



**Conseil d'administration
du Programme des Nations Unies
pour le développement, du Fonds
des Nations Unies pour la population
et du Bureau des Nations Unies
pour les services d'appui aux projets**

Distr. générale
6 avril 2020
Français
Original : anglais

Deuxième session ordinaire de 2020
31 août-4 septembre 2020, New York
Point 10 de l'ordre du jour provisoire
Volontaires des Nations Unies

Volontaires des Nations Unies

Rapport de l'Administrateur

Résumé

Le programme des Volontaires des Nations Unies (VNU) donne à des citoyennes et citoyens du monde motivés et compétents la possibilité de travailler à titre bénévole pour le système des Nations Unies. Le présent rapport rend compte des résultats obtenus dans le cadre du programme en 2019 et de l'examen à mi-parcours du plan-cadre stratégique pour la période 2018-2021 (DP/2018/6). Il propose une analyse de la réforme structurelle du programme, présente les modifications qu'il est proposé d'apporter à sa matrice de résultats et met en évidence les priorités pour 2020 et la décennie d'action en faveur des objectifs de développement durable.

Le présent rapport est complété par les six annexes ci-après, qui sont disponibles sur le site Web du Conseil d'administration : a) entités des Nations Unies qui accueillent des Volontaires des Nations Unies ; b) aperçu statistique pour 2019 ; c) aperçu de la situation financière ; d) indicateurs de performance annuels pour 2019 ; e) indicateurs de performance à mi-parcours ; f) matrice de résultats : inventaire des modifications proposées sur la base de l'examen à mi-parcours.

Éléments de décision

Le Conseil d'administration souhaitera peut-être : a) prendre note des résultats obtenus par le programme en 2019, qui sont présentés dans le rapport de l'Administrateur ; b) remercier tous les Volontaires des Nations Unies d'avoir contribué de manière exceptionnelle au Programme de développement durable à l'horizon 2030 pendant l'année 2019 ; c) approuver les modifications qu'il est proposé d'apporter au cadre de résultats du plan-cadre stratégique, qui sont recensées à l'annexe 6 ; d) réaffirmer le rôle crucial du Fonds bénévole spécial dans l'exécution du plan-cadre stratégique du programme des Volontaires des Nations Unies pour la période 2018-2021, et appeler tous les partenaires de développement en mesure de le faire à verser des contributions à ce Fonds ; e) féliciter les Volontaires des Nations Unies des résultats obtenus grâce à la réforme structurelle et au cours des deux

* Nouveau tirage effectué en raison de l'impact de la COVID-19 sur les séances.



premières années de l'exécution du plan-cadre stratégique pour la période 2018-2021, qui sont présentés dans l'examen à mi-parcours ; f) demander que le programme continue de s'appuyer sur les progrès accomplis dans la recherche de solutions de volontariat novatrices qui permettent au système des Nations Unies d'accroître sa contribution au Programme 2030.

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	4
II. Principaux résultats obtenus en 2019.	4
A. Réalisation 1. Le volontariat, qui est un moyen efficace de mise en œuvre et de mobilisation, permettra d'appuyer les efforts déployés par les États Membres en vue d'exécuter le Programme 2030	4
B. Réalisation 2. L'action des Volontaires des Nations Unies et l'intégration du volontariat aideront le système des Nations Unies à mettre en œuvre le Programme 2030	10
C. Efficacité institutionnelle : le programme des Volontaires des Nations Unies est une organisation plus efficace et efficiente, avec des mécanismes, pratiques et modes de fonctionnement améliorés, des ressources bien gérées et un personnel motivé	17
III. Examen à mi-parcours du plan-cadre stratégique du programme des Volontaires des Nations Unies (2018-2021)	19
IV. Perspectives d'avenir	22
Annexes (disponibles sur le site Web du Conseil d'administration)	
1. United Nations entities Hosting United Nations Volunteers, 2019	
2. Statistical overview of United Nations Volunteers, 2019	
3. Financial overview of UNV, 2019	
4. Annual performance indicators, 2019	
5. Strategic Framework midterm performance indicators, cumulative 2018-2019	
6. Strategic Framework results matrix: compendium of proposed adjustments	
7. based on midterm review	

I. Introduction

1. Soumis en application de la décision 2018/8 du Conseil d'administration, le présent rapport est le deuxième rapport annuel du programme des Volontaires des Nations Unies. Il couvre les résultats obtenus par le programme en 2019 dans le contexte de son plan-cadre stratégique pour la période 2018-2021. Le chapitre II présente les résultats annuels, fondés sur des informations provenant de sources externes et internes, des rapports et des données financières et, lorsque cela est possible, des données primaires permettant de mesurer les progrès par rapport à la matrice de résultats. Le chapitre III résume les conclusions de l'examen à mi-parcours du plan-cadre stratégique et le chapitre IV présente les perspectives d'avenir.

II. Principaux résultats obtenus en 2019

2. Conformément à la décision 2014/13 du Conseil d'administration, le présent chapitre suit la structure de la matrice de résultats du plan-cadre stratégique du programme des Volontaires des Nations Unies. On trouvera des données supplémentaires sur les niveaux de référence, les objectifs et les résultats à l'annexe 4.

3. Les résultats et produits obtenus au regard des indicateurs établis pour 2019 ont été indiqués sous la forme suivante :

a) Vert  (performance supérieure ou égale à 100 % du niveau cible du plan-cadre stratégique) : neuf indicateurs ont été considérés comme satisfaisant ou dépassant les attentes ;

b) Jaune  (performance comprise entre 60 % et 99 % du niveau cible du plan-cadre stratégique) : cinq indicateurs ont été considérés comme inférieurs aux attentes ;

c) Rouge  (performance inférieure à 60 % du niveau cible du plan-cadre stratégique) : aucun indicateur n'a été jugé non conforme aux attentes ;

d) Gris  (données non disponibles) : il n'y a aucun indicateur pour lequel les données n'étaient pas disponibles.

A. Réalisation 1. Le volontariat, qui est un moyen efficace de mise en œuvre et de mobilisation, permettra d'appuyer les efforts déployés par les États Membres en vue d'exécuter le Programme 2030

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif (2019)</i>	<i>Résultat</i>	<i>Performance (pourcentage)</i>	<i>Statut</i>
1.1 Pourcentage de pays indiquant que le volontariat contribue de manière positive à la réalisation des objectifs de développement durable dans les rapports nationaux facultatifs sur les progrès accomplis dans la réalisation desdits objectifs	45%	53%	118	 (vert)
1.2 Nombre de volontaires mobilisés dans des programmes de volontariat régionaux ou nationaux bénéficiant de l'appui du programme	147 500	493 811	335	 (vert)

4. Le programme encourage l'intégration du volontariat dans les stratégies nationales et mondiales comme moyen de mettre en œuvre le Programme 2030 et, sur demande, coopère avec les États Membres dans le cadre de leurs examens nationaux volontaires de la mise en œuvre des objectifs de développement durable. Ainsi, 28 des 47 examens nationaux volontaires présentés lors du forum politique de haut niveau pour le développement durable en 2019 ont mis en avant la contribution du volontariat aux objectifs de développement durable¹.

5. Les États Membres se sont penchés sur le rôle du volontariat dans leurs examens nationaux volontaires de 2019 de deux manières :

a) *Le rôle des volontaires en tant que partenaires essentiels à l'innovation et à l'inclusion.* Le Cambodge a souligné que 3 600 médecins bénévoles assuraient des services médicaux à 240 000 personnes qui n'auraient autrement pas accès à ces services. En Turquie, le projet « My Sister », qui fait appel à des formateurs bénévoles, permet aux femmes de participer à la vie économique en les dotant de connaissances et de compétences : 11 429 femmes, dont 537 réfugiées, ont été formées aux questions financières et à la communication, aux technologies de l'information et à l'entrepreneuriat. Au Guyana, des volontaires de la Commission de la défense civile ont reçu une formation sur les moyens d'évaluer efficacement les besoins après une catastrophe. Le Lesotho a salué le rôle des volontaires dans la promotion d'une plus grande appropriation des objectifs par le pays, d'une démarche fondée sur les droits humains, de l'égalité des genres, de la participation, de l'inclusion et de la durabilité. L'Iraq s'emploie à intégrer le volontariat dans les processus de planification du développement.

b) *Renforcement de la participation des citoyens à la collecte des données, à la consultation et à la validation des résultats.* En Sierra Leone, une plateforme de la société civile rassemble des volontaires qui contribuent à la collecte, à la validation et à la consultation des données dans les collectivités locales reculées. Au Pakistan, des ambassadeurs volontaires de la jeunesse ont été formés à sensibiliser la population aux objectifs de développement durable, tandis que des établissements universitaires aident les étudiants à mener des recherches sur les priorités des objectifs. Au Chili, un réseau national de volontaires intègre les objectifs dans les plans et programmes de cinq régions. En Nouvelle-Zélande, l'initiative « Narrative Imperative », gérée par des bénévoles, permet à la population de s'impliquer dans la réalisation des objectifs, en élargissant la conversation afin que les conseillers politiques du Gouvernement ne soient pas les seuls à y participer. Le Kazakhstan mentionne la contribution qu'apportent le volontariat et le travail communautaire à la promotion d'une culture de la citoyenneté et de la responsabilité sociale.

6. En 2019, 493 811 bénévoles locaux ne faisant pas partie du système des Nations Unies ont été mobilisés par l'intermédiaire de la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) ou ont participé à des programmes nationaux et régionaux mis en œuvre, avec l'aide du programme des Volontaires des Nations Unies, au Cambodge, au Cameroun, en Chine, en Guinée, en Inde, en Ouganda et à Sri Lanka. On peut notamment citer les 463 140 volontaires qui ont contribué, en Inde, à l'exécution du programme Nehru Yuva Kendra Sangathan et du programme de service national pour la mobilisation des jeunes, et les 19 000 bénévoles qui ont

¹ Les pays suivants ont reconnu le volontariat dans leurs examens nationaux volontaires : Azerbaïdjan, Burkina Faso, **Cambodge**, Cameroun, Chili, Côte d'Ivoire, Croatie, Fidji, Ghana, Guatemala, Guyana, Indonésie, Iraq, Islande, Israël, Kazakhstan, Lesotho, Liechtenstein, **Mongolie**, Nouvelle-Zélande, Pakistan, Philippines, République centrafricaine, Sierra Leone, Timor-Leste, Tonga, Turquie et Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord (les pays en gras ont signalé une contribution positive distincte du volontariat aux objectifs de développement durable).

contribué au bon déroulement des Jeux panaméricains et des Jeux paralympiques panaméricains au Pérou.

Produit 1.1. Aider les États Membres à élaborer des programmes, politiques et lois qui favorisent le volontariat et le bénévolat

Indicateur de résultat	Objectif (2019)	Résultat	Performance (pourcentage)	Statut
1.1.1 Nombre de programmes de volontariat (en ligne, sur place, aux niveaux régional, national et sous-régional, pour les jeunes, etc.), bénéficiant de l'appui du programme des Volontaires des Nations Unies	13	11	85	 (jaune)
1.1.2 Nombre d'États Membres travaillant en partenariat avec le programme des Volontaires des Nations Unies pour élaborer leurs politiques et lois sur le volontariat	4	5	125	 (vert)

7. Conformément à son plan-cadre stratégique pour la période 2018-2021, le programme des Volontaires des Nations Unies apporte une assistance technique aux États Membres afin de les aider à intégrer le volontariat dans l'action qu'ils mènent pour réaliser le Programme 2030.

8. En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a transmis des connaissances et fourni un appui technique au Cameroun, à la Côte d'Ivoire, à la Guinée Bissau, à l'Ouganda, et à Sri Lanka en vue de l'élaboration de politiques et de lois sur le volontariat. En conséquence, un projet de loi prévoyant la création d'une agence nationale de volontariat a été adopté au Cameroun et une politique nationale sur le volontariat a été approuvée à Sri Lanka, tandis qu'une politique similaire est en phase finale de consultation en Guinée Bissau.

9. Au cours de l'année, le programme des Volontaires des Nations Unies a concentré son expertise technique sur le renforcement des capacités régionales de la CEDEAO et sur le développement du volontariat au niveau institutionnel dans les pays suivants : Cambodge, Cameroun, Chine, Côte d'Ivoire, Égypte, Équateur, Guinée Bissau, Inde, Kazakhstan, Maroc, Mexique, Ouganda, Sri Lanka et Turquie.

a) *Au niveau national*, le programme des Volontaires des Nations Unies a soutenu le service national de volontariat en Côte d'Ivoire, mis en place avec l'adoption par l'Assemblée nationale et le Sénat d'une loi sur le service civique intégrant le volontariat. En Équateur, il a appuyé la création du Réseau équatorien de volontariat, un espace ouvert novateur qui vise à faire participer et à inclure toutes les organisations nationales et internationales qui contribuent au développement durable au moyen du volontariat. En Tunisie, le programme et ses partenaires ont dispensé une formation sur le volontariat dans les 24 gouvernorats du pays. Au Kazakhstan, le programme a collaboré avec le Gouvernement sur un plan d'action pour l'Année nationale du volontariat 2020, et en Turquie, le programme a appuyé l'intégration d'une infrastructure nationale de volontariat dans le 11^e Plan de développement national. Au Maroc, le programme des Volontaires des Nations Unies et le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) ont mené, avec le Ministère de la culture, de la jeunesse et des sports, une étude visant à encourager les jeunes volontaires à concourir à la concrétisation des priorités nationales que sont la cohésion sociale, la gestion des migrations et la lutte contre le chômage, tandis qu'en Égypte, ils ont appuyé l'élaboration d'un manuel national sur le volontariat traitant de la gestion des volontaires, de leurs droits et de leurs obligations.

b) *Au niveau régional*, le programme des Volontaires des Nations Unies a continué d'appuyer le Programme des volontaires de la CEDEAO, dans le cadre duquel des bénévoles originaires de 13 États membres de la CEDEAO ont apporté leur aide au Burkina Faso, au Libéria et au Sierra Leone dans les domaines de l'éducation, de la santé, de la gestion de projets, de la communication, du suivi et de l'évaluation. Dans la région arabe, il a aidé, avec le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP), la Ligue des États arabes à élaborer une stratégie régionale sur le volontariat (qui fait actuellement l'objet de consultations). En Amérique latine et dans les Caraïbes, il a appuyé le programme de volontariat pour les Jeux panaméricains et les Jeux paralympiques panaméricains, ainsi que la mise en place de la première plateforme nationale de volontariat au Pérou.

c) *Coopération Sud-Sud* : le programme des Volontaires des Nations Unies s'est associé à la Fondation China Soong Ching Ling pour appuyer la mise en place de la Plateforme internationale pour la formation au service volontaire et l'échange pour les jeunes, qui a organisé sa première formation de Jeunes Volontaires des Nations Unies à la fin de 2019. Au Cambodge, le programme des Volontaires des Nations Unies, le Ministère de l'éducation, de la jeunesse et des sports et le Bureau des Nations Unies pour la coopération Sud-Sud ont mis en œuvre, dans le cadre du Dispositif IBAS pour l'atténuation de la pauvreté et la lutte contre la faim, un projet qui donne aux jeunes Cambodgiens la possibilité de renforcer leurs compétences grâce au travail bénévole, afin qu'ils puissent ensuite trouver un travail décent. Des volontaires venant de Chine, d'Inde, de la République de Corée et de Thaïlande ont participé à ce projet, qui -a également mobilisé plus de 1 450 volontaires cambodgiens au niveau local afin de renforcer leurs capacités en matière de communication, de règlement de problèmes, de travail en équipe, de présentation, de direction, de gestion du temps et de mobilisation de ressources.

10. En 2019, un plus grand nombre d'États Membres ont fait appel aux services consultatifs du programme des Volontaires des Nations Unies pour élaborer des politiques et des lois sur le volontariat permettant d'atteindre de meilleurs résultats à l'échelle nationale. Cela s'est traduit par un dépassement de 25 % de l'objectif du cadre stratégique correspondant. En revanche, depuis que les projets autonomes ne font plus partie des priorités du programme, le nombre d'interventions directes visant à soutenir telle ou telle initiative de volontariat a diminué, si bien que la réalisation de cet objectif a été manquée de 15 %.

11. En 2020, le programme des Volontaires des Nations Unies établira un fichier d'experts permettant d'assurer aux États Membres un appui à la demande. Il effectuera également une analyse critique des effets sur la réalisation du Programme 2030 d'un environnement favorable au volontariat, afin de renforcer ses services de conseil aux États Membres.

Produit 1.2. Assurer la promotion du volontariat et de son utilité grâce à la participation des États Membres, de la société civile et des milieux universitaires aux travaux de recherche, au dialogue avec le public et à l'établissement et à la diffusion de documents

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif (2019)</i>	<i>Résultat</i>	<i>Performance (pourcentage)</i>	<i>Statut</i>
1.2.1 Nombre d'États Membres communiquant les résultats de recherches et fournissant des produits axés sur le savoir pour le plan d'action	13	8	62	 (jaune)

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif (2019)</i>	<i>Résultat</i>	<i>Performance (pourcentage)</i>	<i>Statut</i>
1.2.2 Nombre de partenaires participant à des réunions techniques et des consultations aux niveaux mondial et national	75	87	116	 (vert)

12. Dans le plan d'action visant à intégrer le volontariat aux mesures prises pour mettre en œuvre le Programme 2030², les États Membres, les entités des Nations Unies, la société civile, les milieux universitaires et le secteur privé sont invités à favoriser la reconnaissance et la prise en compte du volontariat en tant que puissant outil de mise en œuvre du Programme 2030 et à rassembler des données probantes en vue de la réunion technique mondiale sur le volontariat qui se tiendra en 2020. À cette fin, en 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a organisé cinq consultations régionales en partenariat avec les commissions économiques régionales de l'ONU, en parallèle des forums régionaux annuels sur le développement durable.

13. Dans toutes les régions, les parties prenantes ont confirmé que le volontariat jouait un rôle utile s'agissant de régler un large éventail de questions de développement, allant de la planification à la mise en œuvre. Dans le même temps, les conditions favorables au volontariat, les lacunes à combler et les défis à relever variaient selon le contexte régional.

a) Dans la région de la Commission économique pour l'Europe, la contribution du volontariat à l'épanouissement des jeunes, à l'engagement civique et à l'intervention dans les situations d'urgence est largement attestée. Il y a moins d'obstacles visibles à l'action bénévole en faveur de telle ou telle cause que dans d'autres régions.

b) Dans la région de la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale, il est absolument impératif de renforcer les cadres juridiques pertinents et de mettre à profit le volontariat pour renforcer les compétences des jeunes.

c) Dans la région de la Commission économique pour l'Afrique, le plus urgent est de faire du volontariat une ressource essentielle dans l'action visant à remédier aux lacunes et aux inégalités en matière d'accès aux services, grâce à des partenariats avec la société civile et le secteur privé.

d) Dans la région de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, les parties prenantes ont souligné la nécessité d'intégrer le volontariat dans les stratégies nationales de développement sectoriel.

e) Dans la région de la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes, à l'issue des consultations organisées sur le sujet, le secteur privé, les universités, la société civile et les organismes de volontariat ont été appelés à mener des recherches conjointes et à s'employer ensemble à faire du volontariat au service du développement durable une priorité.

f) À la suite de consultations, la contribution du volontariat à la réalisation du Programme 2030 a été, pour la première fois, prise en compte dans les documents finaux des forums régionaux, qui ont préconisé l'intégration du volontariat dans les stratégies internationales de développement et les plans d'action nationaux pour la réalisation des objectifs de développement durable.

14. Le programme des Volontaires des Nations Unies est le fer de lance de la recherche sur les contributions du volontariat au développement durable. En 2019, il

² A/RES/70/129 et A/70/118.

a publié une étude sur le rôle du genre dans les activités de volontariat à l'appui du renforcement de la résilience des populations, dans laquelle il était recommandé aux États Membres d'établir des lois, des politiques et des programmes de volontariat favorisant l'égalité des genres, l'inclusion et l'autonomisation. En Inde, il a organisé, avec le Ministère de la jeunesse et des sports, une conférence scientifique sur le volontariat portant essentiellement sur la collecte de données et la mesure de la valeur économique du travail bénévole, l'impact social du volontariat, la mise en place d'un cadre d'accréditation des volontaires et les pratiques innovantes en matière de volontariat. Au Rwanda, il a organisé, avec l'Union africaine, une rencontre des parties prenantes destinée à examiner les données disponibles concernant le volontariat dans la région et les lacunes en la matière.

15. En 2019, compte tenu de la situation humanitaire et des conditions de sécurité prévalant au Sahel, le programme des Volontaires des Nations Unies a appuyé les activités de volontariat au service de la paix et du développement dans cette région. Le programme et ses partenaires ont organisé une table ronde des pays du Sahel sur la contribution apportée par le volontariat. Les participants ont recommandé de prendre acte du rôle des volontaires locaux, d'établir des coalitions visant non plus seulement à sensibiliser mais à avoir un impact concret, de diversifier les stratégies de mobilisation des volontaires, de se pencher sur les mesures d'appui aux volontaires et d'élaborer une approche intégrée du renforcement des capacités des volontaires.

16. En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies et l'Organisation internationale du travail (OIT) ont aidé neuf États Membres à établir des statistiques destinées à mesurer la contribution du volontariat, soit cinq de plus qu'en 2018. L'Afrique du Sud, les Émirats arabes unis, l'Équateur, l'Inde, le Népal, le Paraguay, le Sénégal, Sri Lanka et l'Ukraine ont ainsi reçu des conseils sur la manière d'intégrer la mesure du travail bénévole dans les recensements et les enquêtes sur la population active et ont pu mettre à l'essai de nouveaux outils et de nouvelles enquêtes sur le volontariat permettant de refléter la diversité du travail bénévole dans tous les contextes. Le programme et l'OIT ont publié des orientations sur la mesure du travail bénévole dans les recensements, rassemblé et traité les données concernant le volontariat issues des enquêtes sur la population active réalisées dans 60 pays et procédé à une analyse axée sur les questions de genre du travail non rémunéré des femmes à l'aide de données sur le volontariat.

17. Quinze partenaires des Nations Unies se sont joints au programme des Volontaires des Nations Unies dans le cadre de la campagne annuelle pour la Journée internationale des Volontaires, organisée sur le thème « Le Volontariat pour un avenir inclusif ». Le Secrétaire général, l'Administrateur du PNUD, la Directrice exécutive du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) et d'autres hauts fonctionnaires du système des Nations Unies ont fait des déclarations dans lesquelles ils ont salué la contribution des volontaires à la réalisation des objectifs de développement durable.

18. Le programme des Volontaires des Nations Unies a continué de faire progresser l'intégration du volontariat aux stratégies destinées à mettre en œuvre le Programme 2030 en dialoguant avec les États Membres et en collaborant avec les commissions économiques régionales, ainsi qu'en investissant dans la recherche et des évaluations visant à fournir aux décideurs des données probantes sur le volontariat. Le programme passe progressivement d'une approche privilégiant l'exécution de projets à une approche axée sur la facilitation des services de conseil afin d'obtenir des résultats à plus grande échelle. La réunion technique mondiale sur le volontariat à l'appui du Programme 2030, qui doit se tenir en marge du forum politique de haut niveau, à New York en juillet 2020, sera l'occasion de mettre à l'essai des idées et des stratégies nouvelles avec les États Membres et d'autres partenaires de développement.

B. Réalisation 2. L'action des Volontaires des Nations Unies et l'intégration du volontariat aideront le système des Nations Unies à mettre en œuvre le Programme 2030

Indicateur de résultat	Objectif (2019)	Résultat	Performance (pourcentage)	Statut
2.1 Pourcentage de partenaires des Nations Unies indiquant que les Volontaires des Nations Unies contribuent de manière positive à l'exécution de leur mandat	93	93	100	 (vert)
2.2 Pourcentage de partenaires des Nations Unies faisant appel à des Volontaires des Nations Unies	37	54	146	 (vert)

19. La mobilisation du programme des Volontaires des Nations Unies et l'intégration effective du volontariat dans le système des Nations Unies reposent sur une collaboration stratégique et opérationnelle continue avec les entités partenaires³. Offrant ses services à l'ensemble du système, le programme des Volontaires des Nations Unies a permis, en 2019, l'affectation de 8 282 Volontaires des Nations Unies auprès de 54 entités des Nations Unies, dont 16 nouveaux partenaires, convaincus grâce à des actions systématiques de sensibilisation et de communication⁴.

20. Les Volontaires des Nations Unies ont offert leurs services dans 154 pays, soit 7 % de plus qu'en 2018. C'est l'Afrique qui en a accueilli le plus grand nombre, suivie par l'Asie et le Pacifique, l'Amérique latine et les Caraïbes, les États arabes, et l'Europe et la Communauté d'États indépendants. Les pays ayant reçu des Volontaires pour la première fois en 2019 sont Bahreïn, le Danemark, les Émirats arabes unis, les Îles Marshall, le Japon, Kiribati, Nauru, les Palaos, le Paraguay, la République populaire démocratique de Corée, Singapour et le Turkménistan. En 2019, le nombre de Volontaires déployés a augmenté de 58 % en Amérique latine et dans les Caraïbes, de 18 % en Asie et dans le Pacifique, de 13 % en Europe et dans la Communauté d'États indépendants, de 8 % en Afrique et de 4 % dans les États arabes.

21. Dans le cadre d'une initiative spéciale visant à soutenir les petits États insulaires en développement, le programme des Volontaires des Nations Unies a apporté son appui aux bureaux multipays et au système des Nations Unies, notamment : en étendant la présence des Nations Unies dans les petits États insulaires en développement et les sous-régions, par exemple en dirigeant l'exécution du programme du PNUD aux Tokélaou à partir du bureau multipays du PNUD au Samoa ; en apportant des ressources flexibles et novatrices permettant d'agir dans les

³ Annexe 4, Liste des partenaires des Nations Unies qui ont accueilli des Volontaires des Nations Unies en 2019.

⁴ Les entités des Nations Unies ayant accueilli, pour la première fois ou non, des Volontaires des Nations Unies en 2019 sont les suivantes : les bureaux des coordonnateurs résidents, le Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix, le Bureau du Coordonnateur des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola, l'Équipe d'enquêteurs des Nations Unies chargée de concourir à amener Daech/État islamique d'Iraq et du Levant à répondre de ses crimes, le secrétariat de la Convention sur la lutte contre la désertification, le Bureau des Nations Unies pour la coopération Sud-Sud, le Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel, le Département des opérations de paix, la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes, l'Autorité internationale des fonds marins, le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Bureau d'appui à la consolidation de la paix, le Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale, le Comité scientifique des Nations Unies pour l'étude des effets des rayonnements ionisants, le Service de la lutte antimines de l'ONU et le Bureau de la Défenseuse des droits des victimes

nouveaux domaines prioritaires, comme le déploiement de Volontaires des Nations unies à des postes clés du laboratoire d'accélération du PNUD au bureau multipays des Fidji ; en facilitant le renforcement des capacités et la coopération Sud-Sud, par exemple en envoyant un Volontaire international ougandais aux Tuvalu pour participer à un projet du Fonds mondial visant à fournir aux personnes atteintes de tuberculose un accès aux soins, un soutien et un traitement approprié. En 2019, 334 Volontaires ont été déployés dans les petits États insulaires en développement et les bureaux multipays, soit 23 % de plus qu'en 2018. Parmi eux, 51 % étaient des femmes, et 45 % étaient des Volontaires nationaux.

22. En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a mené, auprès des partenaires des Nations Unies, une enquête visant à mettre en lumière les effets du volontariat et des Volontaires sur les priorités du système des Nations Unies. Parmi les partenaires interrogés, 93 % ont fait état d'une contribution positive à l'exécution de leur mandat, et la majorité d'entre eux ont déclaré faire appel à des Volontaires des Nations Unies parce que ces derniers offrent les talents dont ils ont besoin, apportent à leurs effectifs une diversité sur les plans du genre, du handicap, de l'origine géographique, de l'âge et de langue et constituent une solution rentable. Il ressort que 91 % recommanderaient le recours aux Volontaires des Nations Unies, et 87 % sont satisfaits des services du programme en matière de mobilisation et de gestion des Volontaires.

23. Les Volontaires des Nations Unies ont rendu compte de leur contribution à la mise en œuvre du Programme 2030 par l'intermédiaire de l'application conçue à cet effet⁵. En 2019, la plupart d'entre eux ont contribué aux objectifs de développement durable suivants : l'objectif 16, relatif à la paix, à la justice et à des institutions efficaces (43 %) ; l'objectif 5, relatif à l'égalité des sexes (21 %) ; l'objectif 17, relatif aux partenariats pour la réalisation des objectifs (17 %) ; l'objectif 3, relatif à la santé et au bien-être (16 %) ; l'objectif 10, relatif à la réduction des inégalités (15 %). Ces contributions correspondaient à celles de 2018, avec une augmentation de 1 % pour les objectifs 3 et 13, relatifs à l'action climatique.

24. En 2019, le PNUD a accueilli 2 671 Volontaires (17 % de plus qu'en 2018), qui ont contribué à la concrétisation des objectifs en matière de développement inclusif et durable.

a) Au Pakistan, 35 Jeunes Volontaires des Nations Unies ont aidé le PNUD à renforcer les processus électoraux et législatifs. Ils ont mobilisé quelque 40 000 personnes parmi la population locale, les groupes de jeunes et les universités afin de diffuser des connaissances sur les droits civiques, l'éducation des électeurs et des questions connexes.

b) En Zambie et au Zimbabwe, les Volontaires des Nations Unies travaillant au Fonds pour l'environnement mondial jouent un rôle de premier plan dans la lutte contre les changements climatiques et l'atténuation de leurs effets, ainsi que dans le renforcement de la résilience aux crises.

c) Dans la République de Moldova et en Arménie, les Volontaires des Nations Unies et le PNUD ont travaillé sur des solutions novatrices relatives aux objectifs de développement durable, notamment des solutions aux problèmes de développement basées sur l'utilisation de mégadonnées et de la technologie de la chaîne de blocs. Dans l'État de Palestine, cinq volontaires, toutes des femmes, travaillent au centre de solutions du PNUD, une initiative du laboratoire d'accélération du Programme d'assistance au peuple palestinien, qui vise à introduire des innovations dans les

⁵ En 2019, 4 927 Volontaires des Nations Unies en activité (soit 59 % de l'ensemble des volontaires sur l'année) ont donné des renseignements sur leur travail par l'intermédiaire de l'application conçue à cet effet.

services éducatifs, entrepreneuriaux et juridiques fournis aux Palestiniens de Jérusalem-Est.

d) En Papouasie-Nouvelle-Guinée, 11 Volontaires des Nations Unies ont facilité, avec le PNUD, la tenue du référendum organisé à Bougainville en fournissant un appui dans les domaines essentiels de la logistique, de la sensibilisation et de la coordination sur le terrain. Au Burkina Faso, 39 Volontaires ont mis en œuvre, avec le PNUD, des projets locaux liés au développement économique, à la jeunesse, à la participation citoyenne, à la décentralisation et au développement local. Au Yémen, le programme a envoyé 11 infirmières et un médecin auprès du PNUD dans le cadre de l'action visant à enrayer la crise dans le pays.

25. En 2019, 2 055 Volontaires des Nations Unies ont contribué aux travaux des missions politiques et de maintien de la paix des Nations Unies, soit 4 % de moins qu'en 2018. Quelque 1 921 Volontaires internationaux et 138 Volontaires nationaux, dont 791 femmes, ont travaillé dans 17 missions des Nations Unies.

a) En 2019, la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud a accueilli 520 Volontaires des Nations Unies, qui ont contribué à la consolidation de la paix en s'acquittant de tâches dans des domaines fonctionnels tels que les affaires civiles, les droits humains, la santé et l'information, ainsi que les opérations aériennes et les transports. La Mission pour la stabilisation en République démocratique du Congo en a reçu 480, demeurant ainsi la deuxième mission à accueillir le plus grand nombre de Volontaires.

b) En 2019, la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine a accueilli 21 % de Volontaires des Nations Unies de plus qu'en 2018, soit 307 au total. Le ratio femmes-hommes est passé de 33 % en 2018 à 38 % en 2019.

c) En Colombie, 129 Volontaires des Nations Unies rattachés à la Mission de vérification des Nations Unies ont assuré le suivi du processus de paix et la promotion d'une culture de la paix. En Guinée-Bissau, 10 Volontaires travaillant pour le Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix ont fourni un appui aux élections historiques -législatives et présidentielle - tenues dans le pays.

d) Les Volontaires des Nations Unies rattachés au Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) ont pour la plupart œuvré au Soudan du Sud (66 Volontaires), en République démocratique du Congo (62) et au Cameroun (58). Ils ont contribué à la détermination du statut de réfugié, à la protection des réfugiés, à l'établissement de rapports et à l'exécution d'autres fonctions essentielles.

e) Compte tenu du succès de projets pilotes dans quatre pays (Albanie, Burkina Faso, Colombie et Kenya), le programme des Volontaires des Nations Unies et le HCR ont créé un dispositif de volontariat pour les réfugiés, qui permet à ces derniers de devenir des agents actifs du changement dans leurs communautés plutôt que des bénéficiaires passifs de l'aide. Les fonctions les plus couramment assurées par les réfugiés Volontaires des Nations Unies sont celles de travailleur(se) local(e), promoteur(trice) de l'intégration locale, assistant(e) de liaison chargé(e) des moyens de subsistance et traducteur(trice).

26. En 2019, 641 Volontaires des Nations Unies ont travaillé avec le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), soit 52 % de plus que l'année précédente. Le partenariat a été renforcé par la signature d'un nouveau protocole d'accord mondial et d'un plan d'action commun visant à orienter la collaboration mondiale.

a) En Équateur, en 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies et l'UNICEF se sont associés autour du projet pilote « Social Champions », dans le cadre duquel les Volontaires ont mené une collecte de fonds en face à face auprès de

la population locale. À l'issue des six mois du projet, le montant recueilli dépassait de 24 % celui collecté dans le cadre des autres collectes de fonds en face à face. Le projet pilote sera étendu à toute l'Amérique latine en 2020.

b) L'UNICEF et le programme des Volontaires des Nations Unies ont renforcé leur collaboration en matière d'intervention humanitaire. Les Volontaires des Nations Unies ont contribué aux interventions lancées par l'UNICEF pour faire face aux situations d'urgence en Jordanie, en République centrafricaine, à Trinidad et Tobago et au Venezuela, en appuyant les mesures prises dans les domaines de la protection des enfants, de la nutrition, des jeunes et des adolescents, des achats et de la coordination.

27. En 2019, le FNUAP a engagé 377 Volontaires des Nations Unies (soit 46 % de plus que l'année précédente), qui ont concouru à l'application de mesures de santé sexuelle et procréative tenant compte des questions de genre.

a) En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies et le FNUAP se sont associés dans le cadre du programme de bourses pour les jeunes innovateurs, encourageant les jeunes à apporter de nouvelles solutions en matière de santé mobile, de santé sexuelle et procréative, de partenariats et de financement.

b) Le programme des Volontaires des Nations Unies et le FNUAP ont lancé un programme de bourses destiné aux spécialistes des données démographiques (Population Data Fellows), qui a pour objectif de créer un vivier de professionnels des données démographiques permettant de renforcer les capacités nationales en matière d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil, lesquels sont essentiels pour mesurer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs de développement durable.

28. En 2019, 272 Volontaires des Nations Unies ont travaillé pour ONU-Femmes, soit 18 % de plus qu'en 2018. Ces Volontaires, dont 63 % ont été recrutés sur le plan national et 75 % sont des femmes, ont contribué à favoriser l'autonomisation et la participation des femmes et à leur ouvrir des perspectives d'avenir.

29. Le Programme alimentaire mondial (PAM) a accueilli 198 Volontaires des Nations Unies en 2019, soit 71 % de plus que l'année précédente. En Afrique de l'Ouest et centrale, le nombre de Volontaires mobilisés a presque triplé entre 2018 et 2019, passant de 52 à 135. Au Bénin, par exemple, 37 volontaires (dont 59 % de femmes) ont apporté leur appui au programme d'alimentation scolaire.

30. En 2019, 155 Volontaires des Nations Unies ont appuyé les bureaux des coordonnateurs résidents des Nations Unies dans 57 pays. Ils ont contribué au suivi et à l'évaluation de l'efficacité du développement ainsi qu'aux communications y relatives. Avec le Bureau de la coordination des activités de développement, le programme des Volontaires des Nations Unies a élaboré deux nouvelles offres de services, l'une visant à soutenir les bureaux des coordonnateurs résidents redynamisés et l'autre à aider les équipes de pays des Nations Unies à élaborer et mettre en œuvre des projets dans le cadre du Fonds Conjoint pour les objectifs de développement durable. En outre, 90 Volontaires des Nations Unies ont travaillé avec le Bureau de la coordination des affaires humanitaires à la coordination de la réponse humanitaire. Les 244 Volontaires (dont 60 % de femmes) rattachés à ce dernier et aux bureaux des coordonnateurs résidents ont appuyé la coordination de l'aide humanitaire et du développement, en contribuant quotidiennement à la réforme du système des Nations Unies pour le développement.

Produit 2.1. Élargir les possibilités de faire participer un plus grand nombre de personnes aux activités des Nations Unies axées sur le développement, la paix et l'action humanitaire

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif (2019)</i>	<i>Résultat</i>	<i>Performance (pourcentage)</i>	<i>Statut</i>
2.1.1.a Nombre de mois de volontariat par l'intermédiaire du programme (sur place)	57 827	65 014	112	 (vert)
2.1.1.b Nombre de mois de volontariat par l'intermédiaire du programme (en ligne)	2 440	2 198	90	 (jaune)
2.1.2.a Nombre de personnes faisant du volontariat par l'intermédiaire du programme (sur place)	7 000	8 282	118	 (vert)
2.1.2.b Nombre de personnes faisant du volontariat par l'intermédiaire du programme (en ligne)	14 637	13 186	90	 (jaune)

31. En 2019, le nombre de Volontaires des Nations Unies recrutés sur les plans national et international affectés sur place dans l'ensemble du système des Nations Unies a atteint le chiffre record de 8 282, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2018. Le nombre total de mois de volontariat par an est passé de 53 194 à 65 014, soit une augmentation de 22 %, en raison de l'allongement de la durée moyenne d'affectation des Volontaires dans le système des Nations Unies, qui est passée de 7,6 à 7,9 mois.

32. La tendance à la hausse à long terme de la demande de Volontaires recrutés sur le plan national s'est poursuivie en 2019, traduisant une augmentation constante de la qualité des ressources humaines dans les pays de programme tout en permettant aux partenaires des Nations Unies de renforcer les capacités nationales en vue de la mise en œuvre du Programme 2030. Le pourcentage de Volontaires des Nations Unies recrutés sur le plan national est passé de 45 % en 2018 à 48 % en 2019.

33. En 2019, 67 % des Volontaires recrutés sur le plan international étaient originaires de pays du Sud, ce qui représente une contribution de premier plan à la coopération Sud-Sud, car cela permet à des personnes originaires de ces pays de collaborer à la recherche de solutions aux défis du développement sur la base de leurs expériences, connaissances et bonnes pratiques.

34. En 2019, l'âge moyen des Volontaires des Nations Unies était de 34 ans. Le pourcentage de Volontaires âgés de moins de 30 ans est passé de 30 % en 2018 à 35 % en 2019. En revanche, le nombre de Volontaires de plus de 60 ans a diminué, passant de 2 % en 2018 à 1 %. La majorité des Volontaires âgés de plus de 60 ans étaient affectés en Afrique.

35. En 2018, face à l'évolution des besoins en talents du système des Nations Unies, et en collaboration avec les partenaires des Nations Unies, le programme des Volontaires des Nations Unies a lancé de nouvelles catégories de volontaires, à titre d'essai : les Volontaires communautaires, les Experts Volontaires et les Réfugiés Volontaires. En 2019, on comptait ainsi : 593 Volontaires communautaires, 88 Experts Volontaires et 35 Réfugiés Volontaires.

36. Le programme des Volontaires des Nations Unies a poursuivi ses efforts pour faire participer les personnes handicapées au système des Nations Unies. En 2019, 45 Volontaires des Nations Unies handicapés ont été déployés : 31 au PNUD et

14 dans huit autres entités des Nations Unies⁶. Le nombre de candidats handicapés inscrits dans le vivier de talents de Volontaires des Nations Unies est désormais de 3 315. Lors de la table ronde des organisations internationales sur les perspectives de carrière en 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies et le PNUD ont remporté le prix de l'innovation en matière de recrutement pour leur programme conjoint de talents pour les jeunes professionnels handicapés.

Diversité des identités de genre

37. Après de nombreuses années d'efforts en ce sens, le programme des Volontaires des Nations Unies a atteint en 2019 la parité des genres parmi ses volontaires, les femmes représentant 51 % des Volontaires. Le programme a continué de solliciter expressément des candidatures de femmes hautement qualifiées et de recommander à ses partenaires des Nations Unies d'en sélectionner et a mené des campagnes ciblées à l'intention des femmes professionnelles, ce qui a entraîné une augmentation de 156 % des nouvelles inscriptions de femmes dans le vivier de talents, qui est passée de 22 717 en 2018 à 58 254 en 2019.

a) En Afghanistan, 29 Jeunes Volontaires des Nations Unies recrutées sur le plan national (exclusivement des femmes) ont travaillé avec la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan dans le cadre du projet « Jeunes femmes Volontaires des Nations Unies recrutées sur le plan national ». Dans le cadre de leurs affectations, les membres de la nouvelle équipe de Volontaires afghanes agissent en faveur de la paix, de la justice, d'institutions fortes et de l'égalité des genres ; elles donnent aux femmes afghanes les moyens de favoriser des changements sociaux positifs et contribuent à la paix et au développement du pays.

b) Le programme des Volontaires des Nations Unies, le Bureau d'appui à la consolidation de la paix et ONU-Femmes soutiennent des projets tenant compte des questions de genre financés par l'Allemagne en République centrafricaine, en Colombie, au Guatemala, au Kirghizistan, au Libéria, au Niger, en Papouasie-Nouvelle-Guinée, en Sierra Leone, au Soudan du Sud et à Sri Lanka. Les Volontaires, accueillis par ONU-Femmes, le FNUAP, le PAM, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) et ONU-Habitat, participent à la formation et à l'éducation politique des femmes, et favorisent la participation des groupes de femmes au processus de consolidation de la paix.

38. À l'échelle de l'organisation, l'équipe d'action du programme des Volontaires des Nations Unies pour l'égalité des genres suit la progression des engagements de l'organisation en matière d'intégration des questions de genre et de mise en œuvre du plan d'action en faveur de l'égalité des genres.

39. Le programme des Volontaires des Nations Unies reconnaît que les moyennes mondiales ont tendance à ne pas refléter les disparités régionales, qui dépendent des situations sur le terrain. La proportion de femmes parmi les Volontaires des Nations Unies dépasse 50 % dans toutes les régions, sauf en Afrique, où elle n'est que de 43 %. Le programme ne se reposera pas sur ses lauriers maintenant que la parité a été atteinte au niveau mondial, mais affinera davantage sa stratégie ciblée en vue d'atteindre la parité dans toutes les régions, les modalités de volontariat et auprès de tous les partenaires des Nations Unies.

⁶ Missions des Nations unies, HCDH, Programme des Nations unies pour l'environnement, Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité des Nations unies, FNUAP, HCR, UNICEF et Office des Nations Unies contre la drogue et le crime.

Cybervolontaires

40. En 2019, 13 186 Cybervolontaires ont été affectés par l'intermédiaire du programme des Volontaires des Nations Unies, soit un total de 2 198 mois de volontariat. Ils ont fourni des services volontaires à distance à 33 entités des Nations Unies et organisations internationales et à 183 organisations de la société civile et institutions publiques. Les affectations les plus populaires ont été la traduction, la rédaction et la révision, la conception et la recherche. Quelque 58 % des cybervolontaires étaient des femmes et 5 % des personnes handicapées.

41. La mobilisation de cybervolontaires a considérablement diminué en 2019, principalement en raison de l'introduction d'un abonnement payant pour accéder à la plateforme de services de volontariat en ligne, ainsi que de la suspension de l'enregistrement de nouvelles organisations non gouvernementales. Compte tenu de cette baisse et des résultats financiers positifs de l'organisation, la direction du programme a décidé de fournir le service gratuitement à partir de 2020 pour tous les partenaires éligibles. L'enregistrement a été réouvert à de nouvelles organisations non gouvernementales et associé à un processus de diligence raisonnable renforcé. La demande de cybervolontaires devrait donc réaugmenter.

Partenariats et mobilisation des volontaires

42. Le programme des Volontaires des Nations Unies a continué à s'associer aux États Membres pour mobiliser des Volontaires dans le cadre d'affectations intégralement financées. En parrainant des missions de Volontariat en 2019, les partenaires ont contribué à promouvoir le volontariat en tant que mécanisme permettant d'atteindre les objectifs de développement durable, tout en offrant à leurs ressortissants la possibilité de partager et d'acquérir des compétences.

43. En 2019, le programme a déployé 607 Volontaires bénéficiant d'un financement intégral. Des contributions au programme ont été reçues des Gouvernements australien, chinois, coréen, finlandais, français, irlandais, japonais, norvégien, russe, suédois, suisse et tchèque, ainsi que de l'Agence pour le volontariat (Hong Kong, Région administrative spéciale de Chine), et de l'Université de technologie du Roi Mongkut à Thonburi (Thaïlande). De nouveaux accords de partenariat sur le financement intégral des affectations de Volontaires des Nations Unies ont été signés avec l'Australie, la Chine et le Kazakhstan.

44. En 2019, l'Agence suédoise de coopération internationale au développement a apporté son appui au Programme PNUD-VNU de talents destiné aux jeunes professionnels handicapés, venant ajouter au soutien initial apporté en 2018 par le Gouvernement allemand, qui a promis de fournir des ressources supplémentaires à l'initiative phare du programme des Volontaires des Nations Unies sur la transformation numérique, dans l'objectif de faire du programme une entité de premier plan au sein des Nations Unies en matière d'excellence numérique.

Produit 2.2. Mobiliser des volontaires motivés et possédant les compétences voulues pour contribuer aux activités des Nations Unies axées sur la paix, l'action humanitaire et le développement

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif (2019)</i>	<i>Résultat</i>	<i>Performance (pourcentage)</i>	<i>Statut</i>
2.2.1 Pourcentage de Volontaires des Nations Unies indiquant que leur affectation a contribué à leur épanouissement personnel et professionnel	94	92	98	 (jaune)

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif (2019)</i>	<i>Résultat</i>	<i>Performance (pourcentage)</i>	<i>Statut</i>
2.2.2 Pourcentage de Volontaires des Nations Unies satisfaits de leur expérience de volontariat	93	95	102	 (vert)

45. Le pourcentage de Volontaires des Nations Unies ayant déclaré que leur affectation avait contribué à leur épanouissement personnel et professionnel est resté élevé (92 %), avec une répartition égale entre les femmes et les hommes⁷. Quarante-vingt-quinze pour cent des Volontaires ont déclaré être satisfaits de leur expérience de volontariat, les hommes se disant globalement un peu plus satisfaits.

46. En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a étendu son soutien à l'apprentissage et au développement professionnel à tous les Volontaires des Nations Unies. Les produits d'apprentissage ont été adaptés afin de couvrir l'entrée en fonction et le soutien à la reconversion professionnelle et ont été recentrés afin de répondre plus précisément aux besoins d'apprentissage des volontaires. Des ajustements ont été faits pour que les volontaires handicapés puissent également avoir accès à l'apprentissage.

47. La plateforme e-Campus du programme a offert des possibilités d'apprentissage à 24 940 candidats inscrits et a profité aux Volontaires des Nations Unies, plus de 200 utilisateurs accédant quotidiennement aux ressources d'apprentissage en ligne. Les partenariats du programme avec LinkedIn Learning, Coursera, l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche et Rosetta Stone ont permis aux Volontaires de suivre 35 481 cours dans les domaines des affaires, de la productivité et des compétences linguistiques, et du transfert de connaissances sur le lieu de travail à l'ONU. La mise en place de la plateforme d'apprentissage pour les Jeux panaméricains de 2019 a permis à des Volontaires et du personnel recrutés sur le plan local de suivre plus de 100 000 cours en ligne, ce qui a contribué au succès des jeux.

C. Efficacité institutionnelle : le programme des Volontaires des Nations Unies est une organisation plus efficace et efficiente, avec des mécanismes, pratiques et modes de fonctionnement améliorés, des ressources bien gérées et un personnel motivé

Résultats financiers et viabilité financière⁸

48. Le montant total des activités du programme s'est élevé à 221,3 millions de dollars en 2019, soit une augmentation de 21,3 millions de dollars par rapport aux 200 millions de dollars en 2018.

49. Le programme a continué de réduire ses dépenses et de les adapter en fonction des ressources financières disponibles et des projections. Les dépenses totales imputées sur les ressources de base, les ressources extrabudgétaires, les fonds provenant du recouvrement des coûts et le Fonds bénévole spécial ont diminué de 5 % en 2019 par rapport à 2018. Grâce à cette maîtrise des dépenses, à une meilleure gestion financière et à une mobilisation des Volontaires plus efficace, les réserves extrabudgétaires du programme des Volontaires des Nations Unies sont passées à

⁷ En 2019, 4 927 Volontaires des Nations Unies en activité (soit 59 % de l'ensemble des Volontaires sur l'année) ont produit des rapports au sujet de leur affectation par l'intermédiaire de l'application conçue à cet effet.

⁸ Voir l'annexe 3 pour un aperçu de la situation financière du programme des Volontaires des Nations Unies en 2019.

38 millions en 2019, conformément à la politique du PNUD approuvée par le Conseil d'administration consistant à maintenir des réserves correspondant à douze mois.

50. En 2019, les contributions des États Membres aux ressources ordinaires du programme des Volontaires des Nations Unies, par l'intermédiaire du PNUD, se sont élevées à 8,6 millions de dollars, un niveau similaire à celles des 4 dernières années, après une diminution significative entre 2009 (19,6 millions de dollars) et 2016 (8,4 millions de dollars).

51. Le programme a reçu des contributions au Fonds volontaire spécial, s'élevant à 4,5 millions de dollars, soit une baisse de 14 % par rapport aux 5,2 millions de dollars de 2018, principalement liés à une contribution pluriannuelle du Gouvernement suédois, reçue en 2018, couvrant 2018 et 2019. En 2019, le Fonds a reçu des contributions des Gouvernements allemand, bangladais, chinois, français, indien, irlandais, kazakh, suédois, suisse, tchèque et thaïlandais. Ces contributions sont essentielles à la mise en œuvre du plan-cadre stratégique et à la poursuite des activités novatrices entreprises afin d'intégrer les volontaires et le volontariat aux projets que soutiennent les partenaires des Nations Unies et aux cadres de développement nationaux.

52. Comme mentionné plus haut, en 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a également reçu des contributions d'un montant de 22,4 millions de dollars (y compris des intérêts et des contributions pluriannuelles) destinées à son programme de financement intégral. Ce montant est considérablement plus élevé que les contributions au financement intégral reçues en 2018, principalement en raison d'une nouvelle politique de comptabilisation des produits, en vigueur à partir de 2019, qui comptabilise les montants totaux des accords.

53. En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a renouvelé son accord avec le Gouvernement allemand concernant le financement de la modernisation du Campus des Nations Unies à Bonn, que le programme gère pour le compte de 20 entités des Nations Unies.

Redéfinition des procédures internes

54. Le programme des Volontaires des Nations Unies poursuit la rationalisation de ses procédures opérationnelles afin de rendre le recrutement des volontaires et la gestion des contrats plus efficaces. Le temps nécessaire au recrutement des Volontaires a été réduit de quatre jours ouvrables en 2019 par rapport à 2018, nécessitant 51 jours ouvrables, en moyenne, entre la validation de la description du poste et l'entrée en fonction.

55. En 2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a introduit une série de simplifications du système, notamment des solutions en libre-service pour les Volontaires des Nations Unies et les candidats dans les Modules relatifs à la gestion des Volontaires. Les contrats sur papier ont été remplacés par des contrats électroniques et une traduction automatique est fournie en français et en espagnol.

56. Le programme a réduit le temps consacré aux saisies manuelles en s'essayant à l'automatisation des opérations. Cela inclut l'utilisation de nouveaux outils pour les entrées uniques de paie, les déductions automatisées pour l'assurance maladie des personnes à charge et les paiements médicaux avant le départ. Le processus de saisie et de mise à jour des informations relatives aux fournisseurs et des informations bancaires dans le système Atlas a été externalisé à l'Unité mondiale des services partagés du PNUD à Kuala Lumpur, les demandes étant envoyées numériquement par l'intermédiaire des modules relatifs à la gestion des Volontaires.

57. Le programme des Volontaires des Nations Unies a amélioré la fonctionnalité et la portée de son site Web public et des modules relatifs à la gestion des Volontaires, permettant aux candidats de trouver plus facilement des missions de volontariat pertinentes et d’y postuler.

Transformation numérique

58. Le programme des Volontaires des Nations Unies a réalisé des avancées significatives sur la voie de la transformation numérique en 2019. L’organisation a mis en place un pôle d’assistance ; des « chatbots » utilisant une intelligence artificielle répondent à plus de 15 000 demandes par mois de candidats volontaires potentiels et d’autres personnes, dont moins de 5 % doivent ensuite être traitées par un humain. À titre de comparaison, le programme recevait auparavant quelque 10 000 demandes par mois, qui devaient toutes être traitées manuellement. Le programme continuera d’investir dans l’apprentissage automatique en vue d’améliorer encore la prestation de services.

59. Le programme continue de s’employer à créer une plateforme de volontaires unique, qui sera lancée au début de 2021 et combinera plusieurs systèmes existants en un seul. Elle comprendra un module de recrutement mettant à profit l’intelligence artificielle, l’automatisation des processus et d’autres innovations pour rationaliser la mobilisation et la gestion des volontaires.

60. En 2019, le programme a achevé le prototypage d’une plateforme de gestion de la relation client qui sera lancée au second semestre 2020. Grâce à cette plateforme, les renseignements relatifs aux partenaires, au déploiement des volontaires et à la gestion de la demande, les partenariats, les initiatives de communication et de sensibilisation seront tous numérisés.

61. Les institutions ayant recours au programme se sont dites davantage satisfaites depuis l’amélioration des procédures opérationnelles et la mise à niveau des systèmes entraînés par la transformation numérique. L’organisation a investi dans la certification et la formation du personnel afin de garantir que leurs compétences numériques soient en phase avec ces innovations.

62. Le PNUD entame actuellement son propre processus de transformation numérique, qui aura un impact sur les systèmes au cœur des opérations du programme des Volontaires des Nations Unies. Le programme collabore étroitement avec le PNUD dans la planification et la mise en œuvre de sa transformation numérique et s’attache à partager les enseignements tirés de son expérience de la transformation à ce jour. Le programme est membre du groupe sur la gouvernance numérique du PNUD.

III. Examen à mi-parcours du plan-cadre stratégique du programme des Volontaires des Nations Unies (2018-2021)

Vue d’ensemble

63. Au cours de l’exercice biennal 2018-2019, le programme des Volontaires des Nations Unies a mis l’accent sur la mobilisation de volontaires pour le système des Nations Unies afin de construire une organisation prospère et financièrement saine. Le programme a achevé sa réforme structurelle, consistant en une régionalisation, des changements structurels au niveau mondial, un ajustement des capacités au niveau des pays, une professionnalisation renforcée, et un souci du client plus fort. Cette transformation a été associée à une diversification de l’offre aux partenaires des

Nations Unies grâce à l'ouverture de nouvelles catégories de volontaires, à l'amélioration du vivier de talents par l'intermédiaire de bases de données de volontaires recrutés sur le plan national, ainsi qu'à une refonte et à une rationalisation des procédures opérationnelles. Le programme a ainsi gagné en efficacité et en performance, se concentrant sur son avantage comparatif, à savoir le soutien aux infrastructures nationales de volontariat (réalisation 1), et un niveau de mobilisation sans précédent des Volontaires des Nations Unies dans le système des Nations Unies (réalisation 2). Les informations précises concernant les réalisations sont énumérées, par indicateur, à l'annexe 5. Les chiffres entre parenthèses indiquent le pourcentage atteint pour les objectifs en 2018 et 2019.

Réalisation 1

64. La promotion des Volontaires est essentielle au mandat du programme des Volontaires des Nations Unies. Il faut pour cela renforcer les partenariats multipartites, la recherche de pointe et les supports de connaissances, ainsi que les activités de promotion du volontariat à grande échelle telles que la Journée internationale des Volontaires. Ses activités de sensibilisation et sa flexibilité ont permis au programme de dépasser ses objectifs pour l'exercice biennal, de nombreux États Membres ayant fait état des effets positifs du volontariat sur la réalisation des objectifs de développement durable dans leurs rapports nationaux volontaires (108 %) et du nombre de volontaires mobilisés dans le cadre de programmes de volontariat régionaux ou nationaux soutenus par le programme des Volontaires des Nations Unies (253 %). L'appui aux programmes de volontariat (89 %) et aux politiques ou législations relatives au volontariat (146 %) ont été principalement réalisés au moyen d'un petit nombre de projets au niveau national. Alors qu'auparavant, le programme finançait et mettait en œuvre la plupart des projets dans lesquels il était engagé, au cours de cet exercice biennal, il s'est principalement attaché à fournir des conseils et avis techniques sur le volontariat et les objectifs de développement durable aux États Membres par l'intermédiaire de projets mis en œuvre ou financés par des organisations partenaires des Nations Unies. Au cours des deux dernières années, le programme a dépassé son objectif en ce qui concerne le nombre d'États Membres communiquant les résultats de recherches et fournissant des produits axés sur le savoir pour le plan d'action visant à intégrer le volontariat au Programme 2030 (165 %) et le nombre de partenaires ayant participé à la réunion technique et aux consultations (108 %).

Réalisation 2

65. Les résultats positifs obtenus par le programme des Volontaires des Nations Unies au cours de l'exercice biennal ont été possibles en grande partie grâce à quatre forces de changement : la décentralisation, le rapprochement physique avec les sites où travaillent les partenaires dans les régions et la professionnalisation et la nationalisation de la main-d'œuvre à l'échelle des pays ; l'accent placé sur le mandat principal du programme, à savoir le déploiement de Volontaires qualifiés et très motivés pour appuyer les partenaires des Nations Unies dans l'exécution de leurs mandats ; une communication claire de la direction et une délégation de la prise de décision au niveau régional ; le plus important, une évolution de la vision de l'organisation, mettant désormais au premier plan les besoins en talents, les services aux clients et les solutions fondées sur des données factuelles nécessaires aux opérations du système des Nations Unies.

66. Dans ce contexte, le programme des Volontaires des Nations Unies a considérablement fait augmenter le nombre de partenaires des Nations Unies déployant des Volontaires (de 59 %) et a signé de nouveaux mémorandums d'accord avec l'Organisation internationale pour les migrations, l'Organisation des Nations

Unies pour l'alimentation et l'agriculture, le HCR, l'UNICEF et le Secrétariat des Nations Unies, tout en contribuant à ce que les partenaires des Nations Unies mettent davantage l'accent sur le volontariat, comme le reflète la mise en place de la stratégie institutionnelle du FNUAP sur le volontariat, du Bureau mondial des volontaires de l'UNICEF et de la politique du HCR relative à une main-d'œuvre affiliée comprenant des volontaires. Le niveau de satisfaction des partenaires des Nations Unies a continué à augmenter, atteignant 93 %. En outre, le nombre de Volontaires des Nations Unies a fortement augmenté, en particulier les Volontaires recrutés sur le plan national.

67. L'organisation a lancé de nouvelles modalités de volontariat (593 Volontaires communautaires en 2019) et en a lancé de nouvelles à l'essai (35 Réfugiés Volontaires). Le niveau de satisfaction des Volontaires des Nations Unies est resté élevé (95 %), avec quelques variations entre les lieux d'affectation.

68. La mobilisation de cybervolontaires a considérablement diminué en 2019, principalement en raison de l'introduction d'un abonnement payant pour accéder à la plateforme en ligne, ainsi que de la suspension temporaire de l'enregistrement de nouvelles organisations non gouvernementales. Cela a entraîné une baisse de 77 % des opportunités de cybervolontariat affichées par les partenaires des Nations Unies et de 40 % de celles affichées par les organisations non gouvernementales. En raison de cette réponse limitée, et compte tenu des résultats financiers positifs de l'organisation, il a été décidé de continuer à subventionner ces services. Le Service de cybervolontariat recommencera à offrir un service gratuit à partir de 2020 pour tous les partenaires éligibles, et l'enregistrement de nouvelles organisations non gouvernementales a été réouvert, avec un processus de diligence raisonnable renforcé.

Efficacité institutionnelle

69. Compte tenu de l'ampleur de la transformation du programme au cours de l'exercice biennal, l'examen à mi-parcours a évalué favorablement les réalisations en cours. Parmi les réalisations essentielles, on peut citer le redimensionnement des effectifs, la réduction des coûts et la mise en adéquation des dépenses avec les ressources financières disponibles et les projections pour les années à venir. Les dépenses du programme des Nations Unies ont diminué de 11 % (2,5 millions de dollars) en 2018 par rapport à 2017, et de 5 % (1,8 million de dollars) en 2019 par rapport à 2018. En termes de viabilité financière, les réserves extrabudgétaires du programme des Volontaires des Nations Unies sont passées à 28 millions de dollars en 2018, puis 38 millions de dollars en 2019, atteignant ainsi la réserve opérationnelle d'un an prévue. La consolidation, la simplification et la normalisation des procédures, des conditions de service et des délégations de pouvoir sont en cours. La première phase de la transformation numérique a été achevée et l'utilisation systématique des données a permis d'améliorer la transparence, l'application du principe de responsabilité et la prise de décision éclairée. Les principaux éléments de la transformation numérique devraient être introduits au cours des 12 à 18 prochains mois, ce qui permettra de clarifier et d'améliorer les procédures de communication.

70. Les ressources de base reçues du PNUD sont restées plus ou moins inchangées les cinq dernières années ; d'autres ressources, telles que le Fonds bénévole spécial, ont légèrement augmenté.

71. Le taux d'efficacité de la gestion du programme des Volontaires des Nations Unies s'est considérablement amélioré au cours de l'exercice biennal, passant de 10 à 7 %, principalement en raison de l'augmentation des niveaux de mobilisation et du recouvrement des coûts y associés, ainsi que de modestes réductions des dépenses. Une attention accrue commence à être accordée à d'autres vecteurs d'efficacité liés à

la gestion, tels que les capacités des unités de terrain, l'apprentissage individuel et institutionnel, et la gestion des connaissances.

72. À l'issue de l'examen, il a été recommandé que certains indicateurs de la matrice de résultats du plan-cadre stratégique soient ajustés sur le plan de la formulation et que les états de référence et objectifs associés soient révisés là où les objectifs de 2021 ont déjà été atteints. Il a également recommandé de réintroduire un indicateur spécifique au genre dans le cadre du pilier concernant l'efficacité institutionnelle. Les ajustements proposés, pour examen par le conseil d'administration, sont exposés en détails à l'annexe 6.

IV. Perspectives d'avenir

73. Compte tenu des conclusions de l'examen à mi-parcours et d'autres priorités essentielles, le programme a recensé cinq points stratégiques pour le deuxième exercice biennal de son plan-cadre stratégique actuel et le début de la Décennie d'action en faveur des objectifs mondiaux.

74. Le programme des Volontaires des Nations Unies continuera à promouvoir le volontariat en tant qu'accélérateur de réalisation des objectifs de développement durable et facilitera le partage des connaissances sur les meilleures pratiques entre les États Membres, les Nations Unies et les organisations de volontaires participantes. L'organisation poursuivra son partenariat avec l'OIT afin de renforcer les capacités des organismes nationaux de statistiques à mesurer la contribution du volontariat à la mise en œuvre du Programme 2030. Le programme s'attachera à élaborer sa publication phare triennale, le « Rapport sur l'état du volontariat dans le monde », en 2021.

75. En s'appuyant sur les réalisations de 2018-2019, le programme maintiendra la dynamique du volontariat au sein du système des Nations Unies. La promotion du volontariat restera au cœur de la valeur ajoutée du programme, tandis que la mobilisation de volontaires pour le système sera la clé d'un fonctionnement financièrement viable. Le programme s'efforcera d'agir avec dynamisme en tirant parti de tout l'éventail de modalités de volontariat et en renforçant la parité entre les genres dans toutes les catégories de volontaires, régions et chez tous les partenaires des Nations Unies.

76. La transformation numérique entraînera des changements et améliorations substantiels dans la façon dont le programme gère ses opérations. La mise en place de la plate-forme unifiée de volontariat, intégrant l'intelligence artificielle, l'apprentissage machine et l'automatisation, modifiera les procédures de sélection, de recrutement et de déploiement des Volontaires des Nations Unies auprès des partenaires, et le programme reverra simultanément sa structure institutionnelle afin de l'aligner sur la nouvelle réalité des procédures opérationnelles.

77. La révision des conditions de service des Volontaires sera achevée en 2020, après un processus de consultation complet, notamment avec le Réseau ressources humaines des Nations Unies sous les auspices du Comité de haut niveau sur la gestion, et aura lieu en même temps que la mise en ligne de la plate-forme unifiée. La révision est axée sur la simplification de la gestion des volontaires, la garantie de l'application du devoir de diligence et la clarification des points ambigus.

78. En parallèle de l'introduction de nouvelles conditions de service, la numérisation et la réduction des procédures opérationnelles, le programme continuera à rationaliser et à décentraliser ses opérations afin que l'augmentation du nombre de volontaires n'entraîne pas un élargissement de la structure opérationnelle.

79. Le programme continuera à défendre la réforme des Nations Unies par l'intermédiaire de la nouvelle génération de plans-cadres de coopération des Nations Unies pour le développement durable, d'une collaboration au niveau des pays avec le système des Nations Unies pour le développement, d'un appui direct aux bureaux des coordonnateurs résidents et à l'OCHA, et d'un appui aux liens entre l'aide humanitaire et le développement et entre la paix et le développement grâce à des déploiements ciblés de Volontaires des Nations Unies, en partenariat avec le Bureau d'appui à la consolidation de la paix et d'autres organismes ; des offres de service spéciales aux bureaux multipays ; une participation active à d'autres mécanismes de partenariat à l'échelle du système des Nations Unies aux niveaux national, régional et mondial.

80. Les faits l'ont montré ces dernières années : le volontariat est essentiel pour atteindre les objectifs de développement durable. Compte tenu de ses capacités, et s'appuyant sur les résultats obtenus au cours du premier exercice biennal de son plan-cadre stratégique actuel, le programme est bien placé pour soutenir la Décennie d'action.
