



Assemblée générale

Distr. générale
3 décembre 2018
Français
Original : anglais

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

Exécution du budget du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018

Rapport du Secrétaire général

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	5
II. Exécution du mandat	5
A. Considérations générales	5
B. Utilisation des crédits	6
C. Activités d'appui de la mission	9
D. Coopération avec des entités des Nations Unies au niveau régional	10
E. Partenariats, coordination avec l'équipe de pays et missions intégrées	10
F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats	11
III. Exécution du budget	44
A. Ressources financières	44
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources	45
C. Analyse des dépenses	45
D. Autres recettes et ajustements	46



IV. Analyse des écarts	46
V. Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre	49
VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution 72/286	49

Résumé

Le cadre de budgétisation axée sur les résultats a permis de mettre en rapport, au titre de la composante appui, les dépenses du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 et les objectifs fixés.

Au cours de l'exercice, les dépenses du Centre de services régional se sont élevées à 32,8 millions de dollars, soit un taux d'exécution du budget de 99,5 % (contre 36,3 millions de dollars de dépenses et un taux d'exécution de 92,7 % pour l'exercice 2016/17).

Le solde inutilisé de 0,2 million de dollars correspond à l'incidence nette de la sous-utilisation des crédits au titre des dépenses opérationnelles. Cette sous-utilisation des crédits (0,9 million de dollars) s'explique principalement par : a) des dépenses inférieures aux prévisions au titre des installations et infrastructures, du fait de la non-exécution de projets de construction au cours de l'exercice, de la baisse des coûts des services d'entretien et d'une réduction de la consommation de carburant des groupes électrogènes ; b) des dépenses inférieures aux prévisions au titre des communications, principalement en raison de coûts effectifs moindres au titre des services de communications par réseaux commerciaux, ce qui a été en partie compensé par une augmentation des dépenses au titre de l'informatique, essentiellement imputable au projet révisé d'accès sécurisé et à l'acquisition de progiciels et de licences ; c) la décision de la direction de réduire les dépenses afférentes aux voyages et aux services de consultants en attendant le résultat des mesures de réforme, en particulier de la mise en place du dispositif de prestation de services centralisée, mesures qui devaient permettre de déterminer les besoins opérationnels du Centre. Ce dernier a eu largement recours aux séances de formation relatives à ses services qui ont été proposées au Centre régional de formation et de conférences d'Entebbe.

Le dépassement des crédits au titre du personnel civil (0,7 million de dollars) est dû avant tout à l'augmentation des dépenses afférentes au personnel recruté sur le plan international, les dépenses communes effectives de personnel ayant été supérieures aux prévisions, ainsi qu'à un taux moyen effectif de vacance de postes (16,4 %) inférieur au taux budgétisé (20 %). Le dépassement global de crédits au titre du personnel civil a été en partie compensé par le fait que les dépenses de personnel recruté sur le plan national ont été inférieures aux prévisions, ce qui tient surtout à un taux moyen effectif de vacance de postes pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national (18,1 %) supérieur au taux budgétisé (6 %), ainsi que à une hausse de la valeur du dollar des États-Unis par rapport au shilling ougandais. Des fonds ont été réaffectés de la rubrique des dépenses opérationnelles et du personnel recruté sur le plan national pour couvrir les dépenses plus élevées que prévu au titre du personnel recruté sur le plan international.

Exécution du budget : ressources financières(En milliers de dollars des États-Unis ; l'exercice budgétaire court du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018.)

Catégorie	Montant alloué	Dépenses	Écart	
			Montant	Pourcentage
Militaires et personnel de police	–	–	–	–
Personnel civil	24 982,3	25 720,0	(737,7)	(3,0)
Dépenses opérationnelles	8 017,7	7 122,1	895,6	11,2
Total brut	33 000,0	32 842,1	157,9	0,5
Recettes provenant des contributions du personnel	2 993,6	2 967,5	26,1	0,9
Total net	30 006,4	29 874,6	131,8	0,4
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	30 006,4	32 842,1	157,9	0,5

Exécution du budget : ressources humaines

Catégorie	Effectif approuvé ^a	Effectif réel (moyenne)	Taux de vacance (pourcentage) ^b
Personnel recruté sur le plan international	134	112	16,4
Personnel recruté sur le plan national			
Administrateurs recrutés sur le plan national	31	24	22,6
Agents des services généraux recrutés sur le plan national	254	208	18,1
Volontaires des Nations Unies	8	5	37,5

^a Niveau maximum de l'effectif autorisé.^b Compte tenu de l'effectif réel, mois par mois.

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

I. Introduction

1. Dans son rapport du 9 mars 2017 (A/71/835), le Secrétaire général a présenté le projet de budget de fonctionnement du Centre de services régional d'Entebbe (Ouganda) pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018, d'un montant brut de 37 255 800 dollars (montant net : 33 870 300 dollars). Les crédits demandés devaient couvrir les dépenses afférentes au déploiement de 134 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 297 fonctionnaires recrutés sur le plan national (dont 31 administrateurs et 3 personnes occupant des emplois de temporaire) et 8 Volontaires des Nations Unies.

2. Dans son rapport du 21 avril 2017, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a recommandé à l'Assemblée générale d'ouvrir un crédit d'un montant brut de 33 484 600 dollars pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018 (A/71/836/Add.9, par. 49).

3. Par sa résolution 71/293, l'Assemblée générale a ouvert un crédit d'un montant brut de 33 000 000 dollars (montant net : 30 006 400 dollars) aux fins du fonctionnement du Centre de services régional, pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018. Dans cette même résolution, l'Assemblée a décidé qu'un montant de 32 313 100 dollars serait réparti au prorata entre les budgets des opérations de maintien de la paix clientes en activité pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018, et qu'un montant de 686 900 dollars serait imputé sur les crédits ouverts au titre des missions politiques spéciales qui relèvent du chapitre 3 (Affaires politiques), sur lesquels elle se prononcera lorsqu'elle examinera le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019. Ce montant a été imputé sur les crédits ouverts au chapitre 3 (Affaires politiques) du budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019, ce que l'Assemblée générale a approuvé à la section XXII de sa résolution 72/262 A et au paragraphe 1 de sa résolution 72/263 A.

II. Exécution du mandat

A. Considérations générales

4. En application de la résolution 64/269 de l'Assemblée générale, le Centre de services régional d'Entebbe a été établi en juillet 2010 en tant que centre de services partagés pour les missions opérant dans la région, dans le cadre de la stratégie globale d'appui aux missions.

5. Dans sa résolution 69/307, l'Assemblée générale a décidé d'octroyer au Centre de services régional d'Entebbe son autonomie en matière de gestion et de fonctionnement et a prié le Secrétaire général de présenter un projet de budget pour le Centre pour l'exercice allant du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, qui serait financé par prélèvement sur les budgets des missions bénéficiant de l'appui du Centre. En conséquence, à partir de l'exercice 2016/17, le Centre a présenté et exécuté ses propres budgets.

6. Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre de services régional desservait 15 missions clientes, à savoir :

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

(MINUSCA), la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali (MINUSMA), la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS) et la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO) ;

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

7. On trouvera dans le présent rapport une évaluation des résultats de l'exercice 2017/18, effectuée sur la base des tableaux axés sur les résultats présentés dans le budget. En particulier, y sont mis en regard, d'une part, les indicateurs de succès effectifs – qui mesurent les progrès accomplis pendant l'exercice par rapport aux réalisations escomptées – et les indicateurs de succès prévus, et, d'autre part, les produits exécutés et les produits prévus.

B. Utilisation des crédits

8. Au cours de la période considérée, le Centre de services régional a fourni à ses missions clientes des services de gestion des ressources humaines et des services administratifs et financiers, pour différentes catégories de personnel, y compris des services touchant à l'entrée en fonction et à la cessation de service, aux indemnités pour frais d'études, aux prestations, aux états de paie et aux voyages du personnel recruté sur le plan international ; des services touchant aux ressources humaines, aux états de paie, aux voyages et aux opérations connexes pour le personnel recruté sur le plan national ; ainsi que des services touchant aux ressources humaines, aux états de paie, à l'entrée en fonction et à la cessation de service, aux voyages et aux opérations connexes pour le personnel en tenue. Le Centre a également fourni des services financiers concernant notamment les rapprochements bancaires, la facturation interservices, le traitement des avis de remboursement et de décaissement, l'information financière, les contrôles internes et le respect des normes, les services de caisse et le paiement des fournisseurs. En outre, le Centre a contribué aux efforts visant à intégrer les opérations aériennes régionales et le transport de passagers, ainsi que les initiatives en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Il a également fourni des services d'appui informatique.

9. Le Centre a également fourni des services liés aux états de paie du personnel recruté sur le plan national et des agents en tenue ainsi que des services relatifs aux indemnités pour frais d'études et aux paiements hors cycle à cinq autres missions basées en Afrique, à savoir la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL), la Mission d'appui des Nations Unies en Libye (MANUL), le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel (UNOWAS), la Commission mixte Cameroun-Nigéria et le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS).

10. En outre, le Centre a pris en charge le traitement de toutes les opérations résiduelles de l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI), après la clôture de cette dernière le 30 juin 2017, et a participé aux activités de clôture de la MINUL pendant les six mois précédant la fin de cette mission, le 30 juin 2018, dans le cadre de ses responsabilités en matière d'appui à la clôture des missions.

11. Au cours de l'exercice 2017/18, le Centre a fourni, à distance, des services de traitement des transactions à environ 20 500 membres du personnel sur l'ensemble du continent africain, dont quelque 5 000 agents recrutés sur le plan international, 8 400 agents recrutés sur le plan national et 7 100 agents en tenue hors contingents et unités de police constituées. Il a évalué et suivi 726 906 transactions au regard de 43 indicateurs clefs de performance. Sur ces objectifs de performance, 57 % ont été réalisés, 11 % ont été améliorés et 32 % n'ont pas été atteints.

12. En novembre 2017, le Centre a effectué une enquête auprès de toutes les missions clientes afin d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard des services fournis et leur connaissance des activités du Centre. Sur les 2 414 personnes ayant répondu à l'enquête, la neuvième en son genre à avoir été menée par le Centre, 85 % se sont dits satisfaits des services fournis, contre 75 % lors de l'enquête réalisée en juin 2017. Environ 58 % des personnes interrogées travaillaient pour des missions de grande ampleur, dont la MINUSS, la MONUSCO, la MINUAD, la MINUSMA et la MINUSCA. Les agents recrutés sur le plan international ont été les plus nombreux à répondre à l'enquête. Le Centre vise à aligner les résultats de ses enquêtes sur la satisfaction des clients avec ses performances et élabore actuellement une nouvelle méthode d'enquête intégrant les processus, les changements apportés au système et les performances pour évaluer le niveau de satisfaction de ses clients.

13. Le Centre avait pour principales priorités l'amélioration constante de la prestation de services à ses missions clientes et la stabilisation de ses opérations à la suite des événements suivants : a) la mise en service d'Umoja auprès du groupe 5 en novembre 2016, durant laquelle les fonctions liées à la gestion des ressources humaines et aux états de paie de plus de 8 000 agents recrutés sur le plan national et 5 000 agents en tenue ont migré de systèmes hétérogènes vers Umoja ; b) l'assimilation de la MINURSO en tant que nouvelle mission cliente à compter du 1^{er} juillet 2017 ; c) la mise hors service du Système Galileo de gestion des stocks en septembre 2017 et le transfert de la gestion du matériel et des stocks vers Umoja ; d) les changements intervenus dans la gestion du Centre. Vers la fin de la période considérée, tout en maintenant le concept de gamme de services, le Centre a regroupé un certain nombre de fonctions pour normaliser les processus, améliorer l'efficacité, accroître les économies d'échelle et optimiser les services aux clients.

14. De plus, le Centre a effectué plusieurs visites in situ auprès de ses missions clientes afin de mieux faire connaître son rôle de fournisseur de services, d'établir des relations de travail, d'améliorer la communication et de diagnostiquer et régler sur place des problèmes particuliers en matière de ressources humaines. Le Centre a organisé des séances de formation et des ateliers pour aider les missions clientes à faire évoluer leurs politiques et leurs processus métier. Par exemple, pendant la révision de l'ensemble de prestations liées à l'indemnité pour frais d'études (voir [ST/AI/2018/1](#) et [ST/AI/2018/2](#)), qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2018, le Centre a contribué activement, aux côtés des missions clientes, à l'organisation de réunions-débats sur leurs sites, à la diffusion de messages et à la tenue de vidéoconférences avec les responsables des ressources humaines, dans le but de partager des informations et d'aider les missions clientes à bien comprendre l'évolution en cours et son incidence sur le personnel. S'agissant de la mise en service d'Umoja auprès du groupe 5 pour les voyages du personnel recruté sur le plan national et du personnel en uniforme en juin 2018, le Centre a organisé des sessions de formation WebEX à l'intention des administrateurs, des fonctionnaires chargés du traitement des dossiers et des agents certificateurs des missions pour leur faire mieux connaître ces nouvelles fonctionnalités. Il a également continué de tester et de suivre son dispositif de contrôle interne, conçu pour être utilisé par toutes les gammes de services.

15. Le Centre a collaboré avec la MINUL pendant la deuxième moitié de la période considérée pour mener à bien et de manière rationalisée la clôture de la Mission et le transfert des opérations résiduelles vers le Centre, sur la base des enseignements tirés de la clôture de l'ONUCI pendant la période précédente. Il a également achevé avec succès les activités postérieures à la liquidation de la Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUM) et du Bureau des Nations Unies au Burundi (BNUB). En outre, il a appuyé le transfert vers ses services des fonctions résiduelles de la MINURSO, afin que cette dernière puisse devenir une mission cliente à part entière, et a contribué au processus de réduction des effectifs de la MINUAD pendant la période considérée.

16. Le Centre a également contribué avec son organe de gouvernance, le Comité directeur du Centre de services régional, au renforcement des relations avec ses clients et à l'amélioration de sa prestation de services. Le travail en partenariat avec les membres du conseil des clients du Centre a donné lieu à une révision de l'accord de prestation de services entre le Centre et ses clients, ainsi que des indicateurs clefs de performance du Centre. La tenue de vidéoconférences mensuelles a permis au Centre de rester en contact régulier avec les groupes d'utilisateurs des missions clientes, dont les responsables des ressources humaines et les responsables des finances et du budget, et ainsi de débattre de problèmes communs et de proposer des solutions.

17. Le dispositif de modulation des ressources qui a été utilisé pour déterminer les besoins en personnel du Centre fait actuellement l'objet d'un examen et tiendra compte des fonctions et volumes de travail mesurés à partir du nombre d'opérations au titre des facteurs déterminant lesdits besoins, comme l'ont recommandé l'Assemblée générale et le Comité des commissaires aux comptes. Le Centre se servira de ce modèle actualisé pour déterminer les besoins en ressources humaines pour l'exercice 2019/20.

18. De juillet à octobre 2017, le Département de l'appui aux missions a dirigé un examen indépendant de grande ampleur visant à évaluer la qualité générale des services et à accroître la satisfaction des clients. Cet examen faisait suite à une recommandation formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires dans son rapport sur le dispositif de prestation de services centralisée du Secrétariat de l'ONU, et avalisée par l'Assemblée générale dans sa résolution 71/272 A, tendant à ce que soit réalisée une étude complète sur les modalités de prestation de services actuellement en vigueur dans les trois lieux d'affectation qui fournissent des services aux missions de maintien de la paix et aux missions politiques spéciales [le Centre de services régional d'Entebbe, le Centre de services mondial à Brindisi (Italie) et le Bureau d'appui commun du Koweït], ainsi que sur les besoins futurs (A/71/666, par. 46). L'examen était axé sur les services partagés de traitement administratif fournis sur le terrain ; à cet égard, le Centre de services régional d'Entebbe a fait l'objet d'une attention particulière compte tenu du volume de services qu'il dispense. De nombreuses recommandations visant à améliorer les services fournis par le Centre aux missions clientes sont issues de cet examen. Il a été notamment question : de créer une section spécifiquement chargée des relations avec les clients, l'objectif étant la satisfaction maximale de ces derniers ; de perfectionner le dispositif de gouvernance ; d'améliorer la gestion de la performance en introduisant un tableau de bord prospectif doté d'indicateurs de qualité pour l'établissement de rapports sur la performance ; de revoir les accords de prestation de services. En juin 2018, le Centre a participé à une autre initiative de gestion du changement, à savoir la mise en service d'Umoja auprès du groupe 5, dans le domaine des voyages du personnel en uniforme, du personnel recruté sur le plan national et des non-fonctionnaires (par exemple, les participants civils aux conférences). La direction a été priée de réévaluer ses stratégies et ses ressources afin

d'appuyer la migration de l'ancien système (Field Support Suite) vers Umoja s'agissant du traitement des voyages de quelque 7 000 agents en tenue hors contingents et unités de police constituées.

19. Dans le cadre de l'initiative de gestion de la chaîne d'approvisionnement, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a participé à la mise en œuvre du projet de création d'un couloir logistique en Afrique de l'Est, en coordination avec le Département de l'appui aux missions et le Bureau régional d'achat. Il s'agissait d'un projet pionnier, lancé pour appliquer à titre expérimental le concept d'une chaîne d'approvisionnement intégrée de bout en bout au niveau régional. Dans l'ensemble, il a permis d'élaborer et de recenser de nouveaux processus, de remettre en question les procédures d'acquisition traditionnelles, de regrouper les commandes à l'échelle régionale et de réaliser des gains d'efficacité. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a participé à la mise au point des modalités, à la planification du processus de bout en bout, à la conception d'un outil de suivi des marchandises, ainsi qu'à l'élaboration et à l'examen de six énoncés des besoins pour les produits pilotes. En conséquence, le Centre de contrôle intégré, en collaboration avec le Bureau régional d'achat, a établi des contrats pour les câbles électriques et le papier d'impression ; toutefois, les missions n'ont pas eu recours à ces contrats, préférant s'approvisionner localement ou utiliser le stock existant. D'autre part, en collaboration avec la Division du soutien logistique du Département de l'appui aux missions, le Centre de contrôle intégré a coordonné la livraison de climatiseurs à la MINUSS et au BANUS, ce qui s'est déroulé en deux phases.

20. Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements devait participer à un projet de plateforme aéroportuaire régionale, de sorte que les missions mettent en commun leurs moyens aériens pour effectuer des transports réguliers de passagers. Toutefois, en raison de la cessation des vols régionaux communs, l'initiative a été suspendue en janvier 2018 jusqu'à ce que d'autres directives soient données, dans la lignée des résultats des initiatives de réforme de l'aviation prises par le Secrétaire général.

21. Pendant la période considérée, la Trésorerie de l'ONU a adopté une politique de réapprovisionnement des liquidités à flux tendus pour réduire les soldes non investis et l'exposition aux risques liés aux fluctuations monétaires. Pendant la phase de stabilisation de cette politique, le Centre a aidé la Trésorerie à la coordination d'une vidéoconférence avec les caissiers de 15 missions clientes, de telle sorte que ces derniers puissent bénéficier d'une formation sur la mise en œuvre de la nouvelle politique.

22. Au cours de la période considérée, les taux moyens effectifs de vacance de postes ont été plus élevés que prévu pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national (18,1 %, contre un taux budgétisé de 6 %) en raison du gel général des recrutements, en attendant que l'Assemblée générale examine la proposition du Secrétaire général concernant la prestation de services centralisée pour l'exercice 2017/18. Alors que le gel des recrutements était en vigueur, les taux moyens effectifs de vacance de postes ont été inférieurs aux taux budgétisés pour le personnel recruté sur le plan international (16,4 % contre 20 %), les administrateurs recrutés sur le plan national (22,6 % contre 50 %) et les Volontaires des Nations Unies (37,5 % contre 50 %).

C. Activités d'appui de la mission

23. Après une période de deux ans, le programme du Centre visant à accroître le nombre d'agents recrutés sur le plan national a permis de porter leurs effectifs à 68 %,

contre 32 % de personnel recruté sur le plan international. Au 1^{er} juillet 2017, 47 postes d'agent du Service mobile pourvus par recrutement sur le plan international avaient été transformés en postes pourvus par recrutement sur le plan national. Toutefois, la phase d'apprentissage obligatoire pour les nouveaux membres du personnel a eu une incidence sur la satisfaction des clients et sur la continuité des opérations pendant la période de transition. En conséquence, le processus de transformation des postes soumis à recrutement sur le plan international en postes soumis à recrutement sur le plan national a été interrompu.

24. Les dépenses allouées au titre des voyages de formation ont été inférieures aux prévisions, le Centre ayant profité des possibilités de formation proposées par le Centre régional de formation et de conférence d'Entebbe. La participation du personnel du Centre de services régional aux activités de formation organisées par d'autres missions et menées au Centre régional de formation et de conférence a permis de réaliser des économies d'échelle supplémentaires. Plus précisément, le Centre de services régional a fait en sorte que les membres de son personnel participent à des cours favorisant leur perfectionnement et renforçant leurs capacités dans des domaines tels que Umoja et l'informatique décisionnelle, activités proposées par d'autres missions et par le Siège au Centre régional de formation et de conférence. La participation aux séances de formation hors site s'est donc limitée aux seuls cours qui n'étaient pas proposés par le Centre régional de formation et de conférence.

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

25. Pendant l'exercice considéré, le Bureau régional d'achat a aidé le Centre à mener à bien toutes ses activités d'approvisionnement. Le Centre a par ailleurs continué d'entretenir des relations opérationnelles avec la MONUSCO, en tant que locataire de la Base d'appui d'Entebbe. La MONUSCO a fourni des services d'appui, notamment des services d'utilité publique, d'entretien et de sécurité, et sa Section du génie (à la Base d'appui) a coordonné et géré les projets de construction menés au Centre. En tant que locataire de la Base d'appui, le Centre a continué de bénéficier du soutien de la MONUSCO concernant la coordination de la chaîne d'approvisionnement, la logistique, les transports et la réception et l'inspection des marchandises, conformément à l'accord conclu au niveau opérationnel. Ce dernier a été examiné à l'automne 2017 et, à la fin de l'exercice considéré, il était en cours de révision.

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

26. Au cours de l'exercice considéré, le Centre a commencé à collaborer avec l'équipe de pays des Nations Unies pour examiner diverses questions qui intéressaient également d'autres organismes, fonds et programmes des Nations Unies. Il a coopéré avec le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), organisme chef de file, pour mener des exercices visant à aider les membres du personnel à s'acclimater à leur poste ; avec l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), la clinique des Nations Unies à Kampala et le comité chargé du bien-être du personnel d'Entebbe pour mettre sur pied un groupe sur la qualité de vie ; avec le programme « L'ONU avec nous » (programme des Nations Unies sur le VIH/SIDA pour l'ensemble du personnel des Nations Unies).

F. Cadres de budgétisation axée sur les résultats

Bureau du Chef

27. Le Bureau du Chef du Centre de services et les bureaux d'appui, par l'intermédiaire de la Cheffe adjointe du Centre, ont défini l'orientation générale des activités du Centre et dirigé ses opérations. Au cours de l'exercice 2017/18, le Bureau a participé à toutes les activités administratives et non transactionnelles du Centre, telles que la planification et la budgétisation stratégiques ; la gestion des relations avec les missions clientes et le Comité directeur du Centre ; le suivi des accords de prestation de services avec les missions clientes et l'établissement de rapports mensuels sur les indicateurs de résultat ; la planification des effectifs et la gestion du personnel ; les activités de refonte de l'organisation et des procédures aux fins de l'amélioration de la qualité des services fournis ; les préparatifs et l'appui que nécessitaient la mise en service des différentes versions d'Umoja ; la tenue des comptes et la gestion des archives ; le suivi du plan de continuité des opérations du Centre ; la reconduction du contrat conclu avec la MONUSCO au niveau opérationnel ; la coordination et l'exécution de différents aspects de la stratégie mondiale de services partagés et d'autres changements, conformément aux décisions de l'Assemblée générale et aux instructions de l'équipe dirigeante du Département de l'appui aux missions.

Réalisation escomptée 1.1 : Fourniture au Centre de services régional de services d'appui rapides, efficaces, performants et responsables

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

1.1.1 Engagements budgétaires d'années antérieures annulés, en pourcentage des engagements reportés (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≤5 % ; 2017/18 : ≤5 %)	9,6 % des engagements budgétaires reportés d'exercices antérieurs ont été annulés, principalement en raison de la révision des besoins en composants électriques relatifs au projet d'infrastructure horizontale mené à l'échelle de la Base, qui n'a dès lors pas été achevé au cours de l'exercice considéré
1.1.2 Pourcentage annuel moyen de postes autorisés vacants faisant l'objet d'un recrutement international (2015/16 : 19 % ; 2016/17 : 19 % ±4 % ; 2017/18 : 10 % ±2 %)	16,4 %. S'élevant à 20 %, le taux annuel moyen de vacance de postes a été inférieur aux prévisions
1.1.3 Pourcentage annuel moyen de femmes parmi le personnel civil recruté sur le plan international (2015/16 : 37 % ; 2016/17 : ≥38 % ; 2017/18 : ≥40 %)	Objectif atteint. Les femmes ont représenté 44 % du personnel civil recruté sur le plan international
1.1.4 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement sur la base d'un fichier de candidats, de la clôture de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes faisant l'objet d'un recrutement sur le plan international (2015/16 : 27 ; 2016/17 : ≤50 ; 2017/18 : ≤48)	Objectif atteint. En moyenne, le recrutement sur la base d'un fichier de candidats a pris 33,67 jours ouvrables
1.1.5 Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires au recrutement à des postes spécifiques, de la clôture de l'avis de vacance de poste à la sélection des candidats, pour tous les postes faisant l'objet d'un recrutement sur le plan	En moyenne, le recrutement à des postes spécifiques a pris 197 jours ouvrables

international (2015/16 : 274 ; 2016/17 : sans objet ; 2017/18 : ≤130)

1.1.6 Note globale figurant au tableau de bord environnemental du Département de l'appui aux missions (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 100)

1.1.7 Pourcentage de la totalité des incidents liés à l'informatique et aux communications réglés conformément aux objectifs fixés en fonction du degré de gravité (élevée, moyenne, faible) (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≥85 % ; 2017/18 : ≥85 %)

1.1.8 Respect des dispositions de la politique de gestion des risques concernant la sécurité du travail sur le terrain (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)

1.1.9 Note globale obtenue pour l'indice de performance en matière de gestion du matériel du Département de l'appui aux missions, sur la base de 20 indicateurs de résultats (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≥1 800 ; 2017/18 : ≥1 800)

1.1.10 Réponse dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≥98 % ; 17/18 : ≥98 %)

1.1.11 Nombre de participants aux manifestations coordonnées par le Centre régional de formation et de conférences (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 6 000 ; 2017/18 : 6 000)

Note de 63. La consommation d'électricité a été élevée en raison de la nature de l'opération, mais les émissions y relatives ont été particulièrement faibles grâce à la connexion du Centre à un réseau d'énergies renouvelables. De bons résultats ont été obtenus concernant les éléments dont l'incidence était la plus étendue, tandis que le système de gestion de l'environnement a été relativement efficace. Tous les sites ont été évalués à l'aide de la méthode d'estimation des risques arrêtée pour la gestion des eaux usées et l'élimination finale des déchets, sans qu'aucun risque important soit recensé

Pendant l'exercice 2017/18, la MONUSCO est restée responsable du règlement des incidents liés aux technologies de l'information et des communications (TIC). Un accord a été conclu en vue d'harmoniser l'appui informatique à Entebbe pendant l'exercice 2018/19

En tant que locataire de la base d'appui d'Entebbe, le Centre a créé, en coordination avec la MONUSCO, un comité de gestion des risques concernant la sécurité du travail qu'il a chargé d'assumer toutes ces fonctions. Le comité débutera ses travaux pendant l'exercice 2018/19

Le Centre n'a pas été évalué selon l'indice de performance en matière de gestion du matériel du Département de l'appui aux missions au cours de l'exercice considéré.

Cet indice n'est appliqué qu'aux entités des opérations de maintien de la paix appartenant au groupe I aux fins de l'établissement des rapports sur la gestion du matériel. Or, le Centre fait partie du groupe III en raison de sa taille et de sa capacité limitée à traiter les questions ayant trait à la gestion du matériel. Pendant l'exercice considéré, le Centre n'a pas obtenu les résultats escomptés et a accumulé des retards importants dans les domaines de la vérification physique, du rapprochement des écarts, de l'inventaire physique des stocks, de la comptabilisation en pertes et de la gestion des stocks

Dans 93 % des cas, il a été répondu dans les 24 heures aux demandes adressées au Centre régional de formation et de conférences. Seules les demandes émanant de missions clientes du Centre pouvaient être consultées par ce dernier. Les demandes émanant d'entités ne faisant pas partie du Département de l'appui aux missions, qui n'avaient pas accès au système Field Support Suite, ont été traitées manuellement

3 570 membres du personnel ont participé aux manifestations coordonnées par le Centre régional de formation et de conférences, ce qui correspond au nombre réel de demandes reçues

1.1.12 Nombre de dossiers administratifs traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 4 175 ; 2017/18 : 11 912)

Objectif atteint. 24 874 dossiers administratifs ont été traités par le Groupe de la gestion des archives et des dossiers, à savoir 9 000 dossiers de membres du personnel en activité recrutés sur le plan international et 674 dossiers de membres du personnel recruté sur le plan international qui avaient cessé leurs fonctions, ainsi que 15 000 dossiers de membres du personnel en activité recruté sur le plan national et 200 dossiers de membres du personnel recruté sur le plan national qui avaient cessé leurs fonctions

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
------------------------	--	---------------------

Services du contrôle des risques et de la conformité

Application d'ici au 30 juin 2018, comme prévu, des 100 recommandations formulées par le Bureau des services de contrôle interne et de toute autre recommandation non encore appliquée, formulée par le Comité des commissaires aux comptes au cours de l'exercice budgétaire précédent et acceptée par la Direction du Centre

Oui À la fin de l'exercice considéré, 40 % des recommandations étaient en cours d'application (16 des 40 constatations d'audit)

Services relatifs au budget, aux finances et à l'information financière

Prestation de services budgétaires, financiers et comptables, dans la limite des pouvoirs délégués

Oui Des services budgétaires, financiers et comptables ont été fournis, dans la limite des pouvoirs délégués

Établissement de la version finale des états financiers concernant le Centre de services régional, conformément aux normes IPSAS et aux Règlement financier et règles de gestion financière de l'ONU

Oui La version définitive des états financiers annuels du Centre de services régional pour l'exercice considéré a été établie conformément aux normes IPSAS et aux Règlement financier et règles de gestion financière de l'ONU

Services concernant le personnel civil

Fourniture de services de gestion des ressources humaines à un effectif maximal autorisé de 439 membres du personnel civil (dont 134 recrutés sur le plan international, 297 recrutés sur le plan national et 8 Volontaires des Nations Unies), notamment un appui en ce qui concerne le traitement des indemnités, prestations et avantages, le recrutement, la gestion des postes, l'établissement des budgets et la gestion de la performance, dans la limite des pouvoirs délégués

349 Membres du personnel civil (dont 112 fonctionnaires recrutés sur le plan international, 232 fonctionnaires recrutés sur le plan national et 5 Volontaires des Nations Unies) ont bénéficié de services de gestion des ressources humaines

Organisation de sessions de formation en cours de mission à l'intention de 1 786 membres du personnel civil et soutien à la formation hors mission de 31 membres du personnel civil

1 227 Membres du personnel civil ont assisté à des sessions de formation en cours de mission. Le Centre a appuyé la formation hors mission de 7 membres du personnel civil. Il a donné la priorité aux formations relatives à des besoins

		opérationnels immédiats, tels que le renforcement des fonctions d'Umoja
Appui au traitement de 90 demandes de voyage en cours de mission et de 15 demandes de voyages hors mission à des fins autres que la formation, et de 31 demandes de voyage à des fins de formation émanant de membres du personnel civil	90	Demandes de voyage en cours de mission
	15	Demandes de voyage hors mission à des fins autres que la formation
	7	Demandes de voyage à des fins de formation émanant de membres du personnel civil
Services communs		
Réalisation d'études de performance trimestrielles par le conseil des clients de la Base d'appui d'Entebbe, créé par le Comité directeur du Centre de services régional, concernant les services fournis par la MONUSCO dans le cadre de l'accord que la Mission a conclu au niveau opérationnel avec le Centre	Non	Un examen de l'accord conclu au niveau opérationnel a été entrepris pendant le quatrième trimestre de 2017 et, à la fin de la période à l'examen, il était en cours de révision
Examen trimestriel du catalogue de services et des coûts associés tels que définis par l'accord que la MONUSCO a conclu au niveau opérationnel avec le Centre de services régional	Non	Un examen de l'accord conclu au niveau opérationnel entre la MONUSCO et le Centre de services régional a été entrepris pendant le quatrième trimestre de 2017 et, à la fin de la période à l'examen, il était en cours de révision
Examen trimestriel des projets de construction concernant la Base d'appui d'Entebbe, conformément aux arrangements de gouvernance afférents fixés par le Comité directeur du Centre de services régional	2	Examens des projets de construction concernant la Base d'appui d'Entebbe ont été effectués dans le cadre de réunions du Groupe de la gestion des projets tenues en mars et en mai 2018. Pendant sa réunion de mars 2018, le Comité directeur du centre de services régional a en outre examiné l'état d'avancement de tous les principaux plans d'investissement relatifs à la Base d'appui
Provision pour les services d'entretien et de réparation dispensés par la Base d'appui d'Entebbe	Oui	Le Centre a remboursé à la MONUSCO les dépenses liées aux services d'entretien et de réparation dispensés par la Base d'appui d'Entebbe
Provision pour les services de gestion des déchets, y compris la collecte et l'évacuation des déchets liquides et solides, gérés par la Base d'appui d'Entebbe	Oui	Le Centre a remboursé à la MONUSCO les dépenses liées aux services de gestion des déchets gérés par la Base d'appui d'Entebbe
Provision pour les 304 604 litres de carburant (49 400 litres pour les transports terrestres et 255 204 pour les installations) et de lubrifiants, gérés par la Base d'appui d'Entebbe	115 061	Litres de carburant (23 149 litres pour les transports terrestres et 91 912 pour les installations) et de lubrifiants ont été fournis par la Base d'appui d'Entebbe. Les besoins en carburants ont été moins élevés que prévu grâce à l'amélioration de l'approvisionnement en électricité par la municipalité d'Entebbe et à une utilisation des équipements et des véhicules inférieure aux prévisions

Provision pour les fournitures et services médicaux, y compris les procédures d'évacuation, fournis par la Base d'appui d'Entebbe

Oui Le Centre a remboursé à la MONUSCO les dépenses liées aux fournitures et aux services médicaux, y compris les procédures d'évacuation, fournis par la Base d'appui d'Entebbe

Provision pour les services d'entretien et le fonctionnement de 17 véhicules de l'ONU (16 véhicules légers et un véhicule à usage spécial) fournis par la Base d'appui d'Entebbe

Oui Le Centre a remboursé à la MONUSCO les dépenses liées aux services d'entretien et au fonctionnement de 20 véhicules de l'ONU (19 véhicules légers et un véhicule à usage spécial) fournis par la Base d'appui d'Entebbe. Après regroupement des actifs, le nombre réel de véhicules utilisés par le Centre était de 20

Technologies géospatiales, informatique et télécommunications

Fourniture de 472 radios portatives, 76 radios mobiles pour véhicules et 7 stations de radio de la base, administrés par la Base d'appui d'Entebbe, et appui technique y afférent

191 Radios portatives
17 Radios mobiles pour véhicules
1 Station de radio de la base

Tous les appareils ont été fournis par la base d'appui d'Entebbe. Des radios portatives supplémentaires ont été achetées pour le Centre afin de respecter le ratio demandé

Fourniture de 472 ordinateurs et de 96 imprimantes pour un effectif moyen de 472 membres du personnel civil et en tenue, auxquels s'ajoutent 255 ordinateurs et 5 imprimantes à usage commun, tous administrés par la Base d'appui d'Entebbe, et appui technique y afférent

Oui Le Centre a fourni 682 ordinateurs, 78 imprimantes et 1 imprimante traceur, tous administrés par la Base d'appui d'Entebbe, et les services d'appui y afférent

Services de gestion de la chaîne d'approvisionnement

Provision pour les services de planification et d'appui à la recherche de fournisseurs aux fins de l'achat de biens et de marchandises d'un montant estimatif de 59,02 millions de dollars, dans la limite des pouvoirs délégués

7,12 millions de dollars Le Centre a fourni, dans la limite des pouvoirs délégués, des services d'appui à la recherche de fournisseurs aux fins de l'achat de biens et de marchandises d'un montant estimatif de 7,12 millions de dollars

Gestion, comptabilité générale et information sur les immobilisations corporelles, les stocks financiers et stocks n'ayant pas de valeur marchande, ainsi que le matériel en deçà du seuil, dans la limite des pouvoirs délégués

Oui Le Centre s'est chargé, dans la limite des pouvoirs délégués, de la gestion, notamment comptable, des immobilisations corporelles, des stocks financiers et stocks n'ayant pas de valeur marchande et du matériel en deçà du seuil, ainsi que de la communication d'informations à leur sujet

Services de gestion des archives et des dossiers

Fourniture de services d'archivage de tous les dossiers administratifs concernant les membres du personnel recruté sur le plan international et sur le plan national dans les missions clientes du Centre de services régional

Oui Le Centre a fourni des services d'archivage de tous les dossiers administratifs concernant les membres de son personnel recrutés sur le plan international et sur le plan national ainsi que les membres du personnel des missions clientes

Section chargée du personnel recruté sur le plan international

28. La Section chargée du personnel recruté sur le plan international a offert des services ayant trait aux ressources humaines, à la gestion des états de paie et des demandes de remboursement et aux paiements hors cycle à environ 5 000 membres du personnel recruté sur le plan international. Elle a ainsi mené à bien de nombreuses opérations, notamment des transactions relatives aux avantages et droits à prestations du personnel, à des prolongations de contrats et aux déclarations annuelles pour 2016. Bien que la date de remise des déclarations annuelles ait coïncidé avec la période à laquelle devaient être prorogés la majorité des contrats, la Section a hiérarchisé les tâches et traité une grosse quantité de dossiers, tout en continuant de gagner en efficacité, au regard de divers indicateurs clefs de performance.

Administration des arrivées et des départs

Réalisation escomptée 2.1 : Fourniture aux missions clientes de services efficaces et efficients à l'entrée en fonctions ou à la cessation de service

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.1.1 Accomplissement des procédures d'accueil dans un délai compris entre 90 et 120 jours (2015/16 : 73 %/sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)

Durant l'exercice considéré, 88 % des procédures d'accueil ont été accomplies dans les 90 jours et 100 % d'entre elles dans les 120 jours. Dans certains cas, le délai a été plus long que dans d'autres, en raison principalement de retards pris dans la délivrance des visas (en particulier pour la MINUAD et la MINUSS) et la vérification des aptitudes médicales et d'autres problèmes liés aux postes, qui échappaient au contrôle du Centre

2.1.2 Accomplissement des formalités d'arrivée du personnel recruté sur le plan international dans un délai compris entre 2 et 7 jours (2015/16 : 97 %/sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)

Dans 96 % des cas, les formalités d'arrivée du personnel recruté sur le plan international ont été accomplies dans les 2 jours et, dans 100 % des cas, dans les 7 jours. Le Centre s'occupe des arrivées de son propre personnel ainsi que de celui de la MONUSCO et de la FISNUA. S'agissant des autres missions, ces fonctions leur ont été rendues. Durant le premier trimestre de l'exercice considéré, il est devenu possible de mener ces formalités à distance, comme suite à une recommandation du Comité directeur visant à réduire les frais de voyage

2.1.3 Accomplissement des formalités de départ du personnel recruté sur le plan international dans un délai compris entre 1 et 5 jours (2015/16 : 89 %/sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)

24 % des départs du personnel recruté sur le plan international ont été traités en une journée et 100 % dans les 5 jours. Cet objectif a été fixé alors que les formalités de départ du personnel de la MONUSCO, de la MINUSS et de la FISNUA étaient directement gérées par le Centre ; ces fonctions ont depuis été rendues aux missions. Un examen de l'indicateur clef de performance a été mené pour veiller à ce que des objectifs réalistes soient fixés en matière d'accomplissement à distance des formalités de départ du personnel dans toutes les missions clientes

2.1.4 Versement des primes d'affectation dans un délai de 14 jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

97 % des dossiers relatifs aux primes d'affectation ont été traités dans les 5 jours

2.1.5 Traitement de l'indemnité d'installation dans un délai de 14 jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %) 96 % des dossiers relatifs aux indemnités d'installation ont été traités dans les 5 jours

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Accomplissement des procédures d'accueil de 1 097 membres du personnel recruté sur le plan international (270 pour la MINUSCA, 180 pour la MONUSCO, 214 pour la MINUAD, 26 pour la FISNUA, 273 pour la MINUSS, 64 pour la MANUSOM, 54 pour le BANUS, 2 pour le BRENUAC et 14 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi)	1 016	Membres du personnel recruté sur le plan international ont été accueilli conformément aux procédures (144 pour la MINUSCA, 172 pour la MINUSMA, 138 pour la MONUSCO, 11 pour la MINURSO, 143 pour la MINUAD, 29 pour la FISNUA, 243 pour la MINUSS, 2 pour le BRENUAC, 52 pour la MANUSOM, 55 pour le BANUS et 27 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi)
Accomplissement des formalités d'arrivée pour 353 membres du personnel recruté sur le plan international (87 pour la MINUSCA, 107 pour la MONUSCO, 5 pour la MINUAD, 12 pour la FISNUA et 142 pour la MINUSS)	213	Membres du personnel recruté sur le plan international ont vu leurs formalités d'arrivée menées à bien (146 pour la MONUSCO, 13 pour le Centre, 1 pour la MINUAD, 25 pour la FISNUA et 28 pour la MINUSS)
Accomplissement des formalités de départ pour 50 membres du personnel de la MONUSCO recruté sur le plan international	131	Membres du personnel de la MONUSCO recrutés sur le plan international ont vu leurs formalités de départ menées à bien par le Centre
Traitement de 1 494 primes d'affectation (263 pour la MINUSCA, 197 pour la MINUSMA, 321 pour la MONUSCO, 207 pour la MINUAD, 44 pour la FISNUA, 351 pour la MINUSS, 58 pour le BANUS, 44 pour la MANUSOM, 9 pour le BRENUAC)	2 094	Primes d'affectation ont été versées (268 pour la MINUSCA, 266 pour la MINUSMA, 302 pour la MONUSCO, 30 pour la MINURSO, 162 pour la MINUAD, 46 pour la FISNUA, 336 pour la MINUSS, 18 pour le BRENUAC, 72 pour la MANUSOM, 134 pour le BANUS, 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 164 pour la MINUL, 36 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 66 pour la MANUL, 27 pour l'UNOWA, 35 pour le BINUGBIS et 116 pour d'autres entités et missions) Depuis la mise en service d'Umoja dans les entités du groupe 4 en novembre 2015, le Centre s'est chargé d'approuver les primes d'affectation et de réinstallation pour toutes les missions et bureaux d'Afrique
Traitement de 1 010 indemnités d'installation (278 pour la MINUSCA, 76 pour la MINUSMA, 160 pour la MONUSCO, 135 pour la MINUAD, 18 pour la FISNUA, 224 pour la MINUSS, 6 pour le BRENUAC, 62 pour la MANUSOM et 51 pour le BANUS)	2 141	Indemnités d'installation ont été versées (234 pour la MINUSCA, 375 pour la MINUSMA, 407 pour la MONUSCO, 31 pour la MINURSO, 153 pour la MINUAD, 50 pour la FISNUA, 290 pour la MINUSS, 18 pour le BRENUAC, 96 pour la MANUSOM, 160 pour le BANUS, 34 pour la MINUL, 23 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 80 pour la MANUL, 19 pour l'UNOWA, 37 pour le BINUGBIS,

32 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et 102 pour d'autres entités et missions)

Depuis la mise en service d'Umoja dans les entités du groupe 4 en novembre 2015, le Centre s'est chargé d'approuver les primes d'affectation et les indemnités d'installation pour toutes les missions et bureaux d'Afrique

Avantages et états de paie

Réalisation escomptée 2.2 : Fourniture aux missions clientes de services de gestion des ressources humaines efficaces et rationnels

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.2.1 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2015/16 : 85 % ; 2016/17 : 99 % ; 2017/18 : 99 %)

95 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie. Dans certains cas, des retards ont été enregistrés concernant la soumission de documents pertinents par la mission au Centre

2.2.2 Versement des prestations dues au personnel dans un délai de 14 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

73 % des prestations dues au personnel leur ont été versées dans un délai de 14 jours ouvrables. Les écarts constatés sont principalement dus à la soumission de dossiers incomplets ou erronés, dont le traitement a par conséquent demandé plus de temps. Les tâches saisonnières devant être menées par le Centre, telles que le traitement des déclarations annuelles et des prorogations de contrats durant le dernier trimestre de l'exercice, ont également eu une incidence sur le respect des délais. En outre, la catégorie des voyages autorisés au titre des avantages du personnel ayant été rattachée à la gamme de services Avantages et états de paie en avril 2018, il a fallu s'occuper d'un nombre considérable de dossiers en attente

2.2.3 Traitement des demandes de congé (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement et congé spécial avec traitement) dans un délai de six jours (2015/16 : 86 % ; 2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 %)

82 % des demandes de congé de maladie certifié, de congé spécial sans traitement et de congé spécial avec traitement ont été traitées dans les six jours. Les résultats obtenus ont été influencés par les mêmes facteurs que ceux indiqués au point 2.2.2 ci-dessus

Produits prévus

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

Prorogation de 4 106 contrats de membres du personnel recruté sur le plan international (84 pour la MINURSO, 557 pour la MINUSCA, 617 pour la MINUSMA, 762 pour la MONUSCO, 732 pour la MINUAD, 125 pour la FISNUA, 772 pour la MINUSS, 27 pour le BRENAC, 386 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial pour la région des Grands Lacs, 5 pour le Bureau de l'Envoyé spécial pour le Soudan et le Soudan du sud et 39 pour le BNUUA).

4 587 Contrats de membres du personnel recrutés sur le plan international ont été prorogés (34 pour la MINURSO, 625 pour la MINUSCA, 709 pour la MINUSMA, 735 pour la MONUSCO, 776 pour la MINUAD, 100 pour la FISNUA, 697 pour la MINUSS, 30 pour le BRENAC, 142 pour la MANUSOM, 180 pour le BANUS et 559 pour d'autres entités)

Versement de prestations à 6 736 membres du personnel recruté sur le plan international (1 320 pour la MINUSCA, 296 pour la MINUSMA, 1 980 pour la MONUSCO, 1 108 pour la MINUAD, 176 pour la FISNUA, 1 776 pour la MINUSS, 20 pour le BRENUAC et 60 pour la MANUSOM).	6 474	Membres du personnel recruté sur le plan international ont reçu des prestations (716 pour la MINUSCA, 1 255 pour la MINUSMA, 1 012 pour la MONUSCO, 421 pour la MINUAD, 119 pour la FISNUA, 1 922 pour la MINUSS, 28 pour la MINURSO, 35 pour le BRENUAC, 107 pour la MANUSOM, 271 pour le BANUS, 184 pour le Centre, 128 pour la MINUL et 276 pour d'autres entités)
Traitement de demandes de congé émanant du personnel recruté sur le plan international pour un total de 6 060 jours (2 272 pour la MONUSCO, 80 pour la FISNUA, 3 520 pour la MINUSS, 16 pour la MANUSOM, 172 pour le BANUS)	2 411	Jours de congé demandés par des membres du personnel recruté sur le plan international ont été approuvés (336 pour la MINUSCA, 398 pour la MINUSMA, 264 pour la MONUSCO, 476 pour la MINUAD, 87 pour la FISNUA, 467 pour la MINUSS, 74 pour la MANUSOM, 147 pour le BANUS, 17 pour la MINURSO et 145 pour d'autres entités)

Gamme de services Voyages et opérations connexes

Réalisation escomptée 2.3 : Fourniture aux missions clientes de services efficaces et rationnels en matière de voyages

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.3.1 Traitement des demandes de remboursement de frais afférents aux voyages autorisés au titre des avantages du personnel dans un délai compris entre 14 jours et 20 jours (2015/16 : 91 %/sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)	45 % des demandes de remboursement de frais afférents aux voyages autorisés au titre des avantages du personnel ont été traitées dans les 14 jours et 17 % dans les 20 jours. Les retards dans le traitement des demandes d'autorisation de voyage s'expliquent principalement par le fait que ces demandes et les autorisations de congés ne sont pas simultanées. De plus, le Centre a été limité par un manque d'effectifs de gestion des ressources humaines, en particulier pour déterminer les droits à prestations du personnel. Ces difficultés ont été résolues durant le dernier trimestre de l'exercice considéré, lorsque les fonctions de gestion des ressources humaines ont été regroupées en gammes de services et que l'organisation des rôles dans le système de gestion a été revue
2.3.2 Délivrance des billets dans un délai compris entre 3 et 7 jours (2015/16 : 77 %/sans objet ; 2016/17 : 95 %/98 % ; 2017/18 : 95 %/98 %)	70 % des billets pour les voyages ont été délivrés dans les 3 jours et 13 % dans les 7 jours. Les retards tiennent essentiellement à des problèmes de visas et à la confirmation tardive des itinéraires par les voyageurs
2.3.3 Traitement des demandes de congé de repos et de détente dans un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi (2015/16 : 59 % ; 2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 %)	36 % des demandes de congé de repos et de détente ont été traitées dans un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi. Les retards étaient dus principalement à la réception par le Centre de dossiers incomplets, auxquels manquaient des demandes d'autorisation de voyage ou l'accord des supérieurs hiérarchiques pour les congés de repos et de détente
2.3.4 Achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, comme prescrit (2015/16 : 59 % ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	16 % des billets ont été achetés au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, en raison de retards de soumission des demandes d'autorisation de voyage, imputables

	principalement au fait que des membres du personnel ont été informés tardivement de la tenue de réunions, d'ateliers et de formations
2.3.5 Délivrance des billets conformément aux directives relatives aux catégories de billet (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)	100 % des billets ont été délivrés conformément aux directives relatives aux catégories de billet. Cependant, cet indicateur de succès n'a pas été mesuré séparément comme un indicateur de résultats, étant donné que les décisions concernant les catégories de billet sont appliquées conformément aux instructions administratives correspondantes (ST/AI/2013/3 , ST/AI/2013/3/Amend.1 , ST/AI/2013/3/Amend.2 et ST/AI/2013/3/Amend.3)
2.3.6 Délivrance des billets conformément aux règles tarifaires (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)	100 % des billets ont été délivrés conformément aux règles tarifaires. Cependant, cet indicateur de succès n'a pas été mesuré séparément comme un indicateur de résultats, étant donné que les décisions concernant les règles tarifaires sont appliquées conformément aux instructions administratives correspondantes (ST/AI/2013/3 , ST/AI/2013/3/Amend.1 , ST/AI/2013/3/Amend.2 et ST/AI/2013/3/Amend.3)
2.3.7 Renvoi des demandes de remboursement des dépenses engagées non conformes dans un délai de 10 jours civils (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)	92 % des demandes de remboursement des dépenses engagées non conformes ont été renvoyées dans un délai de 10 jours civils

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 10 116 demandes de remboursement de frais de voyage émanant de membres du personnel recruté sur le plan international (3 152 pour la MINUSCA, 2 268 pour la MINUSMA, 484 pour la MONUSCO, 3 604 pour la MINUAD, 56 pour la FISNUA, 344 pour la MINUSS, 80 pour la MANUSOM et 128 pour le BANUS)	9 621	Demands de remboursement de frais de voyage émanant de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (3 057 pour la MINUSCA, 2 724 pour la MINUSMA, 260 pour la MONUSCO, 3 083 pour la MINUAD, 39 pour la FISNUA, 209 pour la MINUSS, 29 pour la MANUSOM, 64 pour le BANUS, 15 pour la MINURSO, 41 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 15 pour le BRENUAC et 85 pour d'autres entités)
Traitement de 8 452 demandes de congé de repos et de détente émanant de membres du personnel recruté sur le plan international (2 940 pour la MINUSCA, 2 040 pour la MINUSMA, 3 444 pour la MINUAD, 24 pour la MANUSOM et 4 pour le BANUS)	14 753	Demands de congé de repos et de détente émanant de membres du personnel recruté sur le plan international ont été traitées (2 881 pour la MINUSCA, 2 641 pour la MINUSMA, 1 039 pour la MONUSCO, 3 004 pour la MINUAD, 3 240 pour la MINUSS, 428 pour la FISNUA, 423 pour la MANUSOM, 769 pour le BANUS, 36 pour la MINURSO et 292 pour d'autres entités)
Délivrance de 2 428 billets d'avion destinés au personnel civil (272 pour la MINUSCA, 96 pour la MINUSMA, 268 pour la MONUSCO, 1 036 pour la MINUAD, 172 pour la FISNUA, 284 pour la	3 394	Billets d'avion destinés au personnel civil ont été délivrés (436 pour la MINUSCA, 324 pour la MINUSMA, 357 pour la MONUSCO, 342 pour la MINUAD, 151 pour la FISNUA, 577 pour la MINUSS, 442 pour le BRENUAC, 99 pour la MANUSOM, 109 pour le BANUS,

MINUSS, 84 pour le BRENUAC, 68 pour la MANUSOM, 148 pour le BANUS)

243 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 83 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 14 pour la MINUL, 123 pour le Siège de l'Organisation des Nations Unies et 94 pour d'autres entités, dont 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 7 pour la MINURSO, 3 pour la Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti (MINUSTAH), 1 pour le BANUS, 32 pour le Centre, 2 pour la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan (MANUA), 6 pour la Mission d'assistance des Nations Unies pour l'Iraq (MANUI), 1 pour la Force des Nations Unies chargée d'observer le désengagement (FNUOD), 2 pour le BINUGBIS, 9 pour la MANUL, 7 pour la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie), 1 pour la Mission d'administration intérimaire des Nations Unies au Kosovo, 1 pour l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, 1 pour le Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale, 1 pour l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Yémen, 8 pour la Mission de vérification des Nations Unies en Colombie, 6 pour l'Office des Nations Unies à Genève and 1 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Sahel)

Réalisation escomptée 2.4 : Fourniture de services financiers efficaces et rationnels aux missions clientes

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

2.4.1 Traitement des demandes de remboursement des dépenses engagées dans un délai de 21 jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 75 %)

Objectif atteint. 83 % des demandes de remboursement des dépenses engagées ont été traitées dans un délai de 21 jours

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre	Observations
Traitement de 9 412 demandes de remboursement des dépenses engagées (2 440 pour la MINUSCA, 1 364 pour la MINUSMA, 888 pour la MONUSCO, 3 556 pour la MINUAD, 88 pour la FISNUA, 464 pour la MINUSS, 116 pour le BRENUAC, 248 pour la MANUSOM, 248 pour le BANUS)	15 604	Demandes de remboursement des dépenses engagées par le personnel recruté sur le plan international ont été traitées par le Centre (1 553 pour la MINUSCA, 1 063 pour la MINUSMA, 847 pour la MONUSCO, 1 642 pour la MINUAD, 240 pour la FISNUA, 1 736 pour la MINUSS, 247 pour le BRENUAC, 121 pour la MANUSOM, 184 pour le BANUS, 126 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des

Grands Lacs et 268 pour d'autres entités) ; et 7 577 demandes de remboursement des dépenses engagées par des membres du personnel ont été traitées automatiquement au moyen de la fonctionnalité de traitement exprès d'Umoja, qui ne précise pas l'entité d'origine

Indemnité pour frais d'études

Réalisation escomptée 2.5 : Fourniture aux missions clientes de services efficaces et rationnels en matière de demandes d'indemnité pour frais d'études

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
2.5.1 Traitement des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) dans les 4 semaines (2015/16: 62% ; 2016/17 : 96 % ; 2017/18 : 96 %)	Objectif atteint. 98 % des demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) ont été traitées dans les 4 semaines
2.5.2 Renvoi des demandes d'indemnité pour frais d'études non conformes (avances et indemnités) dans les 14 jours (2015/16 : 54% ; 2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 %)	Objectif atteint. 90 % des demandes d'indemnité pour frais d'études non conformes (avances et indemnités) ont été renvoyées dans les 14 jours et 100 % dans les 20 jours
2.5.3 Renvoi des demandes d'indemnité pour frais d'études aux missions (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≤ 12 % ; 2017/18 : ≤ 12 %)	Objectif atteint. 12 % seulement des demandes d'indemnité pour frais d'études ont été renvoyées aux membres du personnel grâce aux efforts concertés menés par le Centre et le Département de l'appui aux missions pour communiquer une liste détaillée des documents justificatifs nécessaires à l'appui des demandes d'indemnités pour frais d'études
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre Observations</i>
Traitement de 5 995 demandes d'indemnité pour frais d'études (avances et indemnités) (110 pour la MINURSO, 623 pour la MINUSCA, 632 pour la MINUSMA, 921 pour la MONUSCO, 1 109 pour la MINUAD, 54 pour le BINUGBIS, 161 pour la FISNUA, 340 pour la MINUL, 966 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 402 pour l'Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire, 53 pour l'UNOWA, 133 pour la MANUL, 81 pour la MANUSOM, 330 pour le BANUS, 5 pour la Commissions mixte Cameroun-Nigéria, 17 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 46 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine)	6 956 Demandes d'indemnités et d'avances sur les indemnité pour frais d'études ont été traitées (113 pour la MINURSO, 951 pour la MINUSCA, 831 pour la MINUSMA, 987 pour la MONUSCO, 1 107 pour la MINUAD, 81 pour le BINUGBIS, 222 pour la FISNUA, 280 pour la MINUL, 1 183 pour la MINUSS, 59 pour le BRENUAC, 13 pour l'ONUCI, 80 pour l'UNOWA, 130 pour la MANUL, 122 pour la MANUSOM, 399 pour le BANUS, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 9 pour la Commissions mixte Cameroun-Nigéria, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 67 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine et 299 pour d'autres entités, lorsque des membres du personnel ont quitté une mission gérée par le Département de l'appui aux missions)

Gestion de la relation client

Réalisation escomptée 2.6 : Fourniture de services efficaces et rationnels aux clients

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

2.6.1 Réponse aux demandes des clients dans le progiciel iNeed dans les 2 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 %)	100 % des demandes des clients ont reçu une réponse automatique dans les deux jours ouvrables
2.6.2 Apport d'une solution aux problèmes des clients dans le progiciel iNeed dans les 7 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 75 %)	67 % des problèmes des clients et 91 % des problèmes de caisse des membres du personnel recrutés sur le plan international ont été résolus dans les 7 jours ouvrables
2.6.3 Taux de satisfaction des clients concernant le traitement de leurs demandes dans les 7 jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Le taux de satisfaction des clients concernant le traitement de leurs demandes dans les 7 jours s'est établi à 56 %. L'ensemble des prestations d'indemnités pour frais d'études ayant été revues durant l'exercice considéré, un grand nombre de demandes n'ont pas pu être traitées dans le délai prévu, ce qui a eu une influence négative sur le niveau de satisfaction des clients
2.6.4 Taux de satisfaction des clients concernant l'administration des arrivées et des départs (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Le taux de satisfaction des clients concernant l'administration des arrivées et des départs s'est établi à 73 %
2.6.5 Taux de satisfaction des clients concernant le services de ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les services de ressources humaines pour les membres du personnel recruté sur le plan international s'est établi à 84 %
2.6.6 Taux de satisfaction des clients concernant les voyages liés aux avantages du personnel (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les voyages liés aux avantages du personnel s'est établi à 75 %
2.6.7 Taux de satisfaction des clients concernant les services des voyages autorisés (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les voyages autorisés s'est établi à 81 %
2.6.8 Taux de satisfaction des clients concernant les demandes de remboursement des frais de voyage (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les demandes de remboursement des frais de voyage s'est établi à 78 %
2.6.9 Taux de satisfaction des clients concernant les demandes d'indemnité pour frais d'études (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les demandes d'indemnité pour frais d'études s'est établi à 89 %

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
<p>Traitement de 12 200 demandes pour le personnel recruté sur le plan international (251 pour la MINURSO, 1 671 pour la MINUSCA, 1 851 pour la MINUSMA, 2 286 pour la MONUSCO, 2 196 pour la MINUAD, 375 pour la FISNUA, 2 316 pour la MINUSS, 81 pour le BRENUAC, 1 158 pour le BANUS, la MANUSOM et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)</p>	11 267	<p>Demandes ont été traitées pour le personnel recruté sur le plan international (53 pour la MINURSO, 2 438 pour la MINUSCA, 1 051 pour la MINUSMA, 1 813 pour la MONUSCO, 2 600 pour la MINUAD, 139 pour la FISNUA, 118 pour la MINUL, 2 122 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 91 pour la MANUSOM, 249 pour le BANUS, 9 pour le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, 15 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 10 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 17 pour l'UNOWA, 18 pour la MANUL et 512 pour d'autres entités, dont 2 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 1 pour le Département de l'appui aux missions, 1 pour le Bureau du Secrétaire général adjoint à la gestion, 10 pour le Département des opérations de maintien de la paix, 2 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 3 pour la MENUB, 1 pour la Mission des Nations Unies pour l'appui à la justice en Haïti (MINUJUSTH), 7 pour la MINUSTAH, 4 pour le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, 1 pour le Bureau des affaires de désarmement, 1 pour l'ONUCI, 3 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour Chypre, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Yémen, 417 pour le Centre, 8 pour la MANUA, 2 pour la MANUI, 4 pour le régime commun des Nations Unies, 2 pour la FNUOD, 1 pour le PNUD, 1 pour la Base d'appui d'Entebbe, 1 pour la Force intérimaire des Nations Unies au Liban, 10 pour le BINUGBIS, 3 pour la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi, 2 pour le Groupe d'observateurs militaires des Nations Unies dans l'Inde et le Pakistan, 3 pour l'UNOWAS, 18 pour le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, 1 pour l'Organisme des Nations Unies chargé de la surveillance de la trêve (ONUST) et 1 pour la Mission de vérification des Nations Unies en Colombie)</p>

Réalisation de 2 enquêtes chaque année auprès de groupes de clients du Centre

1 Enquête a été effectuée en novembre 2017 auprès de groupes de clients au lieu des 2 prévues, conformément à une décision prise par le Comité directeur, des enquêtes étant également menées par d'autres parties prenantes

Section chargée du personnel recruté sur le plan national

29. Lors de l'exercice considéré, la Section chargée du personnel recruté sur le plan national a offert des services liés aux fonctions des ressources humaines, des états de paie et des demandes de remboursement à environ 8 400 agents recrutés sur le plan national.

Gamme de services Ressources humaines et états de paie

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

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

3.1.1 Prorogations de contrat effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie (2015/16 : 96 % ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)

99 % des prorogations de contrat ont été effectuées dans les délais voulus pour qu'il en soit tenu compte dans les états de paie. En cas de retards de soumission, tous les membres du personnel ont été payés sous la forme d'avances sur salaire et toutes les prorogations de contrat ont été effectuées après la période consacrée aux états de paie

3.1.2 Règlement des prestations dont bénéficie le personnel dans les 14 jours ouvrables (2015/16 : 94 % ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

95 % des prestations dont bénéficie le personnel ont été réglées dans les 14 jours ouvrables. Ce taux était de 99,3 % au dernier trimestre de l'exercice considéré. L'amélioration de la performance s'explique principalement par une meilleure coordination avec les homologues des missions clientes et par le fait qu'un nombre moins élevé de demandes de services ont été rejetées, car le Centre a mieux informé ses clients sur les applications d'Umoja utilisables en libre-service. Le Centre a également consacré du temps à renforcer les capacités de son personnel, ce qui a contribué aux améliorations progressives de la performance

3.1.3 Traitement des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial à plein traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans les 7 jours (2015/16 : 96 % ; 2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 %)

Objectif atteint. 99 % des demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial à plein traitement, congé de paternité et congé de maternité) dans les 7 jours

3.1.4 Pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≤ 0,5 % ; 2017/18 : ≤ 0,5 %)

Objectif atteint. Le pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues a été de 0,5 %

3.1.5 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2015/16 : 97 % ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

Objectif atteint. 100 % des traitements du personnel ont été versés avant la date limite mensuelle

Produits prévus	Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre	Observations
Prorogation de 7 481 contrats pour le personnel recruté sur le plan national (156 pour la MINURSO, 404 pour la MINUSCA, 733 pour la MINUSMA, 2 439 pour la MONUSCO, 2 152 pour la MINUAD, 72 pour la FISNUA, 1 266 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 244 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)	9 939	Contrats ont été prorogés pour le personnel recruté sur le plan national (153 pour la MINURSO, 608 pour la MINUSCA, 1 074 pour la MINUSMA, 2 749 pour la MONUSCO, 3 024 pour la MINUAD, 82 pour la FISNUA, 1 667 pour la MINUSS, 71 pour la MANUSOM, 195 pour le BANUS, 12 pour le BRENUAC, 8 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 296 pour d'autres entités, dont 278 pour le Centre, 4 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 4 pour l'Office des Nations Unies à Nairobi, 3 pour le Département de la sûreté et de la sécurité, 2 pour la MANUI, 2 pour la MINUL, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial des Nations Unies pour Haïti et 1 pour le Département de l'appui aux missions)
Traitement de 7 481 prestations dues au personnel recruté sur le plan national (156 pour la MINURSO, 404 pour la MINUSCA, 733 pour la MINUSMA, 2 439 pour la MONUSCO, 2 152 pour la MINUAD, 72 pour la FISNUA, 1 266 pour la MINUSS, 12 pour le BRENUAC, 244 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 3 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)	13 107	Prestations dues au personnel recruté sur le plan national ont été traitées (116 pour la MINURSO, 1 043 pour la MINUSCA, 1 245 pour la MINUSMA, 3 632 pour la MONUSCO, 2 919 pour la MINUAD, 118 pour la FISNUA, 3 311 pour la MINUSS, 8 pour le BRENUAC, 79 pour la MANUSOM, 255 pour le BANUS, 110 pour la MINUL et 271 pour d'autres entités, dont 230 pour le Centre, 24 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour Chypre, 6 pour le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, 4 pour la MANUA, 2 pour la MINUJUSTH, 2 pour la Base de soutien logistique de Brindisi, 1 pour la MINUSTAH, 1 pour le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) et 1 pour la MANUL)
Traitement de 375 demandes de congés (congé de maladie certifié, congé spécial sans traitement, congé spécial à plein traitement, congé de paternité et congé de maternité) pour le personnel recruté sur le plan national (8 pour la MINURSO, 20 pour la MINUSCA, 37 pour la MINUSMA, 122 pour la MONUSCO, 108 pour la MINUAD, 4 pour la FISNUA, 63 pour la MINUSS, 1 pour le BRENUAC et 12 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)	2 398	Demandes de congés pour le personnel recruté sur le plan national ont été traitées (55 pour la MINURSO, 135 pour la MINUSCA, 236 pour la MINUSMA, 355 pour la MONUSCO, 717 pour la MINUAD, 22 pour la FISNUA, 467 pour la MINUSS, 14 pour la MANUSOM, 44 pour le BANUS, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 340 pour d'autres entités, dont 336 pour le Centre, 1 pour la MINUSTAH, 1 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour Chypre, 1 pour la MINUL et 1 pour le BRENUAC)
Versement de 39 647 traitements pour le personnel recruté sur le plan national (1 896 pour	96 014	Traitements ont été versés pour le personnel recruté sur le plan national (1 869 pour la

la MINURSO, 4 126 pour la MINUSCA, 8 424 pour la MINUSMA, 3 872 pour la MONUSCO, 2 492 pour la MINUAD, 744 pour le BINUGBIS, 973 pour la FISNUA, 5 964 pour la MINUL, 8 251 pour la MINUSS, 120 pour le BRENUAC, 252 pour l'UNOWAS, 432 pour la MANUL, 1 945 pour la MANUSOM et le BANUS, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 84 pour le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi et 48 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)

MINURSO, 6 088 pour la MINUSCA, 8 601 pour la MINUSMA, 26 763 pour la MONUSCO, 23 958 pour la MINUAD, 921 pour la FISNUA, 3 681 pour la MINUL, 16 451 pour la MINUSS, 925 pour la MANUSOM, 1 845 pour le BANUS, 117 pour le BRENUAC, 227 pour le Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, 297 pour l'UNOWA, 414 pour la MANUL, 761 pour le BINUGBIS et 3 096 pour d'autres entités, dont 2 788 pour le Centre, 84 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 76 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 59 pour le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, 24 pour la Commission mixte Cameroun-Nigéria, 23 pour le Bureau de l'Envoyé spécial des Nations Unies pour Haïti, 22 pour le Département des opérations de maintien de la paix, 16 pour le Département de la gestion, 2 pour la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement et 2 pour l'ONUST). Le produit exécuté a été supérieur aux prévisions en raison du départ de membres du personnel recruté sur le plan national, de modifications du barème de traitements ayant entraîné des paiements rétroactifs et de demandes de prise en charge des indemnités de fonction, des reclassements et des promotions

Gamme de services Voyages et opérations connexes

Réalisation escomptée 3.2 : Fourniture de services financiers efficaces et rationnels aux clients

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

3.2.1 Traitement des déclarations de dépenses dans un délai de 21 jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)

Objectif atteint. 100 % des déclarations de dépenses ont été traitées dans un délai de 21 jours

Produits prévus

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

Observations

Traitement de 21 304 déclarations de dépenses présentées par le personnel recruté sur le plan national (484 pour la MINURSO, 432 pour la MINUSCA, 1 884 pour la MINUSMA, 9 776 pour la MONUSCO, 4 856 pour la MINUAD, 212 pour le BINUGBIS, 100 pour la FISNUA, 1 104 pour la MINUL, 2 264 pour la MINUSS, 8 pour le BRENUAC, 4 pour la MANUL, 164 pour la MANUSOM et 16 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

14 546 Déclarations de dépenses présentées par le personnel recruté sur le plan national ont été traitées (607 pour la MINUSCA, 2 541 pour la MINUSMA, 4 521 pour la MONUSCO, 2 924 pour la MINUAD, 72 pour la FISNUA, 2 741 pour la MINUSS, 19 pour le BRENUAC, 310 pour la MANUSOM, 708 pour le BANUS, 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 90 pour d'autres entités, dont 77 pour le Centre et 13 pour le Bureau de l'Envoyé spécial

du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud). Le nombre de déclarations de dépenses a été moins élevé que prévu pour deux raisons principalement : d'une part, le nombre de déplacements de membres du personnel a été moins élevé que prévu ; d'autre part, la majorité des déclarations de dépenses ont été traitées au moyen de la fonctionnalité de traitement exprès disponible dans le progiciel de gestion intégré

Gestion de la relation client

Réalisation escomptée 3.3 : Fourniture de services efficaces et rationnels aux clients

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
3.3.1 Réponse aux demandes des clients dans le progiciel iNeed dans les 2 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 %)	100 % des demandes effectuées par des membres du personnel recrutés sur le plan national dans le progiciel iNeed ont reçu une réponse automatique dans les 2 jours ouvrables
3.3.2 Apport d'une solution aux problèmes des clients dans le progiciel iNeed dans les 7 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)	90 % des demandes effectuées par des membres du personnel recrutés sur le plan national dans le progiciel iNeed ont été résolues dans les 7 jours ouvrables
3.3.3 Taux de satisfaction des clients concernant le traitement de leurs demandes dans les sept jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant le traitement de leurs demandes dans les 7 jours s'est établi à 80 %
3.3.4 Taux de satisfaction des clients concernant les services des ressources humaines et de la paie (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les services des ressources humaines et de la paie s'est établi à 84 %
3.3.5 Taux de satisfaction des clients concernant les services financiers (demandes de remboursement des frais de voyage) (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. Le taux de satisfaction des clients concernant les services financiers (demandes de remboursement des frais de voyage) pour le personnel recruté sur le plan national s'est établi à 84 %

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Traitement de 22 443 demandes du personnel recruté sur le plan national (468 pour la MINURSO, 1 212 pour la MINUSCA, 2 199 pour la MINUSMA, 7 317 pour la MONUSCO, 6 456 pour la MINUAD, 216 pour la FISNUA, 3 798 pour la MINUSS, 36 pour le BRENUEAC, 732 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et 9 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud)	1 409	Demandes du personnel recruté sur le plan national ont été traitées (3 pour la MINURSO, 62 pour la MINUSCA, 107 pour la MINUSMA, 811 pour la MONUSCO, 142 pour la MINUAD, 220 pour la MINUSS, 2 pour le BRENUEAC, 16 pour la MANUSOM, 36 pour le BANUS et 10 pour le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, la MANUA, le régime commun des Nations Unies, la MINUL, l'ONUCCI, l'UNOWA et la MANUL)

Réalisation de 2 enquêtes chaque année auprès de groupes de clients du Centre

1 Enquête a été effectuée en novembre 2017 auprès de groupes de clients au lieu des 2 prévues, conformément à une décision prise par le Comité directeur, des enquêtes étant également menées par d'autres parties prenantes

Section chargée du personnel en tenue

30. La Section chargée du personnel en tenue a fourni des services liés aux fonctions de ressources humaines et des états de paie à environ 7 100 agents en tenue hors contingents et unités de police constituées répartis dans 13 missions clientes. Lors de l'exercice considéré, elle a atteint la plupart de ses objectifs en matière de traitement des états de paie et d'administration des formalités d'arrivée du personnel lors des déploiements.

Gamme de services Ressources humaines et états de paie

Réalisation escomptée 4.1 : Fourniture de services de paie efficaces et rationnels aux clients

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

4.1.1 Versement des traitements du personnel avant la date limite mensuelle (2015/16 : 84 % ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

Objectif atteint. 100 % des traitements du personnel ont été versés avant la date limite mensuelle

4.1.2 Proportion des montants retenus par l'Organisation qui sont décaissés moins de trois mois après le départ (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

Objectif atteint. 100 % de l'ensemble des montants retenus par l'Organisation ont été décaissés moins de trois mois après le départ

4.1.3 Pourcentage du personnel non pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : ≤0,5 % ; 2017/18 : ≤0,5 %)

Objectif atteint. 0 % du personnel n'a pas été pris en compte dans les états de paie pour des raisons inconnues

Produits prévus

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

Observations

Versement de 61 332 traitements (1 992 pour la MINURSO, 7 752 pour la MINUSCA, 5 472 pour la MINUSMA, 9 948 pour la MONUSCO, 19 428 pour la MINUAD, 156 pour le BINUGBIS, 1 704 pour la FISNUA, 2 256 pour la MINUL, 12 264 pour la MINUSS, 36 pour la MANUL et 324 pour la MANUSOM)

55 374 Traitements ont été versés pour le personnel en tenue (1 977 pour la MINURSO, 8 335 pour la MINUSCA, 6 975 pour la MINUSMA, 8 598 pour la MONUSCO, 14 013 pour la MINUAD, 156 pour le BINUGBIS, 2 490 pour la FISNUA, 372 pour la MINUL, 12 071 pour la MINUSS, 44 pour la MANUL, 258 pour la MANUSOM, 49 pour le BANUS et 36 pour l'UNOWA). Ce nombre inférieur aux prévisions tient à la réduction des effectifs et à la clôture de missions appuyées par le Centre. En outre, les effectifs effectivement déployés ont été inférieurs à ceux approuvés, sur lesquels se fondaient les prévisions

Traitement de 73 188 états de présence (2 532 pour la MINURSO, 9 792 pour la

76 791 États de présence ont été traités (3 092 pour la MINURSO, 11 282 pour la MINUSCA,

MINUSCA, 6 624 pour la MINUSMA, 12 192 pour la MONUSCO, 22 296 pour la MINUAD, 3 708 pour la FISNUA, 14 604 pour la MINUSS et 1 440 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

8 675 pour la MINUSMA, 13 221 pour la MONUSCO, 20 189 pour la MINUAD, 190 pour le BINUGBIS, 3 629 pour la FISNUA, 560 pour la MINUL, 15 412 pour la MINUSS, 24 pour l'UNOWAS, 70 pour la MANUL, 376 pour la MANUSOM et 71 pour le BANUS)

Gamme de services Administration des arrivées et des départs

Réalisation escomptée 4.2 : Fourniture d'un appui efficace et rationnel aux clients pour l'entrée en fonctions et la cessation de service

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

4.2.1 Accomplissement des formalités d'arrivée du personnel en tenue dans les 2 à 7 jours (2015/16 : 97 %/sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)

Objectif atteint. 98 % de l'ensemble des formalités d'arrivée du personnel en tenue ont été traitées dans les 2 jours et 100 % l'ont été dans les 7 jours. Le Centre a traité les formalités d'arrivée du personnel de la MONUSCO, de la FISNUA et de la MINUSS, desservies par des vols des Nations Unies au départ d'Entebbe ; celles des autres missions ont été traitées dans leurs locaux

4.2.2 Accomplissement des formalités de départ du personnel en tenue dans les 3 à 7 jours (2015/16 : 97 %/sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)

55 % des formalités de départ ont été traitées dans les 3 jours et 93 % dans les 7 jours. Le chiffre de 55 % est le taux moyens effectif des missions et du Centre. Le Centre a traité les formalités de départ du personnel de la MONUSCO, de la FISNUA et de la MINUSS

4.2.3 Versement d'une avance sur indemnité de subsistance (missions) dans les 2 jours suivant l'arrivée (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

Objectif atteint. 98 % des avances initiales sur indemnité de subsistance (missions) ont été versées dans les 2 jours suivant la réception des demandes de paiement

4.2.4 Paiements finaux versés au plus tard le dernier jour de la période de service (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

Objectif atteint. 98 % des paiements finaux ont été versés avant le dernier jour de la période de service aux agents en tenue ayant choisi de recevoir leur paiement final avant leur rapatriement

Produits prévus

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

Accomplissement des formalités d'arrivée pour 2 184 agents en tenue (323 pour la MINUSCA, 689 pour la MONUSCO, 169 pour la FISNUA et 1 003 pour la MINUSS)

1 895 Formalités d'arrivée ont été accomplies pour des agents en tenue (578 pour la MONUSCO, 269 pour la FISNUA et 1 048 pour la MINUSS) ; celles des autres missions ont été accomplies dans leurs locaux

Accomplissement des formalités de départ pour 804 agents en tenue de la MONUSCO

780 Formalités de départ ont été accomplies pour les agents en tenue de la MONUSCO

18 297 notifications administratives concernant l'arrivée, le départ ou la prorogation de l'engagement d'agents en tenue (633 pour la MINURSO, 2 448 pour la MINUSCA, 1 656 pour la MINUSMA, 3 048 pour la MONUSCO, 5 574 pour la MINUAD, 927 pour la FISNUA, 3 651 pour la MINUSS et 360 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé

13 671 Notifications administratives concernant l'arrivée, le départ ou la prorogation de l'engagement d'agents en tenue ont été traitées (588 pour la MINURSO, 1 370 pour la MINUSCA, 1 191 pour la MINUSMA, 3 113 pour la MONUSCO, 2 865 pour la MINUAD, 986 pour la FISNUA, 3 422 pour la MINUSS, 13 pour la MINUL et 123 pour la

spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial pour la région des Grands Lacs)

Gamme de services Voyages et opérations connexes

Réalisation escomptée 4.3 : Fourniture aux clients d'un appui efficace et rationnel en matière de voyages et de finances

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
4.3.1 Achat des billets au minimum 16 jours civils avant la date du voyage, comme prescrit (2015/16 : 90 % ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	66 % des billets ont été achetés au minimum 16 jours civils avant la date du voyage. Ce résultat inférieur aux prévisions tient au fait que le Département des opérations de maintien de la paix et les missions ont tardé à communiquer au Centre des décisions d'entrée en fonctions et de cessation de service
4.3.2 Traitement des déclarations de dépenses dans les 21 jours (2015/16 : 63 % ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)	Objectif atteint. 98 % des déclarations de dépenses ont été traitées les 21 jours à compter de la date de présentation
4.3.3 Règlement des factures des fournisseurs dans les 27 jours (2015/16 : 94 % ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)	94 % des factures de billets d'avion et de services d'envois pour le personnel en tenue ont été payées dans les 27 jours à compter de la date de réception. L'écart tient principalement à des retards de certification des services par les missions clientes

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
9 227 billets d'avion délivrés aux agents en tenue (1 502 pour la MINUSCA, 2 087 pour la MONUSCO, 2 944 pour la MINUAD, 471 pour la FISNUA, 2 161 pour la MINUSS, 26 pour la MANUSOM et 36 pour le BANUS)	12 107	Billets d'avion ont été délivrés aux agents en tenue (1 910 pour la MINUSCA, 2 074 pour la MINUSMA, 1 820 pour la MONUSCO, 3 443 pour la MINUAD, 312 pour la FISNUA, 1 868 pour la MINUSS, 60 pour la MANUSOM et 620 pour le BANUS). Le nombre supérieur aux prévisions tient au rapatriement du personnel en tenue des missions qui réduisent leur effectif
7 152 déclarations de dépenses traitées (402 pour la MINUSCA, 3 465 pour la MONUSCO, 1 679 pour la MINUAD, 116 pour la FISNUA, 1 399 pour la MINUSS, 79 pour la MANUSOM et 12 pour le BANUS)	6 605	Déclarations de dépenses ont été traitées pour le personnel en tenue (81 pour la MINUSCA, 1 320 pour la MINUSMA, 3 425 pour la MONUSCO, 1 471 pour la MINUAD, 87 pour la FISNUA, 135 pour la MINUSS, 63 pour la MANUSOM, 19 pour le BANUS et 4 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)
4 297 factures de fournisseurs (envoi d'effets personnels) traitées (348 pour la MINUSCA, 1 071 pour la MONUSCO, 1 294 pour la MINUAD, 287 pour la FISNUA, 1 255 pour la MINUSS, 19 pour la MANUSOM et 23 pour le BANUS)	5 535	Factures de fournisseurs (envoi d'effets personnels d'agents en tenue) ont été traitées (745 pour la MINUSCA, 548 pour la MINUSMA, 905 pour la MONUSCO, 229 pour la MINURSO, 1 530 pour la MINUAD, 354 pour la FISNUA, 1 197 pour la MINUSS, 21 pour la MANUSOM et 6 pour le BANUS)

Gestion de la relation client

Réalisation escomptée 4.4 : Résolution efficace et rationnelle des demandes du personnel en tenue

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

4.4.1 Réponse aux demandes des clients concernant les voyages et les finances dans le progiciel iNeed dans les 2 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 %)

89 % des demandes des clients transmises par iNeed ont reçu une réponse dans les deux jours ouvrables

4.4.2 Apport d'une solution aux demandes des clients concernant les voyages et les finances dans le progiciel iNeed dans les 7 jours ouvrables (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)

35 % des demandes des clients concernant les voyages et les finances dans le progiciel iNeed pour le personnel en tenue ont reçu une réponse dans les 7 jours ouvrables pendant l'exercice considéré. Le processus de bout-en-bout suivi pour répondre à ces demandes a fait intervenir d'autres prestataires de service, notamment parfois les missions clientes et le client. Certaines demandes n'ont pas pu être traitées dans les 7 jours car tous les documents nécessaires n'avaient pas été soumis au Centre. À l'avenir, tous les indicateurs clefs de performance liés à la résolution des demandes seront regroupés dans la composante « appui au client »

4.4.3 Taux de satisfaction des clients quant au traitement de leur demande dans les 7 jours (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)

53 % des agents en uniforme interrogés se sont dits satisfaits du traitement de leur demande dans les 7 jours

4.4.4 Taux de satisfaction des clients concernant les services des ressources humaines et de la paie (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)

Objectif atteint. 82 % des agents en uniforme interrogés se sont dit satisfaits des services des ressources humaines et de la paie qu'ils avaient reçus

4.4.5 Taux de satisfaction des clients concernant les services d'entrée en fonctions (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)

Objectif atteint. 82 % des agents en uniforme interrogés se sont dit satisfaits des services d'entrée en fonctions qu'ils avaient reçus

4.4.6 Taux de satisfaction des clients concernant les services des voyages et des finances (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)

Objectif atteint. 82 % des agents en uniforme interrogés sont dit satisfaits des services des voyages et des finances qu'ils avaient reçus

Produits prévus

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

Observations

Traitement de 6 099 demandes pour le personnel en tenue (211 pour la MINURSO, 816 pour la MINUSCA, 552 pour la MINUSMA, 1 016 pour la MONUSCO, 1 858 pour la MINUAD, 309 pour la FISNUA, 1 217 pour la MINUSS et 120 pour la MANUSOM, le BANUS et le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

147 Demandes pour le personnel en tenue ont été traitées (21 pour la MINUSCA, 24 pour la MINUSMA, 21 pour la MONUSCO, 18 pour la MINUAD, 55 pour la MINUSS, 2 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 1 pour l'UNOWA et 5 pour la MANUSOM et le BANUS). La diminution des demandes tient au taux élevé de satisfaction quant aux services fournis

2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre de services régional d'Entebbe

1 Enquête a été effectuée en novembre 2017 auprès de groupes de clients au lieu des 2 prévues, conformément à une décision prise par le Comité directeur, des enquêtes étant déjà menées par d'autres parties prenantes

Section de l'information financière

31. La Section de l'information financière a continué d'établir des rapports financiers mensuels et de fin d'année au nom des missions clientes du Centre et a appuyé le recouvrement des coûts en émettant des notes de débit pour les clients et en assurant le suivi des créances. Elle a en outre apporté un appui à la liquidation de la MINUL et a continué de régulariser les postes non soldés pour les missions terminées (l'ONUCI, la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola (MINUAUCE), le BNUB et la MENUB). Pour la MONUSCO, elle a continué de fournir un appui concernant les demandes de remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et des droits d'accise du Gouvernement ougandais.

Réalisation escomptée 5.1 : Fourniture aux clients d'un appui efficace et rationnel pour la gestion et la communication de l'information financière

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

5.1.1 Élaboration de rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) avant la date limite mensuelle fixée par le Siège (2015/16 : 98 % ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)

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

5.1.2 Établissement d'états de rapprochement bancaire mensuels dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois (2015/16 : 98 % ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)

Objectif atteint. 100 % des états de rapprochement bancaire mensuels ont été établis dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois

5.1.3 Règlement des factures des fournisseurs dans les 27 jours (2015/16 : 73 % ; 2016/17 : 98 % ; 2017/18 : 98 %)

100 % des factures des fournisseurs accompagnées de tous les documents requis ont été réglées dans les 27 jours
Dans l'ensemble, 88 % des factures des fournisseurs ont été réglées dans les 27 jours, 3 % entre 28 et 40 jours et 8 % après 40 jours

5.1.4 Obtention d'escompte pour règlement anticipé de la part des fournisseurs (2015/16 : 98 % ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)

Un escompte pour règlement anticipé a été obtenu auprès des fournisseurs dans 97 % des cas. L'écart tient principalement aux retards pris par les missions dans la certification des factures, formalité simplifiée depuis lors par l'amélioration des communications et la mise en place d'une équipe spécialisée dans l'escompte pour règlement anticipé au Centre et dans les missions clientes. En outre, le Centre et les missions clientes ont convenu de procéder ensemble, dans le cadre de réunions mensuelles, à un contrôle plus strict des escomptes pour règlement anticipé. L'indicateur clef de performance de bout en bout convenu entre le Centre et les missions clientes devrait permettre de mieux appliquer le principe de responsabilité et de réduire encore les pertes liées à l'escompte

5.1.5 Traitement des paiements autres que les émoluments dans les 3 jours ouvrables suivant le traitement des paiements automatiques (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 85 % ; 2017/18 : 85 %)	Objectif atteint. 100 % des paiements autres que les émoluments ont été effectués dans les 3 jours ouvrables suivant le traitement des paiements automatiques
5.1.6 Traitement des paiements dans les 15 jours à 40 jours suivant la réception de la facture (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)	99 % des paiements autres que ceux liés au personnel ont été versés dans les 3 jours suivant le traitement des factures et 1 % dans les 5 jours
5.1.7 Pourcentage des traitements du personnel recruté sur le plan international versés dans les délais prescrits ou avant (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)	97 % des traitements du personnel recruté sur le plan international ont été versés dans les délais prescrits ou avant
5.1.8 Pourcentage des rapports mensuels de contrôle interne émis dans le délai indiqué dans les instructions générales pertinentes (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 98 %/100 % ; 2017/18 : 98 %/100 %)	92 %. Sur les 60 rapports prévus, 55 ont été publiés (5 rapports mensuels sur les points suivants : a) postes non soldés concernant les états de paie ; b) engagements ouverts ; c) postes concernant les fournisseurs ; d) double paiements ; e) conformité des indemnités pour frais d'études). Toutefois, les rapports sur les indemnités mensuelles pour frais d'études ont été suspendus en janvier 2018 pendant la mise en œuvre des nouvelles règles de la Commission de la fonction publique internationale. Le Groupe du contrôle interne a renforcé les examens trimestriels effectués dans le cadre du Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway en ce qui concerne les indemnités pour frais d'études en ajoutant des examens supplémentaires sur le respect des dispositions

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Établissement de 216 rapports financiers mensuels conformes aux normes IPSAS (jusqu'au stade de la balance des comptes) pour 18 opérations clientes, dont la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la MINUAD, la FISNUA, la MINUSS, le BRENUAC, l'ONUCI, la MANUSOM, le BANUS, le Bureau du Conseiller spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Soudan et le Soudan du Sud, le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, le Conseiller spécial du Secrétaire général pour la prévention des conflits, y compris au Burundi, la Mission électorale des Nations Unies au Burundi (MENUM), la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, le Bureau des Nations Unies au Burundi, le BNUUA et le Centre de services régional	205	Rapports financiers mensuels conformes aux normes IPSAS ont été établis pour 18 opérations clientes (10 pour la MINURSO, 12 pour la MINUSCA, 12 pour la MINUSMA, 12 pour la MONUSCO, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Burundi, 12 pour le Centre, 12 pour le Groupe de contrôle pour la Somalie et l'Érythrée, 12 pour le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs, 12 pour la MINUAD, 12 pour la FISNUA, 12 pour la MINUSS, 11 pour le BRENUAC, 11 pour la MANUSOM, 12 pour le BANUS et 41 pour les missions terminées, dont 12 pour la MINUAUCE, 11 pour l'ONUCI, 9 pour la MENUM et 9 pour le BNUB) En outre, 100 % des rapports financiers mensuels (balance des comptes et états connexes) ont été soumis avant les dates mensuelles prescrites

États de rapprochement bancaire mensuels pour les 12 banques dépositaires de comptes des missions clientes	Oui	Au total 392 états de rapprochement bancaire mensuels ont été établis dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois (30 pour la MINURSO, 24 pour la MINUSCA, 48 pour la MINUSMA, 24 pour la MONUSCO, 24 pour le Centre, 36 pour la MINUAD, 60 pour la MINUSS, 36 pour le BRENUAC, 24 pour l'ONUCI, 12 pour la MENUB, 72 pour la MINUAUCE et 2 pour la MINUL)
Traitement de 42 356 factures de fournisseurs (7 116 pour la MINUSCA, 10 896 pour la MONUSCO, 5 800 pour la MINUAD, 1 652 pour la FISNUA, 8 152 pour la MINUSS, 184 pour le BRENUAC, 7 664 pour la MANUSOM et le BANUS et 892 pour la MENUB, le Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs et le BNUUA)	48 291	Factures de fournisseurs ont été traitées (5 753 pour la MINUSCA, 7 137 pour la MINUSMA, 7 472 pour la MONUSCO, 4 917 pour la MINUAD, 2 070 pour la FISNUA, 7 474 pour la MINUSS, 425 pour le BRENUAC, 11 412 pour le BANUS et la MANUSOM et 1 631 pour les autres missions)

Réalisation escomptée 5.2 : Respect du cadre de contrôle financier interne

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
5.2.1 Les examens de contrôle interne montrent que le cadre de contrôle est respecté (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 100 %)	70 % des examens de contrôle interne ont été publiés au cours de l'exercice considéré. Chaque gamme de services transactionnelle devait être examinée au moins une fois par trimestre au cours de l'exercice 2017/18. 17 procédures devaient être examinées ; toutefois, tous les rapports n'ont pas été publiés à cause de l'arriéré de l'exercice 2016/2017 et des changements organisationnels survenus au Centre en avril 2018, qui ont nécessité un examen des nouvelles procédures. Le Groupe du contrôle interne s'emploie à combler cette lacune avant décembre 2018
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre Observations</i>
Réalisation de 4 examens et publication de rapports pour chaque gamme de services du Centre de services régional d'Entebbe	27 Des 68 examens prévus ont été réalisés pour les gammes de services pendant l'exercice considéré, notamment pour celles concernant les indemnités pour frais d'études, le personnel en tenue, les voyages autorisés au titre des avantages du personnel, les voyages au titre des réunions et de la formation, la facturation des communications téléphoniques, les fournisseurs, le rapprochement bancaire, les immobilisations en cours et les demandes d'indemnisation présentées par des tiers. Certaines gammes de services, notamment celles concernant le personnel recruté sur le plan national, les prestations et avantages, l'entrée en fonctions et les procédures de recouvrement des coûts, n'ont pas été examinées à cause de changements de procédure et de retards dans l'obtention de données. Le Groupe du contrôle interne prévoit

de combler le retard en décembre 2018 en réaffectant des ressources d'autres activités de vérification de la conformité (par exemple le rapprochement bancaire et les rapports mensuels)

Gestion de la relation client

Réalisation escomptée 5.3 : Fourniture de services efficaces et rationnels aux clients

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

5.3.1 Taux de satisfaction des clients concernant la gestion et la communication de l'information financière (2015/16 : 98 % ; 2016/17 : 75 % ; 2017/18 : 75 %)

Objectif atteint. 86 % des clients se sont déclarés satisfaits de la gestion et la communication de l'information financière

Produits prévus

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

Observations

2 enquêtes effectuées chaque année auprès de groupes de clients du Centre de services régional d'Entebbe

1 Enquête a été effectuée en novembre 2017 auprès de groupes de clients au lieu des 2 prévues, conformément à une décision prise par le Comité directeur, des enquêtes étant déjà menées par d'autres parties prenantes

Service régional de l'informatique et des communications

Réalisation escomptée 6.1 : Prestation de services régionaux de facturation téléphonique fiables et de qualité, grâce à la mise en place de structures régionales et à la normalisation des procédures

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

6.1.1 Factures téléphoniques envoyées dans un délai de 7 à 15 jours suivant la réception du relevé d'appels vérifié par l'utilisateur (2015/16 : 100 %/sans objet ; 2016/17 : 97 %/100 % ; 2017/18 : 97 %/100 %)

97 % des factures téléphoniques ont été envoyées dans les 7 jours suivant la réception du relevé d'appels confirmé par l'utilisateur et 100% ont été envoyées dans les 15 jours

Produits prévus

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

Observations

Services fournis pour quelque 82 873 comptes téléphoniques souscrits dans 9 missions clientes du Centre (17 692 à la MINUSCA, 3 814 à la MINUSMA, 10 075 à la MONUSCO, 16 896 à la MINUAD, 2 596 à la FISNUA, 21 676 à la MINUSS, 28 au BRENUAC, 9 948 au BANUS et 148 au Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

78 187 Comptes téléphoniques ont été fournis par le Centre à 8 missions clientes du Centre (17 720 à la MINUSCA, 14 579 à la MONUSCO, 12 297 à la MINUAD, 2 532 à la FISNUA, 22 046 à la MINUSS, 555 au BRENUAC, 8 301 au BANUS et 157 au Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs)

Les services de facturation des communications téléphoniques de la MINUSMA ont été transférés au Service régional de l'informatique et des communications le 1^{er} juillet 2018 et n'ont

donc pas été comptabilisés pour l'exercice
2017/18

Réalisation escomptée 6.2 : Amélioration des compétences du personnel civil et militaire du Centre et de ses missions clientes pour répondre aux besoins opérationnels et stratégiques

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

6.2.1 Satisfaction des participants quant au contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 %)

Objectif atteint. 88 % des participants étaient satisfaits du contenu des cours au regard des fonctions assumées et à l'acquisition de qualifications polyvalentes

6.2.2 Satisfaction du Centre et de ses missions clientes quant aux programmes de renforcement des capacités et de formation du Service régional de l'informatique et des communications (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 %)

76 % des utilisateurs du Centre et de ses missions clientes étaient satisfaits des programmes de renforcement des capacités et de formation du Service régional de l'informatique et des communications

Produits prévus

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

Observations

Coordination d'au moins 20 formations en matière d'informatique et de communications au Centre

22 Programmes de formation ont été coordonnés pour le personnel du Centre et les missions régionales clientes : 19 programmes de formation en informatique et communications à l'intention du personnel civil et 3 programmes à l'intention du personnel en tenue (École des transmissions militaires des Nations Unies)

Mise au point d'au moins 75 modules d'apprentissage en ligne, en fonction des besoins opérationnels et stratégiques régionaux

73 Modules d'apprentissage en ligne ont été créés pour les agents chargés de l'appui technique et les utilisateurs finaux, y compris le personnel civil et en tenue. Ils ont fait l'objet d'essais préliminaires. Leur production a été suspendue en attendant que la Division de l'informatique et des communications examine l'utilisation et la demande générales d'outils d'apprentissage en ligne et leur normalisation

Utilisation de 1 020 cours en ligne dans le cadre des services fournis au moment de l'entrée en fonctions au Centre et dans ses missions clientes (248 à la MINUSCA, 76 à la MINUSMA, 128 à la MONUSCO, 172 à la MINUAD, 24 à la FISNUA, 188 à la MINUSS, 100 à la MANUSOM et 84 au BANUS)

Non Les modules ont fait l'objet d'essais préliminaires. Leur production a été suspendue en attendant que la Division de l'informatique et des communications examine l'utilisation et la demande générales d'outils d'apprentissage en ligne et leur normalisation

Rapports trimestriels sur les sessions et activités de formation en matière d'informatique et de communications menées à l'intention du personnel civil de la région

Oui Des rapports trimestriels ont été établis sur les sessions et activités de formation du personnel civil et en tenue (École des transmissions militaires des Nations Unies)

Réalisation escomptée 6.3 : Gestion efficace et rationnelle du matériel informatique et du matériel de communications

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
6.3.1 Stocks de matériel dont la durée d'utilité est dépassée (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : quantité inférieure ou égale à 10 % ; 2017/18 : quantité inférieure ou égale à 10 %)	Au 30 juin 2018, 52, 8 % du matériel en stock avait dépassé sa durée de vie utile. Plus de la moitié de ce matériel (182 articles) ont été comptabilisés pertes, mais restaient classés « en stock » en attendant que le Comité local de contrôle du matériel se réunisse pour statuer
6.3.2 Stocks de matériel en bon état de fonctionnement (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : quantité supérieure ou égale à 10 % ; 2017/18 : quantité supérieure ou égale à 10 %)	Au 30 juin 2018, 47, 2 % du matériel en stock était en bon état

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Inventaires physiques et rapports trimestriels portant sur les biens durables et non durables	Oui	Des inventaires physiques trimestriels des immobilisations corporelles ont été réalisés avant et après le passage de Galileo à Umoja
Examens et rapports mensuels sur les indicateurs de succès, y compris les mesures prises et consignées pour redresser tout écart	Oui	Les examens ont mis en évidence des irrégularités en ce qui concerne les articles « introuvables », la comptabilisation en pertes des articles ayant dépassé leur durée de vie utile et les vacataires sans numéro d'identification. Des mesures ont été prises pour ramener à 6 % le pourcentage des articles « introuvables », notamment la convocation du Comité local de contrôle du matériel pour résorber l'arriéré de demandes de comptabilisation en pertes, et des procédures ont été mises en place pour attribuer des numéros d'identification aux vacataires

Réalisation escomptée 6.4 : Fort taux de satisfaction des clients quant aux services d'appui régionaux en matière d'informatique et de communications

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
6.4.1 Taux de satisfaction des clients, évalué à l'aide d'enquêtes de satisfaction, concernant les Services régionaux de l'informatique et des communications (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : sans objet ; 2017/18 : 80 %)	95 % des clients étaient satisfaits des prestations fournies par les Services régionaux de l'informatique et des communications

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Mise en place de services de mobilité (système hertzien point-multipoint, espaces blancs de télévision, technologie LTE) afin de faciliter la continuité des opérations pour les hauts responsables du Centre et le personnel assumant	Oui	Le Centre a mis en place et administré 57 connexions mobiles à distance (liaisons point-multipoint et points d'accès sans fil) pour faciliter la continuité de ses opérations et l'appui d'urgence qu'il fournit à ses missions clientes.

des fonctions cruciales, en fonction des besoins des missions clientes	Les espaces blancs du spectre de télévision et la technologie LTE ne sont plus exploités
Évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre	Oui Le Centre a fait l'objet d'évaluations trimestrielles des capacités régionales de reprise des activités après sinistre
Chaque année, 2 enquêtes sont effectuées auprès des groupes de clients du Centre	1 Enquête a été effectuée en novembre 2017 auprès de groupes de clients au lieu des 2 prévues, conformément à une décision prise par le Comité directeur, des enquêtes étant déjà menées par d'autres parties prenantes

Réalisation escomptée 6.5 : Fourniture de systèmes informatiques intégrés et mise en place de projets informatiques pour le Centre et ses missions clientes

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

6.5.1 Traitement des demandes relatives aux modules de la Field Support Suite dans les délais imposés par le Centre et ses missions clientes (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 95 % ; 2017/18 : 95 %)

Objectif atteint. 100 % des demandes relatives aux modules de la Field Support Suite, telles que les demandes de modifications, celles relatives aux tableaux de bord, aux magasins de données et les demandes de service connexes, ont été traitées dans les délais. En outre, 159 améliorations (tableaux de bord, magasins de données, services connexes, etc.) ont été mises à la disposition des utilisateurs dans l'environnement d'exploitation

6.5.2 Mise en service des progiciels et applications informatiques dans les délais imposés par le Centre et ses missions clientes (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 80 % ; 2017/18 : 80 %)

Objectif atteint. 100 % des applications ont été mises en service dans les délais : au cours de la période, 11 applications ont fait l'objet de 46 procédures d'installation au total, dans 13 missions (9 pour des applications progicielles, 12 pour des applications de la Field Support Suite, 3 pour SharePoint et 23 pour les systèmes de gestion électronique des documents dans Cosmos). Elles ont été mises en service dans les missions et structures suivantes : MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, Bureau de l'Envoyé spécial pour le Soudan et Soudan du Sud, Centre de services régional d'Entebbe, MINUAD, BINUGBIS, FISNUA, MINUL, MINUSS, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, UNOWAS et BANUS

Produits prévus

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

Rapports semestriels aux missions clientes ayant demandé des adaptations aux modules de la Field Support Suite, le minimum attendu étant de cinq adaptations

Oui Au cours de la période considérée, le Service régional de l'informatique et des communications a apporté 12 adaptations à 5 applications de la Field Support Suite dans 9 missions, notamment à des applications servant à la gestion des informations aériennes, à la réservation de fret et de logements, à la gestion des mouvements de personnel et au suivi des états de présence du personnel en tenue. Ces adaptations ont été faites à la MINUSMA, à la MONUSCO, à la MINUAD, au BINUGBIS, à la

<p>Rapports semestriels sur le nombre d'activités de formations organisées et de participants à ces activités relatives aux systèmes (Field Support Suite, progiciel iNeed, iNeed en libre-service, système d'exploitation Cosmos, intranet POINT des opérations de paix, système de gestion et de surveillance électronique des appels (COMET), logiciels de facturation électronique), le minimum attendu étant de 10 formations, selon les besoins des clients</p>	<p>FISNUA, à la MINUL, à la MINUSS, au BANUS et à l'UNOWAS</p> <p>Oui En réponse à des requêtes émanant de 13 missions, le Service régional de l'informatique et des communications a organisé 62 séances de formation sur 12 applications (26 séances sur le progiciel, 14 sur la Field Support Suite, 3 sur SharePoint et 19 sur le système de gestion électronique des documents dans Cosmos) pour un total de 504 participants</p>
<p>Services d'appui au cours du mois suivant la mise en service d'au moins 10 systèmes</p>	<p>Oui Le Service régional de l'informatique et des communications a assuré 30 jours d'assistance post-installation pour 46 systèmes mis en service dans 13 missions au cours de l'exercice (9 systèmes du progiciel, 12 de la Field Support Suite, 3 de SharePoint et 22 du système de gestion électronique des documents dans Cosmos). Ces systèmes ont été mis en service dans les missions et structures suivantes : MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, Bureau de l'Envoyé spécial pour le Soudan et Soudan du Sud, Centre de services régional d'Entebbe, MINUAD, BINUGBIS, FISNUA, MINUL, MINUSS, Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine, UNOWAS et BANUS</p>
<p>Rapports annuels sur l'essai et l'évaluation de technologies, de manière à aider les missions de la région à accomplir leurs mandats et dans le respect des directives de la Division de l'informatique et des communications, le volume des activités étant régi par les demandes du Centre et de ses missions clientes</p>	<p>Oui Le Service régional de l'informatique et des communications a évalué les ressources nécessaires et l'architecture adaptée à l'installation de systèmes de test et d'évaluation des technologies, puis a étudié les besoins y afférents en matière d'achat et de mise en service. Ces systèmes deviendront pleinement opérationnels au cours de l'exercice 2018/19. En attendant, le Service régional de l'informatique et des communications a procédé à des tests, notamment sur la connectivité à large bande et faible latence et les tableaux blancs interactifs, et pour s'assurer que les services d'impression soient sécurisés et respectueux de l'environnement</p>

Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements

Réalisation escomptée 7.1 : Transport de passagers et de marchandises ou bagages à bord de vols coordonnés dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux

Indicateurs de succès prévus

Indicateurs de succès effectifs

7.1.1 Maintien du taux de remplissage des appareils transportant des passagers, des marchandises et des bagages dans le cadre du plan intégré d'organisation des vols régionaux

34 % des vols du plan intégré d'organisation des vols régionaux ont été organisés par le Centre d'Entebbe
Ce chiffre est dû au fait que la répartition des rôles et des responsabilités entre le Centre de contrôle intégré des

(2015/16 : 76 % ; 2016/17 : 70 % ; 2017/18 : 70 %)

transports et des mouvements et le Centre stratégique des opérations aériennes fait actuellement l'objet d'un examen, ce qui a limité les ressources et les pouvoirs dont dispose le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements pour fonctionner comme prévu. Il continue toutefois de coordonner les vols à l'aide des moyens aériens des missions

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Coordination d'un total de 1 378 heures de vol (78 pour la MONUSCO, 468 pour la FISNUA et 832 pour la MINUSS)	769 heures et 25 minutes	De vol ont été coordonnées comme suit : 47 heures et 49 minutes pour la MONUSCO ; 247 heures et 11 minutes pour la FISNUA ; 474 heures et 25 minutes pour la MINUSS La réduction du nombre de vols ponctuels est due à l'interruption des vols régionaux partagés. Le partage de ces vols a été suspendu en janvier 2018 en attendant que de nouvelles directives soient publiées comme pour donner suite aux résultats de l'initiative de réforme du transport aérien du Secrétaire général
Coordination des déplacements de 37 710 passagers (3 058 à la MONUSCO, 9 173 à la FISNUA et 25 480 à la MINUSS)	15 027	Mouvements de passagers ont été coordonnés (1 208 pour la MONUSCO, 2 113 pour la FISNUA et 11 706 pour la MINUSS). La réduction du nombre de mouvements de passagers est due à l'interruption des vols régionaux partagés. L'opération ayant été suspendue en janvier 2018, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a pas été en mesure de coordonner d'autres vols

Réalisation escomptée 7.2 : Prestation d'un appui efficace et rationnel pendant les périodes de pointe pour les transports

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
7.2.1 Organisation de vols d'appoint (ponctuels) pour le transport de personnalités, les évacuations pour raisons de sécurité et le transport dans les zones de missions opérant dans des pays d'Afrique extérieurs à la région (2015/16 : 81 % 2016/17 : 70 % ; 2017/18 : 80 %)	34 % des vols d'appoint (ponctuels) ont été organisés pour le transport de personnalités, des évacuations pour raisons de sécurité et le transport dans les zones de missions opérant dans des pays d'Afrique extérieurs à la région La réduction du nombre de vols ponctuels est due à l'interruption des vols régionaux partagés. Le partage de ces vols a été suspendu en janvier 2018 en attendant que de nouvelles directives soient publiées comme pour donner suite aux résultats de l'initiative de réforme du transport aérien du Secrétaire général

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Organisation de 70 vols d'appoint (ponctuels) : 40 pour la MINUSCA, 9 pour la MONUSCO, 3 pour la MINUAD, 5 pour la FISNUA, 10 pour la MINUSS et 3 pour le BANUS	41	Des vols d'appoint (ponctuels) ont été organisés à l'appui de la MINUSS (39) et de la MINUSCA (2) La réduction du nombre de vols ponctuels est due à l'interruption des vols régionaux partagés. Le partage de ces vols a été suspendu en janvier 2018 en attendant que de nouvelles directives soient publiées comme pour donner suite aux résultats de l'initiative de réforme du transport aérien du Secrétaire général

Réalisation escomptée 7.3 : Mise en place d'une entité pleinement opérationnelle chargée de gérer la chaîne d'approvisionnement régionale, ayant des fonctions et responsabilités clairement définies et collaborant étroitement avec les missions de la région et les acteurs participant aux diverses étapes de la chaîne d'approvisionnement

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
7.3.1 Coordination des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison concernant six types de produits (ciment, papier, climatiseurs, literie, mobilier et câbles électriques) au service des missions de la région, en coopération avec le Département de l'appui aux missions et le Bureau régional d'achat (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 90 % ; 2017/18 : 90 %)	100 % des activités de planification, de recherche de fournisseurs et de livraison concernant six types de produits (ciment, papier, climatiseurs, literie, mobilier et câbles électriques) ont été coordonnées avec le service des missions de la région, en coopération avec le Département de l'appui aux missions et le Bureau régional d'achat En outre, les spécifications de plusieurs centaines de produits ont été normalisées, les activités ont été planifiées de bout en bout, un outil de suivi des produits a été mis au point et le cahier des charges relatif aux six produits pilotes a été établi et revu. Après examen attentif des besoins des missions, il a été jugé que les contrats-cadres existants pour trois produits (climatiseurs, literie et mobilier) étaient adéquats, moyennant quelques modifications De plus, les besoins des missions en deux des produits pilotes (papier et câbles électriques) ont été regroupés et les contrats y afférents ont été conclus Des climatiseurs ont été livrés en deux fois à la MINUSS et au BANUS, en collaboration avec une équipe de la Division du soutien logistique. Un rapport de clôture du projet a été établi en mai 2018

<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i>	<i>Observations</i>
Livraison de 7 tonnes de ciment (5,1 pour la MONUSCO, 0,3 pour la FISNUA, 1,4 pour la MINUSS et 0,2 pour le BANUS)	Non	Aucune demande n'a été reçue, les missions s'étant procuré le ciment localement
Livraison de 320 000 ramettes de papier (244 000 pour la MONUSCO, 1 000 pour la	Non	Bien que le contrat encadrant les livraisons de papier ait été établi en janvier 2018, le Centre de contrôle intégré des transports et des

FISNUA, 33 000 pour la MINUSS et 42 000 pour le BANUS)		mouvements n'a reçu aucune demande des missions clientes. Les missions ont passé commande directement à leur fournisseur. La MONUSCO et la MINUAD ont émis 7 bons de commande d'un montant total d'environ 311 000 dollars
Livraison de 9 440 climatiseurs (1 300 pour la MONUSCO, 900 pour la MINUAD, 1 400 pour la FISNUA, 4 400 pour la MINUSS et 1 440 pour le BANUS)	7 120	Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements a coordonné la livraison de 5 500 climatiseurs à la MINUSS et 1 620 au BANUS Le contrat-cadre en vigueur pour la livraison de climatiseurs a été revu et modifié pour prévoir l'application de différents Incoterms. 2 livraisons ont été effectuées à l'appui de la MINUSS et du BANUS, en coordination avec une équipe de la Division du soutien logistique
Livraison de 175 620 meubles de bureau (11 797 pour la MONUSCO, 420 pour la FISNUA, 25 841 pour la MINUSS et 137 562 pour le BANUS)	Non	Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a reçu aucune demande des missions clientes
Livraison de 115 316 draps et éléments de literie (16 282 pour la MONUSCO, 29 500 pour la FISNUA, 5 868 pour la MINUSS et 63 666 pour le BANUS)	Non	Le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a reçu aucune demande des missions clientes
Livraison de câbles électriques de différents diamètres	Non	Le contrat encadrant la livraison des câbles électriques a été signé le 8 juin 2018, pour une valeur totale plafonnée à 6 807 215 dollars, et contient des clauses correspondant à différents Incoterms. Toutefois, le Centre de contrôle intégré des transports et des mouvements n'a reçu aucune demande de livraison de câbles électriques de la part des missions clientes

Réalisation escomptée 7.4 : Coordination des sessions de formation et ateliers techniques relatifs aux transports régionaux à l'intention du personnel des missions de la région

<i>Indicateurs de succès prévus</i>	<i>Indicateurs de succès effectifs</i>
7.4.1 Coordination des formations et ateliers prévus (2015/16 : sans objet ; 2016/17 : 100 % ; 2017/18 : 100 %)	Des sessions de formation technique et des ateliers régionaux ont été organisés individuellement par les missions clientes
<i>Produits prévus</i>	<i>Produit(s) exécuté(s) : oui/non ou nombre</i> <i>Observations</i>
Organisation de 3 cours de remise à niveau sur les marchandises dangereuses (1 pour la FISNUA et 2 pour la MINUSS)	Non Aucune demande n'a été reçue de la part des missions clientes

III. Exécution du budget

A. Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis ; exercice budgétaire allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018.)

Catégorie	Montant alloué (1)	Dépense (2)	Écart	
			Montant (3) = (1) - (2)	Pourcentage (4) = (3)/(1)
Personnel civil				
Personnel recruté sur le plan international	16 640,4	18 510,2	(1 869,8)	(11,2)
Personnel recruté sur le plan national	8 177,9	6 922,1	1 255,8	15,4
Volontaires des Nations Unies	164,0	243,7	(79,7)	(48,6)
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	–	44,0	(44,0)	–
Personnel fourni par des gouvernements	–	–	–	–
Total partiel	24 982,3	25 720,0	(737,7)	(3,0)
Dépenses opérationnelles [ONU]				
Observateurs électoraux civils	–	–	–	–
Consultants	135,7	1,0	134,7	99,3
Voyages	300,0	226,3	73,7	24,6
Installations et infrastructures	2 530,0	1 954,6	575,4	22,7
Transports terrestres	81,3	60,8	20,5	25,2
Transports aériens	–	–	–	–
Transports maritimes ou fluviaux	–	–	–	–
Communications	1 267,9	756,7	511,2	40,3
Informatique	2 896,7	3 426,0	(529,3)	(18,3)
Santé	178,0	85,3	92,7	52,1
Matériel spécial	–	–	–	–
Fournitures, services et matériel divers	628,1	611,4	16,7	2,7
Projets à effet rapide	–	–	–	–
Total partiel	8 017,7	7 122,1	895,6	11,2
Montant brut	33 000,0	32 842,1	157,9	0,5
Recettes provenant des contributions du personnel	2 993,6	2 967,5	26,1	0,9
Montant net	30 006,4	29 874,6	131,8	0,4
Contributions volontaires en nature (budgétisées)	–	–	–	–
Total	33 000,0	32 842,1	157,9	0,5

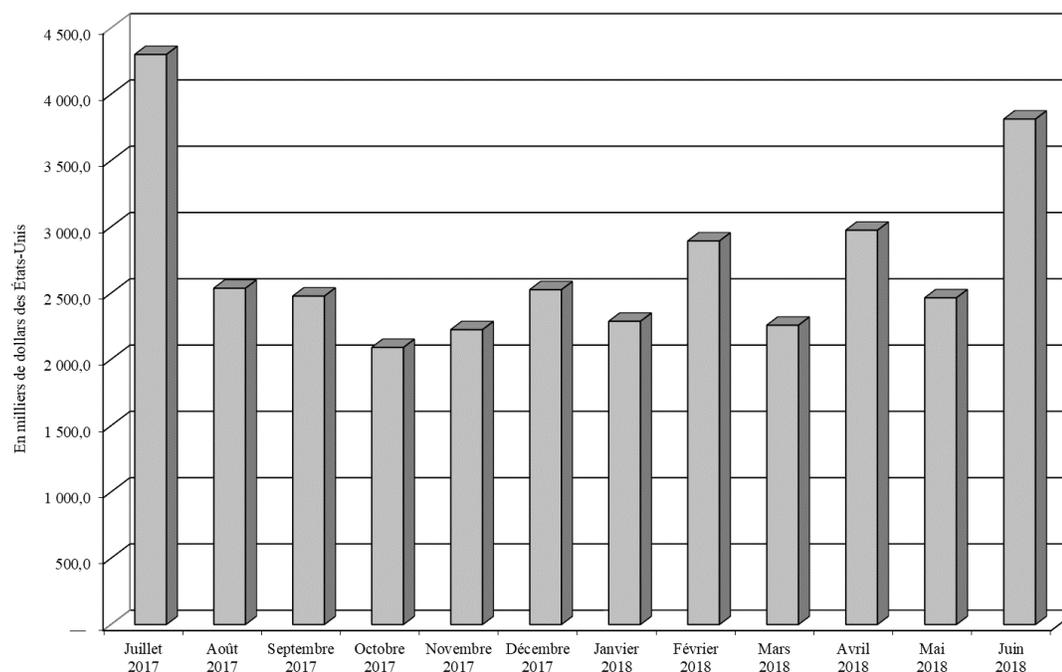
B. Récapitulatif des réaffectations de ressources

(En milliers de dollars des États-Unis)

Catégorie	Crédits ouverts		
	Répartition initiale du montant approuvé	Transfert	Répartition révisée
I. Militaires et personnel de police	–	–	–
II. Personnel civil	24 982,3	740,0	25 722,3
III. Dépenses opérationnelles	8 017,7	(740,0)	7 277,7
Total	33 000,0	–	33 000,0
Pourcentage de réaffectations			2,2

32. Au cours de la période considérée, des fonds ont été réaffectés de la catégorie III (Dépenses opérationnelles) à la catégorie II (Personnel civil), pour couvrir des dépenses au titre du personnel recruté sur le plan international qui ont été plus élevées que prévu en raison de l'augmentation des dépenses communes de personnel et d'un taux de vacance de postes inférieur aux prévisions (16,4 % au lieu de 20 %). S'il a été possible de réaffecter des ressources de la catégorie III, c'est principalement parce que certains projets de revêtement de routes et de terrains n'ont pas été menés à bien, que la consommation de carburant servant à alimenter les groupes électrogènes a été réduite, et que l'administration a décidé de réduire les dépenses engagées au titre des services de consultants, de la formation et des voyages, puisque le dispositif de prestation de services centralisée et les initiatives de réforme du Secrétaire étaient lancés pendant l'exercice et devaient orienter la gestion du changement et la continuité des opérations au Centre régional de services.

C. Analyse des dépenses



33. L'augmentation des dépenses enregistrée en juillet 2017 tient essentiellement au fait que des fonds ont été engagés au titre de services et de matériel dont les délais d'exécution sont longs (services et matériel informatiques, par exemple), notamment pour l'établissement de contrats d'appui informatique et télématique au Centre, ainsi qu'au traitement des demandes d'indemnité pour frais d'études. L'augmentation des dépenses enregistrée en juin 2018, elle, s'explique principalement par les dépenses engagées au titre de projets d'améliorations concernant l'ensemble du Centre et par la comptabilisation de la contribution du Centre aux services communs, qui est passée de 53,4 % à 55,0 %.

D. Autres recettes et ajustements

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>Montant</i>
Produit des placements	195,6
Produits divers ou accessoires	–
Contributions volontaires en espèces	–
Ajustements sur périodes antérieures	–
Engagements d'exercices antérieurs : annulations	564,6
Total	760,2

IV. Analyse des écarts¹

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan international	(1 869,8)	(11,2 %)

34. L'écart s'explique principalement par : a) des dépenses communes de personnel supérieures aux prévisions, qui ont eu des incidences notamment sur les indemnités pour frais d'études, les indemnités pour charges de famille et les primes de mobilité ; b) un taux de vacance de postes effectif moyen inférieur aux prévisions (16,4 % contre 20 %).

	<i>Écart</i>	
Personnel recruté sur le plan national	1 255,8	15,4 %

35. L'écart s'explique principalement par : a) un taux moyen de vacance de postes plus élevé que prévu pour les agents des services généraux recrutés sur le plan national (18,1 % au lieu de 6 %), du fait du gel du recrutement ; b) l'appréciation du dollar des États-Unis par rapport au shilling ougandais. Cette diminution globale a été en partie contrebalancée par : a) un taux moyen de vacance de postes moins élevé que prévu pour les administrateurs recrutés sur le plan national (22,6 % contre 50 % approuvés au budget de l'exercice 2017/18) ; b) l'augmentation des traitements consécutive à l'entrée en vigueur du nouveau barème au 1^{er} septembre 2017 ; c) l'application de modalités liées au reclassement de 171 fonctionnaires qui ont été reclassés ou qui ont reçu des paiements rétroactifs.

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

	<i>Écart</i>	
Volontaires des Nations Unies	(79,7)	(48,6 %)

36. L'écart s'explique principalement par un taux moyen de vacance de postes inférieur aux prévisions (37,5 % contre 50 %) et par des dépenses de rapatriement supérieures aux prévisions.

	<i>Écart</i>	
Personnel temporaire (autre que pour les réunions)	(44,0)	-

37. L'écart s'explique par la centralisation des crédits alloués au Centre pour la mise en œuvre d'Umoja (notamment Umoja-Extension 2), le recrutement connexe de personnel temporaire (autre que pour les réunions) affecté à la gestion de la chaîne logistique, la mise hors service de Galileo et la révision des données de base qui en a découlé, ainsi que par le déploiement d'appui aux missions de maintien de la paix et la centralisation des fonctions liées à la trésorerie (paiements transfrontaliers en dollars É-U) et à la paie.

	<i>Écart</i>	
Consultants	134,7	99,3 %

38. L'écart s'explique principalement par l'annulation du recrutement prévu de consultants au titre de : a) l'amélioration du contenu de l'intranet du Centre ; b) la formation à la gestion des projets (en attendant la conclusion de l'examen des centres de services actuellement mené par le Département de l'appui aux missions et l'examen par l'Assemblée générale de la proposition du Secrétaire général concernant le dispositif de prestation de services centralisée).

	<i>Écart</i>	
Voyages	73,7	24,6 %

39. L'écart s'explique principalement par : a) les efforts faits par l'administration pour limiter les voyages (en attendant que l'Assemblée générale examine la proposition du Secrétaire général concernant le dispositif de prestation de services centralisée, afin que les voyages correspondent réellement aux besoins opérationnels recensés à l'issue de l'examen) ; b) l'organisation de cours au Centre régional de formation et de conférences d'Entebbe, qui ont permis au personnel de se perfectionner et renforcé les capacités dans des domaines comme l'utilisation d'Umoja et la veille économique. Ces cours ont été dispensés par des intervenants d'autres missions et du Siège au Centre régional de formation et de conférences, ce qui a entraîné une diminution des frais de voyage du personnel du Centre au titre de la formation.

	<i>Écart</i>	
Installations et infrastructures	575,4	22,7 %

40. L'écart s'explique principalement par : a) le fait que le projet de revêtement de plusieurs routes et terrains n'ait pas été mis en œuvre, la portée dudit projet ayant été modifiée et les travaux d'éclairage prévu n'ayant pas été réalisés ; b) le fait que le cahier des charges de point d'entrée sécurisé ait été modifié lorsque les travaux de construction ont été confiés à une entreprise locale, et que les achats de logiciels et

d'équipements aient été comptabilisés à la rubrique Informatique ; c) des dépenses inférieures aux prévisions au titre des services d'entretien, principalement en raison de la sous-traitance de l'entretien de deux des quatre ascenseurs, l'appel d'offres n'ayant pas été achevé, pour un coût inférieur aux prévisions ; d) des coûts d'évacuation des eaux usées inférieurs aux prévisions ; e) des dépenses inférieures aux prévisions au titre de la papeterie et des fournitures de bureau, l'effectif ayant été moins important que prévu ; f) de la réduction de la consommation de combustible pour groupes électrogènes due au fait que la municipalité d'Entebbe garantit un approvisionnement plus stable en électricité.

	<i>Écart</i>	
Transports terrestres	20,5	25,2 %

41. L'écart s'explique principalement par le fait que les dépenses prévues au titre des pièces détachées et du carburant ont été moins élevées que prévu, certains véhicules du Centre ayant été en réparation pendant de longues périodes en attendant de recevoir des pièces détachées, et les primes d'assurance responsabilité civile ayant été moins élevées que prévu.

	<i>Écart</i>	
Communications	511,2	40,3 %

42. L'écart s'explique principalement par des dépenses inférieures aux prévisions au titre des communications par réseaux commerciaux en raison : a) du fait que les dépenses afférentes à la connectivité par satellite à faible latence et large bande à Entebbe sont en partie couvertes par la MONUSCO ; b) de la résiliation de l'abonnement pour les données mobiles et, en attendant la souscription à un nouvel abonnement, de la conclusion d'un arrangement provisoire qui a permis une réduction des coûts. La sous-utilisation globale des crédits a été en partie contrebalancée par l'augmentation des coûts liés au contrat de services Internet conclu au dernier trimestre de l'exercice 2016/2017 pour accéder au haut-débit nécessaire à l'exécution des processus opérationnels existants et réduire les périodes de coupure.

	<i>Écart</i>	
Informatique	(529,3)	(18,3 %)

43. L'écart s'explique principalement par : a) l'achat d'articles destinés à améliorer les opérations et l'entretien en matière de sûreté et de sécurité dans le cadre des projets révisés relatifs aux points d'accès sécurisés ; b) l'acquisition de logiciels et de licences, ainsi que les frais et la location de logiciels non prévus au budget pour répondre à des besoins opérationnels imprévus, notamment des logiciels de gestion des risques et de suivi du service clients, de programmes d'intégration pour les dispositifs de sécurité physique et de contrôle des accès, et des logiciels et matériel de contrôle des accès pour améliorer la gestion des services d'impression, dans le cadre de l'initiative du Centre visant à réduire le gaspillage de papier et son empreinte environnementale ; c) le paiement au fournisseur de produits informatiques de factures datant de l'exercice antérieur, réglées au cours de l'exercice 2017/18 après réception des pièces justificatives et règlement des questions en suspens. Le dépassement global des crédits a été en partie compensé par une diminution des dépenses au titre de l'achat de matériel, les procédures d'achat ne devant être achevées qu'au cours de l'exercice 2018/2019.

	<i>Écart</i>	
Santé	92,7	52,1 %

44. L'écart s'explique principalement par : a) le fait que les fournitures médicales prévues n'ont pas été achetées au cours de l'exercice considéré, les besoins spécifiques du Centre médical d'Entebbe n'étant couverts ni par le contrat-cadre existant ni par les fournisseurs locaux ; b) des dépenses inférieures aux prévisions au titre des services médicaux en raison d'un effectif inférieur à celui prévu au budget.

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

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

a) Se prononce sur l'affectation du solde inutilisé de l'exercice allant du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018, soit 157 900 dollars ;

b) Se prononce sur l'affectation des autres produits et ajustements de l'exercice clos le 30 juin 2018, soit 760 200 dollars, correspondant respectivement au produit des placements (195 600 dollars) et à l'annulation d'engagements d'exercices antérieurs (564 600 dollars).

VI. Récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux demandes et recommandations du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvées par l'Assemblée générale dans sa résolution [72/286](#)

(A/72/789/Add.9)

<i>Demande ou recommandation</i>	<i>Mesures prises</i>
Le Comité consultatif compte qu'il sera donné suite dans les plus brefs délais aux recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Le Centre de services régional a continué d'appliquer les recommandations du Comité des commissaires aux comptes dans les meilleurs délais. Au cours de la période considérée, le Centre s'est employé à appliquer 40 recommandations, dont 21 ont été classées, 3 (concernant les ressources humaines, la gestion du budget et la gestion de la performance) ont été jugées caduques et 16 (concernant les mandats du Centre, la gestion des risques, la gestion des voyages, l'informatique, la gestion budgétaire, les ressources humaines, la fraude et la liquidation) ont été considérées en cours d'application