un plus grand nombre que prévu de conférences internes ont été considérées comme des possibilités de formation et de perfectionnement et que les voyages y afférents ont été enregistrés comme des voyages à des fins de formation plutôt que comme des voyages en dehors de la zone de la mission

Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 4 056 participants issus de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

3 514 Participants aux formations organisées au Centre régional de formation et de conférences
L'écart s'explique principalement par la fin soudaine du mandat de la MINUSMA et par la réduction des effectifs de la MONUSCO, qui ont eu une incidence sur le nombre de participants

Installations et infrastructures

Fourniture de services d'entretien et de réparation au Centre de services régional d'Entebbe

Oui

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

Oui

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

Fourniture de 438 radios portatives, de 20 radios mobiles pour véhicules et de 3 radios fixes, ainsi que de l'appui y afférent

439 Radios portatives

19 Radios mobiles pour véhicules

3 Radios fixes

Fourniture de 544 ordinateurs et de 63 imprimantes pour un effectif moyen de 449 utilisateurs civils et en tenue, y compris 106 appareils et 6 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexes et de services communs

544 Ordinateurs
62 Imprimantes

Services médicaux

Financement des produits et services médicaux, y compris les procédures d'évacuation, en appui au dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe gérée par la MONUSCO

Oui

Services de représentation

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

613 Demandes de services de représentation
L'écart est lié à la dix-neuvième Conférence au sommet des chefs d'État et de gouvernement des pays non alignés et au sommet du Groupe des 77 et de la Chine accueillis par le Gouvernement ougandais, qui a demandé des services de représentation et des services de liaison supplémentaires à l'ONU

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

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 de 90 % des formalités d'arrivée dans un délai de 70 jours civils et de 100 % des formalités dans un délai de 120 jours civils (2021/22 : 75 %/96 % ; 2022/23 : 81 %/98 % ; 2023/24 : 90 %/100 %)

83 % des formalités d'arrivée ont été accomplies dans un délai de 70 jours et 97 % dans un délai de 120 jours
L'écart est imputable au report du traitement des dossiers d'entrée en fonctions aux fins de la prise en considération des candidatures des membres du personnel des missions en cours de fermeture

2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : 89 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 98 %)

Objectif atteint. 100 %

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 98 %)

Objectif atteint. 100 %

2.1.4 Traitement des dossiers de cessation de service dans un délai de 10 jours ouvrables à partir du dernier jour de travail (2021/22 : 87 % dans les 30 jours ouvrables ; 2022/23 : 68 % dans les 30 jours ouvrables ; 2023/24 : 98 %)

36 %
L'écart est dû à l'annulation des cessations de service pour les membres du personnel des missions en cours de fermeture qui ont pu être réaffectés dans d'autres entités

2.1.5 Traitement de 98 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan international pour les demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois, et de 100 % des demandes restantes pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois suivant (2021/22 : 73 %/sans objet ; 2022/23 : 93 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 %)

2.1.6 Traitement des demandes d'autorisation de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages Ressources humaines, dans un délai de 5 jours civils (2021/22 : 87 % ; 2022/23 : 78 % ; 2023/24 : 90 %)

2.1.7 Traitement des documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 69 % dans les 10 jours ; 2023/24 : 90 %)

92 % des notifications administratives ont été traitées avant la date limite fixée pour l'établissement des états de paie et 100 % des demandes restantes ont été prises en compte dans les états de paie du mois suivant

L'écart tient au fait que des mouvements de personnel ont coïncidé avec la période réservée au traitement des états de paie, au cours de laquelle les opérations ne peuvent être effectuées, ainsi qu'à des problèmes liés à l'occupation des postes. Pour éviter les retards, ces problèmes sont discutés lors de réunions avec les clients

75 %

L'écart s'explique par le grand nombre de demandes d'autorisation de voyage ayant dû être modifiées en raison de changements de dates demandés ou d'erreurs commises par des membres du personnel en cours de cessation de service. Pour éviter que des retards soient pris, le Centre a organisé des séances d'information sur la cessation de service pour aider le personnel

76 %

L'écart s'explique par le renvoi de documents relatifs aux frais de voyage en raison d'erreurs commises par des membres du personnel. Pour éviter que des retards soient pris, le Centre a organisé des séances d'information pour aider le personnel

Produits prévus

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

Accomplissement des formalités d'arrivée pour 786 membres du personnel recruté sur le plan international (100 pour la MINUSCA, 140 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 125 pour la MINUSS, 60 pour le BANUS, 140 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 40 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le BRENUAC, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 50 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS, 35 pour la MINUATS et 20 pour le Centre de services régional)

472 Membres du personnel recrutés sur le plan international dont les formalités d'arrivée ont été accomplies

L'écart tient essentiellement aux entrées en fonction moins nombreuses que prévu en raison de la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et au nombre de dossiers de la MONUSCO inférieur aux prévisions

Traitement de 1 008 indemnités d'installation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (140 pour la MINUSCA, 200 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 120 pour la MINUSS, 70 pour le BANUS, 150 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire

1 913 Indemnités d'installation traitées pour le personnel recruté sur le plan international

L'écart est imputable aux multiples indemnités d'installation accordées dans plusieurs missions pour des membres de la famille à la charge de fonctionnaires qui n'avaient pas initialement voyagé avec ces derniers, ainsi qu'à l'évacuation de la

général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 75 pour la MANUL, 15 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 75 pour la MINUATS et 40 pour le Centre de services régional)

Traitement de 1 498 primes de réinstallation pour les membres du personnel recruté sur le plan international (205 pour la MINUSCA, 260 pour la MONUSCO, 50 pour la FISNUA, 190 pour la MINUSS, 115 pour le BANUS, 260 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 65 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 17 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 105 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 115 pour la MINUATS et 50 pour le Centre de services régional)

Traitement de 381 dossiers de cessation de service pour les membres du personnel recruté sur le plan international (70 pour la MINUSCA, 95 pour la MONUSCO, 12 pour la FISNUA, 60 pour la MINUSS, 12 pour le BANUS, 60 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 10 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 1 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 8 pour la MINUATS et 10 pour le Centre de services régional)

Traitement de 789 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan international (97 pour la MINUSCA, 144 pour la MONUSCO, 33 pour la FISNUA, 131 pour la MINUSS, 70 pour le BANUS, 94 pour la MINUSMA, 22 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire

MINUATS, qui a entraîné des mouvements de personnel et de personnes à charge

1 582 Demandes de prime de réinstallation du personnel recruté sur le plan international traitées

L'écart tient à la fin imprévue du mandat de la MINUSMA, qui a entraîné un accroissement des demandes de primes de réinstallation

745 Dossiers de cessation de service traités pour le personnel recruté sur le plan international

L'écart s'explique par le nombre plus élevé que prévu de cessations de services en raison de la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS

1 765 Notifications administratives traitées concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan international

L'écart est dû aux réaffectations supérieures aux prévisions de membres du personnel des missions en cours de fermeture dans d'autres missions

général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 58 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWAS, 36 pour la MINUATS et 16 pour le Centre de services régional)

Traitement de 1 300 billets de voyage Ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international (180 pour la MINUSCA, 220 pour la MONUSCO, 45 pour la FISNUA, 150 pour la MINUSS, 85 pour le BANUS, 250 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 110 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 95 pour la MINUATS et 40 pour le Centre de services régional)

Traitement de 670 documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international (75 pour la MINUSCA, 120 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 50 pour la MINUSS, 45 pour le BANUS, 70 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 20 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 60 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 15 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 80 pour la MINUATS et 40 pour le Centre de services régional)

2 010 Billets pour les voyages Ressources humaines du personnel recruté sur le plan international traités
L'écart tient au nombre plus élevé que prévu de cessations de service en raison de la fermeture de missions et de réductions des effectifs

662 Documents relatifs aux frais de voyage Ressources humaines du personnel recruté sur le plan international traités
L'écart tient au fait que les activités d'entrée en service ont été inférieures aux prévisions à la MONUSCO, tandis que les cessations de service ont été plus élevées que prévu à la MINUSMA et à la MINUATS

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

3.1.1 Prorogation ou abréviation de contrat effectuée en réponse aux demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de

95 %

L'écart est dû au fait que des recommandations de prorogation adressées par des clients ont été reçues en retard

paie du même mois (2021/22 : 96 % ; 2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 99 %)

3.1.2 Règlement de 90 % des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables et de 100 % des prestations dans un délai de 21 jours ouvrables (2021/22 : 89 %/sans objet ; 2022/23 : 96 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)

91 % des prestations réglées dans les 14 jours ouvrables et 96 % dans les 21 jours

L'écart enregistré pour la cible de 21 jours tient au fait que des membres du personnel ont tardé à renvoyer des justificatifs

3.1.3 Traitement de 90 % des demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 12 jours ouvrables (2021/22 : 65 %/sans objet ; 2022/23 : 96 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)

91 % des demandes traitées dans les 7 jours et 96 % dans les 12 jours

L'écart enregistré pour la cible de 12 jours tient au fait que des membres du personnel ont tardé à renvoyer des justificatifs et que des demandes de clients ont été reçues tardivement

3.1.4 Traitement de 75 % des demandes de congé de détente dans un délai de 12 jours ouvrables et de 95 % des demandes dans un délai de 21 jours ouvrables (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 71 % dans les 7 jours ; 2023/24 : 75 %/95 %)

Objectif atteint. 93 % des demandes traitées dans les 12 jours et 97 % dans les 21 jours

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

Objectif atteint. 98 %

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Prorogation de 2 931 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (475 pour la MINUSCA, 489 pour la MONUSCO, 100 pour la FISNUA, 545 pour la MINUSS, 144 pour le BANUS, 647 pour la MINUSMA, 44 pour la MINURSO, 96 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 19 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 2 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 133 pour la MANUL, 27 pour l'UNOWAS, 7 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 107 pour la MINUATS et 72 pour le Centre de services régional)	2 892	Contrats prorogés pour le personnel recruté sur le plan international L'écart est imputable au nombre plus élevé que prévu de cessations de service à la MINUSMA, en partie compensé par la réaffectation à la MONUSCO de certains membres du personnel concernés

Règlement de 5 783 prestations dues au personnel recruté sur le plan international (1 146 pour la MINUSCA, 900 pour la MONUSCO, 124 pour la FISNUA, 1 367 pour la MINUSS, 217 pour le BANUS, 1 250 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 57 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 25 pour le BRENUAC, 55 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 7 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 210 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 225 pour la MINUATS et 143 pour le Centre de services régional)

Traitement de 3 952 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (984 pour la MINUSCA, 300 pour la MONUSCO, 104 pour la FISNUA, 1 587 pour la MINUSS, 145 pour le BANUS, 434 pour la MINUSMA, 34 pour la MINURSO, 74 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 145 pour la MANUL, 11 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 57 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional)

Traitement de 9 892 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (2 184 pour la MINUSCA, 900 pour la MONUSCO, 500 pour la FISNUA, 2 010 pour la MINUSS, 714 pour le BANUS, 2 400 pour la MINUSMA, 77 pour la MINURSO, 500 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 500 pour la MANUL et 104 pour la MINUATS)

Traitement de 1 859 demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille émanant du personnel recruté sur le plan international (369 pour la MINUSCA, 247 pour la MONUSCO, 74 pour la FISNUA, 474 pour la MINUSS, 177 pour le BANUS, 315 pour la MINUSMA, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations

2 005 Prestations dues au personnel recruté sur le plan international traitées

L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et par la réduction des effectifs de la MONUSCO. En outre, la MINUSS et la MINUSCA ont soumis moins de demandes de prestations que prévu

3 182 Demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international traitées

L'écart est dû à la fin du mandat de la MINUSMA et au fait que l'accroissement des demandes de congé connu ces dernières années après la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) ne s'est pas poursuivi en 2023/24 ; il a été en partie compensé par le fait que le personnel de la MINUATS a été encouragé à prendre des congés en raison de l'incertitude géopolitique

11 798 Demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international traitées

L'écart est en grande partie imputable au volume plus élevé que prévu de demandes, en partie contrebalancé par la fin imprévue du mandat de la MINUSMA

1 003 Demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille traitées pour le personnel recruté sur le plan international

L'écart tient à la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et à la réduction des effectifs de la MONUSCO, ainsi qu'à un nombre moins élevé que prévu de demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille émanant du personnel des autres missions

Unies auprès de l'Union africaine, 48 pour la MANUL, 17 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 59 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional)

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

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
4.1.1 Prorogation ou abréviation de contrat effectuée en réponse aux demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois (2021/22 : 99 % ; 2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 99 %)	Objectif atteint. 99 %
4.1.2 Règlement de 90 % des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables et de 100 % des prestations dans un délai de 21 jours ouvrables (2021/22 : 99 %/sans objet ; 2022/23 : 100 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)	Objectif atteint. 100 % des demandes ont été traitées dans un délai de 14 jours ou de 21 jours
4.1.3 Traitement de 90 % des demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 12 jours ouvrables (2021/22 : 96 %/sans objet ; 2022/23 : 99 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 %)	98 % des demandes traitées dans les 7 jours ouvrables et 98 % dans les 12 jours L'écart concernant la cible de 12 jours s'explique par le fait que des clients ont demandé de convertir des jours de congé accumulés en versements
4.1.4 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)	Objectif atteint. 100 %
4.1.5 Traitement des paiements finals dans un délai de 21 jours ouvrables à compter du dernier jour de travail du membre du personnel (2021/22 : 93 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 90 %)	Objectif atteint. 93 %
4.1.6 Traitement de 98 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan national pour les demandes reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte	Objectif atteint. 99 % des notifications administratives traitées avant le huitième jour de chaque mois et 100 % des demandes restantes dans le mois suivant

dans les états de paie du même mois, et de 100 % des demandes restantes pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois suivant (2021/22 : 81 %/sans objet ; 2022/23 : 97 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 %)

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

Objectif atteint. 100 %

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>		<i>Observations</i>
Prorogation de 6 890 contrats de membres du personnel recruté sur le plan national (600 pour la MINUSCA, 2 800 pour la MONUSCO, 129 pour la FISNUA, 1 458 pour la MINUSS, 151 pour le BANUS, 878 pour la MINUSMA, 268 pour la MINURSO, 112 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le BRENUAC, 15 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 75 pour la MANUL, 28 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 79 pour la MINUATS et 268 pour le Centre de services régional)	6 167		Contrats prorogés pour le personnel recruté sur le plan national L'écart tient au fait que des contrats ont été prorogés pour une année entière à la MONUSCO et à la MINURSO, contrairement aux exercices précédents où ils avaient été prorogés pour 1 mois, puis pour 11 mois en raison du moment où le budget était approuvé. De plus, les effectifs ont été inférieurs aux prévisions du fait des cessations de service à la MINUSMA, à la MONUSCO et à la MINUATS
Règlement de 4 213 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (300 pour la MINUSCA, 950 pour la MONUSCO, 150 pour la FISNUA, 1 500 pour la MINUSS, 90 pour le BANUS, 675 pour la MINUSMA, 50 pour la MINURSO, 80 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 25 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS, 230 pour la MINUATS et 135 pour le Centre de services régional)	3 104		Prestations dues au personnel recruté sur le plan national réglées L'écart s'explique par la réduction des effectifs à la MINUSMA et à la MINUATS, dont les mandats ont pris fin, et à la MONUSCO
Traitement de 1 687 demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité)	1 940		Demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) traitées pour le personnel recruté sur le plan national

émanant du personnel recruté sur le plan national (250 pour la MINUSCA, 300 pour la MONUSCO, 24 pour la FISNUA, 500 pour la MINUSS, 30 pour le BANUS, 300 pour la MINUSMA, 75 pour la MINURSO, 16 pour la MANUSOM, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 3 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 20 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 20 pour la MINUATS et 130 pour le Centre de services régional)

Traitement de 64 149 états de paie du personnel recruté sur le plan national (6 899 pour la MINUSCA, 19 197 pour la MONUSCO, 1 346 pour la FISNUA, 16 747 pour la MINUSS, 1 628 pour le BANUS, 10 201 pour la MINUSMA, 1 822 pour la MINURSO, 1 235 pour la MANUSOM, 83 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 167 pour le BRENUAC, 222 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 54 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 790 pour la MANUL, 299 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 574 pour la MINUATS et 2 861 pour le Centre de services régional)

Traitement de 247 paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national (21 pour la MINUSCA, 75 pour la MONUSCO, 37 pour la FISNUA, 31 pour la MINUSS, 10 pour le BANUS, 32 pour la MINUSMA, 4 pour la MINURSO, 4 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour la MANUL, 5 pour la MINUATS et 20 pour le Centre de services régional)

Traitement de 342 notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national (25 pour la MINUSCA, 70 pour la MONUSCO, 20 pour la FISNUA, 40 pour la MINUSS, 7 pour le BANUS, 78 pour la MINUSMA, 10 pour la

L'écart est principalement dû au nombre plus élevé que prévu de demandes de congé traitées pour la MINUSS, en partie contrebalancé par la réduction des effectifs associée à la fin du mandat de la MINUSMA et aux cessations de service à la MONUSCO

58 975 États de paie du personnel recruté sur le plan national traités

L'écart s'explique par la réduction des effectifs à la MINUSMA et à la MINUATS, dont les mandats ont pris fin, et à la MONUSCO

1 075 Paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national ayant été traités

L'écart s'explique par la cessation de service de membres du personnel associée à la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS, et à la réduction des effectifs de la MONUSCO

489 Notifications administratives concernant l'entrée en fonctions de membres du personnel recruté sur le plan national ayant été traitées

L'écart est dû à l'annulation de cessations de service pour les membres du personnel des missions en cours de fermeture qui ont pu être recrutés dans les équipes de liquidation ou dans d'autres entités

MINURSO, 6 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 30 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS, 20 pour la MINUATS et 25 pour le Centre de services régional)

Traitement de 1 847 demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille émanant du personnel recruté sur le plan national (200 pour la MINUSCA, 750 pour la MONUSCO, 30 pour la FISNUA, 500 pour la MINUSS, 40 pour le BANUS, 150 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 45 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le BRENUAC, 6 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 10 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 20 pour la MINUATS et 50 pour le Centre de services régional)

1 373 Demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille traitées pour le personnel recruté sur le plan national

L'écart est imputable à la procédure d'approbation automatique des demandes annuelles d'Umoja, qui a fait que le Centre a dû examiner un nombre moins élevé que prévu d'opérations. Les membres du personnel étant plus à l'aise avec le système, le nombre d'erreurs a diminué et les approbations automatiques ont augmenté, ce qui a permis de gagner en efficacité

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint. 100 %

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 21 jours ouvrables et dans les 42 jours ouvrables à l'expiration de la période de conservation (2021/22 : 92 % dans les 90 jours civils ; 2022/23 : 83 % dans les 90 jours civils ; 2023/24 : 75 %/100 %)

Objectif atteint. 90 % dans les 21 jours et 97 % dans les 42 jours
Le léger écart est dû au fait que des justificatifs adressés par des missions clientes ont été reçus en retard

5.1.3 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception des coordonnées bancaires complètes et dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception des coordonnées bancaires

96 % des avances versées dans les 3 jours ouvrables et 99 % dans les 5 jours

L'écart s'explique par le fait que l'ouverture des comptes bancaires de membres du personnel en tenue a pris plus de temps que prévu en raison de procédures bancaires internationales

complètes (2021/22 : 99 %/sans objet ;
2022/23 : 95 %/sans objet ; 2023/24 :
98 %/100 %)

5.1.4 Versement des sommes dues au personnel en tenue dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la date de fin de service et dans un délai de 21 jours ouvrables à compter de la date de fin de service (2021/22 : 23 %/75 % ; 2022/23 : 39 %/91 % ; 2023/24 : 90 %/100 %)

58 % des sommes dues versées dans les 5 jours ouvrables et 96 % dans les 21 jours

L'écart pour la cible de 5 jours tient au fait que les paiements finals doivent être effectués dans le cadre des états de paie mensuels et non comme un paiement hors cycle, ce qui a une incidence sur le moment du versement. L'écart pour la cible de 21 jours est quant à lui imputable à la réception de documents incomplets. Des représentants de la gamme de services ont engagé des discussions avec les principales parties prenantes pour que les demandes adressées soient complètes

5.1.5 Prorogation de contrat effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2021/22 : 89 % ; 2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 99 %)

92 %

L'écart s'explique par le fait que des demandes de prorogation de contrats ont été reçues en retard. Des représentants de la gamme de services ont engagé des discussions avec les principales parties prenantes pour que les demandes soient adressées en temps voulu

5.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions et le déploiement d'agents en tenue reçues avant le huitième jour de chaque mois pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du même mois (2021/22 : 83 % ; 2022/23 : 81 % ; 2023/24 : 98 %)

97 %

L'écart s'explique par le fait que des demandes de prorogation de contrats ont été reçues en retard. Des représentants de la gamme de services ont engagé des discussions avec les principales parties prenantes pour que les demandes soient adressées en temps voulu

Produits prévus

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

48 050 versements au titre des sommes dues aux membres du personnel en tenue (12 100 pour la MINUSCA, 9 910 pour la MONUSCO, 2 250 pour la FISNUA, 12 600 pour la MINUSS, 60 pour le BANUS, 8 500 pour la MINUSMA, 2 000 pour la MINURSO, 300 pour la MANUSOM, 30 pour la MANUL, 10 pour l'UNOWAS, 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 280 pour la MINUATS)

45 346 Versements au titre des sommes dues au personnel en tenue

L'écart est principalement dû à la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS, en partie compensé par la rétention de plus de membres du personnel en tenue que prévu à la MINUSCA, à la FISNUA et à la MINUSS

Décaissement de 4 805 indemnités journalières de subsistance retenues (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)

3 688 Indemnités journalières de subsistance retenues ayant été décaissées

L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et par la réduction des effectifs de la MONUSCO. L'écart constaté à la MINUSCA tient aux besoins stratégiques de la Mission, qui ont fait qu'un moins grand nombre de cessations de service ont eu lieu parmi le personnel en tenue

Versement de 4 805 avances sur indemnité de subsistance (missions) pour les nouveaux

2 671 Avances sur indemnité de subsistance (missions) versées aux nouveaux membres du personnel en tenue

membres du personnel en tenue (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)

Traitement de 4 805 paiements finals pour le personnel en tenue (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)

Prorogation de 6 448 contrats de membres du personnel en tenue (1 651 pour la MINUSCA, 994 pour la MONUSCO, 197 pour la FISNUA, 1 918 pour la MINUSS, 27 pour le BANUS, 1 103 pour la MINUSMA, 517 pour la MINURSO, 17 pour la MANUSOM, 2 pour la MANUL, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 20 pour la MINUATS)

Traitement de 4 805 notifications administratives concernant le déploiement de membres du personnel en tenue (1 210 pour la MINUSCA, 991 pour la MONUSCO, 225 pour la FISNUA, 1 260 pour la MINUSS, 6 pour le BANUS, 850 pour la MINUSMA, 200 pour la MINURSO, 30 pour la MANUSOM, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 28 pour la MINUATS)

L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et par la réduction des effectifs de la MONUSCO. En outre, les nouveaux membres du personnel en tenue étaient moins nombreux que lors des exercices précédents dans plusieurs missions

4 004 Paiements finals traités pour le personnel en tenue
L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et par la réduction des effectifs de la MONUSCO. En outre, les effectifs en tenue de plusieurs missions étaient moins nombreux que lors des exercices précédents, car des agents ont été libérés aux fins de leur relève, mais n'ont pas été remplacés

3 814 Contrats de membres du personnel en tenue prorogés
L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et par la réduction des effectifs de la MONUSCO. De plus, dans plusieurs missions, un moins grand nombre que prévu de contrats de membres du personnel en tenue ont été prorogés

3 363 Notifications administratives concernant le déploiement de membres du personnel en tenue traitées
L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS et par la réduction des effectifs de la MONUSCO. En outre, les nouveaux membres du personnel en tenue étaient moins nombreux que lors des exercices précédents dans plusieurs missions

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

Gamme de services Voyages

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

6.1.1 Demandes de voyage – réservation des billets pour les voyages officiels – traitées dans un délai de 3 jours civils pour toutes les catégories de voyageurs (2021/22 : 70 % ; 2022/23 : 67 % ; 2023/24 : 90 %)

75 %

L'écart constaté est imputable à un manque de fonds au sein des entités clientes en raison de la crise de liquidités et à la modification d'itinéraires, donnant lieu à un allongement du délai de consultation et d'approbation

6.1.2 Demandes de voyage – réservation des billets ou versement forfaitaire, le cas échéant, pour les voyages autorisés au titre des avantages du personnel – traitées dans un délai de 15 jours civils pour toutes les catégories de personnel (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)	Objectif atteint. 92 %
6.1.3 Demandes de voyage – réservation des billets pour les voyages des agents en tenue hors contingents et unités de police constituées – traitées dans un délai de 5 jours civils (2021/22: sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)	83 % L'écart est imputable aux demandes de modification des billets des agents en tenue, qui a nécessité une intensification de la collaboration entre le Centre et toutes les parties prenantes, notamment dans les missions et au Siège. La gamme de services a renforcé sa collaboration avec ses 6 principaux interlocuteurs afin d'éviter les retards
6.1.4 Formalités nécessaires à des envois destinés aux agents en tenue hors contingents et unités de police constituées accomplies au plus tard 2 jours civils avant la date de départ (2021/22 : 66 % (à partir de l'approbation de la demande de voyage) ; 2022/23 : 23 % (à partir de l'approbation de la demande de voyage) ; 2023/24 : 90 %)	Objectif atteint. 90 %
6.1.5 Contrôle du respect de l'obligation d'achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage et communication d'informations à ce sujet (2021/22 : 42 % ; 2022/23 : 46 % ; 2023/24 : 100 %)	49 % L'écart est principalement dû à la réception tardive des invitations aux réunions, qui a entraîné un retard dans la sélection des membres du personnel qui participeraient à celles-ci et eu une incidence sur le respect des directives imposant l'achat des billets 16 jours au moins avant le départ. Les parties prenantes sont invitées à envoyer leurs invitations suffisamment à l'avance, en vue d'améliorer le respect de l'obligation

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 5 027 demandes de voyage officiel (nécessitant l'achat d'un billet) pour toutes les catégories de voyageurs (811 pour la MINUSCA, 479 pour la MONUSCO, 202 pour la FISNUA, 598 pour la MINUSS, 389 pour le BANUS, 687 pour la MINUSMA, 85 pour la MINURSO, 208 pour la MANUSOM, 276 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 225 pour le BRENUAC, 90 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 41 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 179 pour la MANUL, 302 pour l'UNOWAS, 87 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 335 pour la MINUATS et 33 pour le Centre de services régional)	4 090	Demandes de voyage officiel ont été traitées au total pour toutes les catégories de personnel L'écart est principalement dû au fait que les voyages officiels dans les missions de maintien de la paix ont été moins nombreux que prévu, les entités ayant réaffecté leurs ressources en fonction des priorités et les activités ayant ralenti plus que prévu à la MINUSMA et à la MINUATS, qui sont en cours de fermeture

Traitement, pour le personnel recruté sur le plan international, de 10 480 demandes de versement forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel (4 481 pour la MINUSCA, 788 pour la MONUSCO, 66 pour la FISNUA, 321 pour la MINUSS, 480 pour le BANUS, 3 689 pour la MINUSMA, 131 pour la MINURSO, 256 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le BRENUAC, 18 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS, 136 pour la MINUATS et 86 pour le Centre de services régional)

Accomplissement des formalités nécessaires à 4 903 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (1 402 pour la MINUSCA, 813 pour la MONUSCO, 227 pour la FISNUA, 1 169 pour la MINUSS, 305 pour le BANUS, 661 pour la MINUSMA, 269 pour la MINURSO, 15 pour la MANUSOM, 1 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS et 40 pour la MINUATS)

Traitement, pour les catégories de personnel concernées, de 7 660 demandes d'autorisation de voyage au titre des avantages du personnel et demandes d'autorisation de voyage du personnel en tenue hors contingents et des unités de police constituées (1 831 pour la MINUSCA, 1 516 pour la MONUSCO, 422 pour la FISNUA, 1 467 pour la MINUSS, 252 pour le BANUS, 1 692 pour la MINUSMA, 348 pour la MINURSO, 48 pour la MANUSOM, 1 pour le BRENUAC, 20 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS et 57 pour la MINUATS)

10 953 Demandes de versement forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel ont été traitées au total pour le personnel recruté sur le plan international

L'écart est principalement dû au fait que les demandes de versement forfaitaire en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel ont été plus nombreuses que prévu

4 213 Expéditions d'effets personnels ont été effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue

En ce qui concerne la MINUSCA, l'écart s'explique principalement par une suspension temporaire des livraisons d'effets personnels à la Mission en raison de la fermeture temporaire d'un bureau à Bangui, qui n'a repris ses activités qu'au début de l'année 2024. La Mission avait autorisé un excédent de bagages pour le personnel en tenue en lieu et place des expéditions. L'écart est également dû au fait que le nombre de relèves a été moins élevé que prévu à la MINUSMA et à la MINUATS, en raison de la fin des mandats des missions

6 311 Demandes d'autorisation de voyage au titre des avantages du personnel et demandes d'autorisation de voyage du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées ont été traitées

L'écart s'explique principalement par le fait que les demandes d'autorisation de voyage pour le personnel en tenue de la MINUSMA ont été moins nombreuses que prévu en raison de la fin du mandat de la 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

Indicateurs de succès effectifs

7.1.1 Documents relatifs aux frais de voyage traités dans un délai de 10 jours ouvrables (2021/22 : 91 % ; 2022/23 : 97 % ; 2023/24 : 90 %) Objectif atteint. 98 %

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre	Observations
<p>Traitement de 6 554 documents relatifs aux frais de voyages officiels (y compris les voyages en groupe des membres du personnel en tenue) pour toutes les catégories de personnel (637 pour la MINUSCA, 1 546 pour la MONUSCO, 348 pour la FISNUA, 686 pour la MINUSS, 237 pour le BANUS, 1 066 pour la MINUSMA, 299 pour la MINURSO, 128 pour la MANUSOM, 352 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 159 pour le BRENUAC, 43 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 33 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 457 pour la MANUL, 296 pour l'UNOWAS, 136 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 102 pour la MINUATS et 29 pour le Centre de services régional)</p>	7 445	<p>Documents relatifs aux frais de voyages officiels pour toutes les catégories de personnel ont été traités</p> <p>L'écart est dû à un nombre supérieur aux prévisions de documents relatifs aux frais de voyages traités pour toutes les catégories de personnel du Centre de services régional, de la MINUSCA et de la MINUSS. Le nombre supérieur aux prévisions de documents relatifs aux frais de voyages observé à la MINUATS est quant à lui imputable aux demandes d'évacuation pour raisons de sécurité présentées au nom du personnel en tenue</p>
<p>Traitement de 6 138 documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (1 469 pour la MINUSCA, 579 pour la MONUSCO, 166 pour la FISNUA, 1 376 pour la MINUSS, 346 pour le BANUS, 1 564 pour la MINUSMA, 40 pour la MINURSO, 196 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le BRENUAC, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 25 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 249 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 59 pour la MINUATS et 47 pour le Centre de services régional)</p>	5 245	<p>Documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été traités</p> <p>L'écart s'explique principalement par le fait que les frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été moins élevés que prévu à la MINUSMA. Il est compensé par des frais plus élevés que prévu à la MONUSCO, au BANUS et à la MANUSOM, un plus grand nombre de membres du personnel s'étant prévalu de ces avantages après la pandémie de COVID-19</p>
<p>Traitement de 4 903 demandes de remboursement de frais de sécurité soumises par des membres du personnel en tenue (391 pour la MINUSCA, 3 924 pour la MONUSCO, 504 pour la MINUSMA et 84 pour la MINUATS)</p>	6 604	<p>Demandes de remboursement des frais de sécurité ont été traitées pour des membres du personnel en tenue</p> <p>L'écart est principalement dû au nombre supérieur aux prévisions de remboursements des frais de sécurité à la MONUSCO, les logements collectifs ayant été remplacés par des hébergements individuels. Il a été contrebalancé par un nombre moins élevé que prévu de remboursements des frais de sécurité à la MINUSMA et à la MINUATS, qui sont en cours de liquidation, et par des demandes de remboursement moins nombreuses que prévu de la part de la MINUSCA</p>

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
8.1.1 Demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2021/22 : 97 % ; 2022/23 : 87 % ; 2023/24 : 96 %)	78 % L'écart s'explique par le fait que les membres du personnel ont tardé à soumettre de nouveau les demandes d'indemnité pour frais d'études et que certains documents étaient manquants
8.1.2 Demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 ou 20 jours civils (2021/22 : 86 %/92 % ; 2022/23 : 93 %/97 % ; 2023/24 : 90 %/100 %)	66 % dans les 14 jours et 89 % dans les 20 jours L'écart est imputable à la suspension du traitement des demandes d'avances sur les indemnités pour frais d'études à la MINUSMA, de manière à atténuer le risque de recouvrements. En ce qui concerne la MINUSMA, les membres du personnel dont les demandes ont été retournées ont été directement contactés, ce qui a entraîné des retards dans le traitement de ces demandes
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i> <i>Observations</i>
Traitement de 6 379 demandes d'indemnité pour frais d'études (1 165 pour la MINUSCA, 836 pour la MONUSCO, 303 pour la FISNUA, 1 367 pour la MINUSS, 580 pour le BANUS, 1 072 pour la MINUSMA, 114 pour la MINURSO, 179 pour la MANUSOM, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 48 pour le BRENUAC, 51 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 7 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 233 pour la MANUL, 56 pour l'UNOWAS, 54 pour la MINUATS et 295 pour le Centre de services régional)	6 264 Demandes d'indemnité pour frais d'études L'écart s'explique principalement par le nombre inférieur aux prévisions de demandes d'indemnité pour frais d'études, en raison de la fin du mandat de la MINUSMA

Composante 3 : Section des services aux clients

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 Demandes des clients auxquelles il est répondu dans un délai de 7 jours ouvrables (2021/22 : 90 % ; 2022/23 : 93 % ; 2023/24 : 75 %)	Objectif atteint. 94 %

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle (2021/22 : 76 % ; 2022/23 : 77,5 % ; 2023/24 : 80 %) Objectif atteint

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

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre		Observations
Traitement de 4 894 demandes pour toutes les catégories de personnel (986 pour la MINUSCA, 1 056 pour la MONUSCO, 88 pour la FISNUA, 1 202 pour la MINUSS, 146 pour le BANUS, 1 099 pour la MINUSMA, 68 pour la MINURSO, 57 pour la MANUSOM, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 14 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 77 pour la MANUL, 14 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 25 pour la MINUATS et 34 pour le Centre de services régional)	3 155		Demandes traitées pour toutes les catégories de personnel L'écart s'explique principalement par une communication proactive et par la mise en place de centres d'information, qui ont permis de réduire le nombre de demandes de renseignements
Conduite de 1 enquête annuelle auprès des clients par le Centre de service régional	Oui		Objectif atteint
Conduite de 12 visites dans des missions clientes ou sessions d'échanges en ligne avec les clients	23		Objectif atteint. Conduite de 9 visites dans des missions clientes et de 14 sessions d'échanges en ligne
Conduite de 1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé	Oui		Objectif atteint

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

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

10.1.2 Factures émises par les fournisseurs qui sont réglées dans un délai de 27 jours à partir de la réception de tous les documents de paiement (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)	Objectif atteint
10.1.3 Factures pour lesquelles un escompte pour règlement anticipé a été obtenu du fournisseur qui sont traitées dans le respect des clauses contractuelles (2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 95 % ; 2023/24 : 100 %)	92 % L'écart tient au fait que les missions clientes ont tardé à certifier les montants et qu'au cours du dernier trimestre, il n'a pas été possible d'obtenir d'escomptes pour règlement anticipé du fait de la crise de liquidités
10.1.4 Sommes dues au titre des dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) qui sont réglées au plus tard à la date limite (2021/22 : 98 % ; 2022/23 : 98 % ; 2023/24 : 85 %)	Objectif atteint. 98 %
10.1.5 Sommes dues au titre des dépenses de personnel qui sont versées au plus tard à la date limite (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)	Objectif atteint
10.1.6 Mises à jour des coordonnées bancaires qui sont traitées dans un délai de 5 jours ouvrables (2021/22 : 97 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)	Objectif atteint

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Établissement de 216 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 18 clients (MINUSCA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BANUS, MINUSMA, MINURSO, MANUSOM, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, BRENUAC, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, MANUL, UNOWAS, Commission mixte Cameroun-Nigéria, MINUATS et Centre de services régional)	252	Rapports financiers mensuels établis pour 17 clients actifs L'écart est dû à l'ajout ultérieur des missions terminées ci-après, pour lesquelles il a fallu établir 12 rapports chacune : Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour le Burundi, Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau et Bureau du (de la) Coordonnateur(trice) des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola
Traitement de 42 230 paiements aux fournisseurs (8 098 pour la MINUSCA, 6 153 pour la MONUSCO, 1 454 pour la FISNUA, 5 664 pour la MINUSS, 10 295 pour le BANUS, 7 744 pour la MINUSMA, 1 558 pour la MINURSO, 36 pour la MANUSOM, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 155 pour le BRENUAC, 6 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique,	42 668	Paiements aux fournisseurs ont été traités

76 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 352 pour la MANUL, 300 pour l'UNOWAS, 23 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 124 pour la MINUATS et 177 pour le Centre de services régional)

Versement de 13 740 sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) (1 500 pour Absa Bank Ouganda, 130 pour Interbank Burundi, 2 800 pour Citibank Congo, 1 900 pour Ecobank Centrafrique, 1 700 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 30 pour Citibank Gabon, 160 pour Absa Bank Ghana, 240 pour Ecobank Guinée, 5 pour Ecobank Guinée-Bissau, 15 pour Aman Bank (Libye), 450 pour Citibank Maroc, 2 500 pour la Banque de développement du Mali, 500 pour Bank of Khartoum, 50 pour Standard Chartered Bank Sierra Leone, 50 pour Citibank Sénégal, 1 700 pour Citibank Kenya et 10 pour Ecobank Soudan du Sud)

Traitement de 15 164 factures relatives à des voyages ou à des envois (2 718 pour la MINUSCA, 2 449 pour la MONUSCO, 816 pour la FISNUA, 2 803 pour la MINUSS, 978 pour le BANUS, 2 880 pour la MINUSMA, 893 pour la MINURSO, 91 pour la MANUSOM, 106 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 205 pour le BRENUAC, 82 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 89 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 170 pour la MANUL, 295 pour l'UNOWAS, 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 330 pour la MINUATS et 247 pour le Centre de services régional)

Versement à diverses banques attitrées de 194 385 sommes dues au titre des dépenses de personnel (11 500 pour Absa Bank Ouganda, 80 pour Interbank Burundi, 43 000 pour Citibank Congo, 21 000 pour Ecobank Centrafrique, 13 500 pour Ecobank Côte d'Ivoire, 100 pour Citibank Gabon, 3 100 pour Absa Bank Ghana, 1 600 pour Ecobank Guinée, 15 pour Ecobank Guinée-Bissau, 20 pour Aman Bank (Libye), 70 pour la Bank of Africa (Maroc), 3 900 pour Citibank Maroc, 49 000 pour la Banque de développement du Mali, 7 300 pour Bank of Khartoum, 1 300 pour Standard Chartered

14 419 Sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) ont été versées
L'écart tient au fait que les paiements aux fournisseurs qui ont dû être traités pour la MINUSCA et les organismes des Nations Unies ont été plus nombreux que prévu

18 389 Factures relatives à des voyages ou à des envois ont été traitées
L'écart s'explique par l'intensification imprévue des voyages officiels tenant à la cessation de service de membres du personnel des missions en cours de fermeture et de la MONUSCO

166 215 Sommes dues au titre des dépenses de personnel ont été versées
L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS

Bank Sierra Leone, 500 pour Citibank Sénégal, 37 300 pour Citibank Kenya et 1 100 pour Ecobank Soudan du Sud)

Tenue à jour de 16 670 coordonnées bancaires (2 600 pour la MINUSCA, 3 300 pour la MONUSCO, 900 pour la FISNUA, 4 500 pour la MINUSS, 300 pour le BANUS, 3 600 pour la MINUSMA, 450 pour la MINURSO, 5 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 70 pour le BRENUAC, 100 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 150 pour la MANUL, 130 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 150 pour la MINUATS et 400 pour le Centre de services régional)

12 943 Coordonnées bancaires ont été tenues à jour

L'écart s'explique par la fin des mandats de la MINUSMA et de la MINUATS, par le fait que le nombre d'arrivées et de départs du personnel en tenue de la MINUSS a été inférieur aux prévisions et par la mise en place du portail libre-service bancaire pour les employés, qui a entraîné une réduction des besoins de gestion des données bancaires pour le personnel recruté sur les plans international et national

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 (2021/22 : 96 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 %)

84 %

Conformément aux directives consacrées à la déclaration relative au contrôle interne, la gamme de services Contrôle interne a fixé des examens supplémentaires à exécuter en 2023/24. Le nombre d'examens est ainsi passé de 16 à 19. Cependant, en raison de priorités concurrentes, les guides de procédure et les flux de travail requis n'ont pas pu être mis en place à temps et la gamme de service n'a donc pas été en mesure de mener les examens prévus

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

Objectif atteint

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

Objectif atteint

Produits prévus

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

Observations

Réalisation de 19 examens conformément au dispositif de contrôle interne du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports annuels pour chaque gamme de services du Centre de services régional liée au traitement des transactions. Seront ainsi menées 3 activités supplémentaires axées sur l'efficacité opérationnelle de 3 autres groupes rattachés au Centre, à savoir le Groupe de la

16 Il a été demandé à la gamme de services Contrôle interne d'exécuter des examens supplémentaires en 2023/24, sous réserve de l'achèvement des guides de procédure et des flux de travail nécessaires

gestion des biens, le Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes et le Groupe du budget, l'objectif étant de renforcer l'environnement de contrôle existant

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

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

91 La gamme de services Contrôle interne a commencé à établir régulièrement un rapport sur les paiements rejetés en octobre 2023 afin de suivre les paiements de traitements du personnel qui ont dû être réémis et d'accélérer la réémission desdits paiements lorsque les banques les rejettent. En conséquence, trois rapports supplémentaires sont désormais générés chaque trimestre

477 Un compte chez Ecobank Niamey a été ouvert en septembre 2023 pour faciliter les paiements au Niger dans le contexte des sanctions imposées par la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest. Par conséquent, à la fin du quatrième trimestre, 9 rapprochements bancaires internes supplémentaires ont dû être effectués

Composante 5 : Service régional des technologies

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint

Produits prévus

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

Observations

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

96 242

Prestations de services de facturation téléphonique
L'écart est imputable aux fluctuations du nombre de clients et de l'utilisation du téléphone, ainsi qu'au fait que les factures du BANUS, de la MANUSOM et de la MINUSCA ont été plus élevées que prévu, en raison d'un arriéré avec les prestataires de services, qui résulte de retards généraux dans la réception des factures et d'erreurs dans les factures émises, puis de retards dans la réception des factures rectifiées

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint

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

Objectif atteint

Produits prévus

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

Observations

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

Oui

19 séances de formation en informatique et en communications ont été organisées

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 Stocks de matériel durable dont la durée d'utilité est dépassée (2021/22 : 58 % ; 2022/23 : 9,6 % ; 2023/24 : ≤ 10 %)

Objectif atteint. 4,36 %

11.3.2 Stocks de matériel durable en bon état de fonctionnement (2021/22 : 70 % ; 2022/23 : 98,1 % ; 2023/24 : ≥ 10 %)

Objectif atteint. 92,86 %

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

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 (2021/22 : 96,3 % ; 2022/23 : 97,5 % ; 2023/24 : 96 %)

Objectif atteint. 97,30 %

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

Objectif atteint

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

Réalisation d'évaluations semestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre pour le Centre

Oui

Réalisation d'évaluations annuelles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région pour le Centre et au moins 4 missions clientes

Oui Des évaluations de la sécurité physique ont été réalisées pour le Centre et 3 missions clientes dans 6 sites

Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet à l'intention du Centre et de 4 missions clientes	Oui
Réalisation par le Centre de 2 enquêtes annuelles auprès des clients	Oui 2 enquêtes ont été réalisées, en octobre 2023 et en avril 2024 ; des taux de satisfaction de 87,78 % et 97,3 %, respectivement, ont été obtenus
Réalisation d'un examen semestriel de la conformité des missions avec les critères de sécurité et mise à jour à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications	Oui
Publication d'un rapport annuel sur le système de surveillance à distance des infrastructures de terrain	Oui

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.5.1 Systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, y compris systèmes de gestion des informations aériennes ; billetterie électronique et mouvements de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint ; progiciel ou services en nuage) et logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre et ses missions clientes pour lesquels un appui au déploiement est apporté (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 95 % ; 2023/24 : 95 %)	Objectif atteint
11.5.2 Projets de reconfiguration de processus concernant au moins 5 progiciels, au niveau local et au niveau des missions de la région, achevés dans les délais impartis pour le Centre de services régional et ses missions clientes (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 %)	Objectif atteint
11.5.3 Demandes d'appui dans le domaine de la cybersécurité émanant du Centre de services régional et de ses missions clientes auxquelles il est donné suite dans un délai de 30 jours (2021/22 : 95 % ; 2022/23 : 88 % ; 2023/24 : 95 %)	Objectif atteint

Produits prévus

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

Communication de rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé la mise en service de systèmes logiciels, avec un	Oui Des rapports semestriels ont été publiés pour 12 mises en service, dont 7 ont été achevées
---	--

minimum attendu de 5 mises en service, en fonction des besoins des clients

Publication de rapports semestriels sur le nombre de formations dispensées et de participants pour tous les systèmes logiciels mis en service, avec un minimum attendu de 10 sessions de formation, en fonction des besoins des clients

Oui Des rapports semestriels ont été établis pour 22 sessions de formation achevées au cours de l'exercice

Composante 6 : Centre de déploiement et de soutien avancés

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Objectif atteint

12.1.2 Utilisation du module Umoja de gestion des transports, de l'outil d'évaluation des prestations des fournisseurs et du système de retour d'information en temps réel aux fins de l'amélioration de la visibilité des expéditions relevant des contrats de fret mondiaux, du suivi de la performance des fournisseurs et de la tenue à jour des données sur le transport de marchandises (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)

Objectif atteint

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

Objectif atteint

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

Objectif atteint

12.1.5 Demandes de transport aérien des missions clientes en réponse auxquelles le Centre présente, en coordination avec le Centre stratégique des opérations aériennes et dans un délai de 7 jours ouvrables, les options possibles et des devis (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 20 % ; 2023/24 : 80 %)	Objectif atteint. 100 %
12.1.6 Demandes liées aux opérations aériennes régionales et aux opérations des missions clientes auxquelles il est donné suite dans un délai de 72 heures en assurant le suivi des accords-cadres d'affrètement aérien et la coordination de leur entrée en vigueur (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 80 %)	Objectif atteint
12.1.7 Pourcentage de demandes de recherche de fournisseurs présentées par les missions en vue d'obtenir du matériel dont elles ont souvent besoin qui ont été satisfaites dans un délai de 15 jours ouvrables, l'acheminement des articles ayant commencé dans ce délai (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 90 %)	Objectif atteint. 100 % Le délai moyen de libération des stocks devant être déployés à l'échelle régionale a été ramené de 15 à 11 jours
12.1.8 Marchandises dont le délai de livraison a été réduit de 30 % (de 158 jours à 110 jours) grâce à la constitution de stocks régionaux, à une gestion fiable des stocks et à des plans de livraison fonctionnels (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 90 %)	Objectif atteint. Réduction de 50 % du délai de livraison des marchandises Le délai moyen d'approvisionnement de bout en bout des stocks déployés à l'échelle régionale a été ramené de 158 à 78 jours
12.1.9 Pourcentage de missions clientes satisfaites du Centre de déploiement et de soutien avancés (2021/22 : sans objet ; 2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 %)	Toutes les missions ayant utilisé un appareil de type C-130 dans le cadre de la coopération aérienne au titre de lettres d'attribution ont exprimé une grande satisfaction à l'égard des services fournis par le Centre

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui, non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Planification, coordination et gestion de 10 opérations d'acheminement du matériel appartenant à l'ONU, depuis les sites des fournisseurs ou les stocks pour déploiement stratégique de la Base de soutien logistique des Nations Unies jusqu'à la destination finale, dans le respect des exigences du Groupe de la planification de la demande et du Groupe de la planification des livraisons de la Division de la logistique	Oui	Au total, 61 opérations d'acheminement ont été menées à bien 51 activités d'acheminement ont été menées dans le cadre des activités de l'entité responsable de l'acheminement du parc automobile international et les activités de planification, de coordination et de gestion y relatives ont été conduites par le Centre. 10 autres activités d'acheminement visant à transférer le matériel de la MINUSMA vers d'autres entités ont été menées par le Centre
Planification de 10 opérations d'acheminement du matériel dans le module Umoja de gestion des transports, lequel	40	Opérations d'acheminement de matériel ont été réalisées et enregistrées dans le module de gestion des transports d'Umoja

permettra de suivre 80 % des marchandises transportées dans le cadre de contrats de fret mondiaux

Le dispositif de suivi et de traçage du module de gestion des transports d'Umoja repose sur la coopération des fournisseurs, qui ne donnent pas systématiquement des informations en temps réel. L'entité responsable de l'acheminement du parc automobile international a planifié les 40 expéditions de novembre 2023 au 30 juin 2024, qui ont été enregistrées dans le système après leur réalisation. Le suivi de l'expédition des véhicules du parc international et des autres expéditions supervisées par le Centre est effectué en dehors d'Umoja et les informations sont saisies dès qu'elles sont disponibles afin de faire en sorte que les données consignées soient exhaustives

Supervision de l'entrée en vigueur de 5 contrats de fret mondiaux à l'appui des missions et des entités clientes

Oui Le Centre a conclu 10 contrats de fret mondiaux à l'issue d'appels d'offres et d'invitations à soumissionner

Établissement de 1 contrat régional de sous-traitance de services logistiques pour le transport de marchandises, en coordination avec la Section de l'appui centralisé aux achats

Oui 5 contrats régionaux de sous-traitance de services logistiques ont été établis en collaboration avec la Section de l'appui centralisé aux achats

Mise en place de 5 solutions régionales de transport aérien en fonction des besoins en matière de transport de marchandises, en collaboration avec le Groupe de la gestion des aéronefs et des contrats, rattaché au Service des transports aériens du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, ainsi qu'avec le Centre stratégique des opérations aériennes de la Base de soutien logistique des Nations Unies

Oui 8 solutions régionales de transport aérien ont été proposées et acceptées par les missions clientes et gérées par le Centre

Coordination de 5 opérations régionales de transport aérien en réponse aux besoins régionaux en matière de fret

Oui 9 opérations régionales de transport aérien ont été supervisées par le Centre

Élaboration de 2 cahiers des charges relatifs au transport d'articles du stock pour déploiement régional d'Entebbe aux missions et entités demandeuses

Oui 2 cahiers des charges ont été élaborés par le Centre à des fins de transfert des stocks pour déploiement régional (1 ébauche de cahier des charges établie à la demande de la Force intérimaire des Nations Unies au Liban et 1 cahier des charges destiné au BANUS, qui a été exécuté avec succès). À l'avenir, les 5 nouveaux contrats régionaux de sous-traitance de services logistiques permettront d'améliorer la compétitivité en venant compléter les cahiers des charges relatifs au fret mondial et les contrats locaux de sous-traitance de services logistiques des missions pour le transport de marchandises au niveau régional

Vérification trimestrielle de l'inventaire pour garantir l'exactitude des données relatives aux stocks pour déploiement régional

Oui

Suivi des délais de livraison des marchandises en vue de la réduction de ces délais	Oui	Les 7 livraisons de marchandises provenant des stocks pour déploiement régional ont été suivies à l'aide du tableau de bord des stocks pour déploiement stratégique, et une réduction significative des délais a été observée. Des livraisons coordonnées ont été effectuées au Centre de service régional, à l'Organisme des Nations Unies chargé de la surveillance de la trêve, à la MINUSS, à la MONUSCO et au BANUS.
Coordination avec le Centre de services régional en vue de l'inclusion du Centre de déploiement et de soutien avancés dans l'enquête de satisfaction des clients	Oui	Le Centre a développé son enquête de satisfaction client au troisième trimestre, après que la plateforme de demande de services de la Division de la logistique, qui inclut les services du Centre, a été déployée. L'enquête est envoyée automatiquement aux clients à la fin de l'opération

Composante 7 : Section de l'appui centralisé aux achats

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

13.1.1 Pourcentage d'évaluations commerciales pour les invitations à soumissionner et les appels d'offres réalisées respectivement dans un délai de 14 jours et 10 jours (2021/22 : 57 % ; 2022/23 : 40 % ; 2023/24 : 60 %)

Objectif atteint. Au total, 69 % des évaluations commerciales pour les invitations à soumissionner ont été réalisées dans un délai de 14 jours

92 % des évaluations commerciales pour les appels d'offres ont été réalisées dans un délai de 10 jours

13.1.2 Pourcentage de contrats conclus et signés dans un délai de 10 jours suivant la formulation des recommandations concernant l'adjudication des marchés (2021/22 : 63 % ; 2022/23 : 70 % ; 2023/24 : 65 %)

48 % des contrats ont été conclus et signés dans un délai de 10 jours

L'écart est essentiellement imputable aux éléments suivants : a) les fournisseurs ont demandé un délai supplémentaire pour examiner et signer les contrats, notamment pour négocier les dispositions contractuelles modifiables ; b) aucun interlocuteur autorisé à représenter les fournisseurs n'était disponible pour signer les contrats dans les délais impartis

13.1.3 Pourcentage d'avenants à des contrats établis et de prolongations traitées, sur demande, dans les 30 jours précédant la date d'expiration de façon à garantir la continuité du service aux clients (2021/22 : 95 % ; 2022/23 : 59 % ; 2023/24 : 95 %)

Au total, 65 % des avenants à des contrats ont été établis immédiatement après réception des demandes des clients. Toutefois, certains avenants à des contrats arrivant à expiration ou nécessitant une révision à la hausse du montant dudit contrat n'ont pas pu être achevés dans les 30 jours suivant la date d'expiration du contrat, en dépit d'un suivi continu auprès des demandeurs et des missions clientes. La Section assure un suivi régulier et organise des réunions avec les clients pour insister sur les délais à respecter

Au total, 65 % des avenants à des contrats ont été traités immédiatement après réception des demandes, mais certains avenants n'ont pas pu être traités dans les 30 jours précédant la date d'expiration

L'écart est imputable aux éléments suivants :

a) La documentation requise pour les avenants aux contrats a parfois été reçue tardivement, étant donné que certains avenants aux contrats nécessitant l'approbation d'une dérogation ou devant être examinés par le Comité des marchés du Siège ont donné lieu à des délais supplémentaires ;

b) Il a parfois fallu un certain temps pour négocier les avenants aux contrats au-delà de la période approuvée et pour atteindre le résultat souhaité ;

c) Les fournisseurs ont souhaité augmenter leurs tarifs, ce qui a donné lieu à des négociations ;

d) Il a parfois fallu davantage de temps pour réaliser une étude de marché afin de vérifier que le prix demandé était raisonnable

13.1.4 Taux de réponse des fournisseurs aux appels d'offres (2021/22 : 16 % ; 2022/23 : 48 % ; 2023/24 : 16 %)

11 %

L'écart s'explique par le nombre élevé de réponses à l'appel à manifestation d'intérêt, lesquelles ont été présélectionnées et suivies d'une invitation à soumissionner. Toutefois, seul un petit nombre de fournisseurs a soumis une offre, ce qui a entraîné un taux de réponse des fournisseurs invités à soumissionner inférieur aux prévisions

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

13.2.1 Pourcentage de fournisseurs ayant bénéficié d'une aide en matière d'agrément leur ayant permis de s'inscrire sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies dans un délai de 4 jours (2021/22 : 100 % ; 2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 85 %)

Objectif atteint. 100 %

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) :		Observations
	oui, non ou nombre		
Passation de 30 marchés concernant telle ou telle mission et de 200 commandes à l'appui de missions clientes de la région, de petites entités des Nations Unies et d'autres clients partout dans le monde	Oui	40 marchés (33,3 % par rapport au nombre prévu) ont été passés : 10 contrats-cadres mondiaux et 30 contrats propres à des missions ont été établis à l'appui de plusieurs clients, et 495 bons de commande (147,5 % par rapport au nombre prévu) ont été émis. L'écart s'explique principalement par le soutien plus intensif apporté aux clients dans le cadre de contrats de fret mondiaux et d'appels d'offres de transports ad hoc, dans le contexte du retrait des effectifs et des moyens de la MINUSMA	
Appui à la constitution de stocks pour déploiement régional à Entebbe et établissement de 2 contrats-cadres correspondants	Oui	2 contrats-cadres mondiaux ont été établis	

Lancement de 30 appels d'offres internationaux concernant toutes sortes de biens et services, à l'appui des missions clientes à l'échelle régionale et mondiale

Oui 80 appels d'offres internationaux (166,7 % par rapport au nombre prévu) ont été lancés
L'écart s'explique principalement par le soutien plus intensif apporté aux clients dans le cadre de contrats de fret mondiaux et du renforcement des activités d'appui, dans le contexte du retrait des effectifs et des moyens de la MINUSMA

Fourniture d'une assistance en matière d'agrément à 200 nouveaux fournisseurs pour les aider à obtenir le statut de fournisseurs de l'ONU, et participation et appui à des séminaires organisés à l'intention d'entreprises de pays en développement et d'économies en transition, en coordination avec le Service de la facilitation des opérations et de la communication

Oui 202 nouveaux fournisseurs se sont inscrits sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies
Appui à l'organisation de 8 séminaires et ateliers destinés aux entreprises et participation à ceux-ci

Appui apporté à tous les fournisseurs qui ont soumis des manifestations d'intérêt dans le cadre des appels d'offres lancés par la Section de l'appui centralisé aux achats pour faciliter leur inscription sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies dans les 10 jours ouvrables

Oui Les fournisseurs ont bénéficié d'une assistance pour s'inscrire sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies dans un délai de 4 jours ouvrables

Organisation de 10 visites de sites, conférences de soumissionnaires et négociations préalables à l'adjudication de marchés relatifs à de nouveaux appels d'offres, lorsqu'il n'est pas possible d'organiser des événements virtuels

Oui 14 visites de sites, conférences de soumissionnaires et négociations de contrats ont été organisées

Examen technique et appui administratif concernant 100 contrats de portée régionale ou propres à une mission, à l'appui des opérations de maintien de la paix et d'autres entités des Nations Unies

Oui Un examen technique et un appui administratif ont été assurés dans le cadre de 107 contrats de portée régionale ou propres à une mission

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024)^a

Catégorie	Montant alloué (1)	Dépenses (2)	Écart	
			Montant (3) = (1) - (2)	Pourcentage (4) = (3)/(1)
Personnel civil				
Personnel recruté sur le plan international	23 920,7	24 026,3	(105,6)	(0,4)
Administrateurs recrutés sur le plan national	4 297,8	4 418,2	(120,4)	(2,8)
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	7 767,8	8 268,3	(500,5)	(6,4)
Volontaires des Nations Unies	287,7	281,3	6,4	2,2
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	—	—	—	—
Personnel fourni par des gouvernements	—	—	—	—
Total partiel	36 274,0	36 994,1	(720,1)	(2,0)
Dépenses opérationnelles				
Observateurs électoraux civils	—	—	—	—
Consultants et services de consultants	85,2	—	85,2	100,0
Voyages officiels	248,8	130,6	118,2	47,5
Installations et infrastructures	2 157,4	1 773,2	384,2	17,8
Transports terrestres	93,1	71,2	21,9	23,5
Opérations aériennes	—	—	—	—
Opérations maritimes ou fluviales	—	—	—	—
Communications et informatique	4 257,9	4 217,2	40,7	1,0
Santé	99,1	0,1	99,0	99,9
Matériel spécial	—	—	—	—
Fournitures, services et matériel divers	431,9	346,8	85,1	19,7
Projets à effet rapide	—	—	—	—
Total partiel	7 373,4	6 539,1	834,3	11,3
Montant brut	43 647,4	43 533,2	114,2	0,3
Recettes provenant des contributions du personnel	4 490,2	4 731,1	(240,9)	(5,4)
Montant net	39 157,2	38 802,1	355,1	0,9
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	—	—	—	—
Total	43 647,4	43 533,2	114,2	0,3

^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 2023 sont dus au fait que les chiffres ont été arrondis.

B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Répartition initiale du montant approuvé</i>	<i>Crédits supplémentaires (crédits inutilisés)</i>	<i>Montants réaffectés</i>	<i>Répartition révisée</i>
I. Militaires et personnel de police	–	–	–	–
II. Personnel civil	36 274,0		720,1	36 994,1
III. Dépenses opérationnelles	7 373,4		(720,1)	6 653,3
Total	43 647,4	–	–	43 647,4
Pourcentage de réaffectations				1,6

33. Des fonds de la catégorie III (Dépenses opérationnelles) ont été réaffectés à la catégorie II (Personnel civil), notamment pour couvrir les dépenses supérieures aux prévisions au titre du personnel civil, qui découlait de l'augmentation de l'indemnité de poste pour le personnel recruté sur le plan international et des barèmes des traitements pour les administrateurs recrutés sur le plan national et les agents des services généraux.

C. Annulation d'engagements d'exercices antérieurs

34. Les engagements d'exercices antérieurs pour les exercices de 2021/22 à 2023/24 ont été annulés comme suit :

Évolution des annulations d'engagements d'exercices antérieurs

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie de dépenses</i>	<i>Montants</i>		
	<i>2021/22</i>	<i>2022/23</i>	<i>2023/24</i>
Personnel civil	16,0	85,4	14,4
Dépenses opérationnelles	32,9	15,6	68,2
Total	48,9	101,0	82,6

Note : Les montants correspondent au total des engagements se rapportant à des biens livrés ou des services fournis au cours d'exercices antérieurs qui ont été annulés à l'issue de la période de 12 mois suivant la fin de l'exercice concerné et à la fin d'un délai supplémentaire de quatre ans lorsqu'il s'agissait d'engagements envers des pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police.

35. Dans la catégorie Personnel civil, les annulations concernaient principalement : a) des engagements pour des voyages du personnel recruté sur le plan international qui n'ont pas eu besoin d'être effectués ; b) les avantages des Volontaires des Nations Unies, qui n'ont pas été utilisés en totalité au cours de l'exercice considéré. Dans la catégorie Dépenses opérationnelles, les annulations résultent principalement : a) de l'annulation de bons de commande en raison de l'incapacité des fournisseurs à livrer les marchandises ; b) de la sous-utilisation du budget réservé aux voyages des vacataires fournissant des services informatiques en 2023/24.

D. Gains d'efficience

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Gain d'efficience estimé</i>	<i>Mesure prise</i>	<i>Gain obtenu</i>	<i>Écart</i>
Dépenses opérationnelles	—	Escomptes obtenus en cas de paiement anticipé (dont il est tenu compte dans les budgets des entités pour le compte desquelles le Centre de services régional a effectué des paiements)	4 948,9	4 948,9

36. Le Centre de services régional a obtenu 4,95 millions de dollars d'escomptes pour paiement anticipé en effectuant dans les délais requis les paiements dus aux fournisseurs au nom de toutes ses missions clientes. En effet, l'Organisation bénéficie de réductions lorsque les montants exigés sont réglés avant la date d'échéance des factures. Les escomptes obtenus sont inscrits dans les budgets des entités pour le compte desquelles le Centre a effectué des paiements.

E. Autres produits et ajustements, et avances internes

Autres produits et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant</i>
Produits des placements	316,9
Produits divers ou accessoires ^a	108,2
Contributions volontaires en espèces	—
Ajustements sur périodes antérieures	—
Engagements d'exercices antérieurs : annulations	82,6
Total	507,7

^a Ventilation des produits divers ou accessoires (en milliers de dollars des États-Unis) : remboursement de dépenses afférentes à l'exercice précédent (99 400) ; produits divers (8 800).

Avances internes

37. Le Centre n'a pas reçu, au cours de l'exercice considéré, d'avances internes d'autres missions en activité.

IV. Analyse des écarts¹

	<i>Écart</i>
Personnel recruté sur le plan international	(105,6) (0,4 %)

38. Le dépassement de crédits s'explique principalement par la révision à la hausse de l'indemnité de poste, qui est passée de 32,1 % à 37,5 % en moyenne,

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.

contrebalancée en partie par les facteurs suivants : a) le taux de vacance effectif moyen (10,6 %) a été supérieur au taux prévu dans le budget approuvé (10,4 %) ; b) les dépenses communes de personnel effectivement engagées ont été inférieures au montant prévu dans le budget approuvé, essentiellement du fait du ralentissement des activités de recrutement, qui tient à des dépenses de personnel plus élevées que prévu et à un suivi étroit de la situation des liquidités.

	<i>Écart</i>	
Administrateurs recrutés sur le plan national	(120,4)	(2,8 %)

39. Le dépassement de crédits s'explique principalement par : a) la révision à la hausse des barèmes des traitements des agents locaux (à hauteur de 5,3 % à compter de juin 2022 et de 4 % à compter de novembre 2022), qui a été annoncée en mars 2023 et n'a pas été prise en compte dans le budget approuvé ; b) la révision à la hausse, à hauteur de 2,3 %, des barèmes des traitements des agents locaux au cours de l'exercice considéré, à compter de novembre 2023. Il a été partiellement contrebalancé par : a) un taux effectif moyen de vacance (15,4 %) plus élevé que le taux ayant servi à l'établissement du budget (10,5 %) ; b) l'application d'un taux de change moyen de 3 775 shillings ougandais pour 1 dollar des États-Unis, contre 3 735 shillings ougandais pour 1 dollar appliqué dans le budget approuvé.

	<i>Écart</i>	
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	(500,5)	(6,4 %)

40. Le dépassement de crédits s'explique principalement par : a) la révision à la hausse des barèmes des traitements des agents locaux (à hauteur de 5,3 % à compter de juin 2022 et de 4 % à compter de novembre 2022), qui a été annoncée en mars 2023 et n'a pas été prise en compte dans le budget approuvé ; b) la révision à la hausse, à hauteur de 2,3 %, des barèmes des traitements des agents locaux au cours de l'exercice considéré, à compter de novembre 2023 ; c) l'application d'un taux de vacance moyen moins élevé (6,7 %, contre 7,9 % dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24). Il a été partiellement contrebalancé par les facteurs suivants : a) les dépenses communes de personnel effectivement engagées ont été inférieures au montant prévu dans le budget approuvé ; b) l'application d'un taux de change moyen de 3 775 shillings ougandais pour 1 dollar des États-Unis, contre 3 735 shillings ougandais pour 1 dollar appliqué dans le budget approuvé.

	<i>Écart</i>	
Consultants et services de consultants	85,2	100 %

41. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par le fait qu'aucune dépense n'a été engagée au titre des consultants pour le nouveau système de gestion des demandes parce que celui-ci n'a pas été mis en service et par l'inscription des dépenses pour la formation linguistique à la rubrique Formation, qui avaient été prévues à la rubrique Consultants du budget pour l'exercice 2023/24.

	<i>Écart</i>	
Voyages officiels	118,2	47,5 %

42. La sous-utilisation des crédits est essentiellement imputable aux éléments suivants : a) le nombre de visites organisées dans les missions a été plus faible que prévu en raison des retards pris par les missions pour confirmer les dates de voyage envisageables ; b) des mesures de maîtrise des coûts ont été prises pour couvrir les dépenses plus élevées que prévu au titre du personnel civil.

	<i>Écart</i>	
Installations et infrastructures	384,2	17,8 %

43. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par : a) les mesures de maîtrise des coûts mises en œuvre par le Centre de services régional pour couvrir les dépenses plus élevées que prévu au titre des traitements, ce qui a entraîné le report de l'achat de caméras de sécurité et de matériel afférent au projet de système Unite de surveillance à distance des infrastructures de terrain ; b) des dépenses communes moins élevées que prévu, notamment en ce qui concerne le carburant nécessaire aux groupes électrogènes et la sécurité, la part des dépenses de la Base d'appui d'Entebbe revenant au Centre ayant été de 64 %, contre 67,5 % prévus dans le budget ; c) un prix unitaire moyen réel du carburant inférieur aux prévisions (0,934 dollar par litre, contre 1,149 dollar par litre prévu dans le budget approuvé) ; d) une consommation réelle de carburant destiné aux groupes électrogènes plus faible que prévu (217 949 litres contre 250 000 litres prévus dans le budget approuvé), le réseau national ayant été plus stable que prévu. La sous-utilisation a été contrebalancée en partie par l'achat d'une quantité plus importante que prévu de matériel de génie, les carreaux de sol cassés dans les bâtiments du Centre ayant dû être remplacés.

	<i>Écart</i>	
Transports terrestres	21,9	23,5 %

44. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par : a) l'achat de deux nouveaux véhicules, qui a permis de réduire les frais de réparation et d'entretien ; b) le recours moins fréquent que prévu à la location de véhicules pour les personnalités importantes et les membres de délégations de haut niveau se rendant au Centre de services régional, en raison d'un nombre de visites inférieur aux prévisions ; c) des frais d'assurance automobile inférieurs aux prévisions ; d) un prix moyen réel du carburant pour les véhicules plus faible que prévu (0,934 dollar par litre contre 1,149 par litre dans le budget approuvé), résultant de la baisse mondiale des prix du carburant. La sous-utilisation a été compensée en partie par une consommation réelle de carburant plus élevée que prévu (26 417 litres contre 25 000 litres dans le budget approuvé), principalement parce que le Centre régional de formation et de conférences a davantage recouru aux services de navette du fait que le nombre de participants aux formations au cours de l'exercice 2023/24 a été plus élevé que prévu.

	<i>Écart</i>	
Santé	99,0	99,9 %

45. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par le fait que le processus de passation des marchés visant à répondre aux besoins médicaux n'a pas été mené à son terme et qu'il a fallu réaffecter des ressources pour faire face aux dépenses plus élevées que prévu au titre du personnel civil.

	<i>Écart</i>	
Fournitures, services et matériel divers	85,1	19,7 %

46. La sous-utilisation des crédits s'explique principalement par les facteurs suivants : a) les frais de location des tours de communication avaient été inscrits à cette rubrique budgétaire alors qu'ils ont été effectivement inscrits à la rubrique Communications et informatique en raison de la nature de la dépense ; b) les activités de formation, les initiatives écologiques et d'autres types d'activités officielles ont

été moins nombreuses que prévu en raison des mesures de maîtrise des coûts prises pour compenser les dépenses plus élevées que prévu pour les traitements.

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

47. 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 2023 au 30 juin 2024, soit 114 200 dollars ;

b) se prononce sur l'affectation des autres produits et le traitement des ajustements concernant l'exercice clos le 30 juin 2024, soit 507 700 dollars [produits des placements (316 900 dollars), produits divers ou accessoires (108 200 dollars) et annulation d'engagements d'exercices antérieurs (82 600 dollars)].
