

**Assemblée générale**

Distr. générale
2 décembre 2020
Français
Original : anglais

Soixante-quinzième session
Point 154 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 2019 au 30 juin 2020

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 aux missions	8
D. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional	9
E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	10
F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	11
III. Exécution du budget	49
A. Ressources financières	49
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources	50
C. Évolution des dépenses mensuelles	50
D. Autres produits et ajustements	51
IV. Analyse des écarts	51
V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	53
VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 74/281	54



Résumé

La corrélation entre les dépenses de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 et l'objectif du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) est mise en évidence dans le tableau axé sur les résultats portant sur la composante Appui.

Au cours de l'exercice, les dépenses du Centre de services régional se sont élevées à 35,4 millions de dollars, soit un taux d'exécution du budget de 100 % (pour l'exercice 2018/19, les dépenses s'étaient chiffrées à 31,4 millions de dollars et le taux d'exécution avait été de 100 %).

Le dépassement des crédits au titre du personnel civil (0,85 million de dollars) a été compensé par une sous-utilisation des crédits au titre des dépenses opérationnelles (0,85 million de dollars). Les dépenses liées au personnel civil ont été plus élevées que prévu pour le personnel recruté sur le plan national, situation qui tient à l'entrée en vigueur d'un nouveau barème des traitements en septembre 2019, lequel a entraîné une augmentation de 3 % des prestations mensuelles, à l'augmentation des dépenses communes de personnel et au versement rétroactif d'une indemnité de fonctions à des agents des services généraux recrutés sur le plan national du fait de la reclassification intervenue en 2015/16. Ce dépassement a été compensé en partie par des dépenses moins élevées que prévu au titre du personnel recruté sur le plan international, les taux de vacance ayant été plus élevés que ceux envisagés dans le budget. La sous-utilisation des crédits au titre des dépenses opérationnelles est principalement liée aux infrastructures et installations, à l'informatique et aux communications, et aux voyages officiels.

Exécution du budget : ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020.)

Catégorie	Montant alloué	Dépenses	Écart	
			Montant	Pourcentage
Militaires et personnel de police	–	–	–	–
Personnel civil	27 818,3	28 664,0	(845,7)	(3,0)
Dépenses opérationnelles	7 568,6	6 711,9	856,7	11,3
Montant brut	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0
Recettes provenant des contributions du personnel	3 217,4	3 234,5	(17,1)	(0,5)
Montant net	32 169,5	32 141,4	28,1	0,1
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0

Exécution du budget : ressources humaines

<i>Catégorie</i>	<i>Effectif approuvé^a</i>	<i>Effectif réel (moyenne)</i>	<i>Taux de vacance (pourcentage)^b</i>
Personnel recruté sur le plan international	131	108	17,6
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs	29	26	10,3
Agents des services généraux	238	212	10,9
Volontaires des Nations Unies	6	4	33,3

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé.

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

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

I. Introduction

1. Présenté dans le rapport du Secrétaire général en date du 25 février 2019 (A/73/764), le projet de budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 s'élevait à 35 708 300 dollars (montant net : 32 490 900 dollars). Les crédits demandés devaient couvrir les dépenses afférentes au déploiement de 131 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 267 fonctionnaires recrutés sur le plan national (dont 29 administrateurs) et 6 Volontaires des Nations Unies.
2. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé que l'Assemblée générale ouvre des crédits d'un montant brut de 35 686 900 dollars aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 (A/73/755/Add.14, par. 30).
3. Par sa résolution 73/309 et sa décision 73/555, l'Assemblée générale a ouvert des crédits d'un montant brut de 35 386 900 dollars (montant net : 32 169 500 dollars) aux fins du fonctionnement du Centre de services régional pour l'exercice 2019/20. Dans la même résolution, elle a décidé qu'un montant de 33 044 400 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en activité pour l'exercice 2019/20 et qu'un montant de 1 424 400 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme de 2020 qu'elle a approuvés dans ses résolutions 74/264 A à C.

II. Exécution du mandat

A. Considérations générales

4. Établi en juillet 2010 en application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale, le Centre de services régional d'Entebbe fournit des services partagés aux missions opérant dans la région, dans le cadre de la stratégie globale d'appui aux missions.
5. Dans sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre.
6. Au moment de la création du Centre, la stratégie et l'objectif retenus consistaient à tirer parti des synergies et des économies d'échelle afin d'apporter un appui efficace et efficient et de réduire ou d'éliminer les doubles emplois et les goulets d'étranglement dans les services logistiques, administratifs et financiers fournis aux missions de sorte qu'elles puissent s'acquitter de leurs mandats efficacement. Les activités de traitement administratif afférentes aux ressources humaines, aux services financiers, aux transports et au mouvement du personnel et du fret ainsi qu'à l'informatique et aux communications ont été regroupées au Centre. En 2019/20, ces objectifs sont restés inchangés.
7. Au fil des ans, le Centre a obtenu d'importants résultats mesurables pour l'Organisation et a pris de l'ampleur, étoffant progressivement sa clientèle passée de 6 missions en 2010 à 8 missions de maintien de la paix et à 10 missions politiques spéciales en Afrique, auxquelles s'ajoutent le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et, pendant l'exercice 2019/20, l'équipe du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, toutes ces entités bénéficiant d'une gamme complète de services de traitement administratif. En gagnant en

ampleur, le Centre est parvenu à systématiser et à affiner les procédures administratives et à assurer la continuité des opérations en cas d'aggravation des menaces pesant sur la sécurité dans les zones de mission.

8. Au cours de l'exercice 2019/20, le Centre de services régional a continué de fournir des services administratifs communs à ses 20 clients, à savoir les 8 missions de maintien de la paix et missions d'appui, les 10 missions politiques spéciales et les 2 bureaux ci-après :

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

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

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

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

9. On trouvera dans le présent rapport une évaluation des résultats de l'exercice 2019/20, effectuée sur la base des tableaux axés sur les résultats présentés dans le budget. En particulier, y sont mis en regard, d'une part, les indicateurs de succès effectifs – qui mesurent les progrès accomplis pendant l'exercice par rapport aux réalisations escomptées – et les indicateurs de succès prévus, et, d'autre part, les produits exécutés et les produits prévus.

B. Utilisation des crédits

10. Au cours de l'exercice 2019/20, le Centre a continué de fonctionner avec les structures issues de la réorganisation à laquelle il avait été procédé pendant l'exercice 2018/19 et a fourni des services aux missions clientes dans les domaines suivants : ressources humaines, services financiers, voyages, transports, mouvement de personnel et fret et services d'appui concernant l'informatique et les communications. Les services englobaient les services liés à l'intégration des nouveaux membres du personnel et à la cessation de service, le traitement des demandes d'autorisation de voyage et des demandes de remboursement, le traitement des demandes d'indemnité pour frais d'études, le traitement des états de paie, les services de formation et de conférence, la facturation des appels téléphoniques et l'appui opérationnel ainsi que la coordination des mouvements de personnel et du fret qu'il s'agisse des mouvements au niveau régional ou des mouvements exigés par la situation. Le Centre a également fourni des services financiers, concernant notamment les rapprochements bancaires,

le traitement du recouvrement des coûts, l'établissement de rapports de fin d'exercice, la comptabilisation des immobilisations en cours, le traitement des demandes de paiement émanant de tiers, le paiement des fournisseurs et la coordination de l'appui à la liquidation des fonctions résiduelles pour les missions dont le mandat est terminé.

11. Ce modèle opérationnel de services partagés, mieux charpenté et intégrant les meilleures pratiques, devrait produire des effets avantageux et durables à mesure que le Centre se dote de dispositifs qui lui permettent de suivre les résultats avec précision, d'en rendre compte et de mettre davantage l'accent sur le client. Plus précisément, la structure du Centre s'articule autour de quatre sections, à savoir la Section des services aux clients, la Section des avantages et des états de paie, la Section des voyages et des demandes de remboursement et d'indemnité et la Section des services financiers et du contrôle de conformité, des bureaux d'appui rattachés au Bureau du Chef et des bureaux spécialisés du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et du Service régional des technologies.

12. Comme suite à la résolution 69/307 de l'Assemblée générale concernant la modification des liens hiérarchiques, la structure de gouvernance du Centre a été adaptée afin de mettre l'accent sur la gouvernance directe et sur l'exercice d'un contrôle stratégique par les hauts responsables du Département de l'appui opérationnel, la direction du Centre étant chargée de la gestion courante. La nouvelle structure de gouvernance se compose d'un comité directeur, qui est dirigé par la Sous-Secrétaire générale aux opérations d'appui, les directeurs du Département de l'appui opérationnel, le Chef du Centre et le ou la Président(e) du Conseil des clients du Centre, qui représente les entités clientes. Le Comité directeur comprend un petit nombre de membres choisis de manière à être représentatifs et ses travaux portent sur les attributions du Centre en matière de gestion. Il se réunit régulièrement pour évaluer les résultats obtenus, donner des orientations et prendre des décisions sur des questions clés concernant le Centre et les moyens d'aller de l'avant.

13. Le Centre est doté d'un mécanisme de consultation avec les clients. Il s'agit du Conseil des clients, qui est composé des directeurs et chefs de l'appui aux missions des entités clientes et constitue un mécanisme permettant aux clients de donner leur avis, d'examiner les questions opérationnelles, de mettre en commun les meilleures pratiques et de faire remonter des questions au Comité directeur du Centre. Ses attributions sont distinctes de celles du Comité directeur : il s'acquitte des tâches quotidiennes liées aux questions opérationnelles, tandis que le Comité assume les fonctions de contrôle de la gestion.

14. Pendant l'exercice considéré, le Centre a : a) continué d'améliorer la qualité de ses services et de renforcer ainsi ses relations et ses échanges avec les clients ; b) poursuivi la modernisation de ses activités, notamment en schématisant et en systématisant ses procédures d'un bout à l'autre des opérations et en établissant des documents les décrivant, afin de continuer de mieux servir les missions clientes ; c) poursuivi l'établissement d'une stratégie à long terme plus claire pour son personnel, en mettant davantage l'accent sur le renforcement des capacités ; d) revu son plan de continuité des opérations, en mettant l'accent sur l'évaluation des risques et la planification en cas de crise ; e) mis en œuvre un dispositif de modulation des ressources, qui l'aide à déterminer ses besoins en personnel en fonction de l'évolution des effectifs des entités clientes ; f) épaulé la stratégie Informatique et communications de l'Organisation en explorant les moyens d'optimiser les opérations essentielles menées dans ces domaines par les missions, en offrant des solutions qui améliorent le fonctionnement des missions et en assurant, par l'intermédiaire de l'École des transmissions militaires des Nations Unies, des services ayant un effet multiplicateur sur les forces ; g) facilité la mise en œuvre de la stratégie et du plan détaillé de gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui aux

missions. Ces activités ont été facilitées par la mise en place d'un dispositif de gestion de la demande et de la planification des acquisitions, le renforcement du Groupe de la gestion du matériel dans des domaines comme les inventaires, la vérification physique des stocks, la mise au rebut ou la cession de stocks et les activités d'entreposage connexes, l'appui aux activités de gestion des résultats de la chaîne d'approvisionnement mondiale dans le cadre du suivi des livraisons et des activités connexes qui aident à évaluer la chaîne d'approvisionnement par rapport aux paramètres qui ont été définis, et la participation aux essais consacrés au module Umoja de gestion des transports avant sa mise en service.

15. Comme suite aux recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#) et [A/73/755/Add.14](#)) que l'Assemblée générale a fait siennes dans ses résolutions [71/293](#), [72/286](#) et [73/309](#), et compte tenu des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, le Centre a mis au point un nouveau dispositif de modulation de ressources au cours de l'exercice 2019/20, qui porte sur les composantes des gammes de services chargées des services de traitement administratif de base et des services directs. La formule de calcul des effectifs a prévu part d'une base zéro et reste modulable. Le dispositif est activé chaque année, en plus de l'examen interne des effectifs, pour déterminer les effectifs dont le Centre doit être doté et transférer le personnel d'une composante à une autre pour faire face aux activités saisonnières. Les membres du personnel des sections dont les activités ont été réduites du fait de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) ont été formés de sorte qu'ils puissent prêter main-forte aux services dont les activités ont augmenté.

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

a) le Centre a contribué à améliorer la prestation de services centralisée en fournissant avec efficacité des services de traitement administratifs standardisés et de qualité à toutes ses missions clientes depuis Entebbe ;

b) par l'intermédiaire du Service régional des technologies, il a conçu et mis à la disposition des missions clientes opérant en Afrique des services informatiques et des services de communication novateurs, encouragé l'adoption de pratiques optimales et veillé à ce que les normes, les politiques et les activités concernant les services fournis à ces missions soient conçues et mises en œuvre uniformément, conformément à la stratégie Informatique et communications de l'Organisation ;

c) il a conçu et mis en service un système de gestion des documents en ligne qui prend en charge les signatures électroniques. Ce système a facilité le passage au télétravail pendant la pandémie ;

d) dans le prolongement du projet de gestion des documents en ligne, il a conçu et mis en service un système de gestion des dossiers en ligne, permettant ainsi à toutes ses missions clientes d'accéder en ligne aux dossiers, actifs ou inactifs.

Répercussions de la pandémie de maladie à coronavirus

17. Un certain nombre d'activités ont été entravées par la pandémie de COVID-19 pendant l'exercice, notamment : a) l'entrée en service du dispositif de prestation de services dans les missions ; b) les activités de planification de la liquidation de missions ; c) la gestion des voyages et des activités de formation, du fait des restrictions imposées aux voyageurs dans le monde entier ; d) la vérification physique des stocks dans le cadre des activités de clôture financière.

18. Le Centre s'est attaché à atténuer les effets de la pandémie sur ses activités autant que possible en donnant la priorité aux investissements dans les infrastructures informatiques et les infrastructures de communication, notamment en privilégiant les communications sans fil point à multipoint et les paquets de données Internet pour faciliter le télétravail.

19. Les activités touchées par la pandémie de COVID-19 au cours du quatrième trimestre de l'exercice (à savoir avril à juin 2020) sont les suivantes :

a) l'intégration des nouveaux membres du personnel et le traitement des primes de réinstallation et des indemnités d'installation à verser au personnel recruté sur le plan international ont été réduits en raison des effets de la pandémie sur les recrutements, principalement à cause des restrictions en matière de voyage ;

b) les opérations administratives concernant les agents en tenue hors contingents et unités de police constituées ont été réduites notablement du fait des effets de la COVID-19 sur les recrutements et de la suspension du déploiement du personnel en tenue ;

c) les voyages ont été réduits, en particulier ceux tenant à la cessation de service, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre de demandes de remboursement de frais de voyage et le nombre de demandes de versement tenant aux congés du personnel.

20. La pandémie a contraint le personnel du Centre à télétravailler, ce qui a entraîné une augmentation des dépenses de connectivité, le personnel ayant besoin d'Internet pour continuer d'apporter son concours aux clients.

21. Les bureaux ayant été fermés pendant plus de trois mois, seule une partie du budget de fonctionnement a été employée. Une partie des sommes prévues pour financer les services collectifs de distribution, les services d'entretien et les voyages des consultants n'a pas été utilisée ; il a été procédé au versement rétroactif de sommes dues de longue date à 113 agents des services généraux recrutés sur le plan national et à 39 agents du Service mobile au titre de l'indemnité de fonctions (0,7 million de dollars) ; la part des dépenses communes à la charge du Centre au titre de l'accord le liant à la MONUSCO au niveau opérationnel depuis l'exercice 2018/19 (0,35 million de dollars) a été partiellement remboursée ; le Centre a contribué au coût global du dispositif d'évacuation sanitaire lié à la COVID-19 (0,3 million de dollars).

22. Si l'on fait abstraction de la pandémie, la mise en œuvre des activités considérées comme prioritaires a pâti de la décision consistant à ne pas proposer d'engagements de durée déterminée aux agents des services généraux tant que l'Assemblée générale ne se serait pas prononcée sur le dispositif de prestation de services centralisée ; le Centre a opté pour des engagements temporaires et a donc eu du mal à recruter et à fidéliser le personnel, ce qui a eu une incidence sur le taux d'occupation des postes.

C. Activités d'appui aux missions

23. Pendant l'exercice considéré, le Centre a continué d'épauler plus de 70 % des missions des Nations Unies opérant en Afrique et de fournir des services à plus de 17 500 personnes, qu'il s'agisse des membres du personnel recrutés sur les plans international et national ou des membres du personnel en tenue. Il est notamment intervenu auprès du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, établi en République démocratique du Congo, et a mené ses activités dans

les limites des ressources existantes, compte tenu de la nature provisoire du mandat du Coordonnateur, mais aussi parce que cela permettait de maximiser l'efficacité.

24. Le Centre gère également un centre de formation de pointe doté d'un effectif complet pour le compte des missions opérant en Afrique, le Centre régional de formation et de conférences, qui accueille sessions de formation, séminaires, ateliers et conférences. Pendant l'exercice 2019/20, 3 019 participants ont assisté aux activités qui y ont été organisées.

25. Conformément à son plan stratégique et à la stratégie de l'Organisation relative à la sécurité informatique et à la conformité, et compte tenu de la généralisation du télétravail du fait de la pandémie, le Service régional des technologies a donné la priorité aux services de sécurité opérationnelle et renforcé l'action de sensibilisation à la sécurité menée en direction des utilisateurs finaux de sorte que l'on continue d'utiliser le plan d'action en 10 points relatif à la protection des données et des ressources informatiques de l'Organisation et que l'on mette l'accent sur les plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre. Il s'est tenu en liaison avec les missions clientes pour superviser les aspects liés aux mesures de cybersécurité, à la gouvernance, aux risques et à la conformité.

26. Au cours de l'exercice considéré, le Centre a mené à terme la mise en œuvre de la classification remontant à l'exercice 2015/16. En 2015, le Département de l'appui aux missions a procédé à une classification visant à assurer la cohérence et la transparence en ce qui concerne les fonctions et les classes s'attachant aux postes dans toutes les missions. En décembre 2016, le Bureau de la gestion des ressources humaines a approuvé, à titre exceptionnel, une mesure ayant pour objet de promouvoir les agents locaux qui bénéficiaient d'engagements autres que des engagements temporaires et qui occupaient de manière continue des postes ayant fait l'objet d'un reclassement dans les missions de maintien de la paix, le Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie, le Centre de services mondial et le Centre de services régional, sous réserve que les intéressés satisfassent à certains critères. En outre, les personnes bénéficiant de cette mesure avaient droit au paiement rétroactif d'une indemnité de fonctions pour une période ne pouvant dépasser un an et couvrant l'exercice allant du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016. Les conditions à remplir étaient les suivantes : a) avoir occupé le poste concerné pendant au moins deux ans au moment du reclassement (1^{er} juillet 2016 dans le cas du Centre de services régional) ; b) avoir donné toute satisfaction au cours des deux dernières périodes d'évaluation. Au moment de la classification, le Centre de services régional n'était pas doté d'un bureau des ressources humaines et n'avait pas pu mettre en œuvre intégralement les résultats de la classification. La mise en œuvre a commencé pendant l'exercice 2017/18, avec le versement à titre rétroactif d'une indemnité de fonctions totalisant 161 545,13 dollars dont ont bénéficié 82 membres du personnel. Comme suite à la mise en place d'un groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes pleinement opérationnel, le Centre a achevé l'analyse de tous les dossiers au cours de l'exercice 2019/20. Il a financé dans les limites des ressources existantes le coût du reclassement intervenu pendant l'exercice 2015/16 et versé 495 984,04 dollars à 113 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 182 100,26 dollars à 39 agents du Service mobile. Le montant total des indemnités de fonctions versées rétroactivement au cours de l'exercice 2019/20 s'est élevé à 678 084,30 dollars.

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

27. Pendant l'exercice considéré, le Centre de services régional a bénéficié du concours de la Section de l'appui centralisé aux achats pour toutes ses activités d'achat. En tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe, il a également continué

d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO. La Mission lui a fourni des services d'appui, notamment en ce qui concerne les services collectifs de distribution, l'entretien et la sécurité. Le Centre a bénéficié des services du personnel de la MONUSCO affecté à la Base d'appui d'Entebbe pour ce qui est de la coordination de la chaîne d'approvisionnement, de la logistique, des transports et de la réception et de l'inspection des biens. Il a déterminé que le Bureau d'appui commun de Koweït était en mesure de le remplacer si besoin était et d'assurer ainsi la continuité des opérations.

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

28. Au cours de l'exercice considéré, le Centre a participé activement, en coordination avec le Responsable des lieux de la MONUSCO, aux travaux d'un comité de gestion des risques concernant la sécurité du travail composé de toutes les parties prenantes de la Base d'appui d'Entebbe. Il était également représenté aux réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, aux côtés de représentants du Service de la lutte antimines, du Bureau des services de contrôle interne (BSCI), du Département de la sûreté et de la sécurité, de la Section de l'appui centralisé aux achats et de la MONUSCO, pour examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui.

29. Au cours de l'exercice, le Centre a participé, en collaboration avec la MONUSCO, aux travaux du comité chargé des questions de qualité de vie de la Base d'appui et d'un groupe chargé du bien-être du personnel comprenant des représentants du programme L'ONU avec nous, du dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe, du Département de la sûreté et de la sécurité et du Groupe de la communication des Nations Unies ainsi que des représentants d'autres programmes, pour promouvoir la santé et le bien-être du personnel. Le Chef du Centre a été choisi pour exercer les fonctions de coordonnateur de secteur (sécurité) pour la région d'Entebbe et a collaboré étroitement avec le bureau de la Coordinatrice résidente et Agente habilitée sur toute question complexe de sécurité concernant le personnel du Centre. La Coordinatrice résidente et Agente habilitée est chargée de la sécurité des membres du personnel des Nations Unies et des personnes à leur charge ainsi que des locaux et du matériel des Nations Unies dans tout le pays.

30. Conformément aux directives du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a été temporairement chargé de prêter main-forte à la Section du contrôle des mouvements au sein du Bureau pendant la pandémie. Plus précisément, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a : a) soutenu la planification, la coordination et l'exécution des mouvements de troupes en revoyant les plans d'organisation des vols, en fournissant des informations actualisées sur le nombre de passagers et en gérant les demandes concernant le transport de passagers et de fret, organisant pour ce faire 24 vols et 9 212 mouvements de passagers à l'appui de la MONUSCO ; b) aidé la Section du contrôle des mouvements à donner suite aux demandes de modification des mouvements de passagers tenant à la pandémie, du fait des mises en quarantaine, qui ont nécessité la mise en place de locaux spécialisés dans les missions, et d'une flambée de COVID-19 parmi les membres d'un contingent ; c) fait procéder au transport de matériel (quatre articles) appartenant aux contingents et à l'ONU (deux articles), en collaboration avec l'équipe chargée du fret à la Section du contrôle des mouvements, à l'appui de la MINUSS, de la MONUSCO, du Bureau de la coordination des affaires humanitaires et du Programme des Nations Unies pour le développement ; d) soutenu le rapprochement des informations concernant les

mouvements du Groupe d'intervention navale et assuré le suivi des paiements ; e) coordonné le transport des dépouilles mortelles ; f) achevé quatre évaluations techniques et différentes tâches administratives liées à des évaluations opérationnelles et techniques ; g) rédigé deux cahiers des charges concernant le transport de matériel appartenant aux contingents et à l'ONU.

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

31. Le Bureau du Chef du Centre et les bureaux d'appui, par l'intermédiaire de la Chef adjointe, ont défini l'orientation générale des activités du Centre et dirigé ses opérations. Le Bureau s'occupe de toutes les activités administratives, autres que les activités de traitement, comme la planification stratégique et l'établissement du budget, la gestion des relations avec les missions clientes et le Comité directeur du Centre, le suivi des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs de résultats, la gestion prévisionnelle des effectifs et la gestion du personnel, la réorganisation et le perfectionnement des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services, l'appui à la mise en service des différents modules d'Umoja, la gestion des dossiers et des archives, le suivi du plan de continuité des opérations du Centre, le contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel, la coordination et l'exécution de différents aspects de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions de l'équipe dirigeante du Département de l'appui opérationnel.

Réalisation escomptée 1.1 : Fourniture au Centre de services régional, dans les meilleurs délais, de services d'appui efficaces, rationnels et responsables

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

17,6 %. Le taux de vacance visé n'a pas été atteint pendant l'exercice considéré, principalement en raison du départ de membres du personnel recrutés sur le plan international (10 départs pour diverses raisons) et de la pandémie de COVID-19 sur les activités de recrutement

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

33 %. 8 femmes, représentant 6 % de l'ensemble de l'effectif civil autorisé dont les postes sont soumis à recrutement international, ont quitté le Centre au cours de l'exercice

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

82 jours. La pandémie de COVID-19 a empêché le Centre de pourvoir certains postes vacants

1.1.4 Nombre moyen de jours nécessaires à la sélection des candidats recrutés par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la date limite de dépôt des candidatures à la sélection des candidats, pour tous les postes soumis à recrutement international de classe P-3 à D-1 et

Objectif atteint. Le nombre moyen de jours entre la date limite de dépôt des candidatures et la sélection des candidats a été de 82 jours pour les postes soumis à recrutement international

FS-3 à FS-7 (2017/18 : 197 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures ; 2018/19 : ≤ 90 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures; 2019/2019 : ≤ 90 jours ouvrables à partir de la date limite de dépôt des candidatures)

1.1.5 Note globale dans le tableau de bord environnemental de l'Administration (2017/18 : 63; 2018/19 : 100; 2019/20 : 100)

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

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

En coordination avec la MONUSCO, le Centre a créé un comité de gestion des risques concernant la sécurité du travail, composé de toutes les parties prenantes de la Base (services médicaux, services techniques, Responsable des lieux, coordonnateurs des questions liées à la sécurité du travail et de la gestion des risques et chefs des autres entités locataires de la Base), pour assumer ces fonctions pendant l'exercice

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

Objectif atteint. 99,5 % des 4 524 incidents qui ont été signalés ont été réglés dans les 24 heures

1.1.8 Note globale concernant l'indice de performance de l'Administration en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clés de résultats (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : ≥ 1 800 ; 2019/20 : ≥ 1 800)

Le Département de l'appui opérationnel a obtenu une note globale de 1 612 pour l'exercice

Ce résultat s'explique principalement par le fait que les stocks trop anciens doivent être sortis des comptes. Ce point fait partie des domaines dont s'occupent les services de gestion du matériel nouvellement créés au Centre et les résultats se sont améliorés depuis le début de 2020 ; en particulier, ces services ont commencé à sortir des comptes des stocks trop anciens. Cette opération a cependant pâti des mesures de confinement prises par la Base d'appui d'Entebbe en raison de la pandémie de COVID-19

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

Objectif atteint. 99 % des demandes ont reçu une réponse dans les 24 heures

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

Le Groupe de la gestion des archives et des dossiers a traité 14 371 dossiers

Ce résultat tient au fait que le Centre s'attache à numériser les dossiers papier, ce qui a également permis d'en cataloguer, d'en indexer et d'en classer un plus grand nombre

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Amélioration des services		
Exécution du plan d'action environnemental de la mission, conformément à la stratégie environnementale de l'Administration	Oui	Afin d'assurer le respect global du principe de responsabilité concernant l'empreinte écologique de la Base d'appui d'Entebbe, à partir de l'exercice 2018/19, toutes les données concernant la Base, y compris celles relatives au Centre, sont présentées comme s'il s'agissait d'un seul et même site dans le plan d'action environnemental de la MONUSCO et prises en compte dans la note globale attribuée à la Mission dans le tableau de bord environnemental. Les mesures visant à atténuer les risques et à réduire l'empreinte écologique de la Base ont été prises en consultation avec le Centre, en tant que principal locataire de la Base, et intégrées au plan d'action de la Mission
Appui à la mise en œuvre de la stratégie et du plan détaillé de gestion de la chaîne d'approvisionnement de l'Administration	Oui	Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a épaulé la mise en œuvre de la stratégie de gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel en menant les activités suivantes : a) mise en service de l'outil de planification de la demande et des acquisitions au Centre, ce qui a facilité la gestion de la demande de biens et services et amélioré la transparence ; b) renforcement du Groupe de la gestion du matériel de sorte qu'il gère mieux les stocks et les entrepôts dans le cadre de la chaîne d'approvisionnement intégrée ; c) facilitation des activités de gestion de la chaîne d'approvisionnement mondiale, y compris le suivi des livraisons et des activités connexes qui aident à évaluer les résultats de la chaîne d'approvisionnement par rapport à une série de paramètres ; d) participation à la phase d'essai consacré au module Umoja de gestion des transports et utilisation de l'outil aux fins de la livraison du matériel
Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 18 missions clientes (8 opérations de maintien de la paix et missions d'appui et 10 missions politiques spéciales)	20	Le Centre a fourni un appui administratif et logistique à 8 opérations de maintien de la paix et 10 missions politiques spéciales, ainsi qu'au Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et à l'équipe du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola
Mise en place d'un système de permanences visant à répondre aux besoins des clients du Centre en	Oui	Un système de permanences a été mis en place à partir du 1 ^{er} janvier 2020 et permet de faire face aux demandes liées aux voyages sur des vols

dehors des heures de travail ainsi que le week-end et pendant les jours fériés à l'ONU

commerciaux. Les fonctionnaires de permanence sont joignables en dehors des heures de bureau, y compris les week-ends et les jours fériés, et fournissent avec efficacité des services dont le caractère est urgent au Centre et aux missions clientes

Audit, contrôle des risques et conformité

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

3 Des 9 recommandations du BSCI ont été appliquées et clôturées

18 Des 24 recommandations du Comité des commissaires aux comptes ont fait l'objet d'un avis relatif à leur clôture

Mise en œuvre du dispositif général de lutte contre la fraude et la corruption conçu sur mesure par le Centre de services régional d'Entebbe, qui suppose notamment l'établissement d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de réduction et de traitement des risques

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

Budget, finances et communication de l'information

Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 35 708 300 dollars

Oui Des services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 35 386 900 dollars ont été fournis dans les conditions prévues par la délégation de pouvoirs

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

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

Mise en œuvre d'un dispositif de modulation des ressources qui aide à déterminer les effectifs dont le Centre a besoin pour l'exercice 2019/20, tenant compte, entre autres, des facteurs ayant trait au volume de travail et axé sur les gains d'efficacité

Oui Les besoins en personnel appelé à fournir des services de traitement administratifs de base et des services directs aux missions pendant l'exercice 2019/20 ont été établis au moyen du dispositif de modulation des ressources, et il a été tenu compte de l'évolution de la charge de travail tenant à la mise sur pied de missions ou à la réduction des effectifs de certaines missions

Services relatifs au personnel civil

Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 404 civils (131 agents recrutés sur le plan international, 267 agents recrutés sur le plan national et 6 Volontaires des Nations Unies), notamment d'un appui en ce qui concerne le traitement des demandes d'indemnités et de remboursement, des prestations et des avantages, le recrutement du

350 Services relatifs aux ressources humaines ont été fournis à 108 membres du personnel recrutés sur le plan international, à 238 membres du personnel recrutés sur le plan national et à 4 Volontaires des Nations Unies, au Centre, comme prévu dans la délégation de pouvoirs

personnel, la gestion des postes, l'établissement du budget et la gestion de la performance

Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 316 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée ailleurs que dans la zone de la mission (bénéficiaires : 77 membres du personnel civil)

Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 83 demandes de voyage dans la zone de la mission et 43 demandes de voyage en dehors de la zone de la mission à des fins autres que la formation et 35 demandes d'autorisation de voyage à des fins de formation

Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 6 000 participants venant de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

2 379 Membres du personnel civil ont participé à des activités de formation organisées dans les locaux du Centre

2 Cours ont été organisés à l'intention du personnel civil ailleurs que dans les locaux du Centre

Le Centre a fait des économies d'échelle et tiré parti des cours proposés en ligne et des cours offerts gratuitement ou à un coût réduit par le Centre régional de formation et de conférences. La faible participation aux cours organisés ailleurs que dans les locaux du Centre s'explique par les restrictions imposées aux voyageurs du fait de la pandémie de COVID-19

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

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

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

Le petit nombre de demandes traitées s'explique par les restrictions imposées aux voyages du fait de la pandémie de COVID-19. Le Centre a également réduit les déplacements organisés à des fins de formation en dehors du lieu d'affectation, facilité les activités de formation au Centre régional de formation et de conférences et offert des cours en ligne

3 019 Le Centre régional de formation et de conférences a accueilli un nombre de participants inférieur de moitié à celui qui était fixé comme objectif. Cette situation s'explique principalement par les restrictions et les mesures de confinement visant à atténuer la propagation de la COVID-19, qui ont conduit à annuler les activités qui avaient été prévues pour la période du 13 mars au 30 juin 2020. Le Centre régional de formation et de conférences connaît généralement un pic d'activité au dernier trimestre de l'exercice budgétaire

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

Services d'entretien et de réparation portant sur 1 installation dans des locaux mis à la disposition du Centre de services régional par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe

Oui Le Centre a bénéficié de services d'entretien et de réparation pour 1 installation dans les locaux mis à sa disposition par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe

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

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

Gestion du carburant

Gestion par la MONUSCO à la Base d'appui d'Entebbe de l'approvisionnement et du stockage de 293 400 litres de carburant (33 400 litres pour les transports terrestres et 260 000 litres pour les groupes électrogènes et diverses installations) et de lubrifiant dans les points de distribution et les installations de stockage sur 1 site

146 645 Litres de carburant et de lubrifiant (18 537 litres pour les transports terrestres et 128 108 litres pour les groupes électrogènes et diverses installations) ont été fournis

La moindre consommation par les groupes électrogènes utilisés en appoint s'explique par une alimentation en électricité plus stable à la Base d'appui d'Entebbe comme suite à la modernisation des installations électriques au cours de l'exercice. En outre, les mesures de confinement dues à la pandémie de COVID-19 ont entraîné une réduction des activités faisant intervenir des transports terrestres

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

Fourniture de 473 radios portatives, de 20 radios mobiles pour véhicules et de 18 radios fixes, ainsi que de l'appui y afférent

350 Radios portatives
20 Radios mobiles pour véhicules
7 Radios fixes

Le matériel susmentionné et l'appui y afférent ont été fournis. Le nombre de radios qui ont été fournies a été moins élevé que prévu parce que les membres du personnel ont mis du temps à retirer les 123 radios qui leur avaient été réservées parce que 11 radios fixes arrivées en fin de vie ont été retirées du service

Fourniture de 473 ordinateurs et de 77 imprimantes pour un effectif moyen de 448 utilisateurs civils et en tenue, ainsi que de 162 ordinateurs et de 13 imprimantes destinés aux membres des contingents, et fourniture de services d'appui connexe et de services communs

754 Ordinateurs
60 Imprimantes

Le matériel susmentionné, l'appui y afférent et les services communs ont été fournis aux utilisateurs finaux. Le nombre d'ordinateurs a été plus élevé que prévu, situation qui s'explique par le soutien supplémentaire apporté au Centre régional de formation et de conférences, au personnel contractuel des services informatiques et des services de communication, au café Internet, au tableau de bord servant aux arrivées et aux départs et à divers services communs.

Le nombre d'imprimantes a été moins élevé que prévu du fait de l'adoption de techniques rendant possible le recours aux signatures électroniques, dans le cadre des initiatives visant à réduire l'empreinte écologique

Services médicaux

Fourniture du coût des produits et services médicaux, y compris des moyens d'évacuation, à l'appui du dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe (MONUSCO)

Oui Des services et des produits médicaux, y compris des moyens d'évacuation, ont été mis à la disposition du personnel avec le concours du dispensaire de la Base d'appui d'Entebbe

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

32. Faisant fond sur les enseignements tirés des années précédentes, la Section des avantages et des états de paie a accompli des progrès durant l'exercice 2019/20 en stabilisant les fonctions relatives aux finances et aux ressources humaines pour lesquelles le Centre fournit son appui. Les retours réguliers d'informations reçus des clients et l'amélioration progressive des indicateurs clés de performance en ont donné des preuves, notamment pour ce qui est des arrivées, des départs et de l'administration des avantages et prestations. Conformément à son mandat qui consiste à fournir un appui en continu aux missions durant les phases les plus difficiles de leur mise en route et de leur retrait progressif, le Centre a joué un rôle majeur dans le démarrage des activités du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et dans le retrait en cours de la MINUAD. De la même façon, il a aidé au départ d'un grand nombre de membres du personnel de la MONUSCO, durant le premier trimestre de la période considérée (2019/20). La pandémie de COVID-19 a lourdement pesé sur les fonctions propres à la Section, notamment en raison des restrictions mises aux déplacements dans le monde entier pour arrêter la propagation du virus. Les conséquences ont ainsi été majeures pour le personnel recruté sur le plan international et pour le roulement du personnel en tenue.

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

94 % des formalités d'arrivée ont été accomplies dans un délai de 90 jours et 97 % dans un délai de 120 jours

L'écart s'explique par les restrictions aux déplacements durant le dernier trimestre de la période considérée (avril à juin 2020) et des retards dans la délivrance des visas (notamment pour la MINUAD, la MINUSS et la FISNUA)

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

Objectif atteint. 99 % des dossiers relatifs aux indemnités d'installation ont été traités et approuvés dans les 5 jours

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

Objectif atteint. 100 % des dossiers relatifs aux primes de réinstallation ont été traités et approuvés dans les 5 jours

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

47 % des dossiers de cessation de service ont été traités dans les 30 jours

L'écart s'explique par le fait que les cessations de service ont été annoncées tardivement et par le retard avec lequel les missions ont accompli les formalités correspondantes et soumis les documents requis à la gamme de services Administration des arrivées et des départs du Centre

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Accomplissement des formalités d'arrivée pour 1 086 fonctionnaires internationaux (132 pour la MINUSCA, 146 pour la MONUSCO, 32 pour la MINUAD, 35 pour la FISNUA, 299 pour la MINUSS, 68 pour le BANUS, 198 pour la MINUSMA, 11 pour la MINURSO, 64 pour la MANUSOM, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 6 pour le BRENUAC, 8 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 13 pour le BINUGBIS, 41 pour la MANUL, 8 pour l'UNOWAS et 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	744	Dossiers d'arrivée ont été traités (98 pour la MINUSCA, 111 pour la MONUSCO, 69 pour la MINUAD, 15 pour la FISNUA, 90 pour la MINUSS, 38 pour le BANUS, 136 pour la MINUSMA, 8 pour la MINURSO, 38 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 6 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 8 pour le BINUGBIS, 33 pour la MANUL, 9 pour l'UNOWAS et 57 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola) L'écart, qui s'explique par les restrictions aux déplacements dues à la pandémie de COVID-19, est compensé en partie par le traitement d'arrivées supplémentaires pour le compte d'un nouveau client du Centre, le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola
Traitement de 1 874 primes d'affectation (245 pour la MINUSCA, 319 pour la MONUSCO, 36 pour la MINUAD, 56 pour la FISNUA, 414 pour la MINUSS, 166 pour le BANUS, 306 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 89 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 22 pour le BRENUAC, 36 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 35 pour le BINUGBIS, 66 pour la MANUL, 28 pour l'UNOWAS et 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	1 592	Primes d'affectation ont été traitées (158 pour la MINUSCA, 368 pour la MONUSCO, 206 pour la MINUAD, 37 pour la FISNUA, 116 pour la MINUSS, 132 pour le BANUS, 268 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 79 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 11 pour le BRENUAC, 17 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 17 pour le BINUGBIS, 104 pour la MANUL, 11 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 31 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

Traitement de 2 102 indemnités d'installation (214 pour la MINUSCA, 430 pour la MONUSCO, 34 pour la MINUAD, 61 pour la FISNUA, 357 pour la MINUSS, 198 pour le BANUS, 431 pour la MINUSMA, 31 pour la MINURSO, 119 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 22 pour le BRENUAC, 32 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 37 pour le BINUGBIS, 80 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWAS et 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Traitement de 942 dossiers de cessation de service (70 pour la MINUSCA, 161 pour la MONUSCO, 410 pour la MINUAD, 12 pour la FISNUA, 101 pour la MINUSS, 21 pour le BANUS, 83 pour la MINUSMA, 6 pour la MINURSO, 25 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 4 pour le BRENUAC, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 7 pour le BINUGBIS, 22 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

L'écart, qui s'explique par les restrictions aux déplacements dues à la pandémie de COVID-19, est compensé en partie par le traitement de primes d'affectation supplémentaires pour le compte d'un nouveau client du Centre, le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola

997 Indemnités d'installation ont été traitées (135 pour la MINUSCA, 199 pour la MONUSCO, 97 pour la MINUAD, 25 pour la FISNUA, 107 pour la MINUSS, 56 pour le BANUS, 127 pour la MINUSMA, 8 pour la MINURSO, 44 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 12 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 22 pour le BINUGBIS, 88 pour la MANUL, 21 pour l'UNOWAS et 32 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique par la réception d'un nombre plus faible de dossiers concernant des arrivées émanant des entités clientes du fait des restrictions aux déplacements dues à la pandémie de COVID-19

443 Dossiers de cessation de service ont été traités [52 pour la MINUSCA, 127 pour la MONUSCO, 63 pour la MINUAD, 7 pour la FISNUA, 53 pour la MINUSS, 14 pour le BANUS, 54 pour la MINUSMA, 3 pour la MINURSO, 12 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 7 pour le BINUGBIS, 24 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 9 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et 1 pour la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL)]

L'écart s'explique par le fait que le retrait progressif et la clôture de la MINUAD ont été reportés, ainsi que par la décision de plusieurs missions clientes de différer des départs en raison des restrictions aux déplacements dues à la pandémie de COVID-19

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
<p>3.1.1 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2017/18 : 95 % ; 2018/19 : 99 % ; 2019/20 : 99 %)</p>	<p>94 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie</p> <p>En ce qui concerne les prorogations de contrat, les indicateurs clés de performance ont pâti du retard avec lequel les missions clientes ont adressé leurs recommandations, retard dû en partie à des raisons liées à l'approbation du budget ou au traitement rétroactif de notifications administratives résultant de modifications apportées aux contrats ou de problèmes associés aux postes</p>
<p>3.1.2 Règlement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2017/18 : 73 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)</p>	<p>74 % des prestations dues au personnel ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables. Les résultats de l'examen des demandes d'indemnités pour charges de famille ont été publiés en même temps pour 2018 et 2019 vers la fin d'avril 2020, soit plus tard que prévu. Cette charge de travail supplémentaire explique l'obtention de résultats inférieurs à ceux qui étaient prévus</p> <p>L'écart tient à une forte augmentation saisonnière des prorogations de contrat, des voyages autorisés au titre des avantages du personnel et des déclarations annuelles</p>
<p>3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de détente, congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2017/18 : 82 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)</p>	<p>55 % des demandes de congé de détente, de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de paternité et de congé de maternité ont été traitées dans un délai de 7 jours</p> <p>Le traitement des demandes de congé de détente est conditionné par le dépôt des demandes d'autorisation de voyage ; or, un grand nombre de membres du personnel des missions dans lesquelles le transport est assuré par l'ONU ne présentent pas leur demande en temps voulu. Le Centre a proposé d'améliorer les processus institutionnels par l'automatisation du renouvellement des prorogations de contrat et du traitement des demandes de congé de détente ; la mise en œuvre de ces modalités devrait aboutir à un pourcentage plus élevé de demandes traitées</p>

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) :</i> <i>oui/non</i> <i>ou nombre</i> <i>Observations</i>
<p>Prorogation de 4 103 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (572 pour la MINUSCA, 777 pour la MONUSCO, 204 pour la MINUAD, 122 pour la FISNUA, 859 pour la MINUSS, 223 pour le BANUS, 814 pour la MINUSMA, 45 pour la MINURSO, 159 pour la MANUSOM, 17 pour le Bureau de l'Envoyé</p>	<p>4 036 Contrats de membres du personnel recruté sur le plan international ont été prorogés (680 pour la MINUSCA, 701 pour la MONUSCO, 597 pour la MINUAD, 99 pour la FISNUA, 559 pour la MINUSS, 179 pour le BANUS, 784 pour la MINUSMA, 52 pour la MINURSO, 115 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé</p>

spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 27 pour le BRENUAC, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 52 pour le BINUGBIS, 167 pour la MANUL, 32 pour l'UNOWAS et 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Traitement de 6 955 prestations dues au personnel recruté sur le plan international (655 pour la MINUSCA, 1 070 pour la MONUSCO, 316 pour la MINUAD, 145 pour la FISNUA, 2 368 pour la MINUSS, 336 pour le BANUS, 1 441 pour la MINUSMA, 28 pour la MINURSO, 133 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 18 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 36 pour le BRENUAC, 19 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 76 pour le BINUGBIS, 245 pour la MANUL, 48 pour l'UNOWAS et 13 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 18 pour le BRENUAC, 22 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 39 pour le BINUGBIS, 95 pour la MANUL, 9 pour l'UNOWAS, 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique et 53 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

Le faible écart s'explique par le report de quelques décisions de prorogation de contrats au début de juillet 2020, certaines missions ayant demandé que les prorogations d'engagements de durée déterminée soient traitées une fois le budget de l'exercice 2020/21 approuvé

5 397 Prestations dues au personnel recruté sur le plan international ont été traitées (858 pour la MINUSCA, 873 pour la MONUSCO, 519 pour la MINUAD, 235 pour la FISNUA, 1 275 pour la MINUSS, 171 pour le BANUS, 901 pour la MINUSMA, 42 pour la MINURSO, 46 pour la MANUSOM, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 27 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 20 pour le BRENUAC, 73 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 71 pour le BINUGBIS, 188 pour la MANUL, 42 pour l'UNOWAS, 8 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 43 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

Il était prévu que le traitement des demandes d'indemnités pour charges de famille concernant l'année soit achevé au début de l'exercice considéré. Le début du processus d'examen à la fin d'avril 2020 a coïncidé avec d'autres tâches saisonnières telles que les prorogations de contrat, de sorte que les déclarations annuelles présentées au titre des charges de famille n'ont pas pu être traitées avant la fin de la période considérée

Traitement de 2 579 demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international (308 pour la MINUSCA, 299 pour la MONUSCO, 357 pour la MINUAD, 106 pour la FISNUA, 575 pour la MINUSS, 182 pour le BANUS, 457 pour la MINUSMA, 17 pour la MINURSO, 92 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 2 pour le BRENUAC, 2 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 33 pour le BINUGBIS, 108 pour la MANUL, 21 pour l'UNOWAS et 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Traitement de 20 215 demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international (3 224 pour la MINUSCA, 2 140 pour la MONUSCO, 1 183 pour la MINUAD, 740 pour la FISNUA, 4 592 pour la MINUSS, 1 688 pour le BANUS, 3 033 pour la MINUSMA, 301 pour la MINURSO, 1 877 pour la MANUSOM, 1 294 pour la MANUL et 143 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)

2 384 Demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (311 pour la MINUSCA, 283 pour la MONUSCO, 384 pour la MINUAD, 101 pour la FISNUA, 499 pour la MINUSS, 168 pour le BANUS, 348 pour la MINUSMA, 36 pour la MINURSO, 81 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 19 pour le BRENUAC, 11 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 23 pour le BINUGBIS, 101 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 5 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 2 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

La faible réduction du volume des demandes s'explique par les restrictions aux déplacements durant le dernier trimestre de l'exercice considéré

11 321 Demandes de congé de détente émanant du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (1 928 pour la MINUSCA, 606 pour la MONUSCO, 1 608 pour la MINUAD, 444 pour la FISNUA, 2 532 pour la MINUSS, 1 007 pour le BANUS, 2 160 pour la MINUSMA, 74 pour la MINURSO, 549 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 30 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 55 pour le BINUGBIS, 313 pour la MANUL et 7 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique par les restrictions aux déplacements dues à la COVID-19 durant le dernier trimestre, ce qui a contribué à la forte baisse du nombre des demandes de congé de détente durant l'exercice

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

98 % des prorogations de contrat concernant le personnel recruté sur le plan national ont été traitées avant la période réservée au traitement des états de paie

L'écart s'explique par des retards dans la communication par les missions des recommandations relatives aux prorogations de contrat, en particulier durant le pic saisonnier de l'activité du Centre (avril à juin 2020)

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

Objectif atteint. 100 % des prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables

4.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours (2017/18 : 99 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

95 % des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) ont été traitées dans un délai de 7 jours

L'écart tient essentiellement à la communication de demandes incomplètes ou erronées, dont le traitement a par conséquent demandé plus de temps

4.1.4 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

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

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

57 % des paiements finals ont été traités dans un délai de 21 jours à compter du dernier jour de travail du membre du personnel, à la fin de l'engagement

L'écart s'explique par l'annonce tardive des départs et par des retards dans l'accomplissement des formalités liées à la cessation de service par les membres du personnel, qui se sont répercutés sur la communication des documents requis au Centre

Produits prévus

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

Observations

Prorogation de 6 942 contrats de membres du personnel recruté sur le plan national (512 pour la MINUSCA, 2 206 pour la MONUSCO, 514 pour la MINUAD, 55 pour la FISNUA, 1 764 pour la MINUSS, 264 pour le BANUS, 1 162 pour la MINUSMA, 163 pour la MINURSO, 96 pour la MANUSOM, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du

8 883 Contrats de membres du personnel recruté sur le plan national ont été prorogés (795 pour la MINUSCA, 3 068 pour la MONUSCO, 1 957 pour la MINUAD, 121 pour la FISNUA, 1 411 pour la MINUSS, 167 pour le BANUS, 847 pour la MINUSMA, 158 pour la MINURSO, 135 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial

Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 14 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 66 pour le BINUGBIS, 77 pour la MANUL, 25 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Traitement de 5 871 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (603 pour la MINUSCA, 812 pour la MONUSCO, 239 pour la MINUAD, 80 pour la FISNUA, 2 034 pour la MINUSS, 368 pour le BANUS, 1 358 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 145 pour la MANUSOM, 6 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 42 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 51 pour le BINUGBIS, 60 pour la MANUL, 20 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Traitement de 1 774 demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) émanant du personnel recruté sur le plan national (114 pour la MINUSCA, 285 pour la MONUSCO, 405 pour la MINUAD, 15 pour la FISNUA, 494 pour la MINUSS, 60 pour le BANUS, 254 pour la MINUSMA, 59 pour la MINURSO, 19 pour la MANUSOM, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi,

du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 15 pour le BRENUAC, 22 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 83 pour le BINUGBIS, 61 pour la MANUL, 10 pour l'UNOWAS, 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 14 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique par le fait que le retrait progressif et la clôture de la MINUAD ont été différés, ce qui a conduit à un nombre plus élevé que prévu de prorogations de contrat au-delà de juin 2020. En outre, les prorogations de courte durée dans l'attente de l'approbation des budgets, en particulier pour la MONUSCO, ont également contribué à l'augmentation du volume global durant la période considérée

8 426 Prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été traitées (864 pour la MINUSCA, 2 090 pour la MONUSCO, 985 pour la MINUAD, 194 pour la FISNUA, 2 182 pour la MINUSS, 175 pour le BANUS, 1 550 pour la MINUSMA, 67 pour la MINURSO, 162 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 8 pour le BRENUAC, 9 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 29 pour le BINUGBIS, 84 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS et 8 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique par le lancement concomitant en avril 2020 des opérations liées aux déclarations annuelles pour 2018 et 2019, d'où un volume effectif élevé durant l'exercice

1 611 Demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) émanant du personnel recruté sur le plan national ont été traitées (195 pour la MINUSCA, 316 pour la MONUSCO, 447 pour la MINUAD, 25 pour la FISNUA, 245 pour la MINUSS, 41 pour le BANUS, 178 pour la MINUSMA, 105 pour la MINURSO, 20 pour la MANUSOM, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi,

1 pour le BRENUAC, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 18 pour le BINUGBIS, 21 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

4 pour le BRENUAC, 3 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 8 pour le BINUGBIS, 7 pour la MANUL, 6 pour l'UNOWAS et 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Le nombre de demandes de congé traitées a été de 9 % inférieur aux prévisions ; cet écart était prévisible au vu des difficultés inhérentes à l'estimation précise du nombre de demandes de congé spécial sans traitement, de congé spécial avec traitement, de congé de maternité et de congé de paternité

Traitement de 80 904 états de paie du personnel recruté sur le plan national (7 320 pour la MINUSCA, 24 540 pour la MONUSCO, 11 640 pour la MINUAD, 1 032 pour la FISNUA, 17 232 pour la MINUSS, 2 268 pour le BANUS, 10 776 pour la MINUSMA, 1 956 pour la MINURSO, 1 524 pour la MANUSOM, 96 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 84 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 48 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 144 pour le BRENUAC, 204 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 792 pour le BINUGBIS, 924 pour la MANUL, 300 pour l'UNOWAS et 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

72 194 États de paie du personnel recruté sur le plan national ont été traités (6 798 pour la MINUSCA, 20 140 pour la MONUSCO, 11 166 pour la MINUAD, 1 056 pour la FISNUA, 16 477 pour la MINUSS, 1 787 pour le BANUS, 9 243 pour la MINUSMA, 1 866 pour la MINURSO, 1 209 pour la MANUSOM, 86 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 85 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 33 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 153 pour le BRENUAC, 239 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 719 pour le BINUGBIS, 717 pour la MANUL, 293 pour l'UNOWAS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 41 pour le Groupe d'experts sur la Somalie et 62 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique par des divergences entre le niveau prévu et le niveau réel des effectifs dans les missions clientes

Traitement de 1 898 paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national (25 pour la MINUSCA, 737 pour la MONUSCO, 1 000 pour la MINUAD, 5 pour la FISNUA, 43 pour la MINUSS, 8 pour le BANUS, 40 pour la MINUSMA, 5 pour la MINURSO, 7 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le BRENUAC, 3 pour le BINUGBIS, 15 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 5 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine)

1 194 Paiements finals dus au personnel recruté sur le plan national ont été traités (23 pour la MINUSCA, 502 pour la MONUSCO, 543 pour la MINUAD, 1 pour la FISNUA, 29 pour la MINUSS, 31 pour le BANUS, 37 pour la MINUSMA, 7 pour la MINURSO, 7 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour le BRENUAC, 9 pour le BINUGBIS et 3 pour la MANUL)

L'écart s'explique par le fait que le retrait progressif de la MINUAD a été reporté et par le nombre plus faible que prévu des départs à la MONUSCO

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

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

*Indicateurs de succès prévus**Indicateurs de succès effectifs*

5.1.1 Traitement des états de paie du personnel avant la date limite mensuelle (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 100 %)

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

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 90 jours suivant la cessation de service (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

65 % des montants retenus au titre de l'indemnité de subsistance (missions) ont été décaissés dans les trois mois (90 jours) qui ont suivi la cessation de service

L'écart s'explique par des notifications tardives concernant des factures ou des engagements de dépense non réglés

5.1.3 Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions des membres du personnel en tenue dans un délai de 2 à 7 jours suivant leur arrivée (2017/18 : 98 %/100 % ; 2018/19 : 98 %/100 % ; 2019/20 : 98 %/100 %)

90 % des formalités d'entrée en fonctions des membres du personnel en tenue ont été accomplies dans les 2 jours et 99 % dans les 7 jours

Le processus d'entrée en fonctions implique de suivre plusieurs formations obligatoires et de se coordonner avec divers groupes et sections. Le délai nécessaire aux formalités d'entrée en fonctions a en outre été rallongé par les restrictions aux déplacements et la quarantaine imposés en raison de la COVID-19

5.1.4 Accomplissement des formalités de cessation d'activité des membres du personnel en tenue dans un délai de 3 à 7 jours (2017/18 : 55 %/93 % ; 2018/19 : 98 %/100 % ; 2019/20 : 98 %/100 %)

90 % des formalités de cessation d'activité des membres du personnel en tenue ont été accomplies dans les 3 jours et 98 % dans les 7 jours

Ces formalités de départ sont gérées par des sections et des groupes en divers sites, ce qui nécessite une étroite coordination. En outre, le délai nécessaire aux formalités de cessation d'activité a été rallongé par les restrictions aux déplacements et la quarantaine imposés en raison de la COVID-19. De mars à juin 2020, il a été mis fin au contrat de certains membres du personnel en tenue qui avaient pris un congé annuel ou un congé de compensation et se sont retrouvés bloqués dans leur pays pour une longue période ; accomplir les formalités de départ en leur absence a nécessité plus de temps

5.1.5 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 2 jours à partir de la réception de tous les documents (2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

Objectif atteint. 98 % des avances sur l'indemnité de subsistance (missions) ont été versées aux membres du personnel en tenue dans les 2 jours suivant la réception de tous les documents requis

5.1.6 Versement des paiements finals au plus tard le dernier jour de la période de service (2017/18 : 98 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 98 %)

61 % des paiements finals ont été versés au plus tard le dernier jour de la période de service

L'écart s'explique par des formalités de cessation d'activité très dépendantes les unes des autres, qui exigent que des opérations distinctes soient accomplies par divers acteurs des missions clientes et par le Centre. Les principaux obstacles rencontrés tiennent au caractère tardif des

5.1.7 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 99 %)	notifications de départ et aux retards dans l'accomplissement des formalités requises et dans la soumission des documents correspondants au Centre	95 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie	L'écart s'explique essentiellement par le retard avec lequel les missions ont communiqué les instructions nécessaires à la prorogation des contrats
--	--	--	---

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Versement de 64 256 traitements aux membres du personnel en tenue (11 856 pour la MINUSCA, 9 665 pour la MONUSCO, 11 220 pour la MINUAD, 3 654 pour la FISNUA, 14 316 pour la MINUSS, 2 472 pour le BANUS/la MANUSOM, 7 821 pour la MINUSMA, 2 964 pour la MINURSO, 180 pour le BINUGBIS, 72 pour la MANUL, 24 pour l'UNOWAS et 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	54 347	<p>Traitements ont été versés aux membres du personnel en tenue (9 710 pour la MINUSCA, 8 458 pour la MONUSCO, 7 800 pour la MINUAD, 3 025 pour la FISNUA, 14 046 pour la MINUSS, 367 pour le BANUS/la MANUSOM, 8 896 pour la MINUSMA, 1 987 pour la MINURSO, 9 pour le BINUGBIS, 29 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS et 8 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)</p> <p>L'écart s'explique par le décalage entre l'effectif réel des troupes et le nombre prévu. Le déploiement effectif du personnel en tenue a en outre été entravé durant le dernier trimestre de l'exercice (avril à juin) par les restrictions aux déplacements dues à la COVID-19. Au quatrième trimestre, soit d'avril à juin 2020, le déploiement a été inférieur de 84 % à la moyenne des trois trimestres précédents et de 88 % au nombre d'arrivées durant la même période de l'année précédente (avril à juin 2019)</p>
Accomplissement des formalités d'entrée en fonctions pour 2 288 membres du personnel en tenue (650 pour la MONUSCO, 395 pour la FISNUA et 1 243 pour la MINUSS)	1 475	<p>Dossiers d'entrée en fonctions de membres du personnel en tenue ont été traités (431 pour la MONUSCO, 150 pour la FISNUA et 894 pour la MINUSS)</p> <p>Les prévisions se sont fondées sur les trois missions (MONUSCO, FISNUA et MINUSS) pour lesquelles les formalités matérielles d'entrée en fonctions sont assurées par le Centre à Entebbe. L'écart s'explique par le décalage entre l'effectif réel des troupes et le nombre prévu. Durant le dernier trimestre de l'exercice (avril à juin), le déploiement effectif du personnel en tenue a en outre été entravé par les restrictions aux déplacements dues à la COVID-19</p>

Accomplissement des formalités de cessation de service pour 877 membres du personnel en tenue de la MONUSCO

Traitement de 14 630 notifications administratives concernant l'arrivée et le départ du personnel en tenue (1 659 pour la MINUSCA, 2 114 pour la MONUSCO, 3 150 pour la MINUAD, 1 447 pour la FISNUA, 4 058 pour la MINUSS, 16 pour le BANUS, 1 335 pour la MINUSMA, 688 pour la MINURSO, 107 pour la MANUSOM, 35 pour le BINUGBIS, 14 pour la MANUL, 5 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Versement de 6 596 avances sur indemnité de subsistance (missions) aux nouveaux membres du personnel en tenue (1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 208 pour la MINURSO, 960 pour la MINUSCA, 1 304 pour la MONUSCO, 1 114 pour la MINUAD, 140 pour la FISNUA, 1 680 pour la MINUSS, 29 pour le BANUS, 924 pour la MINUSMA, 190 pour la MANUSOM, 36 pour le BINUGBIS, 8 pour la MANUL et 2 pour l'UNOWAS)

Prorogation de 6 285 contrats de membres du personnel en tenue (988 pour la MINUSCA, 1 141 pour la MONUSCO, 935 pour la MINUAD, 430 pour la FISNUA, 1 454 pour la MINUSS, 206 pour le BANUS/la MANUSOM, 860 pour la MINUSMA, 247 pour la MINURSO, 15 pour le

460 Dossiers de cessation d'activité de membres du personnel en tenue de la MONUSCO ont été traités

Les prévisions se sont fondées sur la MONUSCO, pour laquelle les formalités matérielles de départ sont assurées par le Centre à Entebbe. La baisse des départs résulte des restrictions aux déplacements dues à la COVID-19

6 031 Notifications administratives concernant l'arrivée et le départ du personnel en tenue ont été traitées (1 226 pour la MINUSCA, 963 pour la MONUSCO, 450 pour la MINUAD, 89 pour la FISNUA, 1 765 pour la MINUSS, 4 pour le BANUS, 1 200 pour la MINUSMA, 299 pour la MINURSO, 28 pour la MANUSOM et 7 pour la MANUL)

L'écart s'explique par le fait que le nombre de déploiements et de relèves des agent(e)s en tenue a été moins élevé que prévu durant l'exercice considérée. Le déploiement effectif du personnel en tenue a en outre été entravé durant le dernier trimestre de l'exercice (avril à juin) par les restrictions aux déplacements dues à la COVID-19

5 074 Avances sur indemnité de subsistance (missions) ont été versées aux nouveaux membres du personnel en tenue (164 pour la MINURSO, 1 162 pour la MINUSCA, 856 pour la MONUSCO, 549 pour la MINUAD, 292 pour la FISNUA, 1 271 pour la MINUSS, 2 pour le BANUS, 754 pour la MINUSMA, 16 pour la MANUSOM, 1 pour le BINUGBIS, 3 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS, 2 pour le BRENUEAC et 1 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine)

L'écart s'explique par le fait que le nombre de déploiements et de relèves des agent(e)s en tenue a été moins élevé que prévu durant l'exercice considérée. Le déploiement effectif du personnel en tenue a en outre été entravé durant le dernier trimestre de l'exercice (avril à juin) par les restrictions aux déplacements dues à la COVID-19

6 914 Contrats de membres du personnel en tenue ont été prorogés (1 055 pour la MINUSCA, 865 pour la MONUSCO, 1 176 pour la MINUAD, 203 pour la FISNUA, 1 911 pour la MINUSS, 28 pour le BANUS/la MANUSOM, 1 279 pour la MINUSMA, 391 pour la MINURSO, 3 pour

BINUGBIS, 6 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

la MANUL et 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

Le nombre des prorogations de contrat pour le personnel en tenue a augmenté en raison de la suspension des relèves et de la prolongation technique qui en a résulté pour les membres déjà en fonction. Au quatrième trimestre, soit d'avril à juin, le nombre de prorogations a été supérieur de 155 % à la moyenne des trois trimestres précédents et de 231 % au nombre de prorogations traitées pour la même période de l'année précédente (avril à juin 2019)

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

33. Au cours de l'exercice, la gamme de services Voyages a continué de fournir des services liés aux voyages à toutes les catégories de voyageurs (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national, personnel en tenue, Volontaires des Nations Unies et consultants et vacataires) et affiché une amélioration constante de ses performances au cours des trois premiers trimestres. Du fait de la suspension des rotations et des rapatriements des militaires et du personnel de police des opérations de maintien de la paix et des missions politiques spéciales causée par la pandémie de COVID-19, d'avril à juin 2020, le volume des opérations relatives aux voyages, y compris les demandes de remboursement et d'indemnité, s'est considérablement réduit au cours de l'exercice. Au cours des deux premiers trimestres, les performances de la gamme de services Indemnité pour frais d'études ont été inférieures aux prévisions, principalement en raison de difficultés techniques liées au traitement des dossiers des membres du personnel (séquence de traitement). Avec l'appui du Siège, le Centre a bénéficié en décembre 2019 des capacités techniques nécessaires pour régler ces problèmes. La gamme de services a continué d'améliorer ses performances, avec la collaboration des coordonnateurs des missions clientes, et, au cours du dernier trimestre, les performances ont atteint un score de 99 % (sachant que l'objectif était de 96 %). Certains membres du personnel ont eu des difficultés à obtenir les documents requis pour les demandes d'indemnité pour frais d'études, en raison de la fermeture de certains établissements d'enseignement, qui ont eu recours aux modalités de travail à distance après l'apparition de la COVID-19. Cette situation a contribué à la diminution du volume des demandes faites par des membres du personnel.

Gamme de services Voyages

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

Indicateurs de succès prévus

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

Indicateurs de succès effectifs

86 % des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages en mission et les voyages autorisés, ont été traitées dans un délai de 5 jours pour toutes les catégories de personnel

L'écart s'explique par les retards pris dans la certification des demandes de voyage par les personnes responsables de cette tâche dans les missions ainsi que dans l'acceptation des montants forfaitaires pour les voyages autorisés

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

58 % des billets ont été achetés au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, principalement en raison de la réception tardive des demandes de voyage

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 8 558 demandes de voyage autorisé au titre des avantages du personnel pour les membres du personnel recrutés sur le plan international (2 799 pour la MINUSCA, 275 pour la MONUSCO, 1 157 pour la MINUAD, 48 pour la FISNUA, 257 pour la MINUSS, 79 pour le BANUS, 3 129 pour la MINUSMA, 15 pour la MINURSO, 36 pour la MANUSOM, 11 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 33 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 18 pour le BRENUAC, 78 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 122 pour le BINUGBIS, 392 pour la MANUL, 76 pour l'UNOWAS et 20 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	8 145	<p>Demands de voyage autorisé au titre des avantages du personnel ont été traitées pour les membres du personnel recruté sur le plan international (2 854 pour la MINUSCA, 190 pour la MONUSCO, 1 853 pour la MINUAD, 30 pour la FISNUA, 194 pour la MINUSS, 85 pour le BANUS, 2 692 pour la MINUSMA, 120 pour la MINURSO, 63 pour la MANUSOM, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 29 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 15 pour le BRENUAC, 2 pour le BINUGBIS, 9 pour la MANUL, 1 pour l'UNOWAS et 1 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)</p> <p>L'écart s'explique par un plus faible volume d'opérations relatives aux voyages autorisés en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19</p>
Émission de 4 408 billets d'avion pour des voyages en mission et des voyages autorisés au titre des avantages du personnel (438 pour la MINUSCA, 470 pour la MONUSCO, 684 pour la MINUAD, 202 pour la FISNUA, 780 pour la MINUSS, 135 pour le BANUS, 408 pour la MINUSMA, 50 pour la MINURSO, 123 pour la MANUSOM, 301 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 534 pour le BRENUAC, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 38 pour le BINUGBIS, 121 pour la MANUL, 23 pour l'UNOWAS et 6 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	4 032	<p>Billets d'avion ont été émis pour des voyages en mission et des voyages autorisés au titre des avantages du personnel (456 pour la MINUSCA, 237 pour la MONUSCO, 230 pour la MINUAD, 127 pour la FISNUA, 242 pour la MINUSS, 393 pour le BANUS, 509 pour la MINUSMA, 59 pour la MINURSO, 167 pour la MANUSOM, 443 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 58 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 95 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 195 pour le BRENUAC, 160 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 60 pour le BINUGBIS, 179 pour la MANUL, 273 pour l'UNOWAS, 107 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 42 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)</p> <p>L'écart s'explique par l'émission d'un nombre plus faible de billets d'avion en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19</p>

<p>Accomplissement des formalités nécessaires à 8 007 expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (1 412 pour la MINUSCA, 1 592 pour la MONUSCO, 841 for la MINUAD, 543 pour la FISNUA, 1 376 pour la MINUSS, 322 pour le BANUS, 1 428 pour la MINUSMA, 410 pour la MINURSO, 52 pour la MANUSOM, 19 pour le BINUGBIS, 8 pour la MANUL, 3 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)</p>	<p>4 004 Expéditions d'effets personnels ont été effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (862 pour la MINUSCA, 725 pour la MONUSCO, 331 pour la MINUAD, 159 pour la FISNUA, 1 106 pour la MINUSS, 90 pour le BANUS, 512 pour la MINUSMA, 210 pour la MINURSO, 8 pour la MANUSOM, et 1 pour la MANUL)</p> <p>L'écart s'explique par les restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19, lesquelles se sont traduites par la suspension des voyages du personnel en tenue d'avril au 30 juin 2020, période de pointe des rotations de personnel en tenue, ce qui a eu des répercussions sur le traitement des demandes d'expédition</p>
<p>Émission de 13 223 billets au titre de voyages effectués sur des lignes commerciales, dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue (2 313 pour la MINUSCA, 2 046 pour la MONUSCO, 2 541 pour la MINUAD, 458 pour la FISNUA, 2 215 pour la MINUSS et 615 pour le BANUS)</p>	<p>5 254 Billets ont été émis au titre des voyage effectués sur des lignes commerciales, dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement du personnel en tenue (1 023 pour la MINUSCA, 1 009 pour la MONUSCO, 275 pour la MINUAD, 201 pour la FISNUA, 1 188 pour la MINUSS, 195 pour le BANUS, 253 pour la MINURSO, 1 073 pour la MINUSMA, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le BINUGBIS, 1 pour l'UNOWAS, 6 pour la MANUL et 28 pour la MANUSOM)</p> <p>L'écart s'explique par un plus faible volume de rotations, principalement du fait des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19, et en particulier de la suspension des voyages du personnel en tenue d'avril au 30 juin 2020, période de pointe des rotations du personnel en tenue</p>

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

73 % des documents relatifs aux frais de voyage ont été traités dans un délai de 10 jours

L'écart s'explique par le retard pris dans la certification par les missions clientes ainsi que par un nombre moins important de documents relatifs aux frais de voyage du fait des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 3 089 documents relatifs aux frais de voyage de mission pour toutes les catégories de personnel (234 pour la MINUSCA, 310 pour la MONUSCO, 433 pour la MINUAD, 147 pour la FISNUA, 462 pour la MINUSS, 221 pour le BANUS, 459 pour la MINUSMA, 14 pour la MINURSO, 185 pour la MANUSOM, 156 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 25 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 300 pour le BRENUAC, 13 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 26 pour le BINUGBIS, 68 pour la MANUL, 14 pour l'UNOWAS et 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	2 660	Documents relatifs aux frais de voyage de mission ont été traités pour toutes les catégories de personnel (273 pour la MINUSCA, 248 pour la MONUSCO, 129 pour la MINUAD, 141 pour la FISNUA, 264 pour la MINUSS, 157 pour le BANUS, 291 pour la MINUSMA, 57 pour la MINURSO, 86 pour la MANUSOM, 466 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 24 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 40 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 94 pour le BRENUAC, 54 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 72 pour le BINUGBIS, 133 pour la MANUL, 69 pour l'UNOWAS, 51 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 11 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola) L'écart s'explique par un nombre moins important de documents relatifs aux frais de voyage de mission en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19
Traitement de 5 275 documents relatifs aux frais de voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international (1 155 pour la MINUSCA, 249 pour la MONUSCO, 864 pour la MINUAD, 73 pour la FISNUA, 1 489 pour la MINUSS, 87 pour le BANUS, 952 pour la MINUSMA, 3 pour la MINURSO, 29 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 7 pour le BRENUAC, 40 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 62 pour le BINUGBIS, 200 pour la MANUL, 39 pour l'UNOWAS et 10 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	3 560	Documents relatifs aux frais de voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international ont été traités (623 pour la MINUSCA, 288 pour la MONUSCO, 460 pour la MINUAD, 119 pour la FISNUA, 1 068 pour la MINUSS, 260 pour le BANUS, 426 pour la MINUSMA, 20 pour la MINURSO, 139 pour la MANUSOM, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 2 pour le BRENUAC, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 55 pour le BINUGBIS, 87 pour la MANUL, 2 pour l'UNOWAS et 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria) L'écart s'explique par un nombre moins important de documents relatifs aux frais de voyage autorisés au titre des avantages du personnel en raison des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19

Traitement de 13 207 documents relatifs aux frais de voyage effectué à l'intérieur de la zone d'une mission pour toutes les catégories de personnel (505 pour la MINUSCA, 4 083 pour la MONUSCO, 1 833 pour la MINUAD, 159 pour la FISNUA, 2 993 pour la MINUSS, 320 pour le BANUS, 3 113 pour la MINUSMA et 201 pour la MANUSOM)

4 753 Documents relatifs aux frais de voyage effectué à l'intérieur de la zone d'une mission ont été traités pour toutes les catégories de personnel (518 pour la MINUSCA, 1 142 pour la MONUSCO, 348 pour la MINUAD, 71 pour la FISNUA, 872 pour la MINUSS, 130 pour le BANUS, 747 pour la MINUSMA, 78 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 356 pour la MANUL, 282 pour la MINURSO, 112 pour le BINUGBIS, 1 pour le BRENUAC et 95 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

L'écart s'explique par l'automatisation du traitement des documents relatifs aux frais de voyage, qui a réduit le traitement manuel de ce type de documents, et par un nombre plus faible de documents relatifs aux frais de voyage effectué à l'intérieur de la zone d'une mission du fait des restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19

Traitement de 4 851 remboursements de dépenses effectuées au titre de la sécurité à des membres du personnel en tenue (52 pour la MINUSCA, 2 682 pour la MONUSCO, 1 006 pour la MINUAD, 54 pour la FISNUA, 23 pour la MINUSS, 7 pour le BANUS, 331 pour la MINUSMA, 601 pour la MINURSO, 46 pour la MANUSOM, 31 pour le BINUGBIS, 12 pour la MANUL, 4 pour l'UNOWAS et 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

3 739 Remboursements de dépenses effectuées au titre de la sécurité à des membres du personnel en tenue ont été traités (92 pour la MINUSCA, 3 187 pour la MONUSCO, 205 pour la MINUAD, 3 pour la MINUSS et 252 pour la MINUSMA)

L'écart s'explique principalement par le fait que la MINUAD a pu accueillir un nombre plus élevé que prévu d'agents en tenue hors contingents et unités de police constituées dans le périmètre de la base, où aucune dépense effectuée au titre de la sécurité n'est remboursable

Gamme de services Indemnité pour frais d'études

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

66 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées dans les 4 semaines

L'écart est principalement dû à des difficultés techniques survenues au cours des deux premiers trimestres de l'exercice, qui ont retardé le traitement des demandes d'avances et d'indemnités. Le problème a été réglé au troisième trimestre et les performances se sont améliorées

8.1.2 Pourcentage des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours

74 % des demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été retournées dans un délai de 14 jours

(2017/18 : 90 % ; 2018/19 : 90 % ;
2019/20 : 90 %)

L'écart s'explique par le faible nombre de demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) rencontrées et par des difficultés techniques qui ont empêché un traitement efficace au cours des deux premiers trimestres. Le problème a été réglé au troisième trimestre et les performances se sont améliorées

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 6 657 demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) (871 pour la MINUSCA, 1 043 pour la MONUSCO, 831 pour la MINUAD, 271 pour la FISNUA, 1 457 pour la MINUSS, 494 pour le BANUS, 954 pour la MINUSMA, 113 pour la MINURSO, 151 pour la MANUSOM, 19 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 71 pour le BRENUAC, 67 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 81 pour le BINUGBIS, 130 pour la MANUL, 80 pour l'UNOWAS et 9 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)	6 165	<p>Demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées (926 pour la MINUSCA, 822 pour la MONUSCO, 771 pour la MINUAD, 233 pour la FISNUA, 1 272 pour la MINUSS, 547 pour le BANUS, 962 pour la MINUSMA, 99 pour la MINURSO, 160 pour la MANUSOM, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 42 pour le BRENUAC, 51 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 54 pour le BINUGBIS, 190 pour la MANUL et 25 pour l'UNOWAS)</p> <p>L'écart s'explique par des difficultés d'obtention des documents requis auprès des établissements d'enseignement après l'apparition de la COVID-19</p>

Composante 3 : Section des services aux clients

34. Pendant l'exercice, la Section des services aux clients a continué de s'acquitter de ses responsabilités, à savoir la gestion de l'ensemble des services aux clients, la gestion des connaissances, la fourniture de solutions aux demandes des clients et le renforcement des relations avec toutes les entités clientes. La Section a introduit une approche ciblée et centralisée de la gestion des demandes, comprenant le renforcement des compétences de l'équipe chargée des services aux clients en matière de traitement des demandes, l'attribution des demandes en fonction des compétences du personnel, la mise en place d'un mécanisme de suivi et d'un modèle d'appui pour l'équipe et l'application d'une stratégie bien définie de gestion des demandes en souffrance. Alors que la performance globale de résolution des demandes des clients dans les délais fixés n'a pas atteint le taux visé, des améliorations trimestrielles des délais de traitement des demandes ont été systématiquement recensées après la pérennisation des enseignements tirés de l'expérience et la modification des méthodes de traitement des demandes. La Section s'est heurtée à des difficultés opérationnelles inattendues, tenant notamment à la séquence de traitement dans le système, qui ont nui à la fourniture de services ; en particulier, le traitement des demandes d'indemnité pour frais d'études présentées par certains fonctionnaires a été retardé. Le problème a été réglé avec l'aide du Siège. Bien qu'il soit légèrement inférieur à l'objectif fixé, le niveau de satisfaction globale des clients a considérablement augmenté au cours de l'exercice, par rapport aux exercices précédents.

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

76 % des demandes effectuées dans le progiciel iNeed ont été résolues dans les 7 jours ouvrables

La Section des services aux clients a enregistré une amélioration constante de la résolution des demandes à chaque trimestre de l'exercice. Le taux moyen pour l'exercice est plus faible ; cependant, le taux s'établissait au dernier trimestre à 88 %, ce qui est supérieur à l'objectif

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle (2017/18 : 76 % ; 2018/19 : 75 % ; 2019/20 : 75 %)

Un taux de 73 % de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle

Il s'agit d'une amélioration par rapport à l'exercice précédent, puisque 65 personnes supplémentaires ont répondu à l'enquête, réalisée en anglais et en français. En outre, toutes les missions ont participé à l'enquête. Des plans d'action ont été mis en place pour donner suite aux réponses à l'enquête en vue d'améliorer le niveau de satisfaction générale

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

Objectif atteint. 100 % des demandes effectuées dans le progiciel iNeed ont été traitées et résolues au cours de l'exercice

Produits prévus

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

Observations

Traitement de 10 755 demandes pour toutes les catégories de personnel (2 438 pour la MINUSCA, 1 813 pour la MONUSCO, 2 600 pour la MINUAD, 139 pour la FISNUA, 2 122 pour la MINUSS, 249 pour le BANUS, 1 051 pour la MINUSMA, 53 pour la MINURSO, 91 pour la MANUSOM, 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 12 pour le BRENUAC, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 36 pour le BINUGBIS, 96 pour la MANUL, 17 pour l'UNOWAS et 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)

5 732 Demandes pour toutes les catégories de personnel ont été résolues (686 pour la MINUSCA, 863 pour la MONUSCO, 1 374 pour la MINUAD, 71 pour la FISNUA, 1 206 pour la MINUSS, 147 pour le BANUS, 1 063 pour la MINUSMA, 42 pour la MINURSO, 66 pour la MANUSOM, 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 13 pour le BRENUAC, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 17 pour le BINUGBIS, 138 pour la MANUL, 7 pour l'UNOWAS, 4 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 2 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)

		L'écart s'explique par un nombre moins important de demandes enregistrées, du fait du traitement centralisé des demandes, qui a permis de réduire considérablement les chevauchements de tâches. En outre, le dialogue entre l'équipe Services aux clients et les groupes d'appui aux missions clientes a permis de fournir des réponses aux questions fréquemment posées. La période qui a suivi l'apparition de la COVID-19 s'est caractérisée par une baisse des volumes de demandes. Des réunions-débats menées par le Siège ont contribué à la résolution de demandes faites en libre-service sur des questions portant sur la santé, les voyages, les avantages et prestations, les congés, les congés de détente et les indemnités pour frais d'études, qui auraient autrement été transmises à l'équipe Services aux clients
1 enquête annuelle réalisée auprès de groupes de clients du Centre de services régional	Oui	L'objectif de satisfaction des clients pour 2019/2020 a été atteint et les résultats ont été communiqués aux parties concernées
Application par le Centre d'une stratégie de gestion des connaissances axée sur les clients, soumise à examen tous les trimestres	Oui	La stratégie de gestion des connaissances axée sur les clients a été entièrement déployée et est passée en revue tous les trimestres. Les résultats peuvent être consultés sur la page du site Web du Centre consacrée aux Services aux clients
Élaboration et diffusion de supports de communication multimédia : 24 albums et 24 reportages produits sur les conditions de vie des membres du personnel affectés dans les missions clientes du Centre, afin de mettre l'accent sur la participation des clients	49	Produits multimédias ont été diffusés par le Centre sur ses comptes de médias sociaux. Les supports ont été conçus pour multiplier les liens et renforcer les relations entre le Centre et ses clients
		Sessions d'échanges ont été organisées dans le cadre de visites sur le terrain et au moyen de visioconférences à cet effet, afin de favoriser la participation des clients et le règlement des problèmes
16 visites dans des missions clientes pour favoriser la participation des clients et le règlement des problèmes	12	Le fait que le nombre de visites dans les missions soit inférieur aux prévisions s'explique principalement par les restrictions des déplacements liées à la pandémie de COVID-19
		Des rapports sur le système de gestion de la relation clients iNeed sont établis quotidiennement et des rapports personnalisés sont communiqués quotidiennement aux parties prenantes concernées
Établissement toutes les deux semaines et de façon ponctuelle d'un rapport personnalisé sur les systèmes de gestion de la relation clients	Oui	

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

35. La Section des services financiers et du contrôle de conformité a rempli ses principales fonctions en matière de comptabilité et de gestion financière, à savoir la tenue du grand livre, la gestion des créances et des dettes, le rapprochement des comptes, la supervision des contrôles internes, le traitement des factures et les opérations de caisse. Elle est composée de quatre gammes de services : le Groupe de la comptabilité, le Groupe du contrôle interne et les gammes de services Fournisseurs et Opérations de caisse. La gamme de services Fournisseurs a obtenu de bons résultats dans le traitement de toutes les factures (y compris celles ayant trait aux voyages et au transport), bien que de légers retards aient été constatés. Le Groupe du contrôle interne a connu des retards dans la modification des guides de procédure et des flux de travail de ses clients internes, qui est une condition préalable nécessaire à la mise à jour des matrices de contrôle des risques. Ces problèmes ont maintenant été réglés et le Centre prévoit d'accélérer les examens des procédures de contrôle interne au cours du cycle financier 2020/21. Le Centre a connu des retards dans la réception des fonds versés par les missions, ce qui a eu un effet sur le traitement des factures commerciales et non commerciales en temps voulu.

Réalisation escomptée 10.1 : Fourniture efficace et rationnelle aux clients de l'information financière et d'un appui en matière de gestion

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

10.1.1 Établissement de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

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

10.1.2 Règlement des factures émises par les fournisseurs dans un délai de 27 jours (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 98 % ; 2019/20 : 100 %)

93 % des factures des fournisseurs ont été réglées dans un délai de 27 jours

L'écart s'explique par le fait que les missions n'ont pas versé en temps voulu les fonds nécessaires pour traiter les paiements comme prévu

10.1.3 Règlement des factures pour lesquelles un escompte a été obtenu du fournisseur, dans le respect des clauses contractuelles (2017/18 : 97 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

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

L'écart s'explique par le fait que les missions n'ont pas fourni en temps voulu les fonds nécessaires pour traiter les paiements comme prévu

10.1.4 Règlement des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel dans un délai de 3 jours ouvrables (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 85 % ; 2019/20 : 85 %)

Objectif atteint. 97 % des sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel ont été réglées dans un délai de 3 jours ouvrables

10.1.5 Pourcentage des traitements du personnel recruté sur le plan international versés au plus tard à la date limite (2017/18 : 97 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

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

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Établissement de 228 rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 19 missions clientes [MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, MINUAD, FISNUA, MINUSS, BRENUAC, MANUSOM, BANUS, MINURSO, BINUGBIS, MANUL, UNOWAS, Commission mixte Cameroun-Nigéria, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, ainsi que MINUL et ONUCI (missions liquidées)]	252	Rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) ont été présentés [12 pour la MINUSCA, 12 pour la MINUSMA, 12 pour la MONUSCO, 12 pour la MINUAD, 12 pour la FISNUA, 12 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 12 pour la MANUSOM, 12 pour le BANUS, 12 pour la MINURSO, 12 pour le BINUGBIS, 12 pour la MANUL, 12 pour l'UNOWAS, 12 pour le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, 12 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 12 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, ainsi que 12 pour la MINUL et 12 pour l'ONUICI (missions liquidées)] L'écart s'explique par le soutien fourni à des entités supplémentaires qui ne figuraient pas dans le plan initial, notamment le Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, qui est devenu client en octobre 2019
Traitement de 392 états de rapprochement bancaire mensuels dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois (24 pour la MINUSCA, 24 pour la MONUSCO, 36 pour la MINUAD, 60 pour la MINUSS, 48 pour la MINUSMA, 30 pour la MINURSO, 36 pour le BRENUAC, 2 pour la MINUL, 24 pour le Centre de services régional, 24 pour l'ONUICI, 12 pour la Mission électorale des Nations Unies au Burundi et 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola)	450	États de rapprochement bancaire mensuels ont été traités dans les 10 jours ouvrables suivant la clôture du mois [24 pour la MINUSCA, 12 pour la MONUSCO, 24 pour la MINUAD, 48 pour la MINUS, 48 pour la MINUSMA, 42 pour la MINURSO, 24 pour l'ONUICA, 24 pour la MINUL, 24 pour l'UNSMIL, 12 pour la Mission d'observation électorale des Nations Unies au Burundi, 24 pour le BINUGBIS, 24 pour le Centre régional de services et 72 pour la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, ainsi que 24 pour l'UNOWAS et 24 pour l'ONUICI (mission liquidée)] L'écart s'explique par l'omission de trois missions (UNOWAS, BINUGBIS et MANUL) dans le produit prévu et par un nombre réel plus élevé de rapprochements bancaires effectués pour les missions, y compris la MINURSO et la MINUL, qui avaient plus de banques attitrées ou de comptes bancaires (ou les deux). Les résultats inférieurs aux prévisions pour certaines

- missions sont dus à la fermeture de certains comptes bancaires par la Trésorerie
- Traitement de 51 794 paiements aux fournisseurs (5 782 pour la MINUSCA, 7 484 pour la MONUSCO, 5 873 pour la MINUAD, 1 037 pour la FISNUA, 7 472 pour la MINUSS, 11 503 pour la MANUSOM et le BANUS, 7 125 pour la MINUSMA, 1 299 pour la MINURSO, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 327 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 190 pour le Centre d'opérations des Nations Unies en Afghanistan, 9 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 889 pour le BINUGBIS, 742 pour l'UNOWAS, 476 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria et 1 568 pour la MANUL)
- Traitement de 17 630 factures relatives à des voyages ou des envois (2 750 pour la MINUSCA, 2 516 pour la MONUSCO, 3 225 pour la MINUAD, 660 pour la FISNUA, 2 995 pour la MINUSS, 750 pour le BANUS, 2 733 pour la MINUSMA, 651 pour la MINURSO, 183 pour la MANUSOM, 301 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 534 pour le BRENUAC, 24 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 69 pour le BINUGBIS, 133 pour la MANUL, 27 pour l'UNOWAS et 8 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria)
- Traitement des données relatives à 228 opérations de téléchargement et de rapprochement concernant des dépenses liées aux services inscrites sur un compte provisoire
- 42 479 Paiements aux fournisseurs ont été traités (6 231 pour la MINUSCA, 6 336 pour la MONUSCO, 2 935 pour la MINUAD, 1 416 pour la FISNUA, 5 296 pour la MINUSS, 10 297 pour la MANUSOM/le BANUS, 7 483 pour la MINUSMA, 1 540 pour la MINURSO, 170 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 144 pour le BRENUAC, 69 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 11 pour le BINUGBIS, 226 pour l'UNOWAS et 325 pour la MANUL)
- L'écart est attribuable à l'effet de la pandémie de COVID-19, qui a ralenti les activités commerciales mondiales
- 15 989 Factures relatives à des voyages ou des envois traitées (2 305 pour la MINUSCA, 1 685 pour la MONUSCO, 2 042 pour la MINUAD, 578 pour la FISNUA, 3 714 pour la MINUSS, 782 pour le BANUS, 3 010 pour la MINUSMA, 603 pour la MINURSO, 161 pour la MANUSOM, 94 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 127 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 7 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, 177 pour le BRENUAC, 121 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 200 pour le BINUGBIS, 1 pour la MANUL et 382 pour l'UNOWAS)
- L'écart est dû à la pandémie de COVID-19, qui a entraîné une réduction des factures relatives aux voyages et aux envois au quatrième trimestre
- 413 Opérations (téléchargements, rapprochements, reconstitutions des ressources et approbations des fonds) ont été traitées (MINURSO : 12 téléchargements, 1 reconstitution de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MINUSCA : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MINUSMA : 12 téléchargements, 2 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MONUSCO : 12 téléchargements, 6 reconstitutions de ressources,

15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MINUAD : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; FISNUA : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MINUSS : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; UNOWAS/Commission mixte Cameroun-Nigéria : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; BANUS : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MANUSOM : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; MANUL : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs : 12 téléchargements, aucune reconstitution de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds ; BINUGBIS : 12 téléchargements, 3 reconstitutions de ressources, 15 rapprochements et 2 approbations de fonds)

L'écart est imputable à une augmentation du nombre d'opérations de téléchargement et de rapprochement concernant des dépenses liées aux services inscrites sur un compte provisoire, en raison des rapprochements supplémentaires nécessaires pour ajuster les postes qui n'avaient précédemment pas fait l'objet d'un rapprochement pour certains comptes de mission

Réalisation escomptée 10.2 : Respect du cadre de contrôle financier interne

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

10.2.1 Examens des procédures de contrôle interne réalisés conformément au cadre de contrôle (2017/18 : 70 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

83 % des examens des procédures de contrôle interne ont été réalisés conformément au cadre de contrôle

Cet écart s'explique par les retards dans la modification des guides de procédure et des flux de travail, qui est une condition préalable nécessaire à la mise à jour des matrices de contrôle des risques. Ces problèmes ont été réglés et le Centre prévoit une accélération de l'achèvement des examens des procédures de contrôle interne et un taux de conformité de 100 %, au cours de l'année financière 2020/21

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

Objectif atteint. 100 % des rapports mensuels de contrôle interne ont été produits dans le délai indiqué dans les instructions permanentes

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Réalisation de 68 examens des procédures de contrôle interne par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional	16	Examens des procédures de contrôle interne réalisés par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et rapports produits pour chaque gamme de services liés au traitement administratif du Centre de services régional L'écart est imputable à la recommandation du Comité des commissaires aux comptes, issue de son audit de la gestion financière pour l'exercice 2018/19 [A/74/5 (Vol. II)] et de sa lettre d'observations, consistant à modifier la fréquence des examens du contrôle interne effectués par le Centre pour la faire passer d'une base trimestrielle à une base annuelle. Cette recommandation a été mise en œuvre au cours de la période 2019/20, ce qui a donné lieu à 16 examens entrepris sur une base annuelle plutôt que trimestrielle
Production de 36 rapports de contrôle interne sur les opérations effectuées au Centre : services à distance concernant les ressources humaines, les finances, le transport et le contrôle multimodal, le transport de personnel et de marchandises et les technologies de l'information et des communications	36	Rapports de contrôle interne produits sur les opérations effectuées au Centre : services à distance concernant les ressources humaines, les finances, le transport et le contrôle multimodal, le transport de personnel et de marchandises et les technologies de l'information et des communications. Il s'agissait notamment de produire chaque mois trois rapports sur les postes non soldés au titre des fournisseurs, de la paie et des engagements de fonds, dans le cadre du régime de contrôle de conformité mis en place au Centre

Composante 5 : Service régional des technologies

36. Au cours de la période considérée, le Service régional des technologies a fourni avec efficacité un large éventail de services stratégiques et opérationnels au Centre et à ses missions clientes. Parmi ses réalisations figurent le développement et la mise en œuvre du système de gestion des documents, y compris l'utilisation de signatures électroniques, et le soutien apporté à l'infrastructure des technologies de l'information et des communications, qui a grandement facilité la transition en douceur, pour le personnel, de la présence physique dans les bureaux du Centre au télétravail pendant la pandémie de COVID-19.

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

*Indicateurs de succès prévus**Indicateurs de succès effectifs*

11.1.1 Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur (2017/18 : 97 %/100 % ; 2018/19 : 99 %/100 % ; 2019/20 : 99 %/100 %)

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

Produits prévus

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

Observations

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

Oui Le Groupe de la facturation des appels téléphoniques a traité 102 081 factures de téléphone pour le Centre et 14 entités clientes (19 259 pour la MINUSCA, 17 579 pour la MONUSCO, 6 338 pour la MINUAD, 2 107 pour la FISNUA, 305 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 25 713 pour la MINUSS, 5 156 pour le BANUS, 446 pour le BRENUAC, 19 187 pour la MINUSMA, 431 pour l'UNOWAS, 1 417 pour le BINUGBIS, 9 pour le Groupe d'experts sur la Somalie, 3 180 pour la MANUSOM et 176 pour la MINURSO)

L'écart s'explique par l'ajout de nouvelles missions clientes à ce service

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

*Indicateurs de succès prévus**Indicateurs de succès effectifs*

11.2.1 Satisfaction des participants quant à la pertinence des cours au regard des fonctions actuelles et de l'acquisition de compétences transférables (2017/18 : 88 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 82 %)

Objectif atteint. Taux de satisfaction des étudiants de 86 % pour les cours dispensés

Le Service a élaboré et fourni un contenu adapté aux fonctions actuelles des participants et favorable à l'acquisition de compétences transférables dans le cadre des cours techniques et professionnels dispensés à Entebbe à l'intention du personnel du Centre, ce qui a contribué à accroître la satisfaction des participants

11.2.2 Satisfaction du personnel du Centre et des missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation dispensés par le Service régional des technologies (2017/18 : 76 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 82 %)

Objectif atteint. Un taux de satisfaction de 86 % a été enregistré à l'égard des programmes de renforcement des capacités et de formation dispensés par le Service au Centre et dans les missions clientes

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Coordination d'au moins 20 formations aux technologies de l'information et des communications au Centre de services régional	8	Formations techniques et professionnelles ont été coordonnées. 5 formations ont eu lieu au Centre, 1 a été organisée virtuellement/en ligne et 2 ont été dispensées à Djouba Ces résultats inférieurs aux prévisions sont dus à la restriction des déplacements ainsi qu'aux mesures de confinement adoptées en mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19
Des rapports trimestriels sur les séances et activités de formation aux technologies de l'information et des communications menées à l'intention du personnel civil et en tenue	Oui	Des rapports trimestriels ont été établis sur les séances et activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil et en tenue (École des transmissions militaires des Nations Unies)

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

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
11.3.1 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2017/18 : 52,8 % ; 2018/19 : ≤ 10 % ; 2019/20 : 10 % ou moins)	43 %. Le Groupe de la gestion des biens, qui a été créé au cours de la période précédente, a entrepris au début de 2020, avec l'équipe technique, un examen visant à répertorier et à amortir le stock vieillissant. Cet examen a été interrompu en raison des mesures de confinement liées à la pandémie de COVID-19
11.3.2 Limitation des stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2017/18 : 47,2 % ; 2018/19 : ≥ 10 % ; 2019/20 : ≥ 10 %)	94 % du matériel en stock est en bon état de fonctionnement ou en état acceptable

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Inventaires physiques et rapports trimestriels portant sur les biens durables et non durables	4	Vérifications physiques ont été effectuées pour chaque trimestre de l'année et ont donné lieu à des rapports
Examens et rapports mensuels sur les indicateurs de succès, y compris les mesures prises et consignées pour redresser tout écart	Oui	Le Groupe de la gestion des biens a rendu compte de ses réalisations sur une base trimestrielle, une fois les vérifications effectuées. Des rapports d'auto-évaluation rendant compte des résultats en regard des indicateurs de performance clés de la gestion des biens à la fin de chaque trimestre ont été produits et transmis pour examen au Service de la politique de gestion mondiale des biens de la Division des finances des missions du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité. En outre, des rapports de situation et des rapports périodiques ont été adressés au Service de la politique de

gestion mondiale des biens aux fins de la consolidation avec tous les rapports de mission, le cas échéant

Réalisation escomptée 11.4 : Taux élevé de satisfaction des clients quant aux services d'appui régionaux en matière de technologies de l'information et des 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 (2017/18 : 95 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 95 %)

Objectif atteint. Taux de satisfaction des clients de 95 % à l'égard du Service, enregistré à partir des enquêtes réalisées

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Mise en place de services de mobilité afin de faciliter la continuité des opérations pour les hauts responsables du Centre de services régional et le personnel assumant des fonctions cruciales, en fonction des besoins des missions clientes	Oui	91 connexions de communication point-multipoint pour le personnel essentiel et 236 cartes SIM délivrées au personnel pour assurer la continuité des activités pendant la pandémie de COVID-19
Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre	4	Évaluations des capacités régionales de reprise des activités après sinistre ont été réalisées pour chaque trimestre de la période de référence
Évaluations trimestrielles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique dans la région	Oui	Des évaluations de la sécurité physique ont été effectuées pour le Centre. Des évaluations semblables n'ont cependant pas pu être menées pour les missions, en raison de la restriction des déplacements liée à la pandémie de COVID-19
Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information et d'un atelier sur le sujet	Oui	Des campagnes de sensibilisation à la sécurité ont été menées par le biais de courriels à diffusion générale, de réunions publiques, d'affiches et de deux formations/ateliers de sensibilisation à la sécurité
Réalisation de 2 enquêtes annuelles auprès de groupes de clients du Centre	1	Enquête menée à bien. La deuxième enquête n'a cependant pas pu être menée en raison de la pandémie de COVID-19 et de la redéfinition des priorités

Réalisation escomptée 11.5 : Fourniture de systèmes d'informatique et de communications intégrés et mise en place de projets connexes pour le Centre et ses missions clientes

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

11.5.1 Mise en service dans les délais à la fois de systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules du progiciel d'appui aux missions Field Support Suite, dont un système de gestion des informations aériennes ; billetterie électronique et mouvement de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint, version locale ou services en nuage) et de logiciels commerciaux à l'intention du Centre et de ses

Objectif atteint. Taux d'achèvement dans les délais impartis de 100 % des projets de logiciels développés par les Nations Unies pour le Centre de services régional et les missions clientes

missions clientes (2017/18 : 100 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 90 %)

11.5.2 Achèvement dans les délais impartis des projets de reconfiguration des opérations portant sur au moins 5 grands systèmes, aux niveaux local et de la mission régionale, pour le Centre de services régional et ses missions clientes (2017/18 : 80 % ; 2018/19 : 80 % ; 2019/20 : 80 %)

Objectif atteint. 100 % des projets de reconfiguration des opérations (comprenant 3 innovations et 15 mises en service) ont été menés à bien dans les délais impartis. Parmi les projets figuraient : l'adoption des signatures numériques (pour le Centre) ; la numérisation des documents pour le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (pour le Centre) ; des tests de validation de l'automatisation robotique pour le Groupe régional de la facturation des appels téléphoniques (pour le Centre) ; des logiciels d'appréciation de la situation et d'information géospatiale (pour la MONUSCO, la FNUOD et la MANUA) ; Field Support Suite : hébergement électronique (pour la MINUSMA) ; Field Support Suite : billetterie électronique (pour la MINUSCA et le BANUS) ; Field Support Suite : mouvements du personnel à l'échelle mondiale (pour le BANUS et la MONUSCO) ; modules de Field Support Suite (pour le Bureau intégré des Nations Unies en Haïti (BINUH)) ; les avis de pertes (pour l'UNITAD, la MANUSOM, la MANUA et la MANUI) ; et Office365 – pilote Unite Workspace (pour le Centre et pour la Base d'appui d'Entebbe)

11.5.3 Fourniture dans les délais d'un appui dans le domaine de la cybersécurité au Centre et à ses missions clientes (2017/18 : sans objet ; 2018/19 : sans objet ; 2019/20 : 90 %)

Objectif atteint. La prestation en temps voulu d'un soutien en matière de cybersécurité au Centre a été assurée à 100 %. Le service n'a pas été mis en œuvre dans les missions clientes au cours de la période considérée en raison de la restriction des déplacements à l'échelle mondiale du fait de la pandémie de COVID-19

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Rapports semestriels sur les mises en service de systèmes logiciels aux missions clientes demandeuses, avec un minimum attendu de 5 systèmes, en fonction des besoins des clients	Oui	Rapport sur la mise en service de systèmes logiciels pour 10 missions clientes, consistant en 15 mises en service de 7 grands systèmes, notamment : des systèmes d'appréciation de la situation et d'information géospatiale (pour la MONUSCO, la FNUOD et la MANUA) ; Field Support Suite : hébergement électronique (pour la MINUSMA) ; Field Support Suite : billetterie électronique (pour la MINUSCA et le BANUS) ; Field Support Suite : mouvements de personnel à l'échelle mondiale (pour le BANUS et la MONUSCO) ; modules de Field Support Suite (pour le BINUH) ; avis de pertes (pour l'UNITAD, la MANUSOM, la MANUA et la MANUI) ; et Office365 – pilote Unite Workspace (pour le Centre et pour la Base d'appui d'Entebbe)

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

Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service d'au moins 5 systèmes

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

Oui Rapport sur 93 séances de formation dispensées pour 16 grands systèmes dans 7 missions, avec un total de 929 participants

Oui Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service de 15 systèmes

1 Rapport annuel sur l'essai et l'évaluation des technologies suivantes : a) essai pilote des plateformes SharePoint et Microsoft Teams au Centre, avec un suivi de la Base de soutien logistique des Nations Unies et du Siège de l'ONU ; b) pour le projet de signature électronique, des essais et une comparaison de deux systèmes logiciels ont été effectués afin de vérifier la compatibilité avec les systèmes des Nations Unies, l'accessibilité, le lieu de stockage et la sécurité des fichiers, en plus des options de tarification ; c) pour le projet d'automatisation robotique, des essais et une comparaison de trois systèmes ont été réalisés en coopération avec un consultant en technologie du Centre international de calcul des Nations Unies et le Bureau des technologies de l'information et des communications de Bangkok. Le Groupe régional de la sécurité informatique, qui relève du Centre, a mené une évaluation de la sécurité et a partagé les conclusions et les recommandations dégagées avec les parties concernées dans un rapport détaillé d'évaluation de la sécurité

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

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

38. Dès sa création, le Centre de contrôle a utilisé les moyens aériens que les missions et le Siège de l'ONU ont placés sous son autorité pour assurer le mouvement régional des troupes et effectuer des vols régionaux réguliers de passagers, de fret, d'évacuation médicale et de vols ad hoc, dont le nombre a diminué avec le temps. Ces facteurs ont contribué aux résultats insuffisants du Centre de contrôle, dus principalement au manque de ressources spécialisées (moyens aériens), au manque d'autorité responsable et à la réticence des missions – pour diverses raisons qui leur sont propres – à participer à des vols régionaux réguliers partagés. Depuis lors, le Centre de contrôle participe pleinement à la mise en œuvre du projet de test de validation de la chaîne d'approvisionnement du corridor est-africain.

39. Depuis le début de la période 2019/20, le Centre de contrôle s'est attaché à appuyer la mise en œuvre de la nouvelle chaîne d'approvisionnement intégrée sous les auspices du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, notamment en aidant à la relève des contingents pour toutes les missions ; en planifiant, coordonnant et exécutant le transport des marchandises ayant trait au matériel appartenant aux contingents et aux Nations Unies ; en procédant au rapatriement des restes humains ; en mettant en œuvre la planification de la demande et des acquisitions ; et en prêtant main forte au Groupe de la gestion des biens dans les domaines des inventaires, de la vérification physique des stocks, de l'élimination et des activités d'entreposage connexes. Sur la base des enseignements tirés pendant cette période et de la riposte à la COVID-19, et conformément aux conclusions et recommandations issues de l'étude menée sur le Centre stratégique des opérations aériennes, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et la Section de l'appui centralisé aux achats, une proposition globale est à l'étude en vue d'obtenir des orientations de l'Assemblée générale sur les rôles et responsabilités futurs du Centre dans le contexte plus large de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement.

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Ce produit est devenu caduc, car le rôle et les responsabilités du Centre stratégique des opérations aériennes et du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements sont sur le point d'être revus. Cependant, dans l'intervalle, le Centre de contrôle intégré participe à la relève des contingents pour toutes les missions ; planifie, coordonne et effectue le transport des marchandises ayant trait au matériel appartenant aux contingents et aux Nations Unies ; procède au rapatriement des restes humains ; met en œuvre la planification de la demande et des acquisitions pour le Centre de services régional ; et apporte une aide au Groupe de la gestion des biens du Centre de services régional dans les domaines des inventaires, de la vérification physique des stocks, de l'élimination et des activités d'entreposage connexes

Produits prévus

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

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

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

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

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

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

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

Aucune demande de fournitures n'a été reçue de la part des missions clientes au cours de la période considérée

Produits prévus

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

Observations

Livraison de 320 000 ramettes de papier (244 000 pour la MONUSCO, 1 000 pour la FISNUA, 33 000 pour la MINUSS et 42 000 pour le BANUS)

Non Le contrat relatif au papier d'impression a été établi pour un achat régional coordonné et aucune demande d'achat de papier d'impression n'a été reçue des missions

Livraison de 9 440 climatiseurs (1 300 pour la MONUSCO, 900 pour la MINUAD, 1 400 pour la FISNUA, 4 400 pour la MINUSS et 1 440 pour le BANUS)

Non Aucune demande de livraison de climatiseurs n'a été reçue des missions concernées

Livraison de 175 620 articles de mobilier de bureau (11 797 pour la MONUSCO, 420 pour la FISNUA, 25 841 pour la MINUSS et 137 562 pour le BANUS)

Non Aucune demande de livraison de mobilier de bureau n'a été reçue des missions concernées

Livraison de 115 316 draps et articles de literie (16 282 pour la MONUSCO, 29 500 pour la FISNUA, 5 868 pour la MINUSS et 63 666 pour le BANUS)

Non Aucune demande de livraison de draps et d'articles de literie n'a été reçue des missions concernées

Livraison de câbles électriques de différents calibres

Non Aucune demande de livraison de mobilier de bureau n'a été reçue des missions concernées

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

12.3.1 Coordination des sessions de formation et ateliers planifiés (2017/18 : 0 % ; 2018/19 : 100 % ; 2019/20 : 100 %)

Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a coordonné aucune formation/aucun atelier pour les missions concernées

Produits prévus

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

Observations

Organisation de 3 cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses (1 pour la FISNUA et 2 pour la MINUSS)

Non Aucun cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses n'a été dispensé aux missions concernées pendant la période considérée

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020.)

Catégorie	Montant alloué (1)	Dépenses ^a (2)	Écart	
			Montant (3) = (1) - (2)	Pourcentage (4) = (3)/(1)
Personnel civil				
Personnel recruté sur le plan international	20 358,1	19 480,0	878,1	4,3
Personnel recruté sur le plan national	7 041,6	8 876,1	(1 834,5)	(26,1)
Volontaires des Nations Unies	354,6	243,5	111,1	31,3
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	64,0	64,4	(0,4)	(0,7)
Personnel fourni par des gouvernements	–	–	–	–
Total partiel	27 818,3	28 664,0	(845,7)	(3,0)
Dépenses opérationnelles				
Observateurs électoraux civils	–	–	–	–
Consultants	146,4	–	146,4	100,0
Voyages officiels	264,4	84,9	179,5	67,9
Installations et infrastructures	2 300,5	1 752,8	547,7	23,8
Transports terrestres	153,7	126,1	27,6	17,9
Transports aériens	–	–	–	–
Transports maritimes ou fluviaux	–	–	–	–
Communications et informatique	4 160,8	3 896,0	264,8	6,4
Santé	136,6	354,9	(218,3)	(159,8)
Matériel spécial	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	406,2	497,2	(91,0)	(22,4)
Projets à effet rapide	–	–	–	–
Total partiel	7 568,6	6 711,9	856,7	11,3
Total brut	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0
Recettes provenant des contributions du personnel	3 217,4	3 234,5	(17,1)	(0,5)
Total net	32 169,5	32 141,4	28,1	0,1
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0

^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 2020 sont dus au fait que les chiffres ont été arrondis.

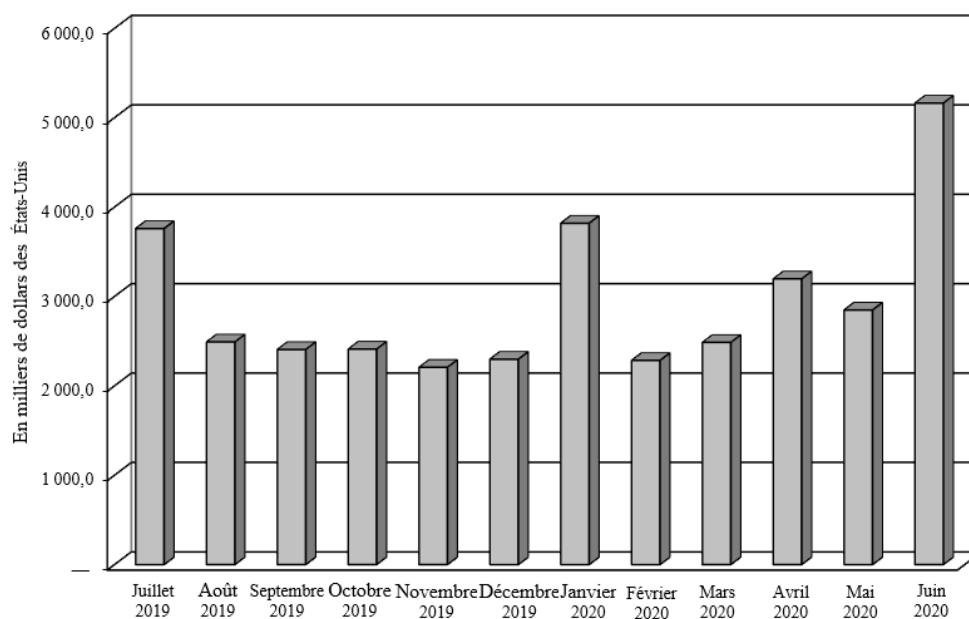
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Répartition initiale du montant approuvé</i>	<i>Montants réaffectés</i>	<i>Répartition révisée</i>
I. Militaires et personnel de police	–	–	–
II. Personnel civil	27 818,3	845,7	28 664,0
III. Dépenses opérationnelles	7 568,6	(845,7)	6 722,9
Total	35 386,9	–	35 386,9
Pourcentage de réaffectations			2,4

40. Au cours de la période considérée, des fonds ont été réaffectés de la catégorie III (Dépenses opérationnelles) à la catégorie II (Personnel civil), pour couvrir des dépenses au titre du personnel recruté sur le plan national, plus élevées que prévu du fait de l'application du nouveau barème des traitements du personnel recruté sur le plan national à compter de septembre 2019, qui a entraîné une augmentation de 3 % du montant des prestations mensuelles ; et pour rapprocher les ajustements rétroactifs des salaires et régler les paiements d'indemnités de fonctions en suspens, principalement aux agents des services généraux recrutés sur le plan national, découlant de l'opération de classement des postes menée au cours de la période 2015/16.

C. Évolution des dépenses mensuelles



41. Le montant plus élevé des dépenses constatées en juin 2020 s'explique par le traitement des ajustements rétroactifs des salaires et le règlement des indemnités de poste spéciales en suspens pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national et le personnel de terrain découlant de l'opération de classement des postes menée en 2015/16, ainsi que par l'inscription d'un paiement partiel des charges reportées de la période 2018/19 au titre de l'accord de prestation de services conclu avec la MONUSCO.

D. Autres produits et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant</i>
Produit des placements	64,7
Produits divers ou accessoires	8,0
Contributions volontaires en espèces	–
Ajustements sur exercices antérieurs	–
Annulation d'engagements d'exercices antérieurs	74,7
Total	147,4

IV. Analyse des écarts¹

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan international	878,1	4,3 %

42. L'écart s'explique par un taux moyen effectif de vacance de postes supérieur aux prévisions (17,6 %, contre le taux de 13 % inscrit au budget). L'écart est contrebalancé en partie par la nécessité de rapprocher les ajustements de salaire rétroactifs et de régler le paiement à 39 agents des services généraux d'indemnités spéciales de poste en suspens (découlant de l'opération de classement de 2015/16) d'un montant de 182 100,26 dollars.

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan national	(1 834,5)	(26,1 %)

43. L'écart s'explique principalement par : a) le règlement des indemnités de poste spéciales et des ajustements rétroactifs de 495 984,04 dollars versés, suite à l'opération de classement de 2015/16, à 113 agents des services généraux recrutés sur le plan national ; b) l'application d'un nouveau barème des traitements pour le personnel recruté sur le plan national à compter de septembre 2019, qui a entraîné une augmentation de 3 % du montant des prestations mensuelles ; c) l'augmentation des dépenses communes de personnel en raison de la hausse des subventions au titre des pensions et de l'assurance maladie.

	<i>Écart</i>	
Volontaires des Nations Unies	111,1	31,3 %

44. L'écart s'explique par un taux moyen effectif de vacance de postes supérieur aux prévisions (33 %, contre le taux de 10 % inscrit au budget).

	<i>Écart</i>	
Consultants	146,4	100,0 %

45. L'écart s'explique principalement par : a) le fait qu'il n'a pas été fait appel à un consultant en ingénierie pour superviser les projets de maintenance, en raison de

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.

retards dans la mise en œuvre du contrat de maintenance des bâtiments du Centre ; b) la décision du Siège de l'ONU de remplacer iNeed, application utilisée pour gérer les demandes de matériel d'informatique et de communications ou de services techniques connexes, par une autre application (ServiceNow), ce qui a évité de faire appel à un consultant pour élaborer les modalités de la mise à niveau de iNeed.

	<i>Écart</i>	
Voyages officiels	179,5	67,9 %

46. L'écart s'explique principalement par le report des déplacements prévus du personnel à la suite de l'épidémie de COVID-19. Le Centre a effectué 12 visites de missions clientes pour faciliter la résolution des problèmes, contre les 16 qui étaient prévues. Compte tenu de la restriction des déplacements, les vidéoconférences ont constitué une mesure de remplacement qui a permis de faire participer les clients et de résoudre des problèmes, dans la mesure du possible.

	<i>Écart</i>	
Installations et infrastructures	547,7	23,8 %

47. L'écart s'explique principalement par : a) les retards dans la mise en œuvre du contrat d'entretien des bâtiments du Centre, qui ont nécessité le recours à des modalités temporaires pour l'entretien des bâtiments, à un coût inférieur à celui prévu au budget ; b) des remboursements moins élevés que prévu à la MONUSCO en raison de l'empreinte réduite à la Base d'appui d'Entebbe à la suite de la pandémie de COVID-19, et le coût moins élevé du carburant pour le groupe électrogène, en raison de l'amélioration de l'approvisionnement en électricité. Ce montant est contrebalancé en partie par : a) l'acquittement partiel des charges reportées de la période 2018/19 au titre de l'accord de prestation de services conclu avec la MONUSCO (0,3 million de dollars) ; b) l'enregistrement des dépenses pour les câbles, batteries et adaptateurs pour le matériel de communications et d'informatique à la rubrique de l'acquisition de matériel de chantier dans cette catégorie, en raison de la nature des dépenses. En raison de la réduction des besoins, les ressources restantes ont été réaménagées par ordre de priorité, principalement pour le règlement des ajustements salariaux rétroactifs et de l'indemnité spéciale de poste non encore versée aux agents des services généraux recrutés sur le plan national à la suite de l'opération de classement des postes de 2015/16, ainsi que pour le paiement de la part du Centre dans les dispositifs d'évacuation sanitaire liés à la COVID-19.

	<i>Écart</i>	
Transports terrestres	27,6	17,9 %

48. L'écart s'explique principalement par la baisse du prix unitaire moyen réel du diesel, qui s'est situé à 0,661 dollar contre le prix unitaire budgétisé de 1,019 dollar. La pandémie de COVID-19 a encore réduit les besoins, ce qui a entraîné une réduction des activités nécessitant un soutien en matière de transports terrestres.

	<i>Écart</i>	
Communications et informatique	264,8	6,4 %

49. L'écart s'explique principalement par : a) la diminution des besoins en matière de logiciels, de licences et de redevances, de pièces de rechange, de services d'information et de publication, de services d'accès à Internet et de téléphonie fixe suite à la mise en place des modalités de télétravail du fait de la pandémie de

COVID-19 ; b) l'enregistrement des dépenses pour les câbles, batteries et adaptateurs pour le matériel de communications et d'informatique prévues au budget dans cette catégorie à la rubrique de l'acquisition de matériel de chantier pour les installations et l'infrastructure, en raison de la nature des dépenses. La réduction des besoins est en partie contrebalancée par : a) le matériel supplémentaire nécessaire pour répondre à l'augmentation des besoins de stockage de données du Centre ; b) l'achat de matériel non budgétisé nécessaire pour améliorer les services d'accès à Internet et les communications du personnel dans le cadre des modalités de télétravail mises en œuvre pendant la période de confinement ; c) des coûts réels plus élevés pour les services contractuels que ce qui était prévu au budget, en raison de coûts supplémentaires, tels que le traitement des permis de travail, les voyages pour congé dans les foyers et des heures supplémentaires.

	<i>Écart</i>	
Santé	(218,3)	(159,8 %)

50. L'écart s'explique principalement par la part du Centre dans les coûts d'évacuation médicale liés à la COVID-19 et par l'achat de désinfectants, de masques chirurgicaux et de thermomètres dans le cadre de la contribution apportée par le Centre à la clinique de la MONUSCO afin de renforcer les mesures de prévention de la COVID-19, pour laquelle des crédits n'avaient pas été prévus dans le budget approuvé. L'augmentation des besoins est en partie compensée par la part de la contribution du Centre au fonctionnement de la clinique de la MONUSCO, qui est inférieure à celle prévue au budget.

	<i>Écart</i>	
Fournitures, services et matériel divers	(91,0)	(22,4 %)

51. L'écart s'explique principalement par : a) des coûts plus élevés que prévu pour l'animation des réunions, l'eau en bouteilles et les besoins des vacataires ; b) l'enregistrement dans cette catégorie des dépenses relatives aux services du courrier et de la valise diplomatique et aux communications point à multipoint, inscrites à d'autres rubriques du budget ; c) l'enregistrement du paiement relatif aux charges reportées pour la période 2018/19 dans le cadre de l'accord de prestation de services conclu avec la MONUSCO. L'augmentation des besoins est en partie compensée par : a) des frais de transport moins élevés en raison des retards dans la confirmation des dates de livraison et la réduction de la demande à l'égard du transport intérieur ; b) des dépenses moins élevées que prévu pour les réceptions officielles en raison du report des activités dû à la pandémie de COVID-19.

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

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

a) se prononce sur l'affectation du solde inutilisé de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020, soit 11 000 dollars ;

b) se prononce sur l'affectation des autres produits et ajustements de l'exercice clos le 30 juin 2020, soit 147 400 dollars [produit des placements et produits divers (72 700 dollars) et annulation d'engagements d'exercices antérieurs (74 700 dollars)].

VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 74/281

Décisions et demandes adressées au Secrétaire général

Mesures prises

Continue d'encourager le Secrétaire général à mettre en place des mécanismes d'appui visant à faciliter les services de transport aérien militaire que les États Membres fournissent depuis Entebbe à de nombreuses missions de maintien de la paix dans la région (par. 6)

Se félicite de la complémentarité du Centre de services régional d'Entebbe et de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie), et encourage le Secrétaire général à s'employer à renforcer les synergies entre ces deux entités d'appui dans le cadre de leurs mandats respectifs (par. 7)

Le Département de l'appui opérationnel continuera d'explorer les mécanismes permettant de fournir des services aux missions de maintien de la paix, en tirant parti des services de transport aérien et de transport des marchandises et des passagers assurés par les États Membres. En 2019/20, le Canada a mis à disposition, pour le transport de contingents, d'équipements et de fournitures, un avion C-130 qui a été utilisé jusqu'à cinq jours pour appuyer les missions des Nations Unies en République démocratique du Congo et au Soudan du Sud. Les restrictions imposées à la suite de la pandémie de COVID-19 ont cependant eu une incidence sur ces services

Le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du Département de l'appui opérationnel a mené une étude sur les rôles et responsabilités du Centre stratégique des opérations aériennes, du Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements et de la Section de l'appui centralisé aux achats afin d'élaborer une approche plus efficace, plus souple et plus rationnelle de la gestion de la chaîne d'approvisionnement mondiale. L'étude se conclut par des recommandations consistant à intégrer le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements à la Section du contrôle des mouvements au sein de la Division de la logistique du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et à redynamiser le rôle du Centre de contrôle, en tirant profit de son expérience de la coordination régionale dans les domaines du fret maritime et terrestre, du mouvement du matériel appartenant aux contingents ou aux Nations Unies et de la coordination des procédures de réception, entre autres