



Assemblée générale

Distr. générale
22 janvier 2024
Français
Original : anglais

Soixante-dix-huitième session

Point 146 de l'ordre du jour

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

Budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Mandat et résultats attendus	6
A. Vue d'ensemble	6
B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui	7
C. Coopération au niveau régional	22
D. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	23
E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	23
II. Ressources financières	60
A. Vue d'ensemble	60
B. Taux de vacance	61
C. Formation	61
D. Voyages officiels à des fins autres que la formation	62
III. Analyse des variations	62
IV. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	65
V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 76/274 et 77/306 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée	66



A.	Assemblée générale	66
B.	Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	67
Annexes		
I.	Définitions	72
II.	Organigramme proposé pour le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) (2024/25) .	60
III.	Nombre d'opérations et équivalent plein temps pour chaque gamme de services compte tenu de la nature dynamique ou statique de ces services	75
IV.	Utilisation des services fournis par le Centre de services régional de 2018/19 à 2022/23	89
V.	Gains d'efficacité, amélioration des résultats et économies résultant des services fournis aux opérations de maintien de la paix	92

Résumé

Le présent rapport porte sur le budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025, dont le montant s'élève à 48 202 400 dollars.

Ce budget est en augmentation de 4 555 000 dollars (10,4 %) par rapport aux crédits de 43 647 400 dollars ouverts pour 2023/24.

Pendant l'exercice 2024/25, le Centre de services régional continuera de fournir à ses entités clientes en Afrique, au nombre de 15, des services en matière de ressources humaines, de finances, d'informatique et de communications, de transport multimodal et de contrôle y relatif, de transport de personnel et de marchandises ainsi que d'appui aux achats. Il apportera en outre son appui à des missions ayant été liquidées et clôturées.

Le présent projet de budget couvre le déploiement de 404 membres du personnel civil, soit 135 membres du personnel recrutés sur le plan international, 40 administrateurs recrutés sur le plan national, 222 agents des services généraux recrutés sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies, compte étant tenu de la suppression de 29 postes et de la création de 31 postes transférés de la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO), ce qui représente une augmentation nette de 2 postes (augmentation de 3 postes soumis à recrutement international et 1 poste d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et diminution de 2 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national).

La corrélation entre le montant total des ressources demandées pour l'exercice 2024/25 et l'objectif du Centre de services régional est mise en évidence dans des tableaux du cadre de budgétisation axée sur les résultats. Les effectifs du Centre ont été déterminés composante par composante, si ce n'est que pour la direction exécutive et l'administration, ils l'ont été en fonction des besoins de l'ensemble du Centre.

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

Ressources financières

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

Catégorie de dépenses	Dépenses (2022/23)	Montant alloué (2023/24)	Dépenses prévues (2024/25)	Variation	
				Montant	Pourcentage
Personnel civil	35 153,3	36 274,0	39 088,0	2 814,0	7,8
Dépenses opérationnelles	6 580,4	7 373,4	9 114,4	1 741,0	23,6
Montant brut	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4
Recettes provenant des contributions du personnel	4 598,3	4 490,2	4 823,5	333,3	7,4
Montant net	37 135,4	39 157,2	43 878,9	4 221,7	10,8
Contributions volontaires en nature	—	—	—	—	—
Total	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4

Ressources humaines

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	<i>Administrateurs recrutés sur le plan national</i>	<i>Agents des services généraux recrutés sur le plan national</i>	<i>Emplois de temporaires^a</i>	<i>Volontaires des Nations Unies^b</i>	<i>Total</i>
Direction exécutive et administration						
Effectif approuvé (2023/24)	18	9	32	–	6	65
Effectif proposé (2024/25)	20	10	48	–	6	84
Section des avantages et des états de paie						
Effectif approuvé (2023/24)	36	10	50	–	–	96
Effectif proposé (2024/25)	35	10	38	–	–	83
Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études						
Effectif approuvé (2023/24)	17	4	31	–	–	52
Effectif proposé (2024/25)	16	3	24	–	–	43
Section des services aux clients						
Effectif approuvé (2023/24)	3	2	17	–	–	22
Effectif proposé (2024/25)	3	2	14	–	–	19
Section des services financiers et du contrôle de conformité						
Effectif approuvé (2023/24)	23	11	71	–	–	105
Effectif proposé (2024/25)	23	10	68	–	–	101
Service régional des technologies						
Effectif approuvé (2023/24)	13	–	9	–	–	22
Effectif proposé (2024/25)	16	2	16	–	–	34
Centre de déploiement et de soutien avancés						
Effectif approuvé (2023/24)	12	–	6	–	–	18
Effectif proposé (2024/25)	12	–	6	–	–	18
Section de l'appui centralisé aux achats						
Effectif approuvé (2023/24)	10	3	8	–	1	22
Effectif proposé (2024/25)	10	3	8	–	1	22
Total						

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>	<i>Administrateurs recrutés sur le plan national</i>	<i>Agents des services généraux recrutés sur le plan national</i>	<i>Emplois de temporaires^a</i>	<i>Volontaires des Nations Unies^b</i>	<i>Total</i>
Effectif approuvé (2023/24)	132	39	224	–	7	402
Effectif proposé (2024/25)	135	40	222	–	7	404
Variation nette	3	1	(2)	–	–	2

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

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

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

I. Mandat et résultats attendus

A. Vue d'ensemble

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

2. Le Centre a été créé en vue de fournir aux missions des services partagés, l'objectif étant de centraliser les fonctions de traitement administratif qui peuvent être exercées à distance. Il s'agit de certaines fonctions ayant trait aux ressources humaines, aux finances, au transport multimodal et au contrôle y relatif, au transport de personnel et de marchandises, à l'informatique et aux communications et aux achats. Le but est d'obtenir des gains d'efficacité moyennant l'intégration, la spécialisation, l'uniformisation et la reconfiguration des processus.

3. Dans cette optique, au cours de l'exercice budgétaire, le Centre exécutera les produits clés présentés dans les tableaux ci-après. Chaque tableau correspond à une composante du Centre. Au cours de l'exercice 2024/25, le Centre fournira des services aux 15 entités clientes suivantes¹ :

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

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

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

4. Le Centre de service régional s'acquittera également des fonctions résiduelles de liquidation de la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali (MINUSMA), dont le mandat a pris fin le 30 juin 2023 en application de la résolution 2690 (2023) du Conseil de sécurité, et de la Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan (MINUATS), dont le mandat a pris fin le 3 décembre 2023 en application de la résolution 2715 (2023) du Conseil, ainsi que de l'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), du Bureau intégré des Nations Unies pour la

¹ Le ratio des services fournis aux missions de maintien de la paix par rapport à ceux fournis aux missions politiques spéciales (en fonction du volume des transactions) est passé de 98:2 pour l'exercice 2018/19 à 95:5 pour l'exercice 2022/23.

consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS) et du Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, dont les mandats ont pris fin au cours d'exercices précédents mais pour lesquels des services d'appui administratif restent nécessaires. Les moyens supplémentaires nécessaires pour appuyer la liquidation de la MINUSMA et de la MINUATS seront imputés sur le budget de chacune des Missions.

5. Le Centre fournit également des services administratifs à son personnel et, sur la base du recouvrement des coûts, à d'autres entités comme le Service de la lutte antimines dans des lieux d'affectation hors Siège, les antennes régionales du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies situées à Goma (République démocratique du Congo) et à Entebbe, et le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) d'Entebbe.

B. Hypothèses budgétaires et activités d'appui

6. La stratégie du Centre de services régional consiste à tirer parti des synergies et de l'uniformisation et de la reconfiguration des processus pour assurer l'efficacité de la prestation de services aux entités clientes. Au fil des ans, le Centre a procuré à l'Organisation d'importants avantages, notamment pour ce qui est de réduire les coûts moyennant des économies d'échelle, des dépenses de personnel inférieures à celles des entités clientes, le recours accru à du personnel national, la fourniture de solutions optimisées dans le domaine de l'informatique et des communications et la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement.

7. Au cours de l'exercice 2024/25, le Centre de services régional fera ce qui suit :

a) Il continuera de fournir à ses clients des services en matière de ressources humaines, de finances, de voyages, d'achats, d'appui informatique et de soutien logistique. Il fournira : i) un grand nombre de services standard de traitement administratif ; ii) des services innovants, nécessitant une présence sur place, dans le domaine de l'informatique et des communications pour lui-même et ses clients ; iii) une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement moyennant un soutien à la gestion par catégorie pour l'expédition des marchandises, l'achat de stocks pour déploiement régional et les services logistiques de tiers ;

b) Il fera preuve de souplesse dans un environnement opérationnel complexe, comme il l'a fait jusqu'ici en apportant des réponses à des problèmes inattendus tels que la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), des difficultés géopolitiques, l'agitation politique, des évacuations et la clôture soudaine de missions. Les conflits, qui entraînent la fermeture de l'espace aérien et des aéroports, allongent les délais de coordination et le traitement des transactions. Le Centre allouera des ressources en conséquence, planifiera pour atténuer les risques et continuera de s'adapter aux besoins de ses clients ;

c) Il continuera de soutenir les missions clientes pendant toute leur durée de vie, y compris en ce qui concerne la clôture et les tâches résiduelles, en particulier dans le cas de la MINUSMA et de la MINUATS ;

d) Il continuera de favoriser un environnement axé sur le client en dialoguant avec les parties prenantes. Il tiendra régulièrement des réunions pour régler les questions opérationnelles. Au niveau stratégique, il s'entretiendra avec le Conseil des clients et le Comité directeur des avantages mutuels et des problèmes de performance d'ordre systémique ou organisationnel. Par ailleurs, il continuera de se rendre dans les missions, de tenir des consultations avec le personnel et d'avoir d'autres échanges, afin de bien comprendre les priorités des missions et les problèmes qu'elles rencontrent, de les tenir informées et d'affiner le dispositif de prestation de services

aux clients. Il s'appuiera sur des indicateurs clés de performance et des enquêtes sur la satisfaction des clients et la motivation du personnel pour élaborer des plans d'action visant à résoudre les problèmes et à remédier aux déficiences constatées ;

e) Il continuera d'appuyer la transition de la MONUSCO en exerçant des responsabilités supplémentaires relatives à la Base d'appui d'Entebbe dans le cadre de la deuxième phase du transfert de responsabilités, le transfert des services de liaison et de représentation supplémentaires pour Entebbe ayant eu lieu pendant l'exercice 2023/24. Au cours de l'exercice 2024/25, le Centre absorbera les effectifs du Service des technologies de la MONUSCO, ainsi que le personnel de sécurité et de sûreté ;

f) Il continuera de déterminer et d'évaluer les risques qui pèsent sur ses objectifs. Il réagit en amont face aux risques qui pourraient avoir de lourdes conséquences, comme le retrait rapide de la MINUSMA et la réduction prévue des effectifs d'autres missions clientes. Le comité chargé de la gestion des risques et de la conformité, présidé par le Directeur, se réunit tous les trimestres pour examiner les progrès accomplis en matière d'atténuation des risques et tenir compte des recommandations formulées par les organes de contrôle. L'application des recommandations des organes de contrôle reste une priorité pour le renforcement des contrôles internes. Les examens de l'efficacité opérationnelle ou du contrôle interne menés par le Centre visent à assurer la conformité avec les critères établis par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway ;

g) Il continuera d'encourager une culture de l'initiative favorisant le bien-être du personnel. Il participera à des activités d'apprentissage et de développement des compétences, ainsi qu'à d'autres activités obligatoires et initiatives pluridisciplinaires visant à améliorer la satisfaction des clients, à accroître la capacité opérationnelle, à augmenter la productivité, à améliorer la performance et à intégrer le multilinguisme à ses activités. Il continuera également d'œuvrer en faveur de la parité femmes-hommes, de la diversité et d'une représentation géographique plus large dans le cadre du recrutement et en créant un environnement de travail favorable. Il soutiendra le personnel en mettant en œuvre la Stratégie pour la santé mentale et le bien-être au travail dans le système des Nations Unies ;

h) Il continuera de créer davantage de synergies en favorisant le partage des connaissances avec les entités clientes et d'autres parties intéressées. Il continuera de tirer parti de son expérience pour créer et diriger des communautés de pratique, améliorer les processus et faire remonter les problèmes systémiques. Il continuera également de faciliter la transmission des connaissances dans le cadre de formations, de conférences et d'autres rencontres destinées au personnel des missions et organisées par l'intermédiaire du Centre régional de formation et de conférences ;

i) Il continuera de chercher à innover ainsi qu'à améliorer, simplifier et automatiser les processus afin d'obtenir des gains d'efficacité.

8. Comme suite aux recommandations du Comité des commissaires aux comptes et des organes délibérants, le Centre de services régional continuera d'optimiser l'utilisation de son dispositif de modulation des ressources pour l'établissement du budget de l'exercice 2024/25. On trouvera aux paragraphes 28 à 35 ci-dessous une description détaillée de ce dispositif et des hypothèses sur lesquelles il repose.

Structure du Centre de services régional d'Entebbe

9. Le Centre de services régional gardera la configuration mise en place durant l'exercice 2023/24 pour fournir ses services. Celle-ci lui permet de soutenir les initiatives prises dans le domaine des communications dans la région et de contribuer

à la gestion intégrée de la chaîne d’approvisionnement par l’intermédiaire du Centre de déploiement et de soutien avancés et de la Section de l’appui centralisé aux achats.

10. Le Centre de services régional conservera ses quatre sections de prestation de services : la Section des avantages et des états de paie ; la Section des voyages, des demandes de remboursement et d’indemnité et de l’indemnité pour frais d’études ; la Section des services aux clients ; la Section des services financiers et du contrôle de conformité. Les fonctions d’appui resteront rattachées au Bureau du Directeur et les bureaux chargés de l’appui continueront de relever du Service régional des technologies, ainsi que du Centre de déploiement et de soutien avancés et de la Section de l’appui centralisé aux achats, ces deux derniers étant des unités hébergées du Département de l’appui opérationnel.

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

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

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
Tâches administratives (ressources humaines, finances et voyages), pour l’ensemble du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Administration des arrivées et des départs : exécution des formalités d’arrivée et de départ, gestion des offres, assistance en matière de voyages, émission des billets d’avion et traitement des primes d’affectation, des primes de réinstallation, des paiements hors cycle et des prestations à la cessation de service • Avantages et états de paie : traitement des indemnités et demandes de remboursement du personnel recruté sur le plan international, gestion des droits à congé, des indemnités pour charges de famille, de l’installation des personnes à charge, des allocations-logement et des retenues, des autres prestations, des prorogations de contrat et des demandes de voyage et suivi du temps de travail et des présences en vue de l’établissement des droits à un congé de détente et à un voyage autorisé au titre des avantages du personnel • Voyages et demandes de remboursement et d’indemnité : traitement des prestations sous forme de montant forfaitaire, examen des propositions de prix, émission des billets, gestion des avances sur indemnité journalière de subsistance, traitement des demandes de remboursement des frais de voyage et des relevés de dépenses • Information financière : rapprochement bancaire, traitement des avis de remboursement et de décaissement, tenue à jour du grand livre, établissement de rapports financiers mensuels et de fin d’exercice, 	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre lui-même et d’autres entités de la Base d’appui d’Entebbe (Service intégré de formation, BSCI, Service de la lutte antimines et antenne régionale du Bureau des services d’ombudsman et de médiation des Nations Unies)

Catégorie	Services	Missions
	<p>gestion des demandes de remboursement de la TVA et des droits d'accise, comptabilisation des immobilisations en cours, coordination des activités de liquidation concernant les fonctions résiduelles transférées au Centre de services régional, application de contrôles internes et de contrôles de conformité, traitement des demandes d'indemnisation présentées au titre de la responsabilité civile, attribution des droits d'accès à Umoja, opérations de caisse et paiement des fournisseurs</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de caisse • Traitement des coordonnées bancaires pour l'ensemble du personnel et des fournisseurs 	<p>Toutes les entités du Secrétariat dont les banques attitrées sont basées en Afrique et gérées par le Centre</p> <p>Toutes les missions déployées en Afrique, y compris le Centre et les missions de bons offices, ainsi que d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe</p>
Indemnité pour frais d'études et paiements hors cycle, pour le personnel recruté sur le plan international	<ul style="list-style-type: none"> • Indemnité pour frais d'études : paiement anticipé des indemnités pour frais d'études et traitement des demandes de remboursement • Paiements hors cycle : administration des primes d'affectation et de réaffectation du personnel recruté sur le plan international 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Traitement des états de paie, pour le personnel recruté sur le plan national et le personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées	<ul style="list-style-type: none"> • Versement des indemnités mensuelles de subsistance, des avances et des montants finaux dus au personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées, ainsi que des indemnités journalières et des indemnités de permission des contingents • Gestion des états de paie, des avances de traitement, des états relatifs aux pensions, des prestations à la cessation de service et des paiements hors cycle pour le personnel recruté sur le plan national 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Établissement du budget et préparation des rapports sur son exécution	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement des feuilles de coûts, des explications relatives aux variations et de l'aperçu du budget ; maîtrise des coûts ainsi que contrôle et certification des dépenses 	Le Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs
Appui aux clients	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des demandes iNeed et du centre d'appels, gestion de la relation client 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Centre régional de formation et de conférences	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des installations de formation et de conférence, appui technique et administratif lors des formations et des conférences, transport et reproduction du matériel pédagogique 	Toutes les missions déployées en Afrique, toutes les entités du Secrétariat et, selon les besoins, toutes les autres entités

<i>Catégorie</i>	<i>Services</i>	<i>Missions</i>
Service régional des technologies	<ul style="list-style-type: none"> • Facturation téléphonique sur le plan régional et appui opérationnel 	Toutes les missions déployées en Afrique, le Centre lui-même, le BSCI, l'antenne régionale du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies et le Service de la lutte antimines
Sécurité et sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures de sécurité pour la conduite en toute sécurité des activités du personnel des Nations Unies 	Le Centre et les entités de la base d'appui d'Entebbe (MONUSCO, MINUSCA, MINUSS, FISNUA, Service intégré de formation, BSCI, Service de la lutte antimines, Bureau de l'aide juridique au personnel et antenne régionale du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies)
Protocole	<ul style="list-style-type: none"> • Application des accords avec le pays hôte 	Le Centre et les entités de la base d'appui d'Entebbe (MONUSCO, MINUSCA, MINUSS, FISNUA, Service intégré de formation, BSCI, Service de la lutte antimines, Bureau de l'aide juridique au personnel et antenne régionale du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies)
Services de gestion du matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Fourniture de bureaux et de services d'entretien réguliers et ponctuels 	Le BSCI et le Service de la lutte antimines
Centre de déploiement et de soutien avancés	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination des mouvements de personnel et de marchandises sur le plan régional ou ponctuels, et gestion de la chaîne d'approvisionnement 	Toutes les missions déployées en Afrique et le Centre lui-même
Section de l'appui centralisé aux achats	<ul style="list-style-type: none"> • Fourniture d'un appui en matière d'achats aux entités clientes et gestion de la chaîne d'approvisionnement 	L'UNOWAS, le BRENUAC, la Commission mixte Cameroun-Nigéria, le Centre lui-même et les centres d'information des Nations Unies basés dans la région ; appui ponctuel aux achats : FISNUA, Base d'appui d'Entebbe/MONUSCO, MINUSS, MINUSCA et Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs En outre, les contrats établis par la Section de l'appui centralisé aux achats et les services d'expédition de marchandises peuvent être utilisés par d'autres clients de la Division des achats

Activités d'appui

Services aux clients

12. Le Centre de service régional continuera de tirer parti de sa vaste expérience des services aux clients pour apporter son appui à la liquidation et à la clôture de la MINUSMA et de la MINUATS. Au fil des ans, il a acquis de précieuses compétences et connaissances axées sur le client, qui facilitent la conduite des activités liées à la clôture des missions.

13. La clôture des missions dans de bonnes conditions reste une priorité, mais il est également essentiel de mettre l'accent sur le bien-être psychologique des personnes qui travaillaient dans des opérations dont les effectifs ont été réduits et du personnel d'appui. Contrairement au personnel des missions dont la clôture s'est faite progressivement, le personnel de la MINUSMA et de la MINUATS n'était pas préparé, la clôture de ces missions étant intervenue soudainement. Le personnel du Centre de services régional s'occupe des opérations liées à la cessation de service, mais il doit aussi se montrer attentif au stress que vivent les membres du personnel dont la mission ferme soudainement. Il fait preuve d'empathie et assure la transparence de son travail, tout en traitant efficacement les paiements. En 2024/25, le Centre continuera à traiter de nombreuses demandes et opérations relatives aux indemnités de départ, aux indemnités pour frais d'études et à d'autres prestations, ainsi qu'aux demandes de remboursement, comme il l'a fait lors de la clôture d'autres missions. L'Organisation accorde au personnel un délai d'un an pour la présentation des demandes. Il faut beaucoup de ressources et de temps pour gérer la clôture et la liquidation soudaines d'une mission : les nombreuses tâches résiduelles à accomplir, comme le rapprochement des actifs et la comptabilisation en pertes des actifs perdus ou endommagés, sont extrêmement complexes et durent souvent des mois, voire des années, après la clôture complète de la mission.

14. Le Centre de services régional continuera également de tirer parti de l'approche à quatre niveaux du dispositif de prestation de services aux clients, un modèle en étoile dans lequel chaque mission constitue une branche (niveau 1) qui dirige les problèmes des clients vers le Centre – le noyau du système (niveaux 2 et 3) – pour qu'ils soient traités. Les demandes des membres du personnel sont communiquées au Centre, qui les traite et, si nécessaire, les transmet au Siège (niveau 4). Ce dispositif s'est avéré extrêmement utile pour répondre aux demandes et pour faciliter la communication durant le retrait de grandes missions comme la MINUAD et la MINUSMA. La Section des services aux clients aide le personnel des gammes de service à communiquer, de manière claire et uniforme, des informations complexes sur des points essentiels, tels que les versements à la cessation de service, afin de faciliter la coopération avec les membres du personnel qui se trouvent en difficulté lors de la fermeture des missions.

15. Le Centre de services régional continuera à dispenser une formation renforcée au personnel afin d'améliorer la prestation de services axés sur le client et de développer sa solide culture du service aux clients en continuant de favoriser le multilinguisme.

16. Le Centre de services régional entretiendra et utilisera ses installations de formation ultramodernes pour organiser des cours, des séminaires, des ateliers et des conférences en présentiel ou au format hybride, dans un environnement sûr, propre et favorable, propice à l'apprentissage et au partage des connaissances.

17. Le Centre de services régional continuera à assurer une permanence pour fournir des services de voyage en dehors des heures de travail, le week-end et les jours fériés, dans l'intérêt de ses partenaires et pour améliorer la satisfaction de ses clients.

18. Le Centre de services régional continuera de s'attacher à mettre en œuvre la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données par tout le monde, partout. Il est ressorti d'une étude comparative sur la gestion de la performance des services opérationnels en matière de ressources humaines au Secrétariat, menée récemment par le Département de l'appui opérationnel, que le programme d'indicateurs clés de performance du Centre était l'un des meilleurs et des plus complets de l'Organisation. Le Centre continuera de mettre les données au service de la prise de décision afin d'améliorer la satisfaction des clients et la prestation de services. Il s'agira notamment de recueillir des informations sur les demandes des clients afin de cerner les problèmes et de les régler, d'élaborer des tableaux de bord supplémentaires, de continuer à utiliser ses indicateurs de performance robustes pour mesurer l'efficacité opérationnelle et de s'appuyer sur l'enquête menée auprès des clients pour déterminer leur degré de satisfaction, analyser les résultats et élaborer des plans d'amélioration du service aux clients.

Environnement

19. Le Centre de services régional entretiendra les espaces verts (fleurs, arbres fruitiers et arbres d'ombrage) de la Base d'appui d'Entebbe. Des bancs supplémentaires seront placés sous les arbres d'ombrage afin de favoriser un environnement de travail sûr et sain. Le Centre assurera également la maintenance et l'extension du système Unite de surveillance à distance des infrastructures de terrain auquel seront ajoutés d'autres tableaux de bord. Ce système permet de surveiller et de gérer les réserves de carburant et d'eau, les compteurs électriques et le chauffage, la ventilation et la climatisation de la Base d'appui. Les données sont transformées en informations pratiques, ce qui permet aux équipes techniques de surveiller les opérations de routine et d'intervenir à distance en cas d'alerte.

20. Le Centre de services régional prendra des initiatives visant à éliminer les plastiques à usage unique à la Base d'appui d'Entebbe d'ici à 2026. Il prendra aussi d'autres mesures, comme l'installation de climatiseurs fonctionnant à l'énergie solaire, ce qui permettra de réduire la dépendance à l'égard du réseau électrique de la ville et des groupes électrogènes en cas de coupure de courant, l'installation d'un éclairage solaire et de lampes de jardin pour améliorer la sécurité de tous les bâtiments du Centre, l'entretien du système de collecte des eaux de pluie afin d'économiser l'eau, de réduire la dépendance à l'égard de l'approvisionnement municipal et de réduire l'empreinte écologique du Centre et la consommation des ressources du pays hôte, et le passage au stockage électronique des données et aux signatures numériques pour favoriser la dématérialisation des opérations.

Communications et informatique

21. Le Service régional des technologies continuera de chercher à optimiser les principales opérations liées à l'informatique et aux communications dans les missions. En coordination avec le Bureau de l'informatique et des communications, il fournira des solutions destinées à améliorer les opérations des missions, déploiera des technologies nouvelles et innovantes et renforcera le profil de sécurité des missions. Les mesures qu'il prend visent à aider les missions clientes à réduire leur empreinte écologique, et des programmes de formation sont proposés pour les aider à être mieux préparées sur le plan des technologies. Il s'agira notamment de faire ce qui suit : procéder à la migration de tous les postes de travail vers de nouvelles solutions de gestion des identités et des accès afin de renforcer la sécurité de l'information, rationaliser et simplifier la gestion des postes de travail et des appareils, faciliter le déploiement d'applications en continu et améliorer l'expérience des utilisateurs et les performances, procéder à la migration des serveurs et des applications vers une plateforme en nuage, améliorer la connectivité, procéder à la

segmentation du réseau mondial, évaluer la sécurité de l'information, mettre en service Unite Aware, mettre en service une solution de signature électronique commune à toutes les missions clientes et améliorer les solutions d'impression. Avec le transfert de 12 membres du personnel du Service des technologies de la MONUSCO, tous les services technologiques d'Entebbe seront intégrés au Service régional des technologies. Dans le cadre de la transition de la MONUSCO, la fusion des moyens consacrés aux services Internet et aux services de transpondeur devrait permettre d'optimiser les ressources, de dégager des synergies et d'économiser environ 100 000 dollars.

Services de liaison et de représentation

22. Le Centre de service régional continuera d'assurer pour Entebbe les services de liaison et de représentation qui avaient été transférés de la MONUSCO pendant l'exercice 2023/24. Ces services, assurés moyennant une étroite collaboration avec les autorités ougandaises, apportent aux membres du personnel de la Base d'appui d'Entebbe le soutien dont ils ont besoin pour travailler et résider en Ouganda dans le respect des lois du pays hôte. Le Centre facilite également pour les missions clientes et les entités de la Base le transport des marchandises et du personnel vers le pays hôte ou le transit par le pays hôte.

Chaîne d'approvisionnement

23. Le Centre de déploiement et de soutien avancés continuera de mettre en œuvre la stratégie du Département de l'appui opérationnel afin d'atteindre les objectifs relatifs aux fonctions d'expédition des marchandises. Depuis 2022, le Centre gère les contrats d'expédition de marchandises et surveille les performances des prestataires. Dans le cadre de la liquidation de la MINUSMA, il s'est chargé de rediriger les commandes et d'organiser l'expédition du matériel appartenant à l'ONU pendant la première phase de retrait et il continuera de s'occuper des arrangements résiduels relatifs à l'expédition du matériel appartenant à l'ONU. Il organise et coordonne également le transfert à l'ONUST et au BANUS de quatre véhicules blindés de la MINUATS qui sont actuellement au port de Djedda (Arabie saoudite) et se coordonne avec le groupe de travail de la MINUATS pour soutenir le retrait et la liquidation de la Mission en organisant des services d'expédition du matériel appartenant à l'ONU qui devra être transféré à d'autres entités des Nations Unies.

24. La Section de l'appui centralisé aux achats continuera de réaligner les solutions de la chaîne d'approvisionnement, renforçant les responsabilités qu'elle exerce qui sont déjà intégrées dans la chaîne d'approvisionnement globale, et apportera un soutien opérationnel efficace à toutes les entités clientes. Elle continuera de déterminer les améliorations à apporter à la prestation de services en recherchant des services efficaces d'acquisition de véhicules pour l'initiative mondiale de services partagés. Elle examinera les stratégies de gestion par catégorie établies pour les grandes catégories et étudiera les solutions qui permettraient aux petites entités d'appliquer les recommandations issues de ces stratégies. Elle continuera de déterminer quels sont les produits de base dont les achats pourraient être regroupés et établira des contrats-cadres pluriannuels, y compris des contrats qui pourraient être adaptés aux stocks pour déploiement régional. Elle apportera également un soutien aux achats adapté aux besoins des missions et renforcera son appui aux entités dont la capacité dans le domaine des achats est limitée ou inexistante, notamment en administrant les contrats. Comme elle l'avait fait pour la liquidation de la MINUAD, elle fournira également un soutien complet à la liquidation de la MINUSMA et de la MINUATS, en particulier pour ce qui concerne les biens reçus et pour ce qui est de négocier avec les prestataires le règlement des factures litigieuses, de régler les problèmes de paiement, d'éliminer les déchets d'équipements électriques et

électroniques, d'achever la résiliation des contrats, de s'occuper des activités d'achats résiduelles et de clore les registres d'achats dans Umoja.

Direction exécutive et administration

25. Le Bureau du Directeur et le Bureau de la Directrice adjointe continueront de fixer les orientations et les objectifs stratégiques. Pour l'exercice 2024/25, le Centre aura trois grandes priorités : a) exercer les activités résiduelles associées à la clôture de la MINUSMA et de la MINUATS et assurer l'efficacité opérationnelle ; b) assurer une transition sans heurts des services et responsabilités supplémentaires qui lui ont été transférés de la MONUSCO, conformément au plan de transition de la Mission ; c) assurer l'efficacité de la prestation de services axés sur le client à ses 15 missions clientes et à lui-même.

26. Comme l'a demandé l'Assemblée générale au paragraphe 59 de sa résolution [76/274](#), on trouvera à l'annexe IV du présent rapport des informations à jour sur l'utilisation par chaque mission des services fournis par le Centre de services régional pour les exercices allant de 2018/19 à 2022/23. Les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies résultant des services fournis par le Centre aux missions de maintien de la paix sont décrits à l'annexe V.

Variation des ressources demandées

27. L'effectif civil proposé fait apparaître une augmentation nette de 2 postes résultant de la création de 31 postes, dont 5 postes d'agent(e) du Service mobile, 3 postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 23 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, qui tient au transfert des membres du personnel du Groupe de la sécurité et de la sûreté et du Groupe des technologies de la MONUSCO² à Entebbe au Centre de services régional ; cette augmentation est partiellement compensée par la suppression de 29 postes, dont 2 postes d'administrateur(trice), 2 postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national et 25 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, compte tenu du dispositif de modulation des ressources, en raison de la fermeture de la MINUSMA et de la MINUATS. En outre, il est proposé de réaffecter 1 poste de fonctionnaire d'administration (P-3) qui deviendrait un poste de spécialiste des finances, 1 poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) qui deviendrait un poste d'assistant(e) administratif(ve) et 2 postes d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) qui deviendraient des postes d'assistant(e) au protocole. En tout, 4 transferts sont aussi proposés de manière à aligner les composantes sur le dispositif de modulation des ressources et compte tenu des efforts que fait le Centre pour ne supprimer que des postes actuellement vacants.

Dispositif de modulation des ressources

28. Comme suite aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes et le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/77/767/Add.5](#)), que l'Assemblée générale a faites dans sa résolution [77/306](#), le Centre de services régional s'est appuyé sur un nouveau dispositif de modulation des ressources pour établir le budget pour l'exercice 2024/25.

29. Le dispositif est axé sur les activités de traitement administratif et repose sur l'analyse de l'équivalent plein temps fondée sur le temps consacré à chaque opération et le volume annuel prévu, compte tenu des effectifs autorisés, pour l'exercice

² Dans le budget de la MONUSCO, il est proposé de supprimer le même nombre de postes, de même classe et de même catégorie.

2024/25, pour l'ensemble des entités clientes. La formule de calcul des effectifs à prévoir part d'une base zéro et porte sur les principaux éléments des gammes de services du Centre fournissant des services directs et administratifs. Le dispositif propose des services de traitement dans les domaines suivants : administration des arrivées et des départs, avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national et personnel en tenue), voyages, demandes de remboursement et d'indemnité et indemnité pour frais d'études, opérations de caisse, y compris le paiement des fournisseurs, contrôle interne, comptabilité, service d'assistance Umoja Ressources humaines quotidien (niveau 2b) et services aux clients.

30. La composante Direction exécutive et administration, le Service régional des technologies, le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats ne sont pas pris en compte dans le dispositif, qui ne porte que sur les activités de traitement administratif. Leurs activités diffèrent de celles qui ont trait à l'administration du personnel et aux finances, de sorte qu'il n'est pas envisageable d'intégrer ces entités dans un seul dispositif de modulation des ressources.

Méthode de modulation

31. Le dispositif de modulation des ressources pour 2024/25 tient compte des changements prévus dans le tableau d'effectifs des entités clientes : on calcule un coefficient d'ajustement qui repose sur la variation des effectifs par catégorie de personnel entre l'exercice 2022/23 et l'exercice 2023/24. Les coefficients utilisés pour déterminer le volume d'opérations prévu pour l'exercice 2024/25 sont indiqués dans le tableau 2.

Tableau 2

Coefficients d'ajustement du dispositif de modulation des ressources

<i>ID</i>	<i>Description du coefficient d'ajustement</i>	<i>Variation en pourcentage (2022/23-2024/25)</i>	<i>Coefficient d'ajustement (2024/25)</i>
A	Ensemble du personnel	(18,4)	0,816
B	Personnel recruté sur le plan international uniquement	(21,0)	0,790
C	Personnel recruté sur le plan national uniquement	(18,1)	0,819
D	Personnel en tenue uniquement	(16,6)	0,834
E	Nombre d'entités clientes	(5,9)	0,941
F	Nombre d'entités clientes, y compris les missions liquidées	0,0	1,000
G	Nombre de missions de maintien de la paix clientes	(14,3)	0,857
X	Coefficient neutre	0,0	1,000

32. Le Centre de services régional a affiné son dispositif de modulation des ressources pour l'exercice 2024/25, en supprimant la méthode de la moyenne pondérée employée dans le projet de budget pour 2022/23 et en revenant à la moyenne standard des trois dernières années, ce qui améliore la justesse et la fiabilité des prévisions. On avait eu recours à la méthode de la moyenne pondérée pour atténuer les répercussions négatives de la baisse anormale du volume des opérations due à la pandémie de COVID-19.

Principes retenus pour le dispositif de modulation des ressources

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

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

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

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

Tableau 3
Résultats du dispositif de modulation des ressources

Gamme de services	Effectifs nécessaires		
	2023/24	2024/25	
	Effectif autorisé	Projection	Variation
Administration des arrivées et des départs	15	12	(3)
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	28	24	(4)
Service d'assistance Umoja de niveau 2b	3	3	–
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	26	23	(3)
Personnel en tenue	24	21	(3)
Voyages	25	21	(4)
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	6	(1)
Indemnités pour frais d'études	17	13	(4)
Opérations de caisse	22	21	(1)
Fournisseurs	34	31	(3)
Contrôle interne	16	16	–

Gamme de services	Effectifs nécessaires		
	2023/24	2024/25	
	Effectif autorisé	Projection	Variation
Comptabilité et information financière	30	30	–
Services aux clients	22	19	(3)
Total	269	240	(29)

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

Exercice budgétaire		2022/23	2023/24	2024/25	Variation (pourcentage)
Mission	Catégorie de personnel	Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
MINUSCA	Personnel recruté sur le plan international	730	738	738	1,1
	Personnel recruté sur le plan national	615	624	624	1,5
	Personnel en tenue	1 288	1 288	1 288	–
	Total	2 633	2 650	2 650	0,6
MONUSCO	Personnel recruté sur le plan international	687	670	665	(3,2)
	Personnel recruté sur le plan national	1 597	1 608	1 582	(0,9)
	Personnel en tenue	1 341	1 341	1 341	–
	Total	3 625	3 619	3 588	(1,0)
FISNUA	Personnel recruté sur le plan international	183	188	188	2,7
	Personnel recruté sur le plan national	93	94	94	1,1
	Personnel en tenue	398	408	408	2,5
	Total	674	690	690	2,4
MINUSS	Personnel recruté sur le plan international	916	917	917	0,1
	Personnel recruté sur le plan national	1 445	1 455	1 455	0,7
	Personnel en tenue	1 494	1 494	1 494	–
	Total	3 855	3 866	3 866	0,3
BANUS	Personnel recruté sur le plan international	366	368	368	0,5
	Personnel recruté sur le plan national	189	186	186	(1,6)
	Personnel en tenue	16	8	8	(50,0)
	Total	571	562	562	(1,6)

<i>Exercice budgétaire</i>		2022/23	2023/24	2024/25	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
MINUSMA ^a	Personnel recruté sur le plan international	827	827	–	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	910	910	–	(100,0)
	Personnel en tenue	890	890	–	(100,0)
	Total	2 627	2 627	–	(100,0)
MINURSO	Personnel recruté sur le plan international	84	87	87	3,6
	Personnel recruté sur le plan national	163	163	163	–
	Personnel en tenue	240	240	240	–
	Total	487	490	490	0,6
MANUSOM	Personnel recruté sur le plan international	189	185	185	(0,5)
	Personnel recruté sur le plan national	131	132	132	1,5
	Personnel en tenue	37	37	37	–
	Total	353	354	354	0,3
MINUATS ^b	Personnel recruté sur le plan international	177	176	–	(100,0)
	Personnel recruté sur le plan national	166	166	–	(100,0)
	Personnel en tenue	70	70	–	(100,0)
	Total	413	412	413	–
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	Personnel recruté sur le plan international	22	22	22	–
	Personnel recruté sur le plan national	8	8	8	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	30	30	30	–
BRENUAC	Personnel recruté sur le plan international	33	33	33	–
	Personnel recruté sur le plan national	15	16	16	6,7
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	48	49	49	2,1
BNUUA	Personnel recruté sur le plan international	39	39	39	–
	Personnel recruté sur le plan national	17	17	17	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	56	56	56	–

Exercice budgétaire		2022/23	2023/24	2024/25	Variation (pourcentage)
		Effectif autorisé	Effectif autorisé	Projection	
Mission	Catégorie de personnel	(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	Personnel recruté sur le plan international	5	5	5	–
	Personnel recruté sur le plan national	4	4	4	–
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	9	9	9	–
MANUL	Personnel recruté sur le plan international	271	273	273	0,7
	Personnel recruté sur le plan national	133	135	137	3,0
	Personnel en tenue	7	7	7	–
	Total	411	415	417	1,5
UNOWAS	Personnel recruté sur le plan international	44	44	44	–
	Personnel recruté sur le plan national	31	30	30	(3,2)
	Personnel en tenue	2	2	2	–
	Total	77	76	76	(1,3)
Commission mixte Cameroun-Nigéria	Personnel recruté sur le plan international	9	9	9	–
	Personnel recruté sur le plan national	2	2	2	–
	Personnel en tenue	1	1	1	–
	Total	12	12	12	–
Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	Personnel recruté sur le plan international	2	2	2	–
	Personnel recruté sur le plan national	4	4	4	–
	Personnel en tenue	–	0	0	–
	Total	6	6	6	–
Centre de services régional d'Entebbe	Personnel recruté sur le plan international	133	132	135	1,5
	Personnel recruté sur le plan national	265	263	262	-1,1
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	398	395	397	(0,3)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions) dans les missions ^c	Personnel recruté sur le plan international	56	58	56	–
	Personnel recruté sur le plan national	57	73	73	28,1
	Personnel en tenue	–	–	–	–
	Total	113	131	129	14,2

<i>Exercice budgétaire</i>		2022/23	2023/24	2024/25	<i>Variation (pourcentage)</i>
		<i>Effectif autorisé</i>	<i>Effectif autorisé</i>	<i>Projection</i>	
<i>Mission</i>	<i>Catégorie de personnel</i>	(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
Toutes les missions	Personnel recruté sur le plan international	4 770	4 773	3 766	(21,0)
	Personnel recruté sur le plan national	5 844	5 890	4 789	(18,1)
	Personnel en tenue	5 784	5 786	4 826	(16,6)
Total		16 398	16 449	13 381	(18,4)

^a La Mission a fermé le 31 décembre 2023.

^b Le Conseil de sécurité a mis fin au mandat le 1^{er} décembre 2023.

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

Transfert de fonctions de la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo au Centre de services régional d'Entebbe

36. En 2024/25, il est proposé que le Centre exerce les fonctions liées à la sûreté et à la sécurité et à l'informatique et aux communications, qui étaient auparavant exercées par la MONUSCO et inscrites au budget de cette mission. Dans le cadre de la deuxième partie du plan de transition, les fonctions et les ressources correspondantes sont transférées au Centre sans incidence sur les coûts (c'est-à-dire que le budget de la MONUSCO pour l'exercice 2024/25 est réduit d'autant). À l'avenir, les ressources seront réexaminées et optimisées pour tenir compte de tout changement. Ce transfert de responsabilités est une étape importante pour le Centre, qui apporte un soutien à la continuité des activités de la Base d'appui d'Entebbe et, plus généralement, à la stratégie de transition de la MONUSCO. Le tableau 5 indique les ressources nécessaires associées à ces changements.

Tableau 5
Ressources financières

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

<i>Catégorie de dépenses</i>	<i>Dépenses prévues (2024/25)</i>
Personnel civil	2 042,1
Dépenses opérationnelles	1 097,6
Total	3 139,7

Variation des ressources financières demandées

37. Le montant estimatif des ressources nécessaires pour l'exercice 2024/25 se chiffre à 48 202 400 dollars, ce qui représente une augmentation de 4 555 000 dollars (10,4 %) par rapport au budget approuvé pour 2023/24 (43 647 400 dollars). Les prévisions de dépense pour l'exercice 2024/25 font apparaître une augmentation des dépenses de personnel, qui s'élèvent à 39 088 000 dollars, soit une hausse de 2 814 000 dollars (7,8 %) par rapport aux ressources approuvées pour l'exercice 2023/24 (36 274 000 dollars). Cette augmentation tient principalement à : a) la

création de 31 postes qu'il est proposé de transférer de la MONUSCO ; b) la diminution des taux de vacance de postes, qui devraient passer de 10,4 % pour l'exercice 2023/24 à 9,8 % pour l'exercice 2024/25 pour le personnel international et de 7,9 % à 7,6 % pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national ; c) l'application d'un barème des traitements révisé à la hausse pour le personnel recruté sur le plan national, une augmentation de 9,3 % par rapport au barème appliqué dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24. L'augmentation des ressources nécessaires pour le personnel civil est compensée en partie par : a) la suppression de 29 postes ; b) l'application d'un taux retenu pour les dépenses communes de personnel recruté sur le plan international inférieur à celui appliqué dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24 ; c) l'augmentation des taux de vacance de postes, qui devraient passer de 10,5 % pour l'exercice 2023/24 à 15,4 % pour l'exercice 2024/25 pour la catégorie des administrateurs recrutés sur le plan national ; d) l'application d'un taux de change de 3 814,00 shillings ougandais pour 1 dollar des États-Unis, contre 3 735,23 shillings ougandais pour 1 dollar appliqué dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24, ce qui a une incidence sur les dépenses afférentes au personnel recruté sur le plan national.

38. Le montant total des ressources nécessaires au titre des dépenses de fonctionnement s'élève à 9 114 400 dollars, ce qui représente une augmentation de 23,6 % par rapport au montant de 7 373 400 dollars approuvé pour l'exercice 2023/24. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) la fourniture de services Internet et de services de transpondeur supplémentaires, compte étant tenu des gains d'efficacité de 100 000 dollars qui devraient être obtenus grâce à la fusion des moyens, et le recours à 10 vacataires fournissant des services d'appui et de maintenance informatiques ; b) le remplacement de matériel informatique dont la durée d'utilité est dépassée ; c) le remplacement de 2 minibus transférés de la MONUSCO, dont la durée d'utilité est dépassée, pour le transport de personnes participant à des formations au Centre régional de formation et de conférence et de personnel de la Base d'appui d'Entebbe ; d) l'achat de palettes pour soutenir les opérations de la Cellule de l'appui aérien. L'augmentation des ressources nécessaires est en partie compensée par la baisse du prix moyen du carburant et la diminution des montants demandés au titre des consultants.

C. Coopération au niveau régional

39. Le Centre de services régional continuera d'entretenir des relations d'ordre opérationnel avec la MONUSCO, en tant qu'unité hébergée de la Base d'appui d'Entebbe. Au cours de l'exercice 2024/25, il exercera les fonctions liées à la sûreté et à la sécurité et à l'informatique et aux communications tout en continuant à recevoir l'appui de la MONUSCO en matière de coordination de la chaîne d'approvisionnement, de logistique et de mouvements et de liquidation physique des biens.

40. Le Centre de déploiement et de soutien avancés continuera de collaborer étroitement avec les entités régionales pour conserver des stocks de biens d'usage courant et faire en sorte que les biens et les services soient livrés dans les délais. Il se coordonnera avec le Groupe des stocks pour déploiement stratégique de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) afin d'assurer le transport des articles à forte rotation nécessaires pour répondre aux besoins quotidiens ou aux besoins d'urgence des missions de la région. Ces articles, qui seront prépositionnés dans les stocks pour déploiement régional en deux phases, comprennent des articles de génie tels que des blocs sanitaires, des barrières de défense, des structures modulaires préfabriquées, des articles relatifs à l'informatique et aux communications et d'autres articles tels que des accessoires d'uniforme réglementaires de l'ONU, des bâtons de guidage, des tenues de protection balistique, des sacs mortuaires et des

boîtes de transfert. En coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies, le Centre de déploiement et de soutien avancés surveillera les performances et ajustera la liste des articles et les quantités, selon les besoins. La liste des articles à prépositionner à Entebbe, approuvée par le Conseil chargé des stocks pour déploiement stratégique, doit être revue en 2023/24. Dans le cadre de la première phase, la première livraison de blocs sanitaires pour déploiement régional a été reçue à Entebbe en septembre 2022, puis des fournitures pour la défense des périmètres et des modules d'hébergement préfabriqués ont suivi en septembre 2023. En outre, les articles susmentionnés ont été prépositionnés à Entebbe en septembre 2023.

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

41. Au cours de l'exercice 2024/25, en sa qualité de coordonnateur de secteur (sécurité) pour la région d'Entebbe, le Directeur du Centre de services régional continuera d'organiser des réunions mensuelles de l'équipe de gestion de la sécurité de la zone, auxquelles participent des représentants du Service de la lutte antimines, du BSCI, du Département de la sûreté et de la sécurité et de la MONUSCO, pour examiner les questions liées à la sûreté et à la sécurité du personnel de la Base d'appui d'Entebbe. En outre, la direction du Centre participe activement aux réunions de l'équipe de pays des Nations Unies.

E. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

42. Le Centre de services régional continuera de fournir aux missions clientes des services rationnels et efficaces, en exécutant les produits clés présentés dans le tableau ci-après. Les réalisations escomptées sont celles qui permettront d'atteindre l'objectif fixé par le Centre, tandis que les indicateurs de succès serviront à mesurer les progrès accomplis au cours de l'exercice budgétaire.

43. Les ressources humaines ont été réparties par domaine d'activité au regard du budget approuvé pour 2023/24 et l'allocation retenue a été dûment justifiée. Pour simplifier la présentation des changements proposés au titre des ressources humaines, on a distingué six interventions possibles concernant les postes, qui sont définies dans l'annexe I au présent rapport.

Direction exécutive et administration

44. Le Bureau du Directeur et celui de la Directrice adjointe définissent les orientations générales des activités du Centre de services régional et dirigent ses opérations. Ils s'occupent de toutes les activités administratives et non transitionnelles, à savoir : la planification stratégique, la gestion des ressources humaines et l'établissement du budget ; la gestion des relations avec les missions clientes et le Comité directeur ; le suivi des accords de prestation de services conclus avec les missions clientes et l'établissement de rapports sur les indicateurs clés de résultats ; la gestion prévisionnelle des effectifs et la réorganisation et le perfectionnement des procédures ; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre ; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel ; le traitement des questions concernant la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions du Département de l'appui opérationnel. Le Bureau du Directeur s'est chargé des fonctions de liaison et de représentation de la MONUSCO durant l'exercice 2023/24 et il assumera les fonctions de sécurité et de sûreté à Entebbe à partir de l'exercice 2024/25.

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

1.1.1 Pourcentage annuel moyen des postes autorisés soumis à un recrutement international qui ne sont pas pourvus (2022/23 : 11,3 % ; 2023/24 : 10,4 % ; 2024/25 : 9,8 %)

1.1.2 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil (2022/23 : 56 % ; 2023/24 : 50 % ; 2024/25 : 50 %)

1.1.3 Nombre moyen de jours civils nécessaires au recrutement par voie d'avis de vacance de poste spécifiques, de la publication des avis de vacance à la sélection des candidats, pour les postes de classes P-3 à D-1 et FS-3 à FS-7 (2022/23 : 97 jours ; 2023/24 : < 120 jours ; 2024/25 : < 120 jours)

1.1.4 Note globale concernant l'indice de performance du Département de l'appui opérationnel en matière de gestion du matériel, sur la base de 20 indicateurs clés de résultats (2022/23 : 1 911 ; 2023/24 : ≥ 1 800 ; 2024/25 : ≥ 1 800)

1.1.5 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2022/23 : 93 % ; 2023/24 : ≥ 95 % ; 2024/25 : ≥ 95 %)

1.1.6 Nombre de dossiers traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2022/23 : 17 520 ; 2023/24 : 17 600 ; 2024/25 : 17 680)

1.1.7 Documents retirés et fournis dans les 24 heures suivant la réception de la demande (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : sans objet ; 2024/25 : 90 %)

1.1.8 Écart par rapport au plan de gestion de la demande : quantités prévues, commandes passées en temps voulu, délais de livraison (2022/23 : 5,78 % ; 2023/24 : ≤ 10 % ; 2024/25 : ≤ 10 %)

1.1.9 Demandes de services de liaison traitées dans un délai de 10 jours ouvrables (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

1.1.10 Contrôle du respect de l'obligation d'achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage et communication d'informations à ce sujet (2022/23 : 46 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

Produits

Amélioration des services

- Fourniture d'un appui administratif et logistique hors site à 15 entités clientes (6 missions de maintien de la paix, 8 missions politiques spéciales et Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine) et au Centre de services régional, et d'un appui après liquidation à 5 missions
- Tenue d'un système de permanence 24 heures sur 24
- Fourniture de services d'assistance opérationnelle de niveau 2b (Umoja) aux spécialistes des ressources humaines du Centre de services régional et des entités clientes
- Retrait et fourniture de 200 documents classés dans le système de gestion des dossiers

Audit, contrôle des risques et conformité

- Application des recommandations du BSCI devant être mises en œuvre avant la fin de l'année (31 décembre 2024) et des recommandations non encore appliquées formulées par le Comité des commissaires aux comptes au cours d'exercices budgétaires antérieurs et acceptées par l'administration
- Mise en place du cadre de gestion globale des risques, y compris d'un inventaire des risques assorti de plans détaillés de traitement et de gestion des risques, compte tenu des risques de fraude et de corruption

Budget, finances et communication de l'information

- Fourniture, dans la limite des pouvoirs délégués, de services budgétaires, financiers et comptables concernant un budget de 48 202 400 dollars
- Établissement de la version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional et des missions clientes, conformément aux Normes comptables internationales du secteur public et au Règlement financier et aux règles de gestion financière de l'ONU

Services relatifs au personnel civil

- Fourniture de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 404 membres du personnel civil (135 personnes recrutées sur le plan international, 262 personnes recrutées sur le plan national et 7 Volontaires des Nations Unies)
- Organisation d'activités de formation dans la zone de la mission (bénéficiaires : 246 membres du personnel civil) et appui à la formation organisée à l'extérieur de la zone de la mission (bénéficiaires : 2 membres du personnel civil)
- Appui au traitement de demandes d'autorisation de voyage présentées par des membres du personnel civil : 58 demandes dans la zone de la mission et 33 demandes en dehors de la zone de la mission à des fins autres que la formation et 6 demandes à des fins de formation
- Coordination des activités de formation organisées au Centre régional de formation et de conférences pour 4 200 participants issus de missions clientes internes et externes et d'entités ne relevant pas du Secrétariat

Installations et infrastructures

- Services d'entretien et de réparation au Centre de services régional
- Fourniture de services de nettoyage, d'entretien des périmètres et de lutte contre les nuisibles dans le site du Centre de services régional géré par la MONUSCO

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

- Fourniture de 453 radios portatives et de 23 radios mobiles pour véhicules, ainsi que de l'appui y afférent
- Fourniture de 650 ordinateurs et de 63 imprimantes pour un effectif moyen de 404 membres du personnel civil, ainsi que de 110 ordinateurs et 6 imprimantes permettant aux membres des contingents de travailler sur le terrain, et fourniture de services d'appui connexes et de services communs

Services médicaux

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

Services de représentation

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

Sécurité et sûreté

- Fourniture de services de sécurité et de sécurité 24 heures sur 24 au personnel des Nations Unies et aux personnes à charge présentes dans le lieu d'affectation à Entebbe, y compris en ce qui concerne leurs biens et le matériel appartenant aux Nations Unies
- Fourniture de services de sécurité et de sûreté aux hauts fonctionnaires des Nations Unies en visite à Entebbe
- Fourniture de services de sécurité incendie et de secours 24 heures sur 24 (2 pompiers professionnels et des pompiers volontaires bien entraînés dans les locaux des Nations Unies), et organisation d'exercices incendie trimestriels dans quatre zones d'incendie
- Établissement de 250 rapports d'enquête complets sur les accidents de la route, le vol de matériel appartenant aux Nations Unies ou les dommages causés à ce matériel, les cambriolages, les pertes et tout autre incident concernant le personnel, les locaux ou le matériel des Nations Unies
- Formation d'un(e) agent(e) de sécurité recruté(e) sur le plan international sur les armes à feu et de 500 membres du personnel sur la sécurité et la sûreté en mission
- Organisation de formations et de séances d'information sur la sécurité et la sûreté : a) séances d'information obligatoires sur la sécurité et la sûreté pour environ 1 000 nouveaux membres du personnel des Nations Unies, y compris les vacataires, et environ 2 000 participants du Centre régional de formation et de conférences ; b) formation des personnes relais pour les questions de sécurité ; c) formation préalable au déploiement à la sécurité personnelle, à la gestion des convois et à la communication radio pour le personnel civil ; d) formation sur le système de gestion de la sécurité des Nations Unies pour les policiers et les gardes privés déployés à la Base d'appui d'Entebbe
- Réalisation d'environ 50 évaluations des mesures de sécurité applicables au domicile et 10 évaluations de la gestion des risques de sécurité dans les locaux des Nations Unies, et établissement de 365 rapports d'observation de la sécurité quotidiens, de 2 plans de sécurité, de comptes rendus d'incidents de sécurité, du rapport annuel d'évaluation de la gestion des risques de sécurité, de 20 évaluations des risques personnels et des risques de sécurité pour des hauts fonctionnaires en visite, de 20 concepts des opérations de sécurité pour des manifestations spéciales ou des hauts fonctionnaires en visite et de 30 enquêtes sur la sécurité incendie des installations
- Établissement de 5 000 cartes d'identité pour le personnel civil et militaire et les vacataires

Tableau 6

Ressources humaines : direction exécutive et administration

	Personnel recruté sur le plan international				Personnel recruté sur le plan national				Volontaires des Nations Unies			Total	
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national		Total partiel
Bureau du Directeur													
Postes approuvés (2023/24)	–	1	–	3	–	4	–	4	4	–	–	–	8
Postes proposés (2024/25)	–	1	–	3	–	4	–	4	4	–	–	–	8
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international				Personnel recruté sur le plan national				Volontaires des Nations Unies																			
	SGA/SSG		D-2/D-1		P-5/P-4		P-3/P-2		Service mobile		Total partiel		Adminis- trateurs		Agents des services généraux		Total partiel		Volontaires recrutés sur le plan international		Volontaires recrutés sur le plan national		Total partiel		Total			
Bureau de la Directrice adjointe																												
Postes approuvés (2023/24)	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Postes proposés (2024/25)	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la planification stratégique																												
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des questions juridiques, de l'application des recommandations d'audit et de la gestion des risques																												
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	1	-	1	1	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	1	-	1	1	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la communication																												
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	-	1	1	1	1	2	2	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	-	1	1	1	1	2	2	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la gestion des ressources humaines et des aptitudes																												
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	1	3	2	3	5	2	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	1	1	3	2	3	5	2	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe des systèmes, de l'assurance qualité et du suivi des résultats																												
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Personnel recruté sur le plan international				Personnel recruté sur le plan national				Volontaires des Nations Unies				
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international		Volontaires recrutés sur le plan national	
													Total partiel
Groupe du budget													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre régional de formation et de conférences													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la gestion du matériel													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la gestion des archives et des dossiers													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la sécurité et de la sûreté													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	-	2	2	1	16	17	-	-	-	19
Variation nette	-	-	-	-	2	2	1	16	17	-	-	-	19
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	2	4	7	5	18	9	32	41	5	1	6	65
Effectif proposé (2024/25)	-	2	4	7	7	20	10	48	58	5	1	6	84
Variation nette	-	-	-	-	2	2	1	16	17	-	-	-	19

Table 7
Changements proposés : direction exécutive et administration

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Bureau du Directeur	-2	GN	Assistant(e) administratif(ve)	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) au protocole
Bureau du Directeur	+2	GN	Assistant(e) au protocole	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) administratif(ve)
Bureau du Directeur	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Réaffectation	Nouvelles fonctions : assistant(e) administratif(ve)
Bureau du Directeur	+1	GN	Assistant(e) administratif(ve)	Réaffectation	Fonctions précédentes : assistant(e) chargé(e) des ressources humaines
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+2	SM	Agent(e) de sécurité	Création	Suppression des mêmes postes à la MONUSCO
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+1	AN	Agent(e) de coordination de la sécurité (adjoint(e) de 1 ^{re} classe)	Création	Suppression du même poste à la MONUSCO
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+8	GN	Assistant(e) (sécurité sur le terrain)	Création	Suppression des mêmes postes à la MONUSCO
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+4	GN	Garde	Création	Suppression des mêmes postes à la MONUSCO
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+2	GN	Assistant(e) à la sécurité incendie	Création	Suppression des mêmes postes à la MONUSCO
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+1	GN	Assistant(e) aux enquêtes	Création	Suppression du même poste à la MONUSCO
Groupe de la sécurité et de la sûreté	+1	GN	Assistant(e) administratif(ve)	Création	Suppression du même poste à la MONUSCO
Total	+19				

45. Le Centre de services régional propose de réaffecter deux postes d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) qui deviennent des postes d'assistant(e) au protocole (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), et un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) qui devient un poste d'assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national). Les deux postes d'assistant(e) administratif(ve) ont été créés durant l'exercice 2023/24, en raison du transfert des fonctions de liaison et de représentation de la MONUSCO au Centre. Leurs titulaires s'acquittent des fonctions suivantes : veiller au respect des réglementations gouvernementales relatives aux privilèges et immunités dans le cadre du mémorandum d'accord avec le pays hôte ; apporter un soutien au personnel en remplissant et en envoyant des formulaires, en répondant aux questions et en assurant la liaison avec les agents de l'État pour accélérer la prestation des services comme les formalités d'immigration, notamment l'autorisation de travailler et de séjourner dans le pays, pour les membres du personnel et les personnes à charge reconnues ; appliquer les autres aspects de l'accord avec le pays hôte, et notamment établir des notes verbales et les envoyer aux ministères du pays hôte ; veiller à ce que le personnel recruté sur le plan international dispose de toutes les informations relatives aux documents de conformité pour séjourner dans le pays hôte, et aux démarches concernant l'importation de

marchandises, à la fiscalité et aux plaques d'immatriculation ; aider à assurer des services protocolaires aux hauts fonctionnaires des Nations Unies en visite en Ouganda, en coordination avec le Bureau du protocole du Gouvernement ougandais. Sur la base des enseignements de l'expérience, il est proposé de réaffecter ces postes pour accorder le titre avec les fonctions. En outre, les fonctions de l'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines ont évolué et comprennent désormais des tâches plus administratives comme la gestion de la correspondance, la planification des rendez-vous, l'organisation des réunions, la gestion des fournitures de bureau et la coordination des voyages. Cette redistribution de la charge de travail vise à optimiser l'allocation des ressources et à renforcer les responsabilités en matière d'appui au Bureau du Directeur.

46. Le Groupe de la sécurité et de la sûreté, qui fait actuellement partie de la MONUSCO, est chargé d'assurer des services de sécurité 24 heures sur 24 à toutes les entités de la Base d'appui d'Entebbe, dont le Centre de services régional, la MONUSCO et toutes les entités hébergées, à l'aide de 47 agents de la police nationale et de 117 gardes contractuels. Il fournit des services de protection rapprochée aux hauts fonctionnaires en visite, et notamment mène des opérations d'extraction et de sauvetage en cas de besoin. Le Groupe assurera des services d'incendie et de secours 24 heures sur 24 à la Base et pour les domiciles du personnel à Entebbe et dans les environs, et organisera des exercices d'évacuation en cas d'incendie, formera les membres du personnel aux notions de base en matière d'incendie et de sécurité, établira les rapports d'enquête sur les accidents de la route, les vols de matériel du Centre, de la MONUSCO et des entités hébergées ou les dommages causés à ce matériel et tout autre incident concernant le personnel, les locaux et le matériel des Nations Unies, organisera des séances de sensibilisation aux questions de sécurité à l'intention des nouveaux membres du personnel et de tous les participants du Centre régional de formation et de conférences. Par conséquent, il est proposé de créer le Groupe de la sécurité et de la sûreté en transférant 19 postes de la MONUSCO au Centre, ce qui ne coûtera rien. Le Groupe comprendra deux agents de sécurité (agents du Service mobile), un(e) agent(e) de coordination de la sécurité (adjoint(e) de 1^{re} classe) (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national), huit assistants à la sécurité sur le terrain (agents des services généraux recrutés sur le plan national), quatre gardes (agents des services généraux recrutés sur le plan national), deux assistants à la sécurité incendie (agents des services généraux recrutés sur le plan national), un(e) assistant(e) aux enquêtes (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) et un(e) assistant(e) administratif(ve) (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national). Les effectifs proposés continueront de s'acquitter des fonctions et responsabilités existantes.

Composante 1 : Section des avantages et des états de paie

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

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

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

2.1.1 Accomplissement de 90 % des formalités d'arrivée dans un délai de 70 jours civils et de 100 % des formalités dans un délai de 120 jours civils (2022/23 : 81 %/98 % ; 2023/24 : 90 %/100 % ; 2024/25 : 90 %/100 %)

2.1.2 Traitement et approbation du paiement des indemnités d'installation dans un délai de 5 jours ouvrables (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 98 % ; 2024/25 : 98 %)

2.1.3 Traitement et approbation du paiement des primes de réinstallation dans un délai de 5 jours ouvrables (2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 98 % ; 2024/25 : 98 %)

2.1.4 Traitement des dossiers de cessation de service dans les 10 jours suivant la date de départ, après achèvement des formalités de départ (2022/23 : 68 % dans un délai de 30 jours ouvrables ; 2023/24 : 98 % dans un délai de 10 jours ouvrables à compter du dernier jour de travail ; 2024/25 : 98 %)

2.1.5 Traitement de 98 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan national en réponse aux demandes reçues pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois, et de 100 % des demandes restantes pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois suivant (2022/23 : 93 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 % ; 2024/25 : 98 %/100 %)

2.1.6 Traitement des demandes de voyage, y compris l'émission des billets pour les voyages Ressources humaines, dans un délai de 5 jours civils (2022/23 : 78 % ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 90 %)

2.1.7 Traitement des documents relatifs aux frais de voyages Ressources humaines dans un délai de 5 jours ouvrables (2022/23 : 69 % (10 jours) ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 90 %)

Produits

2.1.1	919	Demandes de prime de réinstallation du personnel recruté sur le plan international
2.1.2	281	Départs du personnel recruté sur le plan international
2.1.3	297	Notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan international
2.1.4	1 004	Billets pour les voyages Ressources humaines du personnel recruté sur le plan international
2.1.5	415	Documents relatifs aux frais de voyage Ressources humaines du personnel recruté sur le plan international

<i>Mission cliente</i>	<i>2.1.1</i>	<i>2.1.2</i>	<i>2.1.3</i>	<i>2.1.4</i>	<i>2.1.5</i>
MINUSCA	170	72	62	186	42
MONUSCO	226	68	61	210	79
FISNUA	42	15	17	53	23
MINUSS	144	46	65	145	35
BANUS	92	14	12	96	29
MINURSO	18	5	6	41	18
MANUSOM	54	11	10	48	19
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	7	2	2	12	13
BRENUAC	13	5	7	21	12
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	9	3	4	15	13
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	1	1	1	2	1
MANUL	96	24	35	97	92
UNOWAS	20	3	6	22	9
Commission mixte Cameroun-Nigéria	6	1	–	11	5
Centre de services régional	21	11	9	45	25
Total	919	281	297	1 004	415

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

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

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

3.1.1 Prorogation de contrats effectuée avant la période réservée au traitement des états de paie pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois (2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 99 % ; 2024/25 : 99 %)

3.1.2 Traitement de 90 % des demandes de prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 21 jours ouvrables (2022/23 : 96 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 % ; 2024/25 : 90 %/100 %)

3.1.3 Traitement de 90 % des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 12 jours ouvrables (2022/23 : 96 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 % ; 2024/25 : 90 %/100 %)

3.1.4 Traitement de 75 % des demandes de congé de détente dans un délai de 12 jours ouvrables et de 95 % des demandes dans un délai de 21 jours ouvrables (2022/23 : 71 % dans un délai de 7 jours ; 2023/24 : 75 %/95 % ; 2024/25 : 75 %/95 %)

3.1.5 Examen des demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille dans un délai de 60 jours civils à compter de la date de soumission par les membres du personnel (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 98 % ; 2024/25 : 98 %)

Produits

3.1.1	2 204	Contrats prorogés pour le personnel recruté sur le plan international
3.1.2	2 315	Demandes de prestations dues au personnel traitées pour le personnel recruté sur le plan international
3.1.3	2 786	Demandes de congé traitées pour le personnel recruté sur le plan international
3.1.4	8 685	Demandes de congé de détente traitées pour le personnel recruté sur le plan international
3.1.5	1 606	Demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille traitées pour le personnel recruté sur le plan international

<i>Mission cliente</i>	<i>3.1.1</i>	<i>3.1.2</i>	<i>3.1.3</i>	<i>3.1.4</i>	<i>3.1.5</i>
MINUSCA	450	550	595	2 400	320
MONUSCO	575	385	370	770	245
FISNUA	105	120	160	615	100
MINUSS	520	650	1 010	2 750	405
BANUS	140	225	210	875	180
MINURSO	45	30	30	90	45
MANUSOM	90	60	100	535	80
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	10	7	3	–	5
BRENUAC	15	25	10	–	12
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	20	30	11	–	17
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	2	3	2	–	3
MANUL	130	125	190	650	100
UNOWAS	25	20	15	–	25
Commission mixte Cameroun-Nigéria	7	5	5	–	4
Centre de services régional	70	80	75	–	65
Total	2 204	2 315	2 786	8 685	1 606

Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

4.1.1 Prorogation de contrats effectuée avant la période réservée au traitement des états de paie pour que les notifications administratives correspondantes soient prises en compte dans les états de paie du mois (2022/23 : 99 % ; 2023/24 : 99 % ; 2024/25 : 99 %)

4.1.2 Traitement de 90 % des demandes de prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 21 jours ouvrables (2022/23 : 100 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 % ; 2024/25 : 90 %/100 %)

4.1.3 Traitement de 90 % des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans un délai de 7 jours ouvrables et de 100 % des demandes dans un délai de 12 jours ouvrables (2022/23 : 99 %/sans objet ; 2023/24 : 90 %/100 % ; 2024/25 : 90 %/100 %)

4.1.4 Traitement des états de paie avant la date limite mensuelle (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

4.1.5 Traitement de 80 % des paiements finals dans un délai de 30 jours ouvrables et de 100 % des paiements finals dans un délai de 40 jours ouvrables à compter du dernier jour de travail des membres du personnel (2022/23 : 90 % (21 jours ouvrables) ; 2023/24 : 90 % (21 jours ouvrables) ; 2024/25 : 80 %/100 %)

4.1.6 Traitement de 98 % des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions, le déploiement, la réaffectation et la promotion de membres du personnel recruté sur le plan national en réponse aux demandes reçues et de 100 % des demandes restantes pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois suivant (2022/23 : 97 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 % ; 2024/25 : 98 %/100 %)

4.1.7 Examen des demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille dans un délai de 60 jours civils à compter de la date de soumission par les membres du personnel (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 98 % ; 2024/25 : 98 %)

Produits

4.1.1	4 496	Contrats prorogés pour le personnel recruté sur le plan national
4.1.2	3 613	Demandes de prestations dues au personnel traitées pour le personnel recruté sur le plan national
4.1.3	1 684	Demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial avec traitement, congé de paternité et congé de maternité) traitées pour le personnel recruté sur le plan national
4.1.4	52 992	Paies traitées pour le personnel recruté sur le plan national
4.1.5	242	Paiements finals traités pour le personnel recruté sur le plan national
4.1.6	170	Notifications administratives de prise de fonctions traitées pour le personnel recruté sur le plan national
4.1.7	1 260	Demandes annuelles d'indemnités pour charges de famille traitées pour le personnel recruté sur le plan national

<i>Mission cliente</i>	<i>4.1.1</i>	<i>4.1.2</i>	<i>4.1.3</i>	<i>4.1.4</i>	<i>4.1.5</i>	<i>4.1.6</i>	<i>4.1.7</i>
MINUSCA	560	500	250	7 000	17	13	170
MONUSCO	1 500	1 400	270	17 850	145	55	550
FISNUA	120	175	25	1 389	18	15	20
MINUSS	1 450	1 000	650	16 805	25	35	380
BANUS	176	160	35	1 950	5	8	30

MINURSO	160	60	65	1 825	5	5	20
MANUSOM	126	120	20	1 425	4	7	25
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	6	3	5	84	–	1	1
BRENUAC	16	7	6	170	–	2	4
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	17	8	4	223	2	–	4
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	4	2	2	30	–	–	–
MANUL	80	70	30	930	8	15	8
UNOWAS	30	15	15	330	1	2	8
Commission mixte Cameroun-Nigéria	2	1	1	24	–	–	–
Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	4	2	1	42	–	–	–
Centre de services régional	245	90	270	2 915	12	12	40
Total	4 496	3 613	1 649	52 992	242	170	1 260

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

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

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

5.1.1 Traitement des états de paie du personnel en tenue avant la date limite mensuelle (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

5.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation décaissés dans les 21 jours ouvrables et dans les 42 jours ouvrables à l'expiration de la période de conservation (2022/23 : 83 % (90 jours civils) ; 2023/24 : 75 %/100 % ; 2024/25 : 75 %/100 %)

5.1.3 Versement d'une avance sur l'indemnité de subsistance (missions) dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception des coordonnées bancaires complètes et dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception des coordonnées bancaires complètes (2022/23 : 95 %/sans objet ; 2023/24 : 98 %/100 % ; 2024/25 : 98 %/100 %)

5.1.4 Versement des paiements au personnel en tenue dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la date de fin de service et dans un délai de 21 jours ouvrables à compter de la date de fin de service (2022/23 : 39 %/91 % ; 2023/24 : 90 %/100 % ; 2024/25 : 90 %/100 %)

5.1.5 Prorogation de contrats effectuée dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2022/23 : 90 % ; 2023/24 : 99 % ; 2024/25 : 99 %)

5.1.6 Traitement des notifications administratives concernant l'entrée en fonctions et le déploiement de membres du personnel en tenue pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie du mois (2022/23 : 81 % ; 2023/24 : 98 % ; 2024/25 : 98 %)

Produits

5.1.1	40 063	Paies versées au personnel en tenue
5.1.2	3 148	Paiements au titre de l'indemnité journalière de subsistance décaissés
5.1.3	2 953	Avances sur l'indemnité de subsistance (missions) versées aux nouveaux membres du personnel en tenue
5.1.4	2 904	Paiements finals traités pour le personnel en tenue
5.1.5	4 240	Prorogations de contrat pour le personnel en tenue
5.1.6	3 159	Notifications administratives concernant le déploiement du personnel en tenue

Mission cliente	5.1.1	5.1.2	5.1.3	5.1.4	5.1.5	5.1.6
MINUSCA	12 867	868	946	791	1 463	938
MONUSCO	9 778	742	770	719	986	743
FISNUA	2 408	120	116	207	342	184
MINUSS	12 873	1 238	1 046	997	1 110	1 085
BANUS	27	3	–	2	3	2
MINURSO	1 790	155	69	166	311	184
MANUSOM	282	17	4	18	23	19
MANUL	28	4	2	3	1	3
Commission mixte Cameroun-Nigéria	10	1	–	1	1	1
Total	40 063	3 148	2 953	2 904	4 240	3 159

Tableau 8
Ressources humaines : Section des avantages et des états de paie

	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national				Volontaires des Nations Unies			
	Service mobile		Total	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total	partiel	Total	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total	partiel	Total
	SGA/SSG	D-2/D-1											
Bureau du (de la) Chef de la Section des avantages et des états de paie													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Postes proposés (2024/25)	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	1	2	11	14	2	12	14	–	–	–	28
Postes proposés (2024/25)	–	–	1	1	11	13	2	9	11	–	–	–	22
Variation nette	–	–	–	(1)	–	(1)	–	(3)	(3)	–	–	–	(4)

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>				<i>Personnel recruté sur le plan national</i>				<i>Volontaires des Nations Unies</i>			<i>Total</i>	
	<i>SGA/SSG</i>	<i>D-2/D-1</i>	<i>P-5/P-4</i>	<i>P-3/P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Administrateurs</i>	<i>Agents des services généraux</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>		<i>Total partiel</i>
Gamme de services Administration des arrivées et des départs													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	6	7	2	6	8	-	-	-	15
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	6	7	2	3	5	-	-	-	12
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	2	4	7	1	16	17	-	-	-	24
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	2	4	7	1	13	14	-	-	-	21
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	2	4	7	4	15	19	-	-	-	26
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	2	4	7	4	12	16	-	-	-	23
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	-	5	6	25	36	10	50	60	-	-	-	96
Effectif proposé (2024/25)	-	-	5	5	25	35	10	38	48	-	-	-	83
Variation nette	-	-	-	(1)	-	(1)	-	(12)	(12)	-	-	-	(13)

Tableau 9
Changements proposés : Section des avantages et des états de paie

<i>Unité administrative</i>	<i>Postes</i>				
	<i>Variation (nombre de postes)</i>	<i>Classe</i>	<i>Titre ou fonction</i>	<i>Modification</i>	<i>Description</i>
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	-1	P3	Spécialiste des ressources humaines	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Transfert	Transféré au Groupe de la comptabilité dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Administration des arrivées et des départs	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Administration des arrivées et des départs	-2	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimés dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	-1	P-3	Fonctionnaire d'administration	Réaffectation	Nouvelles fonctions : spécialiste des finances
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	+1	P-3	Spécialiste des finances	Réaffectation	Fonctions précédentes : fonctionnaire d'administration
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Transfert	Transféré au Groupe du contrôle interne dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Supprimé dans le cadre de la réorganisation des ressources
Gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue)	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Transfert	Transféré au Groupe du contrôle interne dans le cadre de la réorganisation des ressources
Total partiel	(13)				

48. Pour l'exercice 2024/25, le Centre de services régional propose de réaffecter un poste de fonctionnaire d'administration (P-3) de la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national), lequel devient un poste de spécialiste des finances. Le (la) spécialiste des finances gèrera les états de paie, les avantages et d'autres opérations financières. Il (elle) améliorera les méthodes de travail, déterminera les possibilités de réduction des coûts, atténuera les risques, renforcera la prestation des services et le respect des règlements et rationalisera les activités d'audit. En raison du caractère sensible des données financières, notamment les traitements et les avantages du personnel et les informations fiscales, il faut un personnel ayant des connaissances financières pour superviser ces fonctions en veillant à la conduite régulière de contrôles financiers stricts, au respect des règlements et à l'application rigoureuse des protocoles de sécurité des données. Ce poste contribuera à réduire le risque d'erreurs, de fraude et de complications juridiques.

49. En outre, compte tenu des effets qu'a la liquidation de la MINUSMA et de la MINUATS, le Centre de services régional propose de supprimer un poste de spécialiste des ressources humaines (P-3) de la gamme de services Avantages et états

de paie (personnel recruté sur le plan international) et neuf postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, comme indiqué dans le tableau 9. Il propose également de transférer trois postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national. Ces suppressions et transferts s'inscrivent dans le cadre de la révision des besoins en ressources concernant cette gamme de services, compte tenu du dispositif de modulation des ressources.

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

50. La Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études est dirigée par un(e) responsable de la prestation de services et propose les gammes de services suivantes : Voyages, Demandes de remboursement et d'indemnité et Indemnités pour frais d'études. Elle est chargée de traiter les demandes d'autorisation de voyage et d'expédition, les demandes de remboursement des frais de voyage et des dépenses de sécurité ainsi que les demandes d'indemnité pour frais d'études. Elle gère les demandes d'autorisation de voyage de toutes les catégories de voyageurs (personnel recruté sur le plan international, personnel recruté sur le plan national, personnel en tenue, consultants et vacataires, Volontaires des Nations Unies, participants aux réunions, etc.), qu'il s'agisse de voyages officiels ou de voyages autorisés au titre des avantages du personnel. Elle traite les documents relatifs aux frais de voyage des fonctionnaires, des Volontaires des Nations Unies et des membres du personnel en tenue, les demandes de remboursement des dépenses de sécurité des membres du personnel en tenue de la MONUSCO et de la MINUSCA, ainsi que les paiements des consultants et des vacataires basés à l'étranger pour la MINUSS, la FISNUA, la MINUSCA et la MINURSO. Enfin, elle traite les demandes d'indemnité pour frais d'études des membres du personnel et les avances versées à ce titre.

Gamme de services Voyages

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
6.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en matière de voyages	<p>6.1.1 Demandes de voyage – réservation des billets pour les voyages officiels – traitées dans un délai de 3 jours civils pour toutes les catégories de voyageurs (2022/23 : 67 % ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 90 %)</p> <p>6.1.2 Demandes de voyage – réservation des billets ou versement forfaitaire, le cas échéant, pour les voyages autorisés au titre des avantages du personnel – traitées dans un délai de 15 jours civils pour toutes les catégories de personnel (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 90 %)</p> <p>6.1.3 Demandes de voyage – réservation des billets pour les voyages des agents en tenue hors contingents et unités de police constituées – traitées dans un délai de 5 jours civils (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 90 %)</p> <p>6.1.4 Formalités nécessaires à des envois destinés aux agents en tenue hors contingents et unités de police constituées accomplies au plus tard 2 jours civils avant la date de départ (2022/23 : 23 % (à partir de l'approbation de la demande de voyage) ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 90 %)</p>

Produits

6.1.1	4 797	Demandes de voyage officiel (nécessitant l'achat d'un billet) traitées pour toutes les catégories de voyageurs
6.1.2	27 703	Demandes de versement forfaitaire traitées en vue d'un voyage autorisé au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international
6.1.3	3 196	Expéditions d'effets personnels effectuées dans le cadre du déploiement initial ou du rapatriement de membres du personnel en tenue
6.1.4	7 578	Demandes d'autorisation de voyage au titre des avantages du personnel et demandes d'autorisation de voyage du personnel en tenue hors contingents et unités de police constituées

<i>Mission cliente</i>	<i>6.1.1</i>	<i>6.1.2</i>	<i>6.1.3</i>	<i>6.1.4</i>
MINUSCA	563	5 682	853	1 516
MONUSCO	576	3 154	787	2 508
FISNUA	160	2 149	334	571
MINUSS	333	7 218	921	1 967
BANUS	250	3 978	57	494
MINURSO	129	290	224	463
MANUSOM	320	2 065	–	31
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	490	18	–	–
BRENUAC	380	28	–	5
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	190	10	–	1
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	111	4	–	–
MANUL	578	2 941	–	7
UNOWAS	438	35	–	8
Commission mixte Cameroun-Nigéria	201	7	–	2
Centre de services régional	78	124	–	5
Total	4 797	27 703	3 196	7 578

Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

7.1 Fourniture aux clients de services financiers efficaces et rationnels

7.1.1 Documents relatifs aux frais de voyage traités dans un délai de 5 jours ouvrables (2022/23 : 97 % dans les 10 jours ouvrables ; 2023/24 : 90 % dans les 10 jours ouvrables ; 2024/25 : 90 %)

Produits

7.1.1	6 378	Documents relatifs aux frais de voyages officiels (y compris les voyages en groupe des membres du personnel en tenue) traités pour toutes les catégories de personnel
7.1.2	4 673	Documents relatifs aux frais de voyages autorisés au titre des avantages du personnel recruté sur le plan international
7.1.3	4 854	Demandes de remboursement des dépenses de sécurité traitées pour des membres du personnel en tenue

<i>Mission cliente</i>	<i>7.1.1</i>	<i>7.1.2</i>	<i>7.1.3</i>
MINUSCA	731	1 266	116
MONUSCO	1 995	826	4 738
FISNUA	463	149	–
MINUSS	874	1 277	–
BANUS	224	475	–
MINURSO	243	44	–
MANUSOM	185	263	–
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	272	1	–
BRENUAC	123	8	–
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	39	9	–
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	35	1	–
MANUL	575	306	–
UNOWAS	421	8	–
Commission mixte Cameroun-Nigéria	175	4	–
Centre de services régional	23	36	–
Total	6 378	4 673	4 854

Gamme de services Indemnités pour frais d'études

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
8.1 Fourniture aux clients de services efficaces et rationnels en réponse aux demandes d'indemnité pour frais d'études	8.1.1 Demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) traitées en 4 semaines (2022/23 : 87 % ; 2023/24 : 96 % ; 2024/25 : 96 %)
	8.1.2 Demandes non conformes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) retournées dans un délai de 14 jours civils (2022/23 : 93 %/97 % dans un délai de 20 jours civils ; 2023/24 : 90 %/100 % dans un délai de 20 jours civils ; 2024/25 : 90 %)

Produits

- Traitement de 5 262 demandes d'indemnité pour frais d'études (1 201 pour la MINUSCA, 855 pour la MONUSCO, 289 pour la FISNUA, 1 438 pour la MINUSS, 558 pour le BANUS, 103 pour la MINURSO, 174 pour la MANUSOM, 28 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 36 pour le BRENUAC, 51 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 202 pour la MANUL, 82 pour l'UNOWAS et 241 pour le Centre de services régional)

Facteurs externes

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

Tableau 10

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

	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national				VNU			Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3-/P-2	SM	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Bureau du (de la) Chef de la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Variation nette	-	-	-	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	(1)
Gamme de services Voyages													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	5	7	1	17	18	-	-	-	25
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	1	5	7	1	13	14	-	-	-	21
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(4)	(4)	-	-	-	(4)
Gamme de services Demandes de remboursement et d'indemnité													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	4	5	1	1	2	-	-	-	7
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	4	5	1	1	2	-	-	-	7
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gamme de services Indemnités pour frais d'études													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	2	4	1	12	13	-	-	-	17
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	2	3	1	9	10	-	-	-	13
Variation nette	-	-	-	(1)	-	(1)	-	(3)	(3)	-	-	-	(4)
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	-	4	2	11	17	4	31	35	-	-	-	52
Effectif proposé (2024/25)	-	-	4	1	11	16	3	24	27	-	-	-	43
Variation nette	-	-	-	(1)	-	(1)	(1)	(7)	(8)	-	-	-	(9)

Tableau 11

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

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Bureau du (de la) Chef de la Section des voyages, des demandes de remboursement et d'indemnité et de l'indemnité pour frais d'études	-1	AN	Fonctionnaire des finances (adjoint(e) de 1 ^{re} classe)	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Voyages	-2	GN	Assistant(e) (voyages)	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Voyages	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Voyages	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Indemnités pour frais d'études	-1	P-3	Spécialiste des finances	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Indemnités pour frais d'études	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Indemnités pour frais d'études	-1	GN	Assistant(e) (voyages)	Suppression	Suppression pour réaligement des ressources
Gamme de services Indemnités pour frais d'études	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Transfert	Destination : Groupe des relations clients et de la gestion du savoir ; transfert pour réaligement des ressources
Total partiel	(9)				

51. Pour l'exercice 2024/25, le Centre de services régional propose de supprimer un poste de fonctionnaire des finances (adjoint(e) de 1^{re} classe) (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national), un poste de spécialiste des finances (P-3) et six postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, comme indiqué dans le tableau 11, et de transférer au Groupe des relations clients et de la gestion du savoir un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), actuellement rattaché à la gamme de service Indemnités pour frais d'études. Les changements proposés visent à adapter les ressources des gammes de services compte tenu des calculs réalisés au moyen du dispositif de modulation des ressources.

Composante 3 : Section des services aux clients

52. La Section des services aux clients supervise la stratégie de prise en charge des clients, la gestion des services et la relation client. Vitrine des services partagés, elle maintient une approche centrée sur les clients. Elle résout de manière efficace les problèmes relatifs aux ressources humaines, aux finances et aux voyages et fournit une assistance dans ces domaines en faisant preuve d'écoute, de fiabilité et d'empathie afin de gagner la confiance et la loyauté de ses clients. Elle gère l'outil de gestion des demandes de service iNeed et le système de gestion des appels, et se

charge de la communication interne et externe. En outre, elle assure la gestion des services de soutien et de la relation client et veille au traitement des demandes soumises, en contrôlant le degré de satisfaction au moyen d'enquêtes. Elle coordonne les interactions avec les clients et les outils de gestion des connaissances accessibles en libre-service. Elle est dirigée par un(e) chef de section et se compose du Groupe des relations clients et de la gestion du savoir et du Groupe de l'appui aux clients.

*Réalisation escomptée**Indicateurs de succès*

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

9.1.1 Réponse aux demandes des clients dans un délai de 7 jours ouvrables (2022/23 : 93 % ; 2023/24 : 75 % ; 2024/25 : 75 %)

9.1.2 Taux de satisfaction des clients concernant l'ensemble des services fournis, mesuré par 1 enquête annuelle (2022/23 : 77,5 % ; 2023/24 : 80 % ; 2024/25 : 80 %)

9.1.3 Pourcentage annuel de demandes traitées et satisfaites pour toutes les catégories de personnel (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

Produits

- Traitement de 3 406 demandes pour toutes les catégories de personnel (780 pour la MINUSCA, 1 282 pour la MONUSCO, 64 pour la FISNUA, 908 pour la MINUSS, 91 pour le BANUS, 107 pour la MINURSO, 48 pour la MANUSOM, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 9 pour le BRENUAC, 16 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 1 pour le Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique, 25 pour la MANUL, 23 pour l'UNOWAS, 3 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 2 pour le Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023) et 35 pour le Centre de services régional d'Entebbe)
- Conduite de 1 enquête annuelle auprès des clients
- Conduite de 12 visites dans des missions clientes ou sessions d'échanges en ligne avec les clients
- Conduite de 1 examen annuel des documents relevant de la gestion des connaissances conservés dans un lieu centralisé

Tableau 12

Ressources humaines : Section des services aux clients

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>					<i>Personnel recruté sur le plan national</i>			<i>VNU</i>			<i>Total</i>	
	<i>SGA/SSG</i>	<i>D-2/D-1</i>	<i>P-5/P-4</i>	<i>P-3/P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Total partiel</i>	<i>AN</i>	<i>GN</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>		<i>Total partiel</i>
Bureau du (de la) Chef de la Section des services aux clients													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	1	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Postes proposés (2024/25)	–	–	1	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international					Personnel recruté sur le plan national				VNU			Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	SM	Total partiel	AN	GN	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	-	1	1	1	8	9	-	-	-	10
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	-	1	1	1	6	7	-	-	-	8
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	(2)
Groupe de l'appui aux clients													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	1	-	1	1	8	9	-	-	-	10
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	1	-	1	1	7	8	-	-	-	9
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	-	-	-	(1)
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	-	1	1	1	3	2	17	19	-	-	-	22
Effectif proposé (2024/25)	-	-	1	1	1	3	2	14	16	-	-	-	19
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)

Tableau 13
Changements proposés : Section des services aux clients

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	-3	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Groupe des relations clients et de la gestion du savoir	+1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Transfert	Origine : gamme de services Indemnités pour frais d'études ; transfert pour réalignement des ressources
Groupe de l'appui aux clients	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Total partiel	(3)				

53. Pour l'exercice 2024/25, le Centre de services régional propose de supprimer trois postes d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans le Groupe des relations clients et de la gestion du savoir ainsi qu'un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans le Groupe de l'appui aux clients, conformément au dispositif de modulation des ressources. Il est

également proposé de transférer au Groupe des relations clients et de la gestion du savoir un poste d'assistant(e) chargé(e) des ressources humaines (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), actuellement rattaché à la gamme de service Indemnités pour frais d'études. Les changements proposés visent à adapter les ressources des gammes de services compte tenu des calculs réalisés au moyen du dispositif de modulation des ressources.

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

54. La Section des services financiers et du contrôle de conformité est chargée de remplir toutes les principales fonctions comptables, notamment tenir le grand livre, établir des rapports financiers, tenir à jour les comptes de créances et de dettes et effectuer le rapprochement des comptes, procéder aux rapprochements bancaires, traiter les factures de fournisseurs et assurer les opérations de caisse ayant trait au règlement des factures et à la tenue des comptes bancaires. Elle est dirigée par un(e) responsable de la prestation de services et se compose du Groupe de la comptabilité, du Groupe du contrôle interne et des gammes de services Demandes de remboursement et d'indemnité et Opérations de caisse.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

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

10.1.1 Rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) soumis avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

10.1.2 Factures émises par les fournisseurs qui sont réglées dans un délai de 27 jours civils à partir de la réception de tous les documents de paiement (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

10.1.3 Factures pour lesquelles un escompte pour règlement anticipé a été obtenu du fournisseur qui sont traitées dans le respect des clauses contractuelles (2022/23 : 95 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

10.1.4 Sommes dues au titre des dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) qui sont réglées au plus tard à la date limite (2022/23 : 98 % ; 2023/24 : 85 % ; 2024/25 : 85 %)

10.1.5 Sommes dues au titre des dépenses de personnel qui sont versées au plus tard à la date limite (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

10.1.6 Mises à jour des coordonnées bancaires qui sont traitées dans un délai de 5 jours ouvrables (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

Produits

10.1.1	216	Rapports financiers mensuels (jusqu'au stade de la balance des comptes) établis pour 15 clients et 3 clients inactifs
10.1.2	35 065	Paiements aux fournisseurs traités
10.1.3	15 656	Sommes dues au titre de dépenses autres que les dépenses de personnel (fournisseurs) versées
10.1.4	18 904	Factures relatives à des voyages ou à des envois traitées

10.1.5 160 006 Sommes dues au titre des dépenses de personnel versées à 20 banques attitrées

10.1.6 11 174 Coordonnées bancaires tenues à jour pour 20 banques attitrées

<i>Mission cliente</i>	<i>10.1.1</i>	<i>10.1.2</i>	<i>10.1.4</i>	<i>10.1.6</i>
MINUSCA	12	7 910	4 010	3 084
MONUSCO	12	6 100	3 991	2 494
FISNUA	12	2 336	1 345	485
MINUSS	12	5 971	3 796	3 828
BANUS	12	10 045	1 378	348
MINURSO	12	1 407	1 297	334
MANUSOM	12	171	168	–
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	12	70	384	17
BRENUAC	12	154	513	67
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	12	2	307	22
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	12	89	129	–
MANUL	12	382	348	106
UNOWAS	12	207	769	14
Commission mixte Cameroun-Nigéria	12	20	54	–
Centre de services régional	12	201	415	337
Clients inactifs (MINUAD, MINUSMA et MINUATS)	36	–	–	–
Total	216	35 065	18 904	11 174

<i>Banque attitrée</i>	<i>10.1.3</i>	<i>10.1.5</i>
Absa Bank Uganda	1 900	12 223
Interbank Burundi	179	29
Citibank Congo	2 832	46 646
Ecobank Centrafrique	2 728	22 159
Citibank Côte d'Ivoire	419	–
Ecobank Côte d'Ivoire	3 237	15 254
Citibank Gabon	14	84
Absa Bank Ghana	391	2 638
Ecobank Guinée	297	1 536
Aman Bank (Libye)	31	24
Bank of Africa (Banque marocaine du commerce extérieur)	–	36
Citibank Morocco	595	4 186
Banque de développement du Mali	439	9 939
Bank of Khartoum	371	4 486
Standard Chartered Bank Sierra Leone	119	1 042
Citibank Sénégal	86	430
Citibank Kenya	1 824	38 110
Ecobank Soudan du Sud	1	1 152
Ecobank Guinée-Bissau	10	24

<i>Banque attitrée</i>	<i>10.1.3</i>	<i>10.1.5</i>
Blue Nile Mashreg Bank (Soudan)	93	–
Total	15 656	160 006

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>
10.2 Respect du cadre de contrôle financier interne	<p>10.2.1 Examens de l'efficacité opérationnelle réalisés conformément au cadre de contrôle (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)</p> <p>10.2.2 Rapports mensuels de contrôle interne publiés dans les délais prévus par les instructions permanentes (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)</p> <p>10.2.3 Services de rapprochement bancaire fournis aux banques attitrées des missions avant la date limite (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)</p>

Produits

- Réalisation de 16 examens conformément au dispositif de contrôle interne du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway et publication de rapports annuels pour chaque gamme de services de traitement administratif
- Publication de 108 rapports de contrôle interne sur les opérations effectuées au Centre de services régional : services à distance concernant les ressources humaines, les finances, le transport et le contrôle multimodal, le transport de personnel et de marchandises et l'appui informatique
- Rapprochement de 468 comptes détenus dans les banques attitrées par année, soit 39 comptes par mois ; les rapprochements sont effectués dans Umoja le 30 du mois suivant

Facteurs externes

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

Tableau 14

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

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>				<i>Personnel recruté sur le plan national</i>				<i>Volontaires des Nations Unies</i>				
	<i>SGA/SSG</i>	<i>D-2/D-1</i>	<i>P-5/P-4</i>	<i>P-3/P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Adminis- trateurs</i>	<i>Agents des services généraux</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	
													<i>Total</i>
Bureau du (de la) Chef de la Section des services financiers et du contrôle de conformité													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Postes proposés (2024/25)	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>				<i>Personnel recruté sur le plan national</i>				<i>Volontaires des Nations Unies</i>				
	<i>SGA/SSG</i>	<i>D-2/D-1</i>	<i>P-5/P-4</i>	<i>P-3/P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Adminis- trateurs</i>	<i>Agents des services généraux</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Total</i>
Groupe du contrôle interne													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de la comptabilité													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	7	9	4	17	21	-	-	-	30
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	1	7	9	3	17	20	-	-	-	29
Variation nette	-	-	-	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	(1)
Gamme de services Fournisseurs													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	6	7	1	26	27	-	-	-	34
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	6	7	1	25	26	-	-	-	33
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	-	-	-	(1)
Gamme de services Opérations de caisse													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	4	5	3	14	17	-	-	-	22
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	4	5	3	12	15	-	-	-	20
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	(2)
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	-	5	1	17	23	11	71	82	-	-	-	105
Effectif proposé (2024/25)	-	-	5	1	17	23	10	68	78	-	-	-	101
Variation nette	-	-	-	-	-	-	(1)	(3)	(4)	-	-	-	(4)

Tableau 15
Changements proposés : Section des services financiers et du contrôle de conformité

Unité administrative	Postes				
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description
Groupe de la comptabilité	-1	AN	Spécialiste des finances	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Groupe de la comptabilité	-1	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Groupe de la comptabilité	+1	GN	Assistant(e) aux finances	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)
Gamme de services Opérations de caisse	-2	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Groupe du contrôle interne	-2	GN	Assistant(e) aux finances	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Groupe du contrôle interne	+1	GN	Assistant(e) aux finances	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) ; transfert pour réalignement des ressources
Groupe du contrôle interne	+1	GN	Assistant(e) aux finances	Transfert	Origine : gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue) ; transfert pour réalignement des ressources
Gamme de services Fournisseurs	-1	GN	Assistant(e) chargé(e) des ressources humaines	Suppression	Suppression pour réalignement des ressources
Total partiel	(4)				

55. Pour l'exercice 2024/25, le Centre de services régional propose de supprimer six postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national et un poste de spécialiste des finances (administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national), comme indiqué dans le tableau 15, et de transférer trois postes d'assistant(e) aux finances (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national), comme suit : le premier, actuellement rattaché à la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international), serait transféré au Groupe de la comptabilité ; le deuxième serait cédé par la gamme de services Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national) ; le troisième serait cédé par la gamme de services Avantages et états de paie (personnel en tenue). Les changements proposés découlent des calculs réalisés au moyen du dispositif de modulation des ressources et visent à permettre le traitement des transactions en souffrance dans le contexte de la liquidation de la MINUATS et de la MINUSMA.

Composante 5 : Service régional des technologies

56. Le Service régional des technologies a pour mission d'améliorer l'harmonisation, d'optimiser les économies d'échelle et de supprimer les chevauchements d'activités dans le domaine des services informatiques et des services de communication. Il tire parti de sa proximité avec les missions opérant en Afrique. Dirigé par un(e) chef de service, il se compose du Groupe des opérations régionales, du Groupe des projets spéciaux, du Groupe des projets régionaux, du Groupe régional de la sécurité informatique, du Groupe des dossiers de décision et du Groupe de la facturation des appels téléphoniques.

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

11.1.1 Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur(trice) (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 100 % ; 2024/25 : 100 %)

Produits

- Prestation de services de facturation téléphonique à 11 missions clientes et au Centre de services régional et traitement de quelque 81 027 factures (19 044 pour la MINUSCA, 19 852 pour la MONUSCO, 1 011 pour la FISNUA, 16 073 pour la MINUSS, 5 854 pour le BANUS, 1 741 pour la MINUSMA, 366 pour le BRENUAC, 721 pour l'UNOWAS, 461 pour la MINURSO, 300 pour la MINUATS, 800 pour la MANUL et 1 744 pour le Centre de services régional)

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

11.2.1 Taux de satisfaction des participants quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation organisés par le Service régional des technologies (2022/23 : 82 % ; 2023/24 : 80 % ; 2024/25 : 80 %)

Produits

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

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

11.3.1 Stocks de matériel durable dont la durée d'utilité est dépassée (2022/23 : 9,6 % ; 2023/24 : ≤ 10 % ; 2024/25 : ≤ 10 %)

11.3.2 Stocks de matériel durable en bon état de fonctionnement (2022/23 : 98,1 % ; 2023/24 : ≥ 90 % ; 2024/25 : ≥ 90 %)

Produits

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

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

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

11.4.2 Système Unite de surveillance à distance des infrastructures de terrain utilisé pour aider les missions à réduire leur empreinte écologique, en coordination avec la Base de soutien logistique des Nations Unies (2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 % ; 2024/25 : 80 %)

Produits

- Mise en place de services de mobilité devant permettre aux hauts responsables du Centre de services régional et au personnel assumant des fonctions essentielles d'assurer la continuité des opérations, en fonction des besoins des missions clientes
- Réalisation d'évaluations semestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre pour le Centre de services régional

- Réalisation d'évaluations annuelles de la sécurité de l'information et de la sécurité physique et organisation de campagnes de sensibilisation à la sécurité et d'un atelier sur la sécurité de l'information à l'intention du Centre de services régional et d'au moins 4 missions clientes
- Réalisation par le Centre de services régional de 2 enquêtes annuelles auprès des clients
- Réalisation d'un examen semestriel de la conformité des missions avec les critères de sécurité et mise à jour à l'aide du portail d'auto-évaluation du Bureau de l'informatique et des communications
- Publication d'un rapport annuel sur le système de surveillance à distance des infrastructures de terrain

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

11.5.1 Systèmes logiciels élaborés par l'ONU (modules de la suite logicielle d'appui aux missions Field Support Suite, y compris systèmes de gestion des informations aériennes ; billetterie électronique et mouvements de personnel à l'échelle mondiale ; SharePoint ; progiciels ou services en nuage) et logiciels commerciaux destinés à équiper le Centre de services régional et ses missions clientes pour lesquels un appui au déploiement est apporté (2022/23 : 95 % ; 2023/24 : 95 % ; 2024/25 : 95 %)

11.5.2 Projets de reconfiguration de processus concernant au moins 5 progiciels, au niveau local et au niveau des missions de la région, achevés dans les délais impartis pour le Centre de services régional et ses missions clientes (2022/23 : 80 % ; 2023/24 : 80 % ; 2024/25 : 80 %)

11.5.3 Demandes d'appui dans le domaine de la cybersécurité émanant du Centre de services régional et de ses missions clientes auxquelles il est donné suite dans un délai de 30 jours (2022/23 : 88 % ; 2023/24 : 95 % ; 2024/25 : 95 %)

Produits

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

Facteurs externes

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

Tableau 16
Ressources humaines : Service régional des technologies

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total				
	SGA/SSG		D-2/D-1		P-5/P-4		P-3/P-2		Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux		Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel
Bureau du (de la) Chef du Service régional des technologies																	
Postes approuvés (2023/24)	–	1	1	–	1	3	–	1	1	–	–	–	–	–	–	4	
Postes proposés (2024/25)	–	1	1	–	1	3	–	1	1	–	–	–	–	–	–	4	
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Groupe des opérations régionales																	
Postes approuvés (2023/24)	–	–	–	–	3	3	–	3	3	–	–	–	–	–	–	6	
Postes proposés (2024/25)	–	–	–	–	6	6	2	9	11	–	–	–	–	–	–	17	
Variation nette	–	–	–	–	3	3	2	6	8	–	–	–	–	–	–	11	
Groupe des projets spéciaux																	
Postes approuvés (2023/24)	–	–	–	–	1	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	
Postes proposés (2024/25)	–	–	–	–	1	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Groupe des projets régionaux																	
Postes approuvés (2023/24)	–	–	–	2	1	3	–	1	1	–	–	–	–	–	–	4	
Postes proposés (2024/25)	–	–	–	2	1	3	–	1	1	–	–	–	–	–	–	4	
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Groupe régional de la sécurité informatique																	
Postes approuvés (2023/24)	–	–	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	
Postes proposés (2024/25)	–	–	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Groupe des dossiers de décision																	
Postes approuvés (2023/24)	–	–	–	1	–	1	–	1	1	–	–	–	–	–	–	2	
Postes proposés (2024/25)	–	–	–	1	–	1	–	1	1	–	–	–	–	–	–	2	
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Groupe de la facturation des appels téléphoniques													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	-	-	1	1	-	3	3	-	-	-	4
Postes proposés (2024/25)	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	1	1	4	7	13	-	9	9	-	-	-	22
Effectif proposé (2024/25)	-	1	1	4	10	16	2	16	18	-	-	-	34
Variation nette	-	-	-	-	3	3	2	7	9	-	-	-	12

Tableau 17
Changements proposés : Service régional des technologies

Unité administrative	Postes					
	Variation (nombre de postes)	Classe	Titre ou fonction	Modification	Description	
Groupe des opérations régionales	+2	SM	Assistant(e) aux systèmes d'information	Création	Création faisant suite à la suppression simultanée de postes à la MONUSCO	
Groupe des opérations régionales	+1	SM	Assistant(e) aux télécommunications	Création	Création faisant suite à la suppression simultanée de postes à la MONUSCO	
Groupe des opérations régionales	+2	AN	Spécialiste des systèmes informatiques (adjoint(e) de 1 ^{re} classe)	Création	Création faisant suite à la suppression simultanée de postes à la MONUSCO	
Groupe des opérations régionales	+5	GN	Assistant(e) aux systèmes d'information	Création	Création faisant suite à la suppression simultanée de postes à la MONUSCO	
Groupe des opérations régionales	+1	GN	Assistant(e) aux télécommunications	Création	Création faisant suite à la suppression simultanée de postes à la MONUSCO	
Groupe de la facturation des appels téléphoniques	+1	GN	Assistant(e) aux télécommunications	Création	Création faisant suite à la suppression simultanée de postes à la MONUSCO	
Total partiel	12					

57. Pour 2024/25, le Centre de services régional propose de créer deux postes d'assistant(e) aux systèmes d'information (agent(e) du Service mobile), un poste d'assistant(e) aux télécommunications (agent(e) du Service mobile), deux postes de spécialiste des systèmes informatiques (adjoint(e) de 1^{re} classe) (administrateur(trice)

recruté(e) sur le plan national), cinq postes d'assistant(e) aux systèmes informatiques (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) et un poste d'assistant(e) aux télécommunications (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans le Groupe des opérations régionales, ainsi qu'un poste d'assistant(e) aux télécommunications (agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national) dans le Groupe de la facturation des appels téléphoniques, dans le cadre de la transition des services technologiques de la MONUSCO au Centre, à Entebbe. L'objectif est d'intégrer tous les bureaux de services technologiques d'Entebbe au Service régional des technologies et d'améliorer la prestation des services, l'application du principe de responsabilité et l'efficacité des opérations.

Composante 6 : Centre de déploiement et de soutien avancés

58. Placé sous la direction du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et rattaché à la Division de la logistique, le Centre de déploiement et de soutien avancés jouera un rôle logistique essentiel en fournissant aux missions de la région des services d'appui opérationnel et technique efficaces et en renforçant les opérations de la chaîne d'approvisionnement dans la région. Il collabore étroitement avec la Section du contrôle des mouvements du Département de l'appui opérationnel, le Service des transports aériens/Centre stratégique des opérations aériennes et le Service de la chaîne d'approvisionnement de la Base de soutien logistique des Nations Unies pour faciliter le transport régional, par l'intermédiaire de ses entités spécialisées, notamment la Cellule de l'appui aérien, le Groupe de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises et la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional.

Réalisation escomptée

Indicateurs de succès

12.1 Facilitation et fourniture d'un appui logistique global concernant les opérations régionales de transport aérien, les options d'expédition de marchandises et les stocks pour déploiement régional

12.1.1 Demandes des missions clientes concernant l'établissement d'une solution de fret (sous-traitance de services logistiques et de fret) auxquelles il est donné suite dans un délai de 15 jours ouvrables (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : 100 % dans les 7 jours ; 2024/25 : 60 %/100 %)

12.1.2 Heures de vol prévues dans le cadre d'une lettre d'attribution et d'un accord-cadre d'affrètement aérien qui ont été utilisées en réponse aux besoins des missions clientes (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : sans objet ; 2024/25 : 100 %)

12.1.3 Demandes de transport aérien des missions clientes pour lesquelles les options possibles sont présentées dans un délai de 7 jours ouvrables (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 80 % ; 2024/25 : 80 %)

12.1.4 Stocks effectivement disponibles à la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : sans objet ; 2024/25 : 60 %)

12.1.5 Demandes d'approvisionnement présentées par des missions à la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional concernant du matériel dont elles ont souvent besoin qui ont été satisfaites dans un délai de 15 jours ouvrables, l'acheminement des articles ayant commencé dans ce délai (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 95 %)

12.1.6 Biens et articles en stock faisant l'objet d'un inventaire physique et d'un inventaire comptable tous les trimestres (2022/23 : sans objet ; 2023/24 : sans objet ; 2024/25 : 99,5 %)

12.1.7 Articles entrant dans la composition des stocks pour déploiement régional ou faisant partie de la réserve de matériel de l'ONU reçus par la mission requérante en provenance du Centre de déploiement et de soutien avancés dans un délai de 60 jours suivant l'approbation de la demande de transfert (2022/23 : 100 % ; 2023/24 : 90 % ; 2024/25 : 95 %)

Produits

- 20 opérations de fret international, notamment pour le transport de véhicules, dont 5 opérations logistiques assurées par des tiers, et services complets de rapprochement des factures, de gestion des données et d'analyse de la performance
- Fourniture de 960 heures de vol prévues dans le cadre d'une lettre d'attribution pour le transport de marchandises à destination des missions clientes
- Élaboration de 5 cahiers des charges relatifs au transport d'articles du stock pour déploiement régional d'Entebbe aux missions et entités demandeuses
- Stockage et gestion de stocks stratégiques d'une valeur de 8,5 millions de dollars (60 % de la valeur annuelle totale, soit 14,2 millions de dollars) entrant dans la composition des stocks pour déploiement régional sur la base d'une liste approuvée de 124 articles stratégiques
- Vérification physique trimestrielle des biens et du matériel et inventaire à la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional

Facteurs externes

Modification des mandats des missions nécessitant une révision du concept des opérations

Conditions de sécurité empêchant d'assurer les opérations de transport

Retards dans l'obtention des autorisations gouvernementales relatives au transport des stocks pour déploiement régional à destination des missions

Retards de livraison liés à la crise du transport maritime

Absence de réponse des fournisseurs concernant l'utilisation du module de suivi et de traçage des opérations de fret

Tableau 18

Ressources humaines : Centre de déploiement et de soutien avancés

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies							
	SGA/SSG		D-2/D-1		P-5/P-4		P-3/P-2		Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	Total
	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total partiel									
Bureau du (de la) Chef du Centre de déploiement et de soutien avancés																	
Postes approuvés (2023/24)	–	–	2	–	1	3	–	2	2	–	–	–	–	–	–	–	5
Postes proposés (2024/25)	–	–	2	–	1	3	–	2	2	–	–	–	–	–	–	–	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personnel recruté sur le plan international						Personnel recruté sur le plan national			Volontaires des Nations Unies			Total
	SGA/SSG	D-2/D-1	P-5/P-4	P-3/P-2	Service mobile	Total partiel	Adminis- trateurs	Agents des services généraux	Total partiel	Volontaires recrutés sur le plan international	Volontaires recrutés sur le plan national	Total partiel	
Cellule de l'appui aérien													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cellule chargée des stocks pour déploiement régional													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Groupe de l'appui aux mouvements et aux expéditions de marchandises													
Postes approuvés (2023/24)	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Postes proposés (2024/25)	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Effectif proposé (2024/25)	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Variation nette	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

59. Aucun changement n'est proposé pour le Centre de déploiement et de soutien avancés.

Composante 7 : Section de l'appui centralisé aux achats

60. Le cadre de budgétisation axée sur les résultats de la Section de l'appui centralisé aux achats pour l'exercice 2024/25 a été établi de telle sorte que les clients soient résolument placés au cœur des solutions d'appui globales mises en œuvre dans des environnements opérationnels de plus en plus complexes. Compte tenu de l'expérience qu'elle a acquise auprès de ses divers clients, la Section a vu ses attributions renforcées dans le contexte plus large de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement. Tout en apportant un appui en matière d'acquisition à des clients internationaux, la Section continuera de travailler à la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement en appliquant de manière systématique une approche de gestion par catégorie et en mettant en place des contrats-cadres et des contrats propres à des missions. Elle s'efforcera également de devenir un pôle d'excellence pour la prestation de services d'appui à l'acheminement du matériel appartenant à l'ONU. En coordination avec le Service de la facilitation des opérations et de la communication

du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, elle appuiera les activités de communication avec les fournisseurs. Elle contribuera à un certain nombre de réalisations en exécutant les principaux produits décrits dans les tableaux ci-après.

*Réalisations escomptées**Indicateurs de succès*

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

13.1.1 Évaluations commerciales pour les invitations à soumissionner et les appels d'offres réalisées respectivement dans un délai de 14 jours ouvrables et 10 jours ouvrables (2022/23 : 40 %/71 % ; 2023/24 : 60 % ; 2024/25 : 60 %/60 %)

13.1.2 Contrats conclus et signés dans un délai de 10 jours ouvrables suivant l'adjudication des marchés (2022/23 : 70 % ; 2023/24 : 65 % ; 2024/25 : 65 %)

13.1.3 Taux de réponse des fournisseurs aux appels d'offres dans les délais impartis (2022/23 : 48 % ; 2023/24 : 16 % ; 2024/25 : 16 %)

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

13.2.1 Fournisseurs qui ont bénéficié d'une aide en matière d'agrément leur ayant permis de s'inscrire sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies dans un délai de 5 jours ouvrables (2022/23 : 100 % dans les 4 jours ; 2023/24 : 85 % dans les 4 jours ; 2024/25 : 90 %)

Produits

- Passation de 30 marchés concernant telle ou telle mission, de 5 contrats-cadres, y compris pour la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional, et de 200 commandes à l'appui de missions clientes de la région, de petites entités des Nations Unies et d'autres clients partout dans le monde, notamment pour l'expédition de matériel appartenant à l'ONU
- Lancement de 30 appels d'offres internationaux à l'appui des missions clientes à l'échelle régionale et mondiale
- Fourniture d'une assistance en matière d'agrément à 150 nouveaux fournisseurs pour les aider à obtenir le statut de fournisseurs de l'ONU, et participation et appui à des séminaires organisés à l'intention d'entreprises de pays en développement et d'économies en transition en coordination avec le Service de la facilitation des opérations et de la communication
- Organisation de 10 visites de sites, conférences de soumissionnaires et négociations préalables à l'adjudication de marchés relatifs à de nouveaux appels d'offres, lorsqu'il n'est pas possible d'organiser des événements virtuels
- Examen technique et appui administratif concernant 75 contrats de portée régionale ou propres à des missions, à l'appui des opérations de maintien de la paix et d'autres entités des Nations Unies

Facteurs externes

Les fournisseurs souhaitent s'inscrire sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies et présentent les documents nécessaires à l'agrément

Tableau 19
Ressources humaines : Section de l'appui centralisé aux achats

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>				<i>Personnel recruté sur le plan national</i>				<i>Volontaires des Nations Unies</i>				
	<i>SGA/SSG</i>	<i>D-2/D-1</i>	<i>P-5/P-4</i>	<i>P-3/P-2</i>	<i>Service mobile</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Adminis- trateurs</i>	<i>Agents des services généraux</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan international</i>	<i>Volontaires recrutés sur le plan national</i>	<i>Total partiel</i>	<i>Total</i>
Bureau du (de la) Chef de la Section de l'appui centralisé aux achats													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	1	–	1	2	1	2	3	–	–	–	5
Postes proposés (2024/25)	–	–	1	–	1	2	1	2	3	–	–	–	5
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de l'appui à l'approvisionnement et de l'expédition de marchandises													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	2	1	1	4	1	2	3	–	–	–	7
Postes proposés (2024/25)	–	–	2	1	1	4	1	2	3	–	–	–	7
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de l'appui aux fournisseurs régionaux et de l'ouverture des plis													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	–	1	–	1	–	2	2	1	–	1	4
Postes proposés (2024/25)	–	–	–	1	–	1	–	2	2	1	–	1	4
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Groupe de l'appui régional aux achats													
Postes approuvés (2023/24)	–	–	1	1	1	3	1	2	3	–	–	–	6
Postes proposés (2024/25)	–	–	1	1	1	3	1	2	3	–	–	–	6
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total													
Effectif approuvé (2023/24)	–	–	4	3	3	10	3	8	11	1	–	1	22
Effectif proposé (2024/25)	–	–	4	3	3	10	3	8	11	1	–	1	22
Variation nette	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

61. Aucun changement n'est proposé pour la Section de l'appui centralisé aux achats.

II. Ressources financières

A. Vue d'ensemble

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

Catégorie	Dépenses (2022/23) (1)	Montant alloué (2023/24) (2)	Dépenses prévues (2024/25) (3)	Variation	
				(4) = (3) - (2)	(5) = (4) ÷ (2)
Personnel civil					
Personnel recruté sur le plan international	23 024,4	23 920,7	25 634,3	1 713,6	7,2
Administrateurs recrutés sur le plan national	3 684,0	4 297,8	4 652,0	354,2	8,2
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	8 202,0	7 767,8	8 519,1	751,3	9,7
Volontaires des Nations Unies	199,2	287,7	280,4	(7,3)	(2,5)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	43,7	–	2,2	2,2	–
Personnel fourni par des gouvernements	–	–	–	–	–
Total partiel	35 153,3	36 274,0	39 088,0	2 814,0	7,8
Dépenses opérationnelles					
Observateurs électoraux civils	–	–	–	–	–
Consultants et services de consultants	0,2	85,2	–	(85,2)	(100,0)
Voyages officiels	220,7	248,8	244,6	(4,2)	(1,7)
Installations et infrastructures	2 037,3	2 157,4	2 044,7	(112,7)	(5,2)
Transports terrestres	126,4	93,1	232,3	139,2	149,5
Opérations aériennes	–	–	94,9	94,9	–
Opérations maritimes ou fluviales	–	–	–	–	–
Communications et informatique	3 856,3	4 257,9	5 810,9	1 553,0	36,5
Santé	47,9	99,1	93,3	(5,8)	(5,9)
Matériel spécial	–	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	291,6	431,9	593,7	161,8	37,5
Projets à effet rapide	–	–	–	–	–
Total partiel	6 580,4	7 373,4	9 114,4	1 741,0	23,6
Montant brut	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4
Recettes provenant des contributions du personnel	4 598,3	4 490,2	4 823,5	333,3	7,4
Montant net	37 135,4	39 157,2	43 378,9	4 221,7	10,8
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–	–
Total	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4

B. Taux de vacance

62. Les prévisions de dépenses pour l'exercice 2024/25 ont été établies sur la base des taux de vacance suivants :

(En pourcentage)

<i>Catégorie</i>	<i>Taux effectif 2022/23</i>	<i>Taux budgétisé 2023/24</i>	<i>Projection 2024/25</i>
Personnel civil			
Personnel recruté sur le plan international	11,3	10,4	9,8
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs	13,2	10,5	15,4
Agents des services généraux	8,4	7,9	7,6
Volontaires des Nations Unies			
Volontaires recrutés sur le plan international	0,0	16,7	0,0
Volontaires recrutés sur le plan national	0,0	0,0	0,0

63. Les taux de vacance ayant servi à l'établissement du budget sont fondés sur les taux enregistrés par le Centre de services régional à ce jour et sur la situation concernant le recrutement de personnel civil. Ils ont été calculés en tenant compte du taux de vacance moyen sur 12 mois, de janvier à décembre 2023, ou du taux de vacance effectif au 31 décembre 2023. Cette méthode est conforme aux orientations générales visant à améliorer l'exactitude et la cohérence des taux de vacance retenus aux fins de l'établissement des projets de budget pour l'exercice 2024/25 et à garantir que les taux proposés sont fondés, dans toute la mesure possible, sur les taux effectifs. Un taux de vacance de postes de 50 % a été retenu aux fins du calcul des coûts relatifs aux propositions de réaffectation. Le taux de vacance convenu pour les postes existants a été appliqué aux 31 postes de la MONUSCO dont le transfert est proposé.

C. Formation

64. Les dépenses de formation prévues pour l'exercice 2024/25 s'établissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant prévu</i>
Consultants	
Formateurs	—
Voyages officiels	
Voyages au titre de la formation	34,4
Fournitures, services et matériel divers	
Frais, fournitures et services liés à la formation	129,7
Total	164,1

65. Le nombre de participants prévus pour l'exercice 2024/25, par rapport à celui des exercices précédents, s'établit comme suit :

(Nombre de participants)

	<i>Personnel recruté sur le plan international</i>			<i>Personnel recruté sur le plan national</i>		
	<i>Nombre effectif 2022/23</i>	<i>Nombre prévu 2023/24</i>	<i>Nombre proposé (2024/25)</i>	<i>Nombre effectif 2022/23</i>	<i>Nombre prévu 2023/24</i>	<i>Nombre proposé (2024/25)</i>
Formation interne	48	80	71	17	85	175
Formation externe	5	4	–	5	6	2
Total	53	84	71	22	91	177

66. Pour l'exercice 2024/25, l'accent est mis sur l'apprentissage en ligne et les activités de formation proposées visent à améliorer les compétences administratives et techniques et les compétences de gestion du personnel du Centre de services régional.

D. Voyages officiels à des fins autres que la formation

67. Les dépenses prévues au titre des voyages officiels n'ayant pas pour objet la formation pour l'exercice 2024/25 s'élèvent à 210 200 dollars et se répartissent comme suit :

<i>Catégorie</i>	<i>Nombre de voyages-personnes prévus</i>	<i>Montant (milliers de dollars É.-U.)</i>	<i>Pourcentage du budget total pour 2023/24</i>	<i>Pourcentage du budget total pour 2024/25</i>
Voyages dans la zone de la mission	58	99,2	0,2	0,2
Voyages hors de la zone de la mission	33	111,0	0,3	0,2
Total	91	210,2		

III. Analyse des variations³

	<i>Variation</i>	
Personnel recruté sur le plan international	1 713,6	7,2 %

• Paramètres budgétaires : augmentation des effectifs

68. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) la création de cinq postes d'agent(e) du Service mobile résultant du transfert du Groupe de la sécurité et de la sûreté et du Groupe des technologies de la MONUSCO au Centre de services régional, sans incidence sur les coûts ; b) l'application d'un taux de vacance plus faible (9,8 %, contre 10,4 % dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24) ; c) le fait que le taux de vacance convenu pour les postes existants ait été appliqué à six postes qui avaient été réaffectés ou créés en 2023/24 et pour lesquels

³ Les variations, dont le montant est exprimé en milliers de dollars des États-Unis, sont analysées lorsqu'elles atteignent ± 5 % ou 100 000 dollars.

un taux de 50 % avait été appliqué. Elle est en partie compensée par la suppression de 2 postes P-3 en raison de la fermeture de la MINUSMA et de la MINUATS et par l'application d'un taux retenu pour les dépenses communes de personnel inférieur à celui appliqué dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24.

	<i>Variation</i>	
Administrateurs recrutés sur le plan national	354,2	8,2 %

• Paramètres budgétaires : relèvement du barème des traitements

69. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) le relèvement du barème des traitements de 9,3 % (5,3 % à compter de juin 2022 et 4,0 % à compter de novembre 2022), dont l'effet est rétroactif et n'a pas été pris en compte dans le budget de l'exercice 2023/24 ; b) la création de 3 postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national, le Groupe de la sécurité et de la sûreté et le Groupe des technologies de la MONUSCO ayant été transférés au Centre de services régional. Elle est en partie compensée par : a) la suppression de 2 postes d'administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national en raison de la fermeture de la MINUSMA et de la MINUATS ; b) l'application d'un taux de vacance plus élevé (15,4 %, contre 10,5 % dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24) ; c) l'application d'un taux de change de 3 814,00 shillings ougandais pour 1 dollar des États-Unis, contre 3 735,23 shillings ougandais pour 1 dollar appliqué dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24.

	<i>Variation</i>	
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	751,3	9,7 %

• Paramètres budgétaires : relèvement du barème des traitements

70. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) le relèvement du barème des traitements de 9,3 % (5,3 % à compter de juin 2022 et 4,0 % à compter de novembre 2022), dont l'effet est rétroactif et n'a pas été pris en compte dans le budget de l'exercice 2023/24 ; b) la création de 23 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national, le Groupe de la sécurité et de la sûreté et le Groupe des technologies de la MONUSCO ayant été transférés au Centre de services régional ; c) l'application d'un taux de vacance plus faible (7,6 %, contre 7,9 % dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24). Elle est en partie compensée par la suppression de 25 postes d'agent(e) des services généraux recruté(e) sur le plan national en raison de la liquidation de la MINUSMA et de la MINUATS et par l'application d'un taux de change de 3 814,00 shillings ougandais pour 1 dollar des États-Unis, contre 3 735,23 shillings ougandais pour 1 dollar appliqué dans le budget approuvé pour l'exercice 2023/24.

	<i>Variation</i>	
Consultants et services de consultants	(85,2)	(100 %)

• Gestion : moyens et produits revus à la baisse

71. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par le fait qu'aucun montant n'est demandé au titre des consultants pour le système de gestion des demandes parce que le système n'a pas été mis en service et par le fait que les montants budgétés pour la formation linguistique, qui étaient inscrits à la rubrique Consultants pour l'exercice 2023/24, sont demandés au titre de la formation.

	<i>Variation</i>	
Installations et infrastructures	(112,7)	(5,2 %)

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

72. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par : a) une réduction des achats de matériel électrique et de matériel de sûreté et de sécurité ; b) la baisse prévue du coût moyen du carburant (0,881 dollar par litre, contre 1,1495 dollar par litre retenu dans le budget approuvé pour 2023/24 ; c) une réduction des coûts des contrats de maintenance et des fournitures d'entretien grâce aux travaux de maintenance préventive et corrective entrepris depuis octobre 2020. Elle est contrebalancée en partie par l'augmentation des ressources demandées pour l'eau et l'électricité en raison de la hausse des tarifs et de l'augmentation de la consommation due à l'utilisation d'un système de refroidissement dans le Centre régional de formation et de conférences.

	<i>Variation</i>	
Transports terrestres	139,2	149,5 %

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

73. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) le montant demandé pour le remplacement de deux minibus, dont la durée d'utilité est dépassée, pour continuer d'assurer le transport de personnes participant à des formations au Centre régional de formation et de conférence et de personnel de la Base d'appui d'Entebbe ; b) la hausse des coûts liés à la réparation, à l'entretien et aux pièces de rechange en raison de l'agrandissement du parc automobile du Centre, sept véhicules ayant été ajoutés après le transfert du Groupe de la sécurité et de la sûreté de la MONUSCO et de deux minibus au cours de l'exercice 2023/24 ; c) l'augmentation des besoins en carburant, qui passent de 25 000 à 39 000 litres en raison de l'augmentation du nombre de véhicules, compensée en partie par la baisse prévue du coût moyen du carburant (0,881 dollar par litre, contre 1,1495 dollar par litre retenu dans le budget approuvé pour 2023/24).

	<i>Variation</i>	
Opérations aériennes	94,9	100,0 %

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

74. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par le montant demandé pour l'achat de palettes métalliques nécessaires pour le transport des cargaisons aériennes.

	<i>Variation</i>	
Communications et informatique	1 553,0	36,5 %

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

75. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) l'achat de matériel informatique et de matériel de communications destiné à remplacer celui dont la durée d'utilité est dépassée ; b) les montants demandés pour assurer la continuité du service Internet de la MONUSCO et couvrir le coût du transpondeur dans le cadre du transfert des services de la MONUSCO à Entebbe au Centre de services régional, sachant qu'une optimisation des ressources et des économies d'environ 100 000 dollars sont attendues de la fusion des moyens

consacrés aux services Internet et aux services de transpondeur/satellite pour le Centre, la MONUSCO et d'autres entités de la Base d'appui d'Entebbe ; c) le montant prévu pour 10 vacataires du Groupe des technologies de la MONUSCO devant fournir des services de maintenance et d'appui informatiques afin d'assurer la transition au Centre. Elle est compensée en partie par la baisse des montants demandés au titre de l'information, le niveau des stocks de supports pédagogiques ayant été jugé suffisant.

	<i>Variation</i>	
Santé	(5,8)	(5,9 %)

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

76. La diminution des ressources demandées s'explique principalement par le fait que selon les tendances observées par le passé concernant l'utilisation des fournitures médicales, le niveau des stocks devrait suffire.

	<i>Variation</i>	
Fournitures, services et matériel divers	161,8	37,5 %

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

77. L'augmentation des ressources demandées s'explique principalement par : a) la hausse des dépenses prévues pour le fret en raison du remplacement de deux minibus, du transfert d'un chariot élévateur de la Base de soutien logistique des Nations Unies et de l'achat de matériel informatique et de matériel de communication ; b) le montant demandé pour les vacataires nécessaires pour assurer l'appui à l'entreposage du matériel au Centre de services régional, les activités du Groupe de la gestion du matériel ayant été étendues au Centre de déploiement et de soutien avancés, de sorte qu'il faut apporter un appui à la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional et aux équipes chargées des activités liées aux missions liquidées et à la transition de la MONUSCO ; c) le montant demandé pour la formation, qui était précédemment inscrit à la rubrique Consultants pour l'exercice 2023/24.

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

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

a) ouverture de crédits de 48 202 400 dollars aux fins du fonctionnement du Centre pour l'exercice de 12 mois allant du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025 ;

b) répartition du montant visé à l'alinéa a) entre les budgets des opérations de maintien de la paix actives qui sont clientes du Centre, en fonction du budget-programme de 2025 ;

c) prise en considération du montant des ressources demandées dans le projet de budget-programme pour l'exercice allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025 afin que la part des missions politiques spéciales clientes du Centre corresponde aux ressources nécessaires à son financement pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025.

V. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux décisions et demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 76/274 et 77/306 ainsi qu'aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée

A. Assemblée générale

Questions concernant les opérations de maintien de la paix en général

(Résolution 76/274)

Demande ou recommandation

Mesures prises

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

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

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

Au 31 décembre 2023, 3 recommandations sur les 11 que le BSCI avait formulées et 1 recommandation du Comité des commissaires aux comptes pour l'exercice 2021/22 étaient en cours d'application. Le point est fait régulièrement pour que les recommandations restantes soient clôturées dans les meilleurs délais.

Une recommandation formulée lors de l'audit 2022/23 du BSCI est à l'étude et pourrait être renvoyée au Siège.

Le Centre de services régional continuera d'examiner ses besoins en personnel à la lumière de ses priorités et s'efforcera, dans toute la mesure possible, de transformer des postes soumis à recrutement international en postes soumis à recrutement national.

Des informations sur l'utilisation des services fournis par le Centre de services régional ainsi que des informations actualisées sur les services fournis aux opérations de maintien de la paix sont présentées à l'annexe IV du présent rapport. Les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies sont présentés à l'annexe V du présent rapport.

B. Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

Financement du Centre de services régional d'Entebbe

(A/77/767/Add.5, qui a été approuvée par l'Assemblée générale dans sa résolution 77/306)

Demande ou recommandation

Le Comité consultatif reconnaît les avantages que présente le dispositif de modulation des ressources du Centre de services régional pour ce qui est de déterminer les ressources nécessaires à l'exécution des fonctions de traitement administratif et prend acte des ajustements apportés à la méthode de pondération pour établir un niveau de référence fiable qui permettra de mesurer les données concernant le volume des transactions. Il rappelle les observations et recommandations qu'il a formulées concernant le dispositif de modulation des ressources dans ses précédents rapports sur le Centre de services régional (les plus récentes figurant dans le rapport A/76/760/Add.6, aux paragraphes 7 à 10) et attend avec intérêt de recevoir des informations sur de nouveaux ajustements dans les prochains rapports budgétaires (par. 12).

Le Comité consultatif note que l'existence d'un double rattachement hiérarchique entre le Centre de services régional et le Département de l'appui opérationnel tient davantage à l'évolution de la structure du Centre au fil des ans qu'à une véritable décision ; ainsi, le Centre de déploiement et de soutien avancés et la Section de l'appui centralisé aux achats relèvent du Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, tandis que le Centre dans son ensemble, à savoir les sections chargées des activités de traitement administratif et le Service régional des technologies, relève du Bureau des opérations d'appui. Il compte que les incidences que la structure organisationnelle actuelle pourrait avoir sur l'efficacité de la gestion et du contrôle et sur l'application du principe de responsabilité seront évaluées dans le prochain projet de budget du Centre de services régional (voir également A/77/767/Add.5, par. 19 à 22) (par. 17).

Le Comité consultatif compte que les efforts visant à accroître la satisfaction des clients se poursuivront et attend avec intérêt de recevoir un complément d'information à ce sujet dans les prochains rapports budgétaires [voir également A/76/760/Add.6, par. 11 d)] [par. 18 a)].

Mesures prises

Le volume des transactions est resté proche de la normale au cours des deux exercices précédents (2021/22 et 2022/23) et après la pandémie de COVID-19, et le Centre de services régional n'utilise plus la méthode de la moyenne pondérée.

Le rattachement hiérarchique avec le Bureau des opérations d'appui et le Bureau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement facilitent l'accès du Centre de déploiement et de soutien avancés et du Centre de services régional aux diverses compétences du Département de l'appui opérationnel. Des solutions efficaces peuvent ainsi être trouvées pour régler des problèmes complexes et cela permet en outre que les activités soient alignées sur les meilleures pratiques et les tendances observées concernant les services partagés, les services qui peuvent être fournis à distance, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la prestation de services. L'objectif est de rationaliser la collaboration et la coordination dans le Département afin que l'appui apporté aide le Centre à s'acquitter de son mandat et à fournir des services de qualité à ses clients.

Le Centre de services régional continue de présenter dans son rapport budgétaire (voir par. 7 d) et 14 ci-dessus) les mesures prises pour accroître la satisfaction des clients. La satisfaction des clients est prise en compte à tous les niveaux. Comme indiqué dans le rapport sur l'exécution du budget pour 2022/23, le taux de satisfaction des clients est passé de 72 % en 2018 à 77,5 % en 2023.

Le Comité consultatif note que seuls la Section des voyages et des transports de New York et le Centre de services régional d'Entebbe ont recours à l'audit des tarifs, et il est d'avis que cette pratique pourrait être généralisée au Secrétariat pour réaliser des économies et des gains d'efficacité. Il attend avec intérêt de recevoir un complément d'information à ce sujet [par. 18 c)].

Le Comité consultatif compte que le Centre de services régional tirera pleinement parti des possibilités de réduction des coûts qui pourraient se présenter en lien avec la stratégie de transition de la MONUSCO [par. 18 e)].

Le Comité consultatif prend note du niveau d'utilisation des contrats en 2022 et de la réduction du volume des commandes entre 2021 et 2022 et compte que des informations actualisées sur l'évolution de l'utilisation des modalités contractuelles gérées par la Section de l'appui centralisé aux achats seront communiquées dans le prochain rapport budgétaire (par. 21).

Le Département de l'appui opérationnel continue de recommander aux bureaux qui s'occupent des voyages d'envisager d'avoir recours à des services d'audit des tarifs, s'ils sont disponibles dans leur lieu d'affectation ou région, car il considère que c'est une bonne pratique.

Conformément à la stratégie de transition, dans le projet de budget pour 2024/25, la MONUSCO transfère au Centre de services régional toutes les ressources affectées à la sécurité et à l'informatique et aux communications à Entebbe, dans le cadre de la deuxième phase du plan de transition, ce qui fera augmenter l'empreinte du Centre, celui-ci se chargeant des activités liées au retrait de la MONUSCO. Cela se traduira à court terme par des gains d'efficacité, étant donné que les mêmes ressources serviront à un plus grand nombre de membres du personnel. Le Centre cherchera à faire des économies conformément aux pratiques budgétaires habituelles, ce qui sera pris en compte dans le projet de budget pour 2025/26, compte tenu de son empreinte à ce moment-là.

L'utilisation des contrats fluctue chaque année, en fonction des besoins des entités clientes.

Les montants plafonds des contrats à long terme sont estimés pour les années à venir compte tenu de la demande de l'année en cours. Le volume réel des commandes dépendra de facteurs comme les impératifs opérationnels, la disponibilité des fonds et la possibilité d'avoir recours à d'autres sources d'approvisionnement.

Utilisation des contrats administrés par la Section de l'appui centralisé aux achats sur trois ans, jusqu'au 30 juin 2023

Utilisation des contrats administrés par la Division des achats et la Section de l'appui centralisé aux achats

Année	Nombre de contrats	Taux d'utilisation du montant plafond du contrat (en pourcentage)		
		100	Plus de 75	Moins de 75
2021	94	8,5	19,0	72,5
2022	111	11,7	22,0	66,7
2023	100	7,0	19,0	74,0

Bien que l'utilisation des contrats dépende des besoins opérationnels et des priorités des entités clientes ainsi que des fonds dont elles disposent, la Section de l'appui centralisé aux achats s'emploie constamment à faire augmenter l'utilisation des contrats qu'elle administre

Le Comité consultatif compte que les rôles respectifs du Centre de déploiement et de soutien avancés et de la Section de l'appui centralisé aux achats dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement régionale et mondiale et les complémentarités entre ces deux entités seront définis plus clairement dans la proposition relative à l'amélioration du concept de prestation de services et à l'élaboration de l'architecture mondiale d'appui opérationnel du Secrétariat (voir la résolution 77/262 de l'Assemblée générale ; voir aussi A/77/7, par. VIII.49) (par. 22).

Le Comité consultatif se félicite que l'automatisation soit introduite dans d'autres processus métier et compte que de plus amples informations concernant les gains d'efficacité et la gestion des gammes de services correspondantes seront fournies dans les prochains rapports (par. 23).

en distribuant chaque mois le catalogue des contrats aux chefs des services d'achats de toutes les missions. Elle communique également avec les missions clientes concernant les besoins à venir qui pourraient être couverts par des contrats existants.

Les attributions de la Section de l'appui centralisé aux achats s'inscrivent dans le cadre plus large de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement et suivent les lignes directrices de la Division des achats afin d'offrir des solutions globales de gestion de la chaîne d'approvisionnement aux entités clientes.

La Section continue également d'établir des contrats-cadres et d'apporter un appui aux achats adapté aux besoins de chaque mission pour les produits de base et services utilisés régulièrement par les entités clientes. Elle aide aussi les entités dont la capacité dans le domaine des achats est limitée ou inexistante.

La Section de l'appui centralisé aux achats, qui est l'une des antennes régionales chargées de la gestion par catégorie, est l'entité chef de file pour la catégorie du matériel et des fournitures de bureau. En outre, avec le Centre de déploiement et de soutien avancés, elle est l'entité chef de file pour la catégorie de l'expédition de marchandises et des services logistiques fournis par des tiers.

La Section de l'appui centralisé aux achats est le point focal de la Division des achats pour les services d'expédition de marchandises, gère tous les contrats mondiaux en la matière, s'occupe de l'acheminement des cargaisons de matériel appartenant à l'ONU et établit des contrats d'expédition de marchandises et des contrats logistiques avec des tiers, selon qu'il convient. Elle appuie les clients qui ont besoin de services d'expédition de marchandises pour des missions particulières en les aidant à s'approvisionner.

Elle mène des activités d'information auprès des fournisseurs issus de pays en développement et les aide notamment à obtenir l'agrément dont ils ont besoin pour approvisionner les organismes des Nations Unies. Dans le cadre de l'initiative Unité d'action des Nations Unies, elle participe au réseau d'achat des équipes de pays des Nations Unies et partage avec celui-ci les contrats qu'elle a conclus et les informations concernant les fournisseurs.

L'introduction de l'automatisation robotisée des processus au Groupe de la facturation des appels téléphoniques a amélioré l'efficacité, la transparence et la réception en temps voulu des factures de téléphone tout en éliminant les erreurs du système de facturation, ce qui a permis au personnel de se consacrer davantage

Le Comité consultatif prend note de la transformation proposée et compte que les efforts faits pour renforcer les capacités nationales se poursuivront, selon que cela est possible sur le plan opérationnel (par. 27).

Le Comité consultatif prend note des orientations générales visant à améliorer l'exactitude et la cohérence des taux de vacance retenus aux fins de l'établissement des projets de budget pour l'exercice 2023/24. Néanmoins, il faut continuer de veiller à ce que les taux de vacance proposés soient fondés, dans toute la mesure possible, sur les taux effectifs. Lorsque les taux proposés diffèrent des taux effectifs, des informations actualisées devraient être fournies à l'Assemblée générale au moment où elle examinera le présent rapport et une justification claire devrait être systématiquement donnée dans les projets de budget et documents connexes, de même que des prévisions de recrutement réalistes et la liste des postes qui pourraient devenir vacants, dans la mesure du possible (par. 34).

Le Comité consultatif rappelle que l'Assemblée générale a demandé à plusieurs reprises au Secrétaire général de veiller à ce que les postes vacants soient pourvus rapidement (résolution 76/274, par. 33). Il compte que des informations actualisées sur l'état des recrutements seront communiquées à l'Assemblée générale pour tous les postes vacants lorsque celle-ci examinera le présent rapport et que des renseignements sur la question seront donnés dans le prochain projet de budget (par. 35).

à des activités à plus forte valeur ajoutée, telles que la fourniture de services de qualité, la satisfaction des demandes des clients et l'amélioration des contrôles internes. Plus de 9 millions de lignes de données et plus de 90 000 factures par an sont traitées par le système. L'automatisation robotisée des processus a non seulement amélioré la qualité du service, mais aussi allégé la charge de travail liée aux responsabilités supplémentaires concernant la MINUSCA, l'UNOWAS, le BRENUAC et la MINURSO que le Centre doit assumer sans ressources supplémentaires.

Le Centre de services régional détermine chaque année s'il est possible, d'un point de vue opérationnel, de transformer des emplois soumis à recrutement international en emplois soumis à recrutement national. Au fil des ans, il a réalisé d'importants progrès en la matière, et le ratio emplois soumis à recrutement international/emplois soumis à recrutement national est passé de 62/36 en 2011/12 à 32/65 en 2022/23.

Les taux de vacance proposés sont conformes aux orientations générales visant à améliorer l'exactitude et la cohérence des taux de vacance retenus aux fins de l'établissement des projets de budget pour l'exercice 2023/24 et à garantir que les taux proposés sont fondés, dans toute la mesure possible, sur les taux effectifs, comme indiqué au paragraphe 62 ci-dessus.

Le Centre de services régional a enregistré des taux de vacance plus élevés en 2020/21 et 2021/22 ; il a eu du mal à atteindre les objectifs concernant la diversité et la parité femmes-hommes dans des domaines comme les voyages, la logistique, les achats et la chaîne d'approvisionnement, et le taux de rotation du personnel a été élevé en 2022/23. Il a mené plusieurs activités de communication visant à améliorer la parité femmes-hommes et pris d'autres initiatives, ce qui a permis de faire baisser progressivement les taux de vacance, qui sont passés de 13,6 % en 2020/21 à 8,9 % en 2023/24.

Des informations détaillées sur les postes vacants et les recrutements sont données dans le complément d'information sur les prévisions budgétaires.

*Demande ou recommandation**Mesures prises*

Le Comité estime également que, compte tenu des enseignements tirés, une solution commune et modulable pour la prestation de services Internet pourrait être envisagée, à titre de mesure d'efficacité, pour l'ensemble de la Base d'appui d'Entebbe, et qu'une formule de partage des coûts pourrait être appliquée (par. 41).

Le Comité consultatif note qu'un espace dédié est envisagé à long terme pour que les stocks pour déploiement régional soient plus robustes et plus durables à moyen et long terme, compte tenu de l'augmentation des besoins dans ce domaine, et compte que le Centre de services régional tirera pleinement parti des possibilités offertes par la transition de la MONUSCO (par. 47).

Le Comité consultatif note les progrès accomplis dans l'élaboration de la politique relative aux unités hébergées et compte que la désignation des unités hébergées et leurs rapports hiérarchiques seront fondés sur des critères clairs, appliqués de manière cohérente au Siège et dans les centres de soutien (voir également [A/76/760/Add.6](#), par. 35) (par. 48).

Le Comité consultatif prend acte des mesures prises pour parvenir à une représentation équilibrée des genres au Centre de services régional et compte que le Centre poursuivra ses efforts pour améliorer la représentation géographique et fera le point sur la question dans les prochains rapports (par. 50).

Le Centre de services régional collabore avec la MONUSCO pour le transfert des ressources et services liés à l'informatique et aux communications et l'inscription des montants correspondants dans son budget pour l'exercice 2024/25. L'optimisation de la configuration actuelle des services Internet et des services de transpondeur/satellite de la MONUSCO permettrait de réduire de 269 976 dollars à 168 000 dollars les dépenses de la Mission à la Base d'appui d'Entebbe. Le montant proposé pour la fusion des moyens consacrés aux services Internet et aux services de transpondeur/satellite serait ramené de 904 416 dollars à 802 440 dollars dans le projet de budget pour 2024/25. Le Centre continuera d'étudier les possibilités d'avoir des services Internet fiables à un coût abordable.

La Cellule chargée des stocks pour déploiement régional utilise l'espace disponible à la Base d'appui d'Entebbe et, à long terme, tirera parti des possibilités offertes par la transition de la MONUSCO.

Le projet de politique relative aux unités hébergées a été établi et fait l'objet d'un examen final. Il clarifie les rapports hiérarchiques entre les entités concernées.

Le Centre de services régional compte 57 % de femmes et 43 % d'hommes. La répartition géographique pour l'ensemble du personnel est la suivante : 53 % vient d'Afrique, 19 % d'Asie et du Pacifique, 8 % d'Europe orientale, 4 % d'Amérique latine et des Caraïbes et 16 % d'Europe occidentale et d'autres États.

Annexe I

Définitions

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

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

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

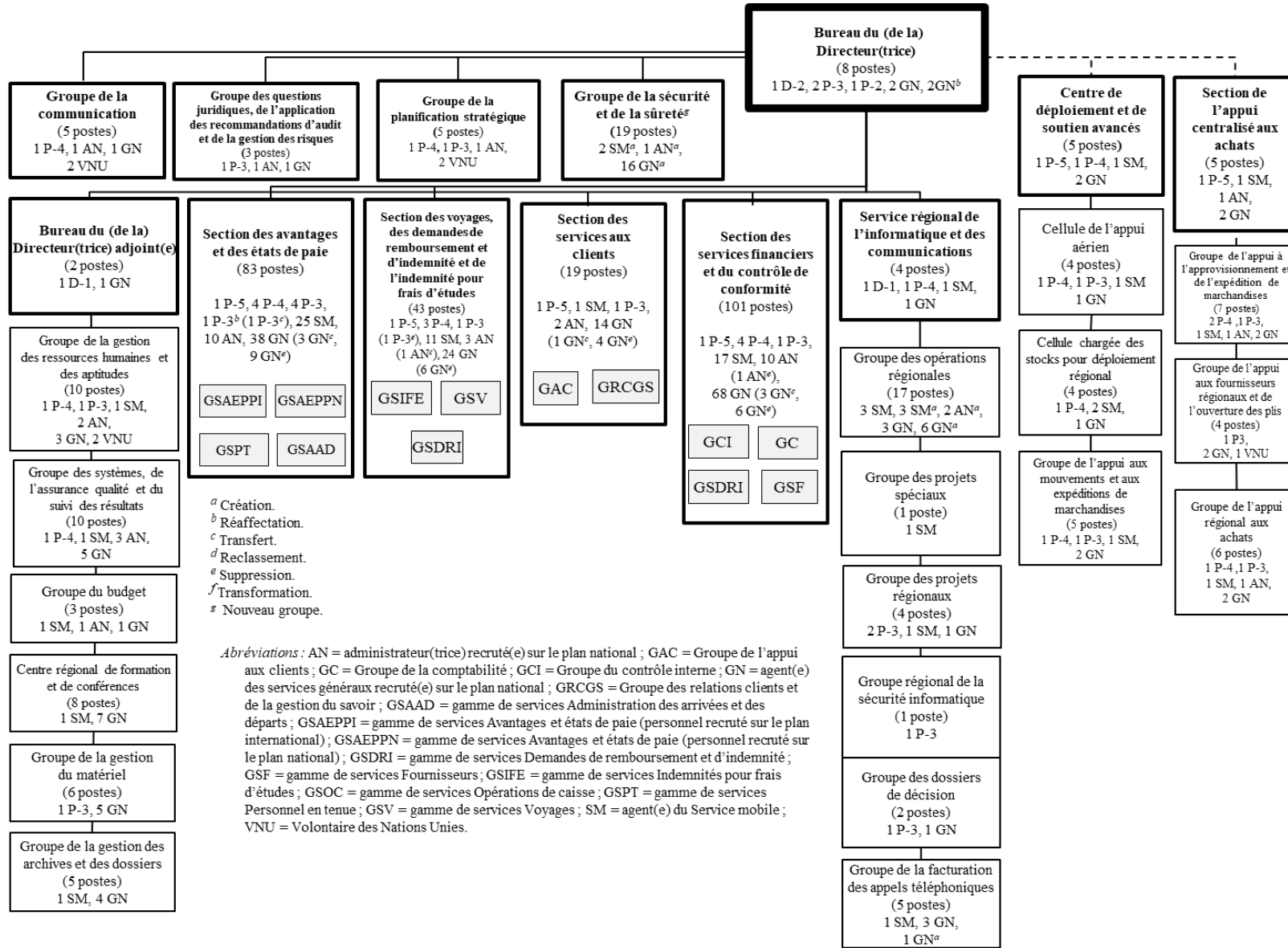
B. Terminologie se rapportant à l'analyse des variations

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

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

Annexe II

Organigramme proposé pour le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) (2024/25)



Annexe III

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

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des arrivées et des départs	1	Dynamique	B	692	0,790	546	623,50	340 482,85	5 674,71	810,67	3,99
Administration des arrivées et des départs	2	Dynamique	B	429	0,790	339	70,00	23 727,64	395,46	56,49	0,28
Administration des arrivées et des départs	3	Dynamique	B	831	0,790	656	125,00	81 978,27	1 366,30	195,19	0,96
Administration des arrivées et des départs	4	Dynamique	B	849	0,790	671	174,00	116 678,10	1 944,64	277,81	1,37
Administration des arrivées et des départs	5	Dynamique	B	463	0,790	366	138,75	50 756,13	845,94	120,85	0,60
Administration des arrivées et des départs	6	Dynamique	B	39	0,790	31	35,00	1 068,48	17,81	2,54	0,01
Administration des arrivées et des départs	7	Dynamique	B	2 567	0,790	2 027	55,25	111 974,75	1 866,25	266,61	1,31
Administration des arrivées et des départs	8	Dynamique	B	888	0,790	701	33,00	23 144,71	385,75	55,11	0,27
Administration des arrivées et des départs	9	Dynamique	B	149	0,790	117	13,75	1 613,91	26,90	3,84	0,02
Administration des arrivées et des départs	10	Dynamique	B	1 481	0,790	1 169	90,00	105 234,83	1 753,91	250,56	1,23
Administration des arrivées et des départs	11	Dynamique	B	5	0,790	4	70,00	257,91	4,30	0,61	0,00
Administration des arrivées et des départs	12	Dynamique	B	559	0,790	441	60,50	26 701,10	445,02	63,57	0,31
Administration des arrivées et des départs	13	Dynamique	B	0	0,790	0	16,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Administration des arrivées et des départs	14	Statique	X	52	1,000	52	620,00	32 240,00	537,33	76,76	0,38

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Administration des arrivées et des départs	15	Dynamique	B	823	0,790	650	25,00	16 244,33	270,74	38,68	0,19
Administration des arrivées et des départs	16	Statique	X	6	1,000	6	5 530,00	33 180,00	553,00	79,00	0,39
Administration des arrivées et des départs	17	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											12
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	1	Dynamique	B	12	0,790	10	40,00	389,50	6,49	0,93	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	2	Dynamique	B	3 976	0,790	3 139	35,00	109 860,09	1 831,00	261,57	1,29
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	3	Dynamique	B	336	0,790	265	42,00	11 141,68	185,69	26,53	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	4	Dynamique	B	3 190	0,790	2 519	31,50	79 342,99	1 322,38	188,91	0,93
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	5	Dynamique	B	554	0,790	437	66,00	28 867,93	481,13	68,73	0,34
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	6	Dynamique	B	175	0,790	138	24,00	3 315,97	55,27	7,90	0,04
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	7	Dynamique	B	12	0,790	9	15,00	142,11	2,37	0,34	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	8	Dynamique	B	273	0,790	215	42,00	9 041,56	150,69	21,53	0,11
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	9	Dynamique	B	1 968	0,790	1 554	73,00	113 425,29	1 890,42	270,06	1,33

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	10	Dynamique	B	2 124	0,790	1 677	32,50	54 491,86	908,20	129,74	0,64
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	11	Dynamique	B	484	0,790	382	10,00	3 818,63	63,64	9,09	0,04
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	12	Dynamique	B	2 525	0,790	1 994	10,00	19 937,96	332,30	47,47	0,23
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	13	Dynamique	B	173	0,790	137	20,00	2 737,00	45,62	6,52	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	14	Dynamique	B	694	0,790	548	15,00	8 218,88	136,98	19,57	0,10
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	15	Dynamique	B	1 262	0,790	997	54,00	53 818,27	896,97	128,14	0,63
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	16	Dynamique	B	302	0,790	239	22,50	5 370,69	89,51	12,79	0,06
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	17	Dynamique	B	1	0,790	1	15,00	15,79	0,26	0,04	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	18	Dynamique	B	40	0,790	32	20,00	636,88	10,61	1,52	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	19	Dynamique	B	0	0,790	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	20	Dynamique	B	1 418	0,790	1 120	50,00	55 976,81	932,95	133,28	0,66
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	21	Dynamique	B	5 826	0,790	4 600	40,50	186 299,76	3 105,00	443,57	2,19

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	22	Dynamique	B	11 254	0,790	8 885	28,57	253 856,30	4 230,94	604,42	2,98
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	23	Dynamique	B	1 345	0,790	1 062	10,00	10 616,38	176,94	25,28	0,12
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	24	Dynamique	B	3 301	0,790	2 606	19,00	49 512,77	825,21	117,89	0,58
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	25	Dynamique	B	19	0,790	15	15,00	225,01	3,75	0,54	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	26	Dynamique	B	16	0,790	13	20,00	252,65	4,21	0,60	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	27	Dynamique	B	7 843	0,790	6 192	23,00	142 420,33	2 373,67	339,10	1,67
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	28	Dynamique	B	9 967	0,790	7 869	10,00	78 688,61	1 311,48	187,35	0,92
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	29	Dynamique	B	463	0,790	366	22,50	8 230,72	137,18	19,60	0,10
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	30	Dynamique	B	24	0,790	19	102,00	1 921,33	32,02	4,57	0,02
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	31	Dynamique	B	4 300	0,790	3 395	39,00	132 402,14	2 206,70	315,24	1,55
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	32	Dynamique	E	220	0,941	207	1 197,86	248 026,89	4 133,78	590,54	2,91
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	33	Dynamique	B	1 277	0,790	1 008	25,00	25 211,94	420,20	60,03	0,30

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	34	Dynamique	B	676	0,790	534	25,00	13 349,43	222,49	31,78	0,16
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	35	Dynamique	B	884	0,790	698	55,00	38 386,36	639,77	91,40	0,45
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	36	Dynamique	B	824	0,790	651	25,00	16 264,07	271,07	38,72	0,19
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	37	Dynamique	B	1 300	0,790	1 026	20,00	20 527,46	342,12	48,87	0,24
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	38	Statique	X	20	1,000	20	5 530,00	110 600,00	1 843,33	263,33	1,30
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	39	Dynamique	B	2 400	0,790	1 895	25,00	47 371,07	789,52	112,79	0,56
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	40	Dynamique	B	500	0,790	395	20,00	7 895,18	131,59	18,80	0,09
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan international)	41	Statique	X	1,00	1,000	1,00					1,00
Total partiel											24
Services de niveau 2b	1	Dynamique	A	560,33	0,816	457,24	414,00	189 297,33	3 154,96	450,71	2,22
Services de niveau 2b	2	Statique	X	4,00	1,000	4,00	2 625,00	10 500,00	175,00	25,00	0,12
Services de niveau 2b	3	Dynamique	A	5,00	0,816	4,08	3 597,00	14 676,01	244,60	34,94	0,17
Services de niveau 2b	4a	Statique	X	1,00	1,000	1,00	433,50	433,50	7,23	1,03	0,01
Services de niveau 2b	4b	Dynamique	X	3,00	1,000	3,00	6 027,00	18 081,00	301,35	43,05	0,21
Services de niveau 2b	5	Statique	A	1,00	0,816	0,82	849,00	692,80	11,55	1,65	0,01
Services de niveau 2b	6	Statique	X	1,00	1,000	1,00	1 860,00	1 860,00	31,00	4,43	0,02
Total partiel											3

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	1	Dynamique	C	273	0,819	224	35,00	7 839,62	130,66	18,67	0,09
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	2	Dynamique	C	3 527	0,819	2 890	18,00	52 020,14	867,00	123,86	0,61
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	3	Dynamique	C	386	0,819	317	42,00	13 296,77	221,61	31,66	0,16
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	4	Dynamique	C	249	0,819	204	11,50	2 343,42	39,06	5,58	0,03
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	5	Dynamique	C	6 809	0,819	5 580	21,00	117 181,36	1 953,02	279,00	1,37
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	6	Dynamique	C	4 482	0,819	3 673	36,00	132 213,77	2 203,56	314,79	1,55
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	7	Dynamique	C	13	0,819	11	25,00	266,33	4,44	0,63	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	8	Dynamique	C	304	0,819	249	22,00	5 480,64	91,34	13,05	0,06
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	9	Dynamique	C	90	0,819	73	25,00	1 836,99	30,62	4,37	0,02
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	10	Dynamique	C	1 245	0,819	1 020	18,00	18 359,47	305,99	43,71	0,22
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	11	Dynamique	C	600	0,819	491	92,00	45 209,78	753,50	107,64	0,53
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	12	Dynamique	C	475	0,819	389	40,00	15 569,99	259,50	37,07	0,18

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	13	Dynamique	C	250	0,819	205	22,25	4 558,32	75,97	10,85	0,05
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	14	Dynamique	C	0	0,819	0	21,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	15	Dynamique	C	0	0,819	0	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	16	Dynamique	C	0	0,819	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	17	Dynamique	E	216	0,941	203	90,00	18 296,47	304,94	43,56	0,21
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	18	Dynamique	C	1 718	0,819	1 408	16,00	22 530,04	375,50	53,64	0,26
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	19	Dynamique	C	432	0,819	354	20,00	7 085,71	118,10	16,87	0,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	20	Dynamique	C	347	0,819	284	20,00	5 687,14	94,79	13,54	0,07
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	21	Dynamique	C	1 422	0,819	1 166	25,00	29 139,09	485,65	69,38	0,34
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	22	Dynamique	C	25 548	0,819	20 936	10,00	209 356,22	3 489,27	498,47	2,46
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	23	Dynamique	C	754	0,819	618	25,50	15 749,04	262,48	37,50	0,18
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	24	Dynamique	C	1 160	0,819	951	21,50	20 437,66	340,63	48,66	0,24

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	25	Dynamique	C	122	0,819	100	15,00	1 503,73	25,06	3,58	0,02
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	26	Dynamique	C	347	0,819	284	27,00	7 670,27	127,84	18,26	0,09
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	27	Dynamique	C	10	0,819	8	102,00	835,86	13,93	1,99	0,01
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	28	Statique	X	67 074	1,000	67 074	9,00	603 663,00	10 061,05	1 437,29	7,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29a	Dynamique	C	1 245	0,819	1 020	30,00	30 599,12	509,99	72,86	0,36
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	29b	Statique	X	565	1,000	565	150,00	84 800,00	1 413,33	201,90	0,99
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	30	Dynamique	C	43 599	0,819	35 728	2,75	98 251,80	1 637,53	233,93	1,15
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	31	Dynamique	C	366	0,819	300	45,00	13 509,01	225,15	32,16	0,16
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	32	Dynamique	C	601	0,819	493	294,00	144 795,96	2 413,27	344,75	1,70
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	33	Dynamique	C	144	0,819	118	552,00	65 138,27	1 085,64	155,09	0,76
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	34	Dynamique	C	1 042	0,819	854	20,43	17 439,41	290,66	41,52	0,20
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	35	Dynamique	C	1 072	0,819	878	20,43	17 947,24	299,12	42,73	0,21

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	36	Dynamique	C	393	0,819	322	20,39	6 561,09	109,35	15,62	0,08
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	37	Dynamique	C	825	0,819	676	20,40	13 786,16	229,77	32,82	0,16
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	38	Dynamique	C	781	0,819	640	15,00	9 600,13	160,00	22,86	0,11
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	39	Dynamique	C	17	0,819	14	15,00	208,97	3,48	0,50	0,00
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	40	Statique	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	41	Statique	X	4	1,000	4	5 530,00	22 120,00	368,67	52,67	0,26
Avantages et états de paie (personnel recruté sur le plan national)	42	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											23
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	1	Dynamique	D	4 179	0,834	3 487	60,00	209 226,79	3 487,11	498,16	2,45
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	2	Dynamique	D	7 466	0,834	6 230	22,50	140 168,02	2 336,13	333,73	1,64
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3a	Statique	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	3b	Dynamique	D	7 381	0,834	6 159	3,00	18 475,97	307,93	43,99	0,22
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	4	Dynamique	D	4 630	0,834	3 863	45,00	173 828,62	2 897,14	413,88	2,04
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	5	Dynamique	D	6 652	0,834	5 550	1,50	8 324,93	138,75	19,82	0,10

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	6	Statique	X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	7a	Dynamique	D	6 601	0,834	5 507	30,00	165 222,08	2 753,70	393,39	1,94
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	7b	Statique	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	8	Dynamique	D	3 438	0,834	2 869	30,00	86 056,99	1 434,28	204,90	1,01
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	9	Dynamique	D	5 293	0,834	4 417	60,00	264 996,13	4 416,60	630,94	3,11
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	10	Dynamique	D	2 190	0,834	1 827	60,00	109 619,62	1 826,99	261,00	1,29
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	11	Dynamique	D	4 282	0,834	3 572	5,00	17 862,49	297,71	42,53	0,21
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	12	Statique	X	0,5	1,000	0,5					0,50
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	13	Statique	X	6	1,000	6	5 530,00	33 180,00	553,00	79,00	0,39
Avantages et états de paie (personnel en tenue)	14	Statique	X	1,0	1,000	1,0					1,00
Total partiel											21
Voyages	1	Dynamique	A	3 923	0,816	3 201	87,50	280 107,06	4 668,45	666,92	3,29
Voyages	2	Dynamique	B	10 415	0,790	8 223	54,50	448 158,47	7 469,31	1 067,04	5,26
Voyages	3	Dynamique	D	4 667	0,834	3 894	22,92	89 244,29	1 487,40	212,49	1,05
Voyages	4	Dynamique	D	4 901	0,834	4 089	30,90	126 357,85	2 105,96	300,85	1,48
Voyages	5	Dynamique	D	8 700	0,834	7 259	27,50	199 630,83	3 327,18	475,31	2,34
Voyages	6	Dynamique	D	4 667	0,834	3 894	34,50	134 333,68	2 238,89	319,84	1,58
Voyages	7	Dynamique	D	4 901	0,834	4 089	29,00	118 588,27	1 976,47	282,35	1,39
Voyages	8	Dynamique	D	9 568	0,834	7 983	10,00	79 829,81	1 330,50	190,07	0,94
Voyages	9	Statique	X	3	1,000	3					3,00
Voyages	10	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											21

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Demandes de remboursement et d'indemnité	1	Dynamique	B	5 826	0,790	4 600	12,00	55 199,93	920,00	131,43	0,65
Demandes de remboursement et d'indemnité	2	Dynamique	A	6 137	0,816	5 008	21,00	105 159,74	1 752,66	250,38	1,23
Demandes de remboursement et d'indemnité	3	Dynamique	A	3 719	0,816	3 035	17,00	51 595,49	859,92	122,85	0,61
Demandes de remboursement et d'indemnité	4	Dynamique	D	4 907	0,834	4 094	40,00	163 770,28	2 729,50	389,93	1,92
Demandes de remboursement et d'indemnité	5	Dynamique	D	0	0,834	0	17,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Demandes de remboursement et d'indemnité	6	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Demandes de remboursement et d'indemnité	7	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											6
Indemnités pour frais d'études	1	Dynamique	B	6 751	0,790	5 330	199,29	1 062 199,79	17 703,33	2 529,05	12,46
Indemnités pour frais d'études	2	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											13
Opérations de caisse	1a	Statique	X	20 000	1,000	20 000	15,00	300 000,00	5 000,00	714,29	3,52
Opérations de caisse	1b	Dynamique	A	84 856	0,816	69 243	1,20	83 092,08	1 384,87	197,84	0,97
Opérations de caisse	1c	Dynamique	A	211 936	0,816	172 943	1,60	276 708,87	4 611,81	658,83	3,25
Opérations de caisse	2a	Statique	X	10 333	1,000	10 333	45,00	465 000,00	7 750,00	1 107,14	5,45
Opérations de caisse	2b	Dynamique	A	6 485	0,816	5 292	30,00	158 747,39	2 645,79	377,97	1,86
Opérations de caisse	3	Dynamique	A	917	0,816	748	55,00	41 140,71	685,68	97,95	0,48
Opérations de caisse	4	Statique	X	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43	0,14
Opérations de caisse	5	Statique	X	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00	0,23
Opérations de caisse	6a	Statique	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76	0,15
Opérations de caisse	6b	Dynamique	A	5 863	0,816	4 784	1,00	4 784,02	79,73	11,39	0,06

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Opérations de caisse	7a	Statique	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
Opérations de caisse	7b	Dynamique	A	15 648	0,816	12 769	13,25	169 192,71	2 819,88	402,84	1,98
Opérations de caisse	7c	Dynamique	A	13 061	0,816	10 658	5,00	53 291,16	888,19	126,88	0,63
Opérations de caisse	8	Dynamique	A	1 443	0,816	1 178	7,50	8 833,35	147,22	21,03	0,10
Opérations de caisse	9	Statique	X	1	1,000	1	10,00	10,00	0,17	0,02	0,00
Opérations de caisse	10	Statique	X	1	1,000	1	25,00	25,00	0,42	0,06	0,00
Opérations de caisse	11	Statique	X	1	1,000	1	65,00	65,00	1,08	0,15	0,00
Opérations de caisse	12	Statique	X	250	1,000	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43	0,35
Opérations de caisse	13	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											21
Fournisseurs	1	Dynamique	E	34 622	0,941	32 585	40,60	1 322 960,08	22 049,33	3 149,90	15,52
Fournisseurs	2	Dynamique	E	8 656	0,941	8 146	39,50	321 782,18	5 363,04	766,15	3,77
Fournisseurs	3a	Dynamique	A	17 579	0,816	14 345	23,00	329 928,39	5 498,81	785,54	3,87
Fournisseurs	3b	Dynamique	A	586	0,816	478	23,00	10 997,61	183,29	26,18	0,13
Fournisseurs	4	Dynamique	D	3 286	0,834	2 742	44,00	120 636,65	2 010,61	287,23	1,41
Fournisseurs	5	Dynamique	A	9 600	0,816	7 834	15,00	117 502,31	1 958,37	279,77	1,38
Fournisseurs	6	Dynamique	A	34 800	0,816	28 397	13,00	369 164,80	6 152,75	878,96	4,33
Fournisseurs	7	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											31
Contrôle interne	1	Dynamique	E	2 080	0,941	1 958	451,48	883 838,49	14 730,64	2 104,38	10,37
Contrôle interne	2	Dynamique	E	480	0,941	452	212,60	96 045,18	1 600,75	228,68	1,13
Contrôle interne	3	Statique	E	12	0,941	11	810,00	9 148,24	152,47	21,78	0,11
Contrôle interne	4	Statique	E	12	0,941	11	570,00	6 437,65	107,29	15,33	0,08
Contrôle interne	5	Statique	E	12	0,941	11	930,00	10 503,53	175,06	25,01	0,12
Contrôle interne	6	Statique	E	4	0,941	4	900,00	3 388,24	56,47	8,07	0,04
Contrôle interne	7	Statique	E	54	0,941	51	2 931,75	149 001,88	2 483,36	354,77	1,75
Contrôle interne	8	Statique	E	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31
Contrôle interne	9	Statique	E	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Contrôle interne	10	Statique	E	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31
Contrôle interne	11	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											16
Comptabilité	1	Dynamique	F	18	1,000	18	9 670,29	177 288,73	2 954,81	422,12	2,08
Comptabilité	2	Dynamique	F	220	1,000	220	245,40	53 988,00	899,80	128,54	0,63
Comptabilité	3	Dynamique	F	220	1,000	220	900,00	198 000,00	3 300,00	471,43	2,32
Comptabilité	4	Dynamique	G	6 419	0,857	5 502	30,00	165 068,57	2 751,14	393,02	1,94
Comptabilité	5	Dynamique	G	2 889	0,857	2 476	10,00	24 760,29	412,67	58,95	0,29
Comptabilité	6	Dynamique	G	2 317	0,857	1 986	10,00	19 860,00	331,00	47,29	0,23
Comptabilité	7	Statique	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32
Comptabilité	8	Statique	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29
Comptabilité	9	Statique	X	124	1,000	124	30,00	3 710,00	61,83	8,83	0,04
Comptabilité	10	Dynamique	E	4 750	0,941	4 471	330,00	1 475 294,12	24 588,24	3 512,61	17,30
Comptabilité	11	Statique	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04
Comptabilité	12	Statique	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01
Comptabilité	13	Dynamique	E	464	0,941	437	348,76	152 306,38	2 538,44	362,63	1,79
Comptabilité	14	Dynamique	G	84	0,857	72	60,00	4 320,00	72,00	10,29	0,05
Comptabilité	15	Statique	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79
Comptabilité	16	Dynamique	F	232	1,000	232	150,00	34 800,00	580,00	82,86	0,41
Comptabilité	17	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Total partiel											30
Section des services aux clients	1	Dynamique	A	4 622	0,816	3 771	205,00	773 125,80	12 885,43	1 840,78	9,07
Section des services aux clients	2	Statique	X	2	1,000	2					2,00
Section des services aux clients	3	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Section des services aux clients	4	Statique	X	1	1,000	1					1,00

<i>Gamme de services</i>	<i>Identifiant du processus</i>	<i>Type de coefficient</i>	<i>Catégorie de coefficient</i>	<i>Données de base sur le volume (moyenne pondérée de 2020/21, 2021/22 et 2022/23) (nombre d'opérations)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Nombre d'opérations prévues pour 2024/25 (données de base multipliées par un coefficient) (nombre d'opérations)</i>	<i>Durée moyenne pondérée de chaque opération (en minutes)</i>	<i>Durée totale en minutes (volume des opérations multiplié par la durée moyenne pondérée)</i>	<i>Durée totale en heures (7 heures de travail effectives)</i>	<i>Durée totale en jours (203 jours ouvrés par an)</i>	<i>Total en équivalent plein temps</i>
Section des services aux clients	5	Statique	X	3	1,000	3					3,00
Section des services aux clients	6	Statique	X	1	1,000	1					1,00
Section des services aux clients	7	Statique	X	2	1,000	2					2,00
Total partiel											19
Total (arrondi)											240

Annexe IV

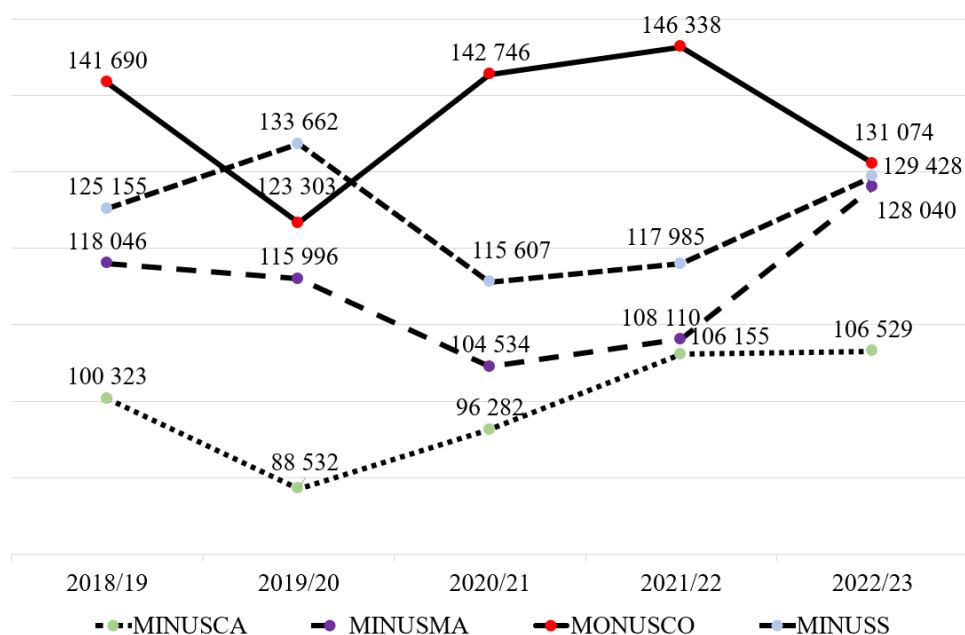
Utilisation des services fournis par le Centre de services régional de 2018/19 à 2022/23

A. Nombre d'opérations, par client

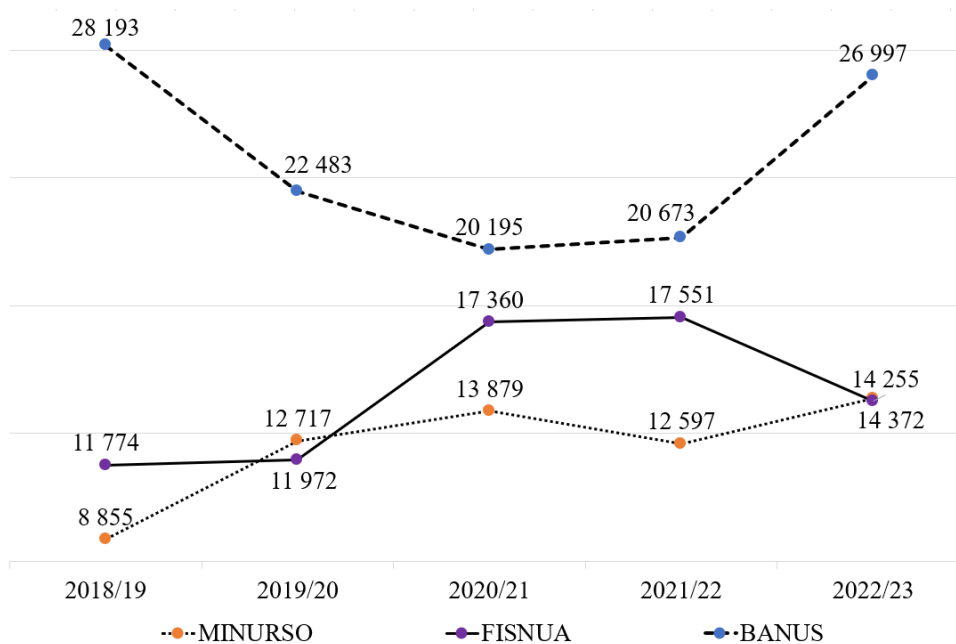
	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
<i>Missions de maintien de la paix</i>					
MINURSO	8 855	12 717	13 879	12 597	14 372
MINUSCA	100 323	88 532	96 282	106 155	106 529
MINUSMA	118 046	115 996	104 534	108 110	128 040
MONUSCO	141 690	123 303	142 746	146 338	131 074
FISNUA	11 774	11 972	17 360	17 551	14 255
MINUSS	125 155	133 662	115 607	117 985	129 428
BANUS	28 193	22 483	20 195	20 673	26 997
<i>Autres missions</i>					
Commission mixte Cameroun-Nigéria	103	244	472	682	529
Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique	–	–	17	57	171
Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	–	40	53	52	40
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs	899	1 126	543	838	1 510
MINUAD	134 099	88 158	67 579	6 032	7 364
BINUGBIS	2 716	4 276	2 328	43	74
MINUATS	–	–	610	4 165	7 691
Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine	560	931	538	815	1 172
BRENUAC	2 424	1 840	1 612	2 183	2 180
UNOWAS	1 490	2 412	2 053	3 398	3 707
MANUL	1 883	3 684	3 250	4 120	5 354
MANUSOM	4 189	7 106	5 395	6 034	8 756

Abréviations : BANUS = Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie ; BINUGBIS = Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau ; BRENUAC = Bureau régional des Nations Unies pour l'Afrique centrale ; ESSG-CA = Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique ; ESSG-GL = Bureau de l'Envoyé(e) spécial(e) du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs ; FISNUA = Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei ; GdE Somalie = Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023) ; MANUL = Mission d'appui des Nations Unies en Libye ; MANUSOM = Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie ; MINUAD = Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour ; MINUATS = Mission intégrée des Nations Unies pour l'assistance à la transition au Soudan ; MINURSO = Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental ; MINUSCA = Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine ; MINUSMA = Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali ; MINUSS = Mission des Nations Unies au Soudan du Sud ; MONUSCO = Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo ; UNOWAS = Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel.

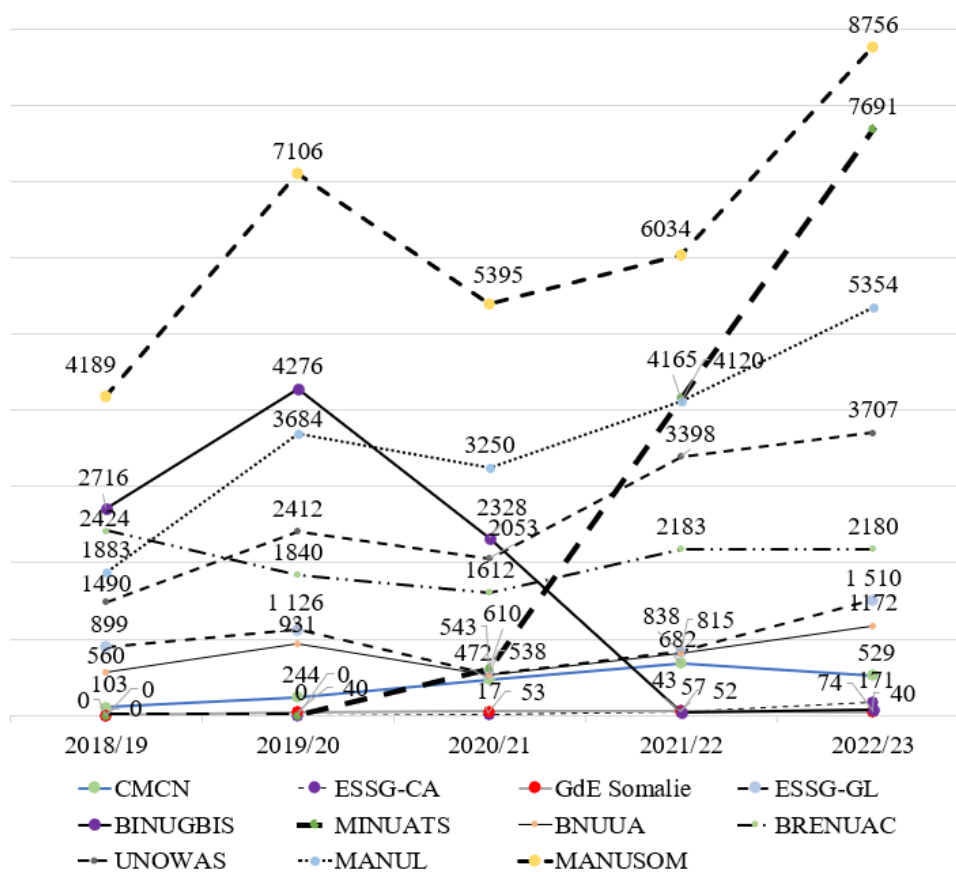
B. Missions de maintien de la paix : évolution du nombre d'opérations traitées (supérieur à 100 000), toutes gammes de services confondues



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



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



Annexe V

Gains d'efficacité, amélioration des résultats et économies résultant des services fournis aux opérations de maintien de la paix

1. La présente annexe a été établie en application du paragraphe 59 de la résolution [76/274](#), dans laquelle l'Assemblée générale a demandé des informations sur les gains d'efficacité, l'amélioration des résultats et les économies résultant des services fournis par le Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda).
2. Depuis sa création, le Centre de services régional a procuré à l'Organisation d'importants avantages quantifiables. Il est ainsi parvenu à diminuer les coûts en permettant de faire des économies d'échelle plus importantes et de réduire les dépenses de personnel par rapport à celles des entités clientes, en recourant davantage à du personnel national, en fournissant des solutions informatiques optimisées et fondées sur la valeur et en contribuant à une gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement.
3. L'un des principaux objectifs du Centre de services régional était de réduire le nombre de civils en poste dans des lieux d'affectation classés à risque et, ce faisant, d'améliorer les conditions de vie ainsi que de renforcer la capacité de recruter du personnel et de le maintenir en poste, de manière à faciliter l'obtention des avantages escomptés de l'ouverture de centres de services régionaux ([A/64/660](#), par. 116). La création du Centre a permis de faire des économies : les dépenses de personnel ont été réduites du fait de la suppression de certains emplois, de la diminution du nombre de personnes ayant droit au versement de la prime de sujétion et de l'obtention de gains de productivité.

Concrétisation des avantages : économies

Économies et dépenses non engagées

4. Le rapport du Secrétaire général intitulé « Aperçu général du financement des opérations de maintien de la paix des Nations Unies : exécution des budgets de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2014 au 30 juin 2015 et budgets pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 » ([A/70/749](#), annexe IX, tableau 8) présente un récapitulatif des dépenses de personnel économisées grâce à la mise en place du Centre de services régional. Les dépenses correspondantes engagées au cours de la période 2010/11-2014/15 se sont élevées à 21,809 millions de dollars, tandis que les économies au titre des dépenses de personnel se sont chiffrées à 46,789 millions de dollars, soit une économie nette d'environ 25 millions de dollars. Dans un précédent rapport d'ensemble ([A/67/723](#), annexe II.III, tableau B.2), il est indiqué que le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements, qui relève du Centre de services régional, avait fait des économies de 102,4 millions de dollars, dont 75,2 millions en 2010/11 et 27,2 millions en 2011/12. Il en est également fait état dans le rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires ([A/67/780](#), par. 238 et 239).
5. La création de postes d'appui au Centre de services régional a permis de réduire certaines dépenses dans les missions clientes, notamment s'agissant du paiement de certaines prestations, comme la prime de danger, les éléments liés au congé de détente, l'élément famille non autorisée, la prime de sujétion et l'indemnité de poste. Le Centre a calculé que les dépenses ainsi éliminées s'élevaient à 38,68 millions de dollars, compte tenu des prestations versées à son personnel au cours de la période

2017/18-2022/23. Ce calcul repose sur les hypothèses suivantes : a) les effectifs du Centre ont été comparés aux effectifs qui auraient été nécessaires dans les missions clientes pour traiter le volume des opérations prises en charge par le Centre ; b) le taux moyen des prestations a été utilisé lorsqu'il n'y avait pas de taux unique ; c) les éléments liés au congé de détente ont été entièrement utilisés par tous les membres du personnel (voir tableau 1).

Tableau 1
Économies imputables à la création de postes au Centre de services régional

<i>Sources d'économies</i>	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	<i>Total</i>
Dépenses éliminées – prime de danger	2 181,6	1 947,7	1 838,9	1 785,6	1 709,5	1 682,6	11 145,9
Dépenses éliminées – congé de détente	225,2	244,2	239,6	469,2	1 306,0	1 204,9	3 689,1
Dépenses éliminées – élément famille non autorisée	1 228,5	1 160,3	1 105,7	1 064,7	1 105,7	1 146,6	6 811,4
Dépenses éliminées – prime de sujétion	1 101,1	1 043,5	991,3	976,2	1 006,4	1 022,4	6 140,9
Dépenses éliminées – indemnité de poste	1 295,3	1 455,0	1 784,8	2 392,2	2 296,9	1 663,8	10 887,9
Total	6 031,6	5 850,6	5 960,3	6 687,9	7 424,4	6 720,3	38 675,1

Initiatives dans le domaine de l'environnement

6. Fort de sa situation centrale, le Centre régional de formation et de conférences assure la formation du personnel des Nations Unies en Afrique. Il donne au personnel la possibilité de se former dans un lieu proche, ce qui réduit les émissions de dioxyde de carbone liées aux opérations des Nations Unies. En 2022, son utilisation a permis de réduire les émissions de 224 tonnes, d'après le calculateur d'émissions de carbone de l'Organisation de l'aviation civile internationale. Compte tenu de la fluctuation du prix des crédits d'émission, cette réduction équivaut à une valeur d'environ 13 440 dollars.

7. En plus d'être une source d'économies, la diminution des émissions de carbone présente des avantages sur le plan environnemental. Près de 83 % de l'électricité produite en Ouganda provient exclusivement de sources d'énergie renouvelables. Le Centre de services régional tire parti des capacités du pays hôte en matière d'approvisionnement en énergies renouvelables, contrairement aux missions, qui ne disposent pas de telles solutions. Le fait qu'il ne dépende guère de groupes électrogènes diesel limite donc son impact environnemental en matière d'émissions de carbone. En outre, la fiabilité du réseau urbain d'énergies renouvelables du pays hôte réduit la consommation d'énergies fossiles, notamment de pétrole pour les groupes électrogènes, sachant que ces combustibles nuisent à l'écosystème s'ils ne sont pas éliminés en toute sécurité. Cela contribue à la réalisation des objectifs énoncés dans la politique environnementale du Département de l'appui opérationnel, notamment la prévention de la pollution de l'eau, du sol et de l'air, la réduction des émissions de gaz à effet de serre ainsi que la préservation et la remise en état des écosystèmes et du patrimoine culturel.

Concrétisation des avantages : gains d'efficacité et amélioration des résultats

Modulation des ressources

8. Dans sa résolution 64/26, l'Assemblée générale a souligné que la création du Centre devait se faire dans le respect du principe selon lequel chaque mission avait son propre dispositif financier et que les ressources et le volume d'activités du Centre devaient pouvoir être modulées en fonction des phases de démarrage, d'expansion, de retrait et de clôture des missions.

9. Modulable par nature, le Centre de services régional utilise ses ressources en personnel de façon rationnelle. Son dispositif de modulation des ressources est axé sur les activités de traitement administratif et repose sur l'analyse de l'équivalent plein temps, comme indiqué aux paragraphes 28 à 35 ci-dessus. Par exemple, à la suite des efforts considérables déployés pendant plusieurs années au titre de la réduction des effectifs et de la fermeture de la MINUAD, le Centre a réduit ses effectifs de 19 emplois dans le cadre de son dispositif de modulation des ressources.

10. Utilisé depuis de nombreuses années, le dispositif est examiné par les auditeurs et les différents organes délibérants. Il a notamment abouti aux gains d'efficacité et aux résultats suivants : a) optimisation de l'utilisation du personnel du Centre de services régional ; b) détermination rapide et efficace des ressources nécessaires pour répondre à la demande ; c) crédibilité et confiance accrues s'agissant de la justification des besoins en ressources ; d) meilleure expérience client. Il peut notamment être ajusté en fonction des modifications apportées à l'offre de services, des améliorations du système et des changements de calendrier. Ainsi, pendant la pandémie de COVID-19, on a eu recours à la méthode de la moyenne pondérée pour tenir compte des fluctuations importantes du volume des opérations et améliorer la précision du dispositif. Cette méthode est abandonnée dans le projet de budget pour 2024/25, ce qui témoigne de l'agilité du dispositif.

11. On trouvera dans les tableaux 2 et 3 un récapitulatif des clients et des services du Centre de services régional pour toutes les années qui ont suivi sa création.

Tableau 2
Évolution des clients du Centre de services régional, par année, depuis sa création

										8	8		
										8	MINUSCA		
										MINUSCA	MONUSCO	8	
									8	MONUSCO	MINUAD	MINUSCA	7
									MINUSCA	MINUAD	FISNUA	MONUSCO	MINUSCA
									MONUSCO	FISNUA	MINUSS	MINUAD	MONUSCO
									MINUAD	MINUSS	BANUS	FISNUA	FISNUA
									FISNUA	BANUS	MINUSMA	MINUSS	MINUSS
							8	MINUSS	MINUSMA	MINURSO	BANUS	BANUS	BANUS
						7	MINUSCA	BANUS	MINURSO	MPS 13	MINUSMA	MINUSMA	MINUSMA
					6	MINUSCA	MONUSCO	MINUSMA	MPS 12	ESSG-GL	MINURSO	MINURSO	MINURSO
					6	MINUSCA	MONUSCO	MINURSO	ESSG-GL	ESSG-B	MPS 10 [+1]	MPS 10 [+1]	MPS 10 [+1]
					MINUSCA	MONUSCO	MINUAD	FISNUA	MPS 10	ESSG-B	MANUSOM	ESSG-GL	ESSG-GL
					MONUSCO	MINUAD	FISNUA	MINUSS	ESSG-GL	MANUSOM	BRENUAC	MANUSOM	MANUSOM
		5	5		MINUAD	FISNUA	MINUSS	BANUS	ESSG-B	BRENUAC	BNUUA	BRENUAC	BRENUAC
		MONUSCO	MINUAD	MINUAD	FISNUA	MINUSS	BANUS	MINUSMA	MANUSOM	BNUUA	ESSG-CA	BNUUA	BNUUA
MMP 4	MINUAD	FISNUA	FISNUA	MINUS	BANUS	MINUSMA	MINURSO	BRENUAC	ESSG-CA	UNOWAS	ESSG-CA	ESSG-CA	ESSG-CA
MINURCAT	FISNUA	MINUSS	MINUSS	UNSOA	MPS 5	MPS 5	MPS 5	BNUUA	UNOWAS	CMCN	UNOWAS	UNOWAS	UNOWAS
MONUC	MINUSS	UNSOA	UNSOA	MPS 4	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-GL	ESSG-CA	CMCN	MANUL	CMCN	CMCN	CMCN
MINUAD	UNSOA	MPS 3	MPS 3	BINUB/ MENUB	GCSE	GCSE	GCSE	UNOWAS	MANUL	Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	MANUL	MANUL	MANUL
MINUS	MPS 2	BINUB	BINUB	BINUCA	ESSG-B	ESSG-B	ESSG-B	CMCN	Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	MINUATS	Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)	Groupe d'experts faisant suite à la résolution 2713 (2023)
MPS 1	BINUB	BUPNUS	BINUCA	MANUSOM	MANUSOM	MANUSOM	MANUSOM	MANUL	BINUGBIS	BINUGBIS	MINUATS	MINUATS	MINUATS
BINUB	BUPNUS	BINUCA	BUPNUS	MINUAUCE	BRENUAC	BRENUAC	BRENUAC	BINUGBIS	CERSU	CERSU	CSRE	CSRE	CSRE
2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	

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

Tableau 3
Évolution des services du Centre de services régional, par année, depuis sa création

2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées	Administration des départs et des arrivées
Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie	Avantages et états de paie
Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité	Voyages et demandes de remboursement et d'indemnité
Formation et conférences	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers	Services financiers
Appui en matière de transport	Formation et conférences	Formation et conférences	Formation et conférences	Formation et conférences	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études	Indemnités pour frais d'études
Informatique et communications	Appui en matière de transport	Appui en matière de transport	Appui en matière de transport	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Formation et conférences	Formation et conférences	Versement des indemnités	Paiements hors cycle	Paiements hors cycle	Paiements hors cycle	Paiements hors cycle	Paiements hors cycle
	Informatique et communications	Informatique et communications	Informatique et communications	Appui en matière de transport	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	États de paie (personnel recruté sur le plan national)	Versement des indemnités	Versement des indemnités	Versement des indemnités	Versement des indemnités	Versement des indemnités
				Informatique et communications	Appui en matière de transport	Appui en matière de transport	Formation et conférences	États de paie (personnel recruté sur le plan national)	États de paie (personnel recruté sur le plan national)	États de paie (personnel recruté sur le plan national)	États de paie (personnel recruté sur le plan national)	États de paie (personnel recruté sur le plan national)
					Informatique et communications	Informatique et communications	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Formation et conférences	Calcul et contrôle des coûts	Calcul et contrôle des coûts	Calcul et contrôle des coûts	Calcul et contrôle des coûts
							Informatique et communications	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Gestion du centre d'appels	Gestion du centre d'appels	Gestion du centre d'appels	Gestion du centre d'appels
							Informatique et communications	Formation et conférences	Formation et conférences	Formation et conférences	Formation et conférences	Formation et conférences
								Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe	Facturation des appels téléphoniques et appui connexe
								Centre de déploiement et de soutien avancés	Centre de déploiement et de soutien avancés	Gestion du matériel	Gestion du matériel	Gestion du matériel
								Informatique et communications	Informatique et communications	Centre de déploiement et de soutien avancés	Centre de déploiement et de soutien avancés	Centre de déploiement et de soutien avancés
										Gestion des achats et de la chaîne d'approvisionnement	Gestion des achats et de la chaîne d'approvisionnement	Gestion des achats et de la chaîne d'approvisionnement
										Informatique et communications	Informatique et communications	Informatique et communications

Savoir-faire concernant les questions administratives touchant les opérations sur le terrain

12. Le Centre de services régional s'impose depuis plus de 10 ans comme le plus grand prestataire de services partagés du Secrétariat. Au cours de l'exercice 2022/2023, il a fourni des services d'appui à 17 missions clientes, soit plus de 77 % des opérations des Nations Unies, ainsi qu'à sa propre équipe et à plusieurs missions dont le mandat était terminé. Le Centre, qui fait partie du Département de l'appui opérationnel du Secrétariat, compte parmi les principaux partenaires stratégiques des missions de maintien de la paix et des missions politiques spéciales. Au fil des ans, il a acquis un savoir-faire inégalé dans divers domaines administratifs propres aux missions, tels que l'administration du personnel en tenue et la liquidation des missions. Aucun autre centre de services partagés au monde ne fournit de tels services au personnel en tenue. Le fait que le Centre soit situé dans un endroit stable et sûr tout en relevant du Département lui permet également de coordonner de manière stratégique les interventions menées en réponse aux besoins des clients en temps de crise. Par exemple, lors de la pandémie de COVID-19, le Centre s'est appuyé sur les nombreuses observations formulées par ses clients pour établir des scénarios concernant les répercussions concrètes de la pandémie. Il a ainsi mis au point des solutions et des lignes directrices personnalisées et adaptées aux besoins de plus de 16 000 clients.

13. Au cours des exercices 2022/23 et 2023/24, le Centre de services régional a continué de jouer un rôle de premier plan en mobilisant son expertise et son potentiel d'économies d'échelle pour répondre aux besoins de ses clients découlant de l'évolution de la situation géopolitique ou de crises. Il s'est acquitté de ses fonctions essentielles, tout en prenant en charge de manière fluide des activités imprévues découlant de ces changements. Il a apporté son concours à l'évacuation du personnel de la MINUATS et coordonne actuellement les services d'appui administratif dans le contexte de la fermeture soudaine de la MINUSMA et de la MINUATS. À cet égard, il doit mobiliser ses ressources pour traiter un volume accru de versements dus aux membres du personnel et faire face à des demandes de services de plus en plus nombreuses (information financière, comptabilité, gestion des cessations de service, contrôle interne, opérations de caisse), tout en intensifiant sa coopération avec d'autres sections du Département de l'appui opérationnel et les principales parties prenantes. Ces dernières années, sa charge de travail a augmenté en raison du conflit au Soudan, du transfert du personnel de Goma (République démocratique du Congo) et d'autres évacuations, de la fermeture de missions de plus ou moins grande envergure, des difficultés liées à la pandémie de COVID-19 et des sanctions imposées à certains clients par des entités régionales ou mondiales. Toutes ces situations ont mis en évidence le fait qu'un centre de services expérimenté et bénéficiant d'un emplacement stratégique peut dégager des gains d'efficacité importants.

Service aux clients, analyse des données et gestion de la performance

14. En février 2019, le Centre de services régional a mis en place un dispositif de prestation de services aux plus grandes opérations de maintien de la paix ; il l'a étendu par la suite à tous ses clients opérant en Afrique. Ce dispositif permet : a) d'améliorer la qualité des services au moyen d'une approche centrée sur les clients ; b) d'accroître l'utilisation des services en libre-service grâce au perfectionnement des outils et à une meilleure sensibilisation des clients ; c) de fournir des services intégrés et normalisés ; d) de renforcer l'efficacité opérationnelle par l'optimisation continue des processus ; e) d'augmenter la productivité en rehaussant la motivation du personnel et en améliorant la gestion de la performance ; f) de renforcer les capacités par la formation continue et le recrutement des meilleurs talents dans l'équipe chargée des

services aux clients ; g) de mettre en œuvre la stratégie relative à l'expérience client par une amélioration des processus de planification, de budgétisation et d'exécution.

15. Depuis la mise en place du dispositif, le taux de satisfaction des clients du Centre de services régional n'a cessé d'augmenter. Dans l'enquête menée en 2022, 62 % des clients ont constaté une amélioration des services fournis. Les observations adressées au Centre par le conseil des clients, composé des directeurs et des chefs de l'appui aux missions, s'inscrivent dans la même tendance, comme en témoignent la baisse du nombre de recommandations formulées et le fait que le nombre de recommandations restant à appliquer diminue depuis quatre ans. D'après une étude comparative récemment menée à l'échelle du Secrétariat, le Centre utilise la grille d'indicateurs clés de performance la plus complète. Il suit 52 indicateurs clés de performance mensuels, trimestriels et annuels en s'appuyant sur les informations extraites de plus de 500 000 points de données transactionnelles. Les tableaux de bord opérationnels permettent aux responsables et au personnel d'obtenir des données actualisées en temps réel, ce qui facilite la supervision et favorise la mise en place d'un système solide de gestion de la performance qui améliore les services aux clients et contribue à de meilleurs résultats. Le Centre utilise les rapports sur les indicateurs clés de performance pour déterminer les éléments à améliorer afin que l'administration prenne en amont les mesures qui s'imposent. Les réseaux de mobilisation de la population et d'amélioration des processus concourent également à l'optimisation des résultats et au règlement de questions transversales.

Gestion des archives et des dossiers

16. En 2019, en collaboration avec ses missions clientes et le Département de l'appui opérationnel, le Centre de services régional a entrepris de créer un registre informatisé des dossiers de ressources humaines du personnel recruté sur le plan national et international de toutes les missions clientes ; ce registre regroupait 20 429 dossiers de membres du personnel au 11 décembre 2023. Pour renforcer la gestion des documents, le Centre contribue également à la numérisation des dossiers de missions en cours de fermeture, soit en se chargeant de numériser les dossiers qui lui sont envoyés dans le cadre de projets, soit en formant des personnes référentes dans plusieurs missions à la numérisation de documents et à l'utilisation du registre. Ces mesures permettent notamment : a) de garantir la disponibilité des informations nécessaires au bon traitement des opérations ; b) de réduire l'empreinte écologique des missions ; c) de protéger des documents contre la destruction physique, grâce à des solutions de cybersécurité ; d) de libérer de l'espace physique.

Appui dans le domaine de l'informatique et des communications

17. Depuis que le Centre régional de formation et de conférences a ouvert ses portes, le Service régional des technologies a contribué à l'organisation de nombreuses manifestations, auxquelles ont assisté des milliers de membres des missions et d'autres entités, y compris des représentants d'États Membres et des partenaires. Parmi les avantages directs qu'il a procurés aux missions, le Service a achevé l'automatisation robotisée des processus du Groupe de la facturation des appels téléphoniques et prouvé que cette automatisation permettrait de gagner du temps dans le traitement d'un grand nombre d'opérations. Pendant la pandémie de COVID-19, il a déployé la solution Adobe Acrobat Sign pour favoriser la continuité des opérations et faciliter les formalités d'entrée en fonctions du personnel dans les missions clientes.

18. En ce qui concerne la sécurité de l'information et la conformité, le Service régional des technologies procède à des évaluations des vulnérabilités, qui permettent aux missions clientes d'adopter en amont des mesures d'atténuation des risques,

notamment d'apporter des correctifs logiciels, de configurer les systèmes ou de prendre des mesures de sécurité supplémentaires afin de réduire la probabilité et les effets d'une atteinte à la sécurité. Depuis 2015, il a mené 31 évaluations de ce type et contribué à former plus d'un millier d'étudiants aux principes fondamentaux et aux meilleures pratiques en matière de cybersécurité.

19. Outre les avantages apportés par les solutions technologiques, le fait d'avoir centralisé le dispositif de recouvrement des coûts associés à l'utilisation non officielle de divers services de télécommunication a entraîné une réduction globale de quatre postes d'agent(e) du Service mobile dans les missions clientes. Le mécanisme, qui relève désormais du Centre de services régional, est géré par un(e) agent(e) du Service mobile, quatre membres du personnel recrutés sur le plan national et cinq prestataires, contre cinq agents du Service mobile, six Volontaires des Nations Unies et six membres du personnel recrutés sur le plan national auparavant. Sans ressources supplémentaires, le Centre est parvenu à prendre en charge, au fil des ans, des fonctions et des responsabilités qui incombaient auparavant à ses missions clientes, notamment des tâches qui relevaient de la MINUSCA, de l'UNOWAS, du BRENUAC, de la MINURSO et éventuellement de la MINUATS, ce qui a permis de réaliser des gains d'efficience.

Mise en place de stocks pour déploiement régional à Entebbe

20. La création de la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional, au sein du Centre de déploiement et de soutien avancés, a permis de raccourcir les délais d'approvisionnement dans les missions clientes par rapport aux délais de livraison moyens des fournisseurs (135 jours) et de la Base de soutien logistique de Brindisi (119 jours). La Cellule a répondu aux demandes émanant de trois missions. Comme suite à la demande formulée par la MINUSCA en avril, elle a préparé des accessoires d'uniforme réglementaires en cinq jours et les a livrés aux représentants de la Mission. En réponse à la demande reçue de la MINUSS, elle a mené à bien les préparatifs nécessaires et remis des accessoires d'uniforme aux représentants de la Mission à Entebbe. Enfin, dans la foulée de la demande transmise par la FISNUA le 26 juin 2023, elle a préparé et expédié dans un délai de cinq jours 10 blocs sanitaires préfabriqués en conteneurs.

Opérations d'appui aérien, mouvements et expédition des marchandises

21. La présence du Centre de déploiement et de soutien avancés au Centre de services régional a également permis d'améliorer la gestion de la chaîne d'approvisionnement des missions établies dans la région. Par exemple, la FISNUA a commandé 10 blocs sanitaires à la Cellule chargée des stocks pour déploiement régional, sachant que les délais de livraison auraient autrement été de 135 jours. La Cellule s'est chargée de l'exécution de la commande depuis Entebbe. De manière générale, les marchandises sont livrées sous 30 jours, soit une réduction des délais d'approvisionnement de 77 %. Le soutien que le Centre de déploiement et de soutien avancés apporte depuis Entebbe aux activités de liquidation résiduelle de la MINUAD a permis de renforcer la coordination avec la Section de l'appui centralisé aux achats et la gamme de services Fournisseurs pour ce qui est du règlement des factures de fret et des demandes d'indemnisation concernant 16 livraisons en suspens à destination de 10 missions ou entités à l'issue de la liquidation. En outre, en ce qui concerne les voyages effectués par les membres du personnel du Centre de déploiement et de soutien avancés à destination de Port-Soudan pour régler les problèmes entravant le transfert depuis la MINUAD de matériel appartenant à l'ONU, les dépenses se sont élevées à environ 600 dollars par voyageur, contre 3 500 dollars par voyageur pour le personnel du Centre de services mondial de l'ONU. Le Centre de déploiement et de soutien avancés a coordonné les opérations de fret aérien à l'appui des missions de la

région, dont la FISNUA. La proximité de la FISNUA a favorisé l'échange rapide d'informations, la bonne compréhension des besoins et la célérité des décisions, ce qui a permis au Centre d'apporter son aide, sur demande, dans un délai de sept jours (sans compter le temps nécessaire à l'obtention des autorisations de vol). Au cours de l'exercice 2022/23, 77 tonnes de matériel appartenant à l'ONU ont été transportées par avion d'Entebbe à Wau (Soudan du Sud) au titre d'accords-cadres d'affrètement aérien.

Conclusion

22. Par les services qu'il fournit aux opérations de maintien de la paix, le Centre de services régional donne lieu à des gains d'efficacité et permet d'améliorer les résultats et de faire des économies. Il a fait la preuve de son agilité en proposant à ses clients de nouveaux services à valeur ajoutée et des avantages supplémentaires, notamment en ce qui concerne la gestion des dossiers, l'analyse des données et les activités de liquidation, en réponse aux besoins de ses clients. La mise en place du Centre de déploiement et de soutien avancés a également permis d'améliorer la gestion de la chaîne d'approvisionnement, et les avantages devraient s'accroître à mesure que plusieurs grandes missions prennent fin et que la question du déploiement des éléments de stocks dans d'autres missions se fait plus cruciale. Le Centre de services régional continuera, grâce à ses réseaux, d'apporter une valeur ajoutée à l'ensemble de l'Organisation et contribuera à l'amélioration des processus opérationnels en mettant à profit sa grande expérience et les enseignements tirés pour mieux orienter les politiques, les pratiques et les systèmes au Secrétariat et dans le système des Nations Unies. Le Centre, qui est le plus grand centre de services partagés du Secrétariat et constitue un pôle d'excellence, continuera d'évoluer en fonction des besoins de ses clients, y compris en s'intéressant à des domaines à valeur ajoutée jusqu'ici inexplorés, et de s'acquitter du mandat qui lui a été confié.