

Foire aux questions

Remboursement des frais liés à l'annulation ou à la perturbation d'un voyage officiel en raison de l'épidémie de nouveau coronavirus (COVID-19)

Publication à partir du 25 mars 2020

I. ANNULATION D'UN VOYAGE OFFICIEL

1. **Que faut-il faire en cas d'annulation d'un voyage officiel avant le départ ?** Lorsqu'un voyage officiel autorisé doit être annulé, soit en raison de la restriction des déplacements liée à la COVID-19 soit parce que la réunion, la manifestation ou la mission concernée a elle-même été annulée, la personne qui devait voyager ou l'administrateur(trice) chargé(e) des voyages doit demander le retrait de la procédure d'autorisation de voyage correspondante dans Umoja, en tenant compte de ce qui suit¹ :
 - a. Frais de billets d'avion (achat par l'ONU). Il revient au bureau de traitement des dossiers de voyage compétent de traiter la demande d'annulation dans Umoja et, le cas échéant, de demander le remboursement des frais de billet par l'intermédiaire de l'agence de voyages sous contrat.
 - b. Frais de billet d'avion [achat par l'intéressé(e)]. Conformément à la circulaire ST/IC/2019/16, il revient à la personne qui devait voyager de gérer tous changements et d'obtenir remboursement auprès de l'entité émettrice du billet à laquelle il s'était adressée. Si les frais engagés ne peuvent être recouverts ou ne peuvent l'être qu'en partie, le voyageur peut être dédommagé à concurrence du montant maximum du remboursement approuvé par le bureau de traitement pour l'achat du billet.
2. **Que faire si, dans le cadre d'un voyage officiel, j'ai déjà réservé et payé une modification d'itinéraire pour motifs personnels ?** L'ONU ne prend à sa charge que la partie du voyage correspondant au trajet officiel. Elle n'est pas financièrement responsable des frais ou dommages encourus par le voyageur dans le cadre d'une modification d'itinéraire par convenance personnelle, ce qui comprend entre autres l'annulation ou la modification des vols.
3. **Que faut-il faire si j'ai engagé des dépenses supplémentaires dans le cadre du voyage officiel mais que celui-ci est annulé ?** Dans certains cas (en fonction du type de dépense), les voyageurs ayant engagé des dépenses supplémentaires dans le cadre de leur voyage officiel (par exemple, des frais d'hôtel prépayés) qu'ils n'ont pas ou pas totalement pu se faire rembourser peuvent être dédommagés moyennant l'autorisation de conserver tout ou partie de l'indemnité journalière de subsistance. Les montants maximums des dépenses remboursables au titre de l'indemnité journalière de subsistance (frais d'hébergement et de repas et frais accessoires) sont fonction du montant de l'indemnité elle-même. Le remboursement des autres dépenses sera examiné au cas par cas.

¹ Pour toutes précisions, on se reportera au guide pratique d'Umoja sur les voyages, disponible à l'adresse : <https://umoja.un.org/content/travel-job-aids>.

4. **Comment demander le remboursement des dépenses supplémentaire engagées dans le cadre de mon voyage officiel, une fois celui-ci annulé en raison de l'épidémie de COVID-19 ? Quels documents dois-je produire à l'appui de ma demande de remboursement de frais de voyage ?**

La procédure à suivre est la suivante :

- Demander l'annulation du voyage dans Umoja.
 - Une fois cette annulation faite, établir un relevé des dépenses à part pour les dépenses supplémentaires, en y faisant figurer les informations suivantes (jointes au format PDF) :
 - Le numéro du voyage annulé dans Umoja et la raison de l'annulation (par exemple, annulation de la réunion en raison de l'épidémie de COVID-19) – à préciser dans le champ « commentaires » du relevé de dépenses.
 - Une copie au format PDF de la demande d'autorisation de voyage Umoja annulée (dans le Traveler Work Center).
 - Les factures ou reçus correspondant aux dépenses engagées (par exemple, la note d'hôtel prépayée).
 - Le justificatif de paiement de tous les montants réclamés.
 - La confirmation écrite du caractère non remboursable des frais engagés (par exemple, les conditions d'annulation prévues par l'hôtel).
 - Quelques précisions concernant le relevé de dépenses :
 - Si nécessaire, le trajet peut être antidaté dans le relevé de dépenses. Umoja n'autorise pas la saisie de dates futures.
 - Les avances accordées pour un voyage annulé donnent lieu à l'ouverture d'une créance dans Umoja, à recouvrer par déduction sur le salaire.
 - Le remboursement des frais est calculé en fonction des éléments de l'indemnité journalière de subsistance (par exemple, les frais d'hôtels sont remboursés à hauteur soit de la moitié de l'indemnité journalière, soit, si cette somme est inférieure, du montant effectivement déboursé).
 - De même, les frais de billet déboursés par le voyageur seront remboursés à concurrence soit du montant maximum approuvé par le Groupe des voyages, soit, si cette somme est inférieure, du montant effectivement déboursé.
5. **Que faire si, pour des motifs personnels liés à l'épidémie de COVID-19, je décide d'annuler mon voyage avant mon départ ?** Il peut arriver que la réunion, manifestation ou mission correspondant au voyage ne soit pas annulée, mais que la personne qui devait voyager décide, par crainte de transmettre la maladie, de ne pas se déplacer. Dans ce cas, les frais correspondants aux billets d'avion, aux modifications d'itinéraire et aux dépenses supplémentaires seront remboursés sous réserve des conditions énoncées ci-dessus.

II. **PERTURBATION DE VOYAGES OFFICIELS APRÈS LE DÉPART**

6. **Que faut-il faire en cas d'annulation ou de modification d'un voyage officiel après le départ ?** Lorsqu'un itinéraire autorisé doit être modifié, soit en raison de la restriction des déplacements liée à la COVID-19 soit parce que la réunion, la manifestation ou la mission concernée a elle-même été annulée, les conditions ci-après peuvent s'appliquer :

- a. Frais de billets d'avion (achat par l'ONU). La personne qui devait voyager ou l'administrateur(trice) chargé(e) du voyage doit contacter

l'agent certificateur compétent et faire modifier la demande d'autorisation de voyage Umoja approuvée (partie du voyage correspondant au trajet officiel uniquement). Une fois cette démarche effectuée, le bureau de traitement se met en contact avec l'agence de voyage sous contrat pour modifier le billet selon que de besoin. En cas d'urgence, le voyageur s'assure de connaître les coordonnées du fonctionnaire compétent et de la personne d'astreinte en dehors des heures d'ouverture afin que les billets achetés par l'ONU puissent être rapidement modifiés.

- b. **Frais de billet d'avion [achat par l'intéressé(e)].** Conformément à la circulaire ST/IC/2019/16, il revient à la personne qui devait voyager de gérer tous changements auprès de l'entité émettrice du billet à laquelle il s'était adressée. Le voyageur doit se coordonner avec son agent certificateur pour s'assurer de l'approbation de toute modification proposée par rapport à l'itinéraire officiel. Si les frais engagés ne peuvent être recouverts ou ne peuvent l'être qu'en partie, le voyageur peut obtenir remboursement à concurrence du montant maximum du remboursement approuvé par le bureau de traitement pour l'achat du billet.
7. **Que faire si, dans le cadre d'un voyage officiel, j'ai déjà réservé et payé une modification d'itinéraire pour motifs personnels et que le voyage doit être modifié ou annulé après le départ ?** L'ONU ne prend à sa charge que la partie du voyage correspondant au trajet officiel. Elle n'est pas financièrement responsable des frais ou dommages encourus par le voyageur dans le cadre d'une modification d'itinéraire par convenance personnelle, ce qui comprend entre autres l'annulation ou la modification des vols.
8. **Que faire si j'ai engagé des dépenses supplémentaires dans le cadre du voyage officiel mais que celui-ci doit être annulé ou modifié après le départ ?** Dans certains cas (en fonction du type de dépense), les voyageurs ayant engagé des dépenses supplémentaires dans le cadre de leur voyage officiel (par exemple, des frais d'hôtel prépayés) qu'ils n'ont pas ou pas totalement pu se faire rembourser peuvent être dédommagés moyennant l'autorisation de conserver tout ou partie de l'indemnité journalière de subsistance. Les montants maximums des dépenses remboursables au titre de l'indemnité journalière de subsistance (frais d'hébergement et de repas et frais accessoires) sont fonction du montant de l'indemnité elle-même. Le remboursement des autres dépenses sera examiné au cas par cas.
9. **Quels documents dois-je fournir à l'appui de mes demandes de remboursement si mon voyage officiel doit être modifié après le départ ?** Toutes demandes de remboursement figurant dans le relevé des dépenses doivent être accompagnées d'une copie scannée des factures payées par l'intéressé(e). Il convient en outre d'y joindre une copie de la notification écrite d'annulation ou de modification du voyage. Le relevé de dépenses doit inclure le justificatif des services ou du logement prépayés ainsi que la confirmation que les paiements ne sont pas remboursables.
10. **Que faire si, pour des motifs personnels liés à l'épidémie de COVID-19, je décide après mon départ d'écourter ou de modifier mon voyage ?** Il peut arriver que la réunion, manifestation ou mission correspondant au voyage ne soit pas annulée, mais que la personne qui devait voyager décide, par crainte de transmettre la maladie, d'écourter son séjour ou de modifier son voyage. Dans ce cas, les frais correspondant aux billets d'avion,

aux modifications d'itinéraire et aux dépenses supplémentaires seront remboursés sous réserve des conditions énoncées ci-dessus.

11. **J'ai souscrit une assurance voyage pour mon billet d'avion. Ai-je droit au remboursement de l'assurance si le voyage doit être modifié après le départ ?** L'assurance ne fait pas partie du coût du billet et n'est donc pas remboursable.

III. INDEMNITÉ JOURNALIÈRE DE SUBSISTANCE

12. **Recevrai-je une indemnité journalière de subsistance si je suis dans l'impossibilité de quitter le lieu de destination du voyage officiel ?** Si, au cours d'un voyage officiel, les autorités du pays ou l'Organisation des Nations Unies décident de ne plus autoriser les départs du lieu de destination, le fonctionnaire continuera de percevoir l'indemnité journalière de subsistance applicable au lieu de destination jusqu'à ce que le départ soit autorisé, et au plus tard jusqu'au premier vol disponible, conformément à l'instruction administrative ST/AI/2014/2.
13. **Recevrai-je une indemnité journalière de subsistance si l'entrée de mon lieu d'affectation est interdite ?** Si les autorités du lieu d'affectation ou l'Organisation des Nations Unies décident de ne plus autoriser l'entrée du lieu d'affectation, le fonctionnaire continuera de percevoir l'indemnité journalière de subsistance applicable au lieu de destination du voyage officiel jusqu'à ce que l'entrée du lieu d'affectation soit autorisée, et au plus tard jusqu'au premier vol disponible, conformément à l'instruction administrative ST/AI/2014/2. Si les nécessités opérationnelles ou des raisons médicales l'exigent, le fonctionnaire en voyage officiel peut être envoyé dans un autre lieu. Il touchera alors l'indemnité journalière de subsistance applicable à cet autre lieu.
14. **Que se passe-t-il si je tombe malade lors d'un voyage officiel ?** Le fonctionnaire qui tombe malade lors d'un voyage officiel, y compris s'il est atteint de la COVID-19, continue de percevoir le cas échéant l'indemnité journalière de subsistance conformément à l'instruction administrative ST/AI/2014/2. En cas d'hospitalisation, l'indemnité journalière de subsistance est toutefois réduite au tiers de son montant.
15. **Que se passe-t-il si je suis placé en quarantaine lors d'un voyage officiel ?** Le fonctionnaire placé en quarantaine lors d'un voyage officiel continue de percevoir l'indemnité journalière de subsistance ainsi qu'il est prévu au paragraphe 15 ci-dessus.
16. **Quelles pièces justificatives dois-je fournir à l'appui d'une demande d'indemnité journalière de subsistance supplémentaire ?** Une copie de la communication écrite autorisant la prolongation du séjour au lieu de destination du voyage officiel. Le relevé des dépenses devra faire apparaître les changements apportés à la durée du séjour et être accompagné des pièces justificatives nécessaires.
17. **Comment demander une indemnité journalière de subsistance supplémentaire ?** Toute demande d'indemnité journalière de subsistance supplémentaire se fait au moyen du relevé des dépenses correspondant sur Umoja, après le retour du voyageur à son lieu d'origine. Un paiement anticipé de l'indemnité journalière de subsistance peut être autorisé en cas de long séjour.

IV. CONGÉ DANS LES FOYERS, VISITE FAMILIALE ET VOYAGE AU TITRE DES ÉTUDES

18. **Puis-je prendre mon congé dans les foyers ou effectuer un voyage de visite familiale ou au titre des études si le lieu de voyage autorisé est affecté ?** Dans le cadre de la procédure normale, il a été demandé de faire preuve de souplesse et d'autoriser les fonctionnaires à avancer ou différer leurs congés dans les foyers, les voyages de visite familiale et les voyages au titre des études. De même, les fonctionnaires et les membres de la famille concernés pourront être autorisés à voyager séparément lors du congé dans les foyers, et les fonctionnaires pourront être autorisés à choisir un autre lieu de congé dans les foyers ou de visite familiale dès lors que les autorités du pays du congé dans les foyers ou de la visite familiale interdisent l'entrée sur leur territoire ou que le pays ne dispose pas d'infrastructures médicales appropriées, à condition que les frais de voyage soient les mêmes que ceux du voyage entre le lieu d'affectation et le lieu autorisé du congé dans les foyers ou de la visite familiale et comme prévu dans les instructions administratives ST/AI/2000/15, ST/AI/2015/2.Rev1, ST/AI/2018/1/Rev.1, ST/AI/2018/2 et ST/AI/2013/3.
19. **Quelle est ma responsabilité financière si je choisis la formule du versement forfaitaire pour les voyages effectués à l'occasion d'un congé dans les foyers, d'une visite familiale ou au titre des études ?** Les fonctionnaires doivent savoir que les autorités locales ou l'Organisation des Nations Unies peuvent décider à tout moment d'interdire les départs du lieu du congé dans les foyers, de la visite familiale ou du voyage au titre des études, ou d'interdire l'entrée du lieu d'affectation. Ils sont donc invités à bien peser leur choix avant d'accepter la formule du versement forfaitaire pour les voyages à entreprendre à l'occasion d'un congé dans les foyers, d'une visite familiale ou au titre des études, dès lors que, ce faisant, ils renoncent à tous les droits auxquels ils auraient pu prétendre (un fonctionnaire qui choisit la formule du versement forfaitaire ne peut se faire rembourser les billets perdus). Il leur est rappelé qu'ils doivent se conformer aux dispositions de l'instruction administrative ST/AI/2013/3 et de la circulaire ST/IC/2019/16.
20. **Que dois-je faire si ma famille et moi sommes soumis à des restrictions de voyage lors d'un voyage entrepris à l'occasion d'un congé dans les foyers, d'une visite familiale ou au titre des études ?** Dès lors que les fonctionnaires ne sont pas autorisés par les autorités du pays ou l'Organisation des Nations Unies à quitter le lieu du congé dans les foyers ou de la visite familiale et qu'eux-mêmes et aucun des membres de leur famille ne sont malades avec des symptômes de la COVID-19, ils doivent se conformer aux directives administratives relatives à la COVID-19 ; ils sont invités, entre autres, à travailler à distance ou à prendre leurs fonctions dans un bureau des Nations Unies du lieu du congé dans les foyers ou de la visite familiale ou d'un autre lieu. Si cela n'est pas possible, ils sont autorisés à demander des jours de congé annuel supplémentaires, des jours de congé annuel anticipé ou un congé spécial sans traitement. Dans des circonstances exceptionnelles, un congé spécial à plein traitement peut être envisagé. L'indemnité journalière de subsistance sera versée conformément aux directives administratives relatives à la COVID-19 et à l'instruction administrative ST/AI/2014/2.
21. **Qu'en est-il des congés de détente ? Puis-je encore en prendre ?** Les responsables de programme sont invités à autoriser les fonctionnaires à prendre des congés de détente. Les fonctionnaires doivent savoir que les autorités locales ou l'Organisation des Nations Unies peuvent, à tout moment, décider d'interdire les départs du lieu d'affectation et l'entrée dudit lieu. Les informations sur les congés de détente seront précisées dans un document de questions-réponses spécialement consacré à la question.

22. **Qu'en est-il des voyages des fonctionnaires nouvellement recrutés ?** La décision de faire venir ou de réaffecter des fonctionnaires doit être prise selon les recommandations formulées par le pays hôte dans ses avis aux voyageurs et compte-tenu des directives de l'Organisation mondiale de la Santé. Toute décision est prise en concertation avec les responsables de la gestion de crise du lieu d'affectation.
23. **Qui est habilité à prendre des décisions en matière de voyages ?** Conformément à la circulaire ST/SGB/2019/2, les responsables d'entité sont habilités à autoriser les voyages officiels et à approuver les frais de voyage divers.
24. **Compte tenu de l'épidémie de COVID-19, lorsqu'un voyage est autorisé pour les besoins de l'Organisation ainsi que le décide le responsable d'entité, l'entité en question peut-elle demander l'émission d'un billet modulable ou d'un billet entièrement remboursable, sachant que, très souvent, ce type de billet n'est pas le plus économique et contrevient donc à la politique en vigueur (ST/AI/2013/3) ?** L'Organisation doit se conformer à la disposition 7.6 f) du Règlement du personnel. Lorsqu'un voyage est jugé nécessaire, dès lors que le voyageur ou le fonctionnaire chargé d'approuver les voyages et expéditions (l'agent certificateur) demande l'émission d'un billet modulable ou d'un billet entièrement remboursable, il est recommandé de suivre la procédure ci-après :
- Le bureau de traitement des dossiers de voyage détermine le coût du billet et les conditions de transport conformément à la politique en vigueur.
 - L'agence de voyages réserve le billet conformément à la politique en vigueur, en se basant sur les informations fournies dans la demande d'autorisation de voyage.
 - L'agence de voyage informe le voyageur des restrictions et surcharges applicables à son type de billet.
 - Si le voyageur ou l'organisateur du voyage demande un billet modulable ou un billet entièrement remboursable, l'agence de voyage en informe le bureau de traitement des dossiers de voyage.
 - Le bureau de traitement des dossiers de voyage informe à son tour par courrier électronique l'agent certificateur de la demande, en lui indiquant les coûts supplémentaires qu'entraînerait l'émission d'un billet modulable ou entièrement remboursable.
 - L'agent certificateur peut soit approuver la demande et modifier en conséquence la demande d'autorisation de voyage, en justifiant sa décision et en expliquant pourquoi le surcoût est dans l'intérêt financier et opérationnel de l'Organisation, soit rejeter la demande.
25. **Les directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion doivent-elles être strictement appliquées pendant l'épidémie de COVID-19 ?** Conformément à l'instruction administrative ST/AI/2013/3, tout manquement aux directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion doit être justifié et approuvé par le responsable de programme. Dès lors que le voyage est jugé nécessaire par l'entité, celle-ci fait sa demande d'autorisation de voyage le plus tôt possible, mais peut toutefois demander que le billet ne soit émis que plus tard. Si des fonds supplémentaires sont nécessaires au moment de l'émission du billet, le coût du billet ayant pu augmenter depuis l'approbation de la demande, l'agent certificateur modifie la demande d'autorisation de voyage dans Umoja et certifie le surcoût. Si les fonds ne sont pas disponibles ou que le prix est jugé trop élevé pour le voyage, l'agent certificateur demande au voyageur de procéder à l'annulation de la demande d'autorisation de voyage dans Umoja. Dans la situation de crise que nous connaissons, il peut être dérogé aux critères définis dans les accords sur les niveaux de service concernant les indicateurs clés de

performance. Le module voyages d'Umoja a été modifié et comprend désormais une nouvelle entrée permettant de justifier les demandes d'autorisation de voyage tardives (« related to COVID-19 (Coronavirus) Outbreak »).