

20
20

657554553546567567546543
65678655654674575667
97667556786767657567675

53546567567546543
6576786574575667
756786767657567675

46454553546567567546543
5656757678655654674575667
5656756786767657567675

CONSOLIDATED ANNUAL ACTIVITY REPORT

53546567567546543
67576786574575667
756786767657567675

Document 2021–136 REV.1
Rapport d'activité annuel consolidé 2020 de l'eu-
LISA

Adopté par le conseil d'administration de l'eu-LISA le 29 juin 2021

Table des matières

Liste des graphiques et des tableaux	5
Abréviations et acronymes	6
Analyse et évaluation du conseil d'administration	8
Avant-propos.....	12
Synthèse.....	14
Introduction.....	20
1 Réalisations de l'année.....	22
1.1 Nouveaux systèmes et innovation (objectif stratégique 1).....	23
1.1.1 Affaires intérieures.....	23
1.1.2 Justice	28
1.1.3 Innovation, recherche et développement.....	30
1.2 Gestion opérationnelle et évaluation des systèmes gérés par l'Agence (objectif stratégique 1).....	33
1.2.1 SIS.....	34
1.2.2 VIS/BMS.....	38
1.2.3 Eurodac.....	40
1.2.4 Assistance à l'exploitation des systèmes	43
1.3 Infrastructure et réseaux (objectif stratégique 1).....	45
1.3.1 Réseaux.....	45
1.3.2 Centres de données.....	46
1.3.3 Infrastructure commune partagée.....	46
1.4 Sécurité et continuité des activités (objectif stratégique 1).....	47
1.5 Relations avec les parties prenantes (objectifs stratégiques 1 et 3).....	48
1.5.1 Partenariats avec les États membres et les institutions de l'UE	48
1.5.2 Partenariats avec d'autres agences de l'UE	50
1.5.3 Capacités	51
1.6 Gouvernance et conformité (objectifs stratégiques 1, 2 et 4).....	53
1.6.1 Gouvernance	53
1.6.2 Conformité	56
1.7 Soutien administratif et général (objectif stratégique 4).....	57
1.7.1 Programme de transformation organisationnelle: eu-LISA 2.0.....	57
1.7.2 Ressources humaines.....	58
1.7.3 Finances et marchés publics.....	59
1.7.4 Services administratifs	60
1.7.5 Communication.....	61
2 Gestion	63
2.1 Conseil d'administration.....	63
2.2 Évolutions majeures.....	63
2.2.1 Impact de la pandémie de COVID-19.....	63
2.2.2 Nouvelles dispositions législatives.....	65
2.2.3 Impact du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne.....	66
2.3 Gestion budgétaire et financière	67
2.3.1 Gestion financière.....	67
2.3.2 Exécution du budget	67

2.3.3	Procédures de passation de marchés.....	72
2.4	Délégation et subdélégation des pouvoirs d'exécution budgétaire au personnel de l'Agence	72
2.5	Gestion des ressources humaines.....	73
2.5.1	Recrutement.....	73
2.5.2	Apprentissage et développement.....	74
2.5.3	Tableau des effectifs	75
2.6	Stratégie relative aux gains d'efficacité.....	79
2.7	Évaluation des résultats de l'audit et de l'évaluation ex post.....	79
2.7.1	Service d'audit interne (SAI).....	79
2.7.2	Contrôleur européen de la protection des données (CEPD).....	81
2.7.3	Structure d'audit interne (IAC).....	81
2.7.4	Cour des comptes européenne (CCE)	83
2.8	Suivi des recommandations et des plans d'action des audits	84
2.9	Suivi des recommandations formulées suite aux vérifications de l'OLAF	88
2.10	Suivi des observations de l'autorité de décharge.....	88
2.11	Gestion de l'environnement	90
2.12	Évaluation par la direction	90
2.13	Évaluations externes.....	90
3	Évaluation de l'efficacité du cadre de contrôle interne	92
3.1	Efficacité du cadre de contrôle interne.....	92
3.1.1	Méthode utilisée pour évaluer l'efficacité du CCI	92
3.1.2	Résultats de l'évaluation de l'efficacité du CCI	92
3.1.3	Principaux risques institutionnels au cours de la période de référence.....	94
3.1.4	Rapport sur la mise en œuvre du plan d'action pour la stratégie anti-fraude pour l'exercice 2020.....	96
3.2	Conclusions de l'évaluation de l'efficacité du cadre de contrôle interne	97
3.3	Déclaration du responsable de la gestion des risques et du contrôle interne.....	99
4	Assurance relative à la gestion.....	100
4.1	Examen des éléments soutenant l'assurance.....	100
4.2	Réserves.....	101
5	Déclaration d'assurance.....	102
Annexe I.	Statistiques sur les activités de base	103
Annexe II.	Statistiques sur la gestion financière	107
Annexe III.	Organigramme.....	115
Annexe IV.	Tableau des effectifs et informations supplémentaires sur la gestion des ressources humaines	116
Annexe V.	Ressources humaines et financières par activité	120
Annexe VI.	Contributions, subventions et accords de niveau de service.....	123
Annexe VII.	Gestion de l'environnement.....	124
Annexe VIII.	Comptes annuels.....	125
Annexe IX.	Activités annuelles et indicateurs	128
Annexe X.	Rapport sur l'accès du public aux documents	155

Liste des graphiques et des tableaux

Liste des graphiques

Graphique 1: visuel de la table ronde sectorielle de l'eu-LISA.....	31
Graphique 2: Visuel du 25 ^e anniversaire du SIS.....	34
Graphique 3: recherches des États membres effectuées dans SIS II par an, 2016-2020.....	36
Graphique 4: signalements stockés dans le SIS II par an, 2016-2020.....	36
Graphique 5: nombre moyen de recherches et de réponses positives dans le SIS II par jour, 2016-2020.....	36
Graphique 6: Demandes de visa stockées, 2016-2020.....	39
Graphique 7: Empreintes digitales stockées 2016-2020.....	39
Graphique 8: trafic dans le système central d'Eurodac par catégorie et par an, 2014-2020.....	42
Graphique 9: trafic total dans le système central d'Eurodac par an, 2014-2020.....	42
Graphique 10: visuel de la conférence annuelle de l'eu-LISA.....	49
Graphique 11: captures d'écran du panel de la conférence annuelle.....	49
Graphique 12: répartition par système des participants à la formation.....	52
Graphique 13: utilisation de crédits d'engagement C1 (en millions d'EUR).....	69
Graphique 14: évolution de l'utilisation des fonds engagés et budgétisés (en millions d'EUR).....	69
Graphique 15: crédits d'engagement exécutés au titre 3 (en millions d'EUR).....	69
Graphique 16: utilisation des crédits de paiement C1 (en millions d'EUR).....	71
Graphique 17: évolution de l'utilisation des fonds payés et budgétisés (en millions d'EUR).....	71
Graphique 18: crédits d'engagement exécutés au titre 3 (en millions d'EUR).....	71
Graphique 19: paiements dans un délai de 30 jours.....	72
Graphique 20: paiements dans un délai de 60 jours.....	72
Graphique 21: procédures de passation de marchés sur la période 2014-2020.....	72

Liste des tableaux

Tableau 1: Indicateurs clés de performance (ICP) pour la gestion opérationnelle des systèmes.....	33
Tableau 2: nombre d'incidents et de demandes de services traités en 2020.....	43
Tableau 3: répartition des incidents par priorité et par système.....	44
Tableau 4: indicateurs de performance de l'IAC pour 2020.....	56
Tableau 5: effectifs actuels et autorisés au 31 décembre 2020.....	59
Tableau 6: crédits d'engagement (en millions d'EUR).....	67
Tableau 7: crédits d'engagement pour les nouvelles tâches (en millions d'EUR).....	67
Tableau 8: ventilation du budget rectificatif pour 2020 (en millions d'EUR).....	68
Tableau 9: Ventilation des reports de 2020 (en millions d'EUR).....	68
Tableau 10: dégagements d'engagements budgétaires par année d'origine en 2020 (en millions d'EUR).....	70
Tableau 11: dégagements d'engagements globaux (L1) en 2020 (en millions d'EUR).....	70
Tableau 12: aperçu des objectifs de recrutement et de l'état d'avancement jusqu'au 31.12.2020.....	74
Tableau 13: répartition du personnel par site et type de contrat.....	76
Tableau 14: répartition des congés compensatoires par type de congé et grade du personnel.....	77
Tableau 15: état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations d'audit.....	85
Tableau 16: état de la mise en œuvre des actions entreprises pour répondre aux observations de la CCE.....	86

Abréviations et acronymes

AC	Agent contractuel
AFIS	Système automatisé d'identification des empreintes digitales
AI	Analyse d'impact
AIPD	Analyse d'impact relative à la protection des données
ALM	Gestion du cycle de vie des applications
ANS	Accord de niveau de service
AT	Agent temporaire
BC	Continuité des activités
BGPE	Bureau de gestion de projets d'entreprise
BMS	Système d'établissement de correspondances biométriques
BMS partagé	Service partagé de mise en correspondance de données biométriques
CA	Conseil d'administration
CACF	Comité «Audit, conformité et finances»
CBS	Core business systems, systèmes liés aux activités principales
CCE	Cour des comptes européenne
CCI	Cadre de contrôle interne
CE	Commission européenne
CEPD	Contrôleur européen de la protection des données
CEPOL	Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs
CGP	Conseil de gestion du programme
CIR	Répertoire commun de données d'identité
CRRS	Répertoire central des rapports et statistiques
DCI	Document de contrôle des interfaces
DE	Directeur exécutif de l'eu-LISA
DG DIGIT	Direction générale de l'informatique
DG HOME	Direction générale de la migration et des affaires intérieures
DPD	Délégué à la protection des données
DTS	Spécifications techniques détaillées
DubliNet	Dublin electronic communications network
EASO	Bureau européen d'appui en matière d'asile
e-CODEX	e-Justice Communication via Online Data Exchange
ECRIS	Système européen d'information sur les casiers judiciaires
ECRIS RI	Application de référence du système européen d'information sur les casiers judiciaires
ECRIS-TCN	Système européen d'information sur les casiers judiciaires – ressortissants de pays tiers
EES	Système d'entrée/sortie
EM	États membres
END	Expert national détaché
ENISA	Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité

ESP	Portail de recherche européen
ETIAS	Système européen d'information et d'autorisation concernant les voyages
Eurodac	Système européen de comparaison des signalements dactyloscopiques des demandeurs d'asile
Eurojust	Agence de l'Union européenne pour la coopération judiciaire en matière pénale
Europol	Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs
FRA	Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne
Frontex	Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes
GC	Groupe consultatif
GPP	Gestion de portefeuille de projets
IA	Intelligence artificielle
IAC	Structure d'audit interne
ICP	Infrastructure commune partagée
ICP	Indicateur clé de performance
ITIL	Bibliothèque des infrastructures technologiques d'information
ITSM	Gestion des services des technologies de l'information
IUN	Interface uniforme nationale
JAI	Justice et affaires intérieures
JO	<i>Journal officiel de l'Union européenne</i>
MID	Détecteur d'identités multiples
PE	Parlement européen
RAAC	Rapport d'activité annuel consolidé
RAJAI	Réseau des agences «Justice et affaires intérieures» de l'UE
RAUE	Réseau des agences de l'Union européenne
RH	Ressources humaines
SAI	Service d'audit interne de la Commission européenne
SGSI	Système de gestion de la sécurité de l'information
SIRENE	Supplément d'information requis à l'entrée nationale
SIS	Système d'information Schengen
SIS II	Système d'information Schengen de deuxième génération
TAP	Point d'accès intégré
TEF	Cadre d'ingénierie transversale
TESTA-ng	Services télématiques transeuropéens entre administrations – nouvelle génération
TI	Technologies de l'information
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TOF	Cadre d'opérations transversal
TTS	Spécifications techniques de l'appel d'offres
UCS	Unité centrale de secours (centre de secours de Sankt Johann im Pongau)
UE	Union européenne
USK	Kit logiciel utilisateur
VIS	Système d'information sur les visas
WAN	Réseau étendu

Analyse et évaluation du conseil d'administration



Zsolt Szolnoki

*Président du conseil
d'administration
de l'eu-LISA*

Crédit: archives personnelles

Le conseil d'administration de l'Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (ci-après l'«eu-LISA») a examiné et évalué le rapport d'activité annuel consolidé de l'Agence sur les réalisations et les résultats de l'année 2020. Il salue les résultats obtenus par l'Agence et formule les observations suivantes.

Observations générales

Le conseil d'administration:

- estime que l'eu-LISA a répondu aux objectifs pour 2020 énoncés dans son règlement fondateur, a réalisé des progrès concernant les buts et objectifs fixés dans la stratégie à long terme de l'Agence pour la période 2018-2022 et a obtenu les résultats définis dans le programme de travail annuel 2020 inclus dans le document de programmation unique de l'Agence pour la période 2020-2022, tant en ce qui concerne les résultats obtenus que les performances;
- reconnaît le rôle primordial joué par l'eu-LISA pour assurer le fonctionnement normal de l'espace Schengen, la liberté de circulation et la mise en œuvre efficace des politiques de l'Union dans le domaine de la liberté, de la sécurité et de la justice;
- souligne les défis auxquels l'Agence a été confrontée en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, et constate avec une grande satisfaction l'efficacité et la rapidité avec laquelle l'Agence a répondu à la crise; il note également que l'Agence a assuré la disponibilité ininterrompue des systèmes d'information à grande échelle qui lui sont confiés (SIS, VIS et Eurodac), tout en progressant considérablement sur la mise en œuvre des nouvelles initiatives dont elle a la charge;
- souligne l'importance de l'appui fourni par l'Agence aux États membres et à la Commission européenne et celle de sa coopération transparente et efficace avec ces derniers pour la mise en œuvre de l'EES, de l'ETIAS et du train de mesures sur l'interopérabilité;
- reconnaît que, malgré la pandémie, l'Agence s'est considérablement développée en termes d'effectifs, de budget et de portée de ses activités; souligne l'importance de cette performance compte tenu du contexte très difficile et fait remarquer que l'Agence a réussi à fonctionner avec agilité et un niveau élevé d'engagement de la part de son encadrement et de son personnel;

- reconnaît le faible taux de rotation du personnel de l'Agence et insiste sur la nécessité pour l'eu-LISA de poursuivre ses louables efforts visant à retenir le personnel et à garantir son développement professionnel au sein de l'Agence;
- salue la signature du contrat relatif au cadre d'ingénierie transversale (TEF) et reconnaît les efforts de l'Agence pour renforcer encore l'efficacité de son architecture contractuelle et de son écosystème de fournisseurs;
- reconnaît les efforts constants de l'eu-LISA pour assurer que ses infrastructures opérationnelles à Strasbourg offrent une capacité suffisante et les progrès réalisés par l'Agence sur le projet de construction de la nouvelle extension, y compris le déploiement des mesures temporaires nécessaires;
- constate les progrès de l'Agence pour renforcer son cadre de contrôle interne (CCI); note avec satisfaction les améliorations en ce qui concerne la gestion du budget de l'Agence, qui ont permis une diminution considérable des reports par rapport à 2019;
- salue les progrès réalisés sur la mise en œuvre du programme de transformation de l'Agence (eu-LISA 2.0), et le renforcement de ses capacités dans les domaines de la gestion de programme et de portefeuilles, de la gestion de produit et de la gestion des fournisseurs et des contrats;
- prend acte des efforts déployés pour assurer le contrôle et le suivi systématiques et réguliers des recommandations d'audit, ainsi que leur mise en œuvre;
- prend note avec satisfaction de la décharge accordée par le Parlement européen pour l'exercice 2019.

Observations relatives aux réalisations opérationnelles de l'Agence

Le conseil d'administration:

- constate que l'Agence a effectivement assuré la disponibilité ininterrompue du SIS, du VIS/BMS et d'Eurodac; considère que les actions menées par l'Agence pour gérer le SIS, le VIS/BMS et Eurodac sont conformes à son mandat et ont contribué avec succès à la réalisation des objectifs et des tâches énoncés dans les instruments juridiques pertinents;
- salue les efforts constants de l'Agence pour améliorer l'efficacité de ses activités opérationnelles, comme en témoignent les résultats de l'enquête de satisfaction des parties prenantes;
- prend note avec satisfaction des progrès rapides réalisés par l'eu-LISA dans la mise en œuvre du règlement relatif à la refonte du SIS et salue les efforts de l'Agence pour préparer la mise en œuvre en temps voulu du règlement relatif à la refonte d'Eurodac, dans la perspective de l'adoption du nouveau pacte sur la migration et l'asile;
- souligne l'importance de la plateforme AFIS pour le SIS, prend acte des efforts déployés par l'Agence pour aider les États membres dans leur connexion à l'AFIS et constate les progrès réalisés par l'Agence dans la mise en œuvre de la deuxième phase du projet AFIS;
- souligne la grande importance de l'EES, de l'ETIAS, de l'ECRIS-TCN et de la nouvelle architecture d'interopérabilité pour renforcer la gestion des frontières et la sécurité intérieure dans l'Union, se déclare très satisfait des progrès considérables accomplis en 2020 et encourage l'Agence à poursuivre ses efforts en vue de la pleine mise en œuvre des systèmes, en étroite collaboration avec les organes directeurs, les États membres et les institutions et agences concernées de l'Union;
- constate avec inquiétude le retard important pris dans l'adoption des modifications corrélatives du règlement ETIAS et les effets potentiels de ce retard sur la mise en œuvre de l'ETIAS et du train de mesures sur l'interopérabilité;

- se félicite du renforcement des capacités internes de l'Agence en matière de planification, ainsi que de la gestion proactive de l'exécution budgétaire et de la bonne gestion financière, avec des niveaux globaux élevés d'engagement et de paiement (99,1 % et 99,0 % respectivement, contre un objectif de 95 %);
- exprime sa satisfaction quant au fonctionnement efficace du système de contrôle interne de l'Agence, également attesté par des audits internes et externes réguliers.

Évaluation de la gestion de l'Agence

Le conseil d'administration, salue les résultats obtenus par l'Agence en 2020 et, tenant compte des résultats positifs des audits internes et externes effectués en 2020 et des informations détaillées partagées régulièrement avec les organes directeurs de l'Agence, exprime sa satisfaction quant à la qualité de la gestion de l'Agence en 2020.

Écarts dans l'utilisation des ressources humaines et financières par rapport au programme de travail annuel

Le conseil d'administration:

- estime que le présent rapport fournit une assurance suffisante que l'Agence utilise les ressources (humaines et budgétaires) conformément aux finalités prévues dans le programme de travail annuel 2020 inclus dans le document unique de programmation 2020-2022;
- estime que les écarts dans l'utilisation des ressources ne sont pas importants et qu'ils sont justifiés, compte tenu des résultats enregistrés par l'Agence et des conclusions des audits effectués en 2020;
- souligne qu'il est important de doter l'Agence des ressources financières et humaines nécessaires pour lui permettre d'accomplir les tâches qui lui sont confiées sur la période de programmation 2021-2027.

Indicateurs clés de performance

Le conseil d'administration salue les très bons résultats que révèlent les indicateurs clés de performance pour 2020.

Risques et environnement de contrôle

Le conseil d'administration:

- reconnaît que les contrôles internes de l'Agence ont fonctionné efficacement, au vu des résultats qu'elle a enregistrés et des conclusions des audits internes et externes;
- salue l'efficacité du fonctionnement du cadre de contrôle interne (CCI), prend acte du rapport sur sa performance et encourage l'Agence à poursuivre la mise en œuvre et le suivi du CCI;
- se félicite de la nomination du directeur exécutif adjoint de l'eu-LISA, responsable de la gestion des risques et du contrôle interne;
- prend acte de ce que les principaux risques auxquels l'organisation est exposée ont été identifiés et évalués, et que des plans de réponse adéquats ont été mis en place en 2020.

Recommandations pour 2021

Le conseil d'administration, tenant compte des informations fournies dans le présent rapport, encourage l'Agence à:

- poursuivre l'exécution de son mandat, avec une efficacité et une efficacité durables;

- poursuivre, au rythme le plus soutenu possible, la mise en œuvre des systèmes EES, ETIAS et ECRIS-TCN, ainsi que celle des éléments d'interopérabilité, en veillant tout particulièrement à garantir la qualité et la solidité des nouveaux systèmes;
- créer, dans la mesure du possible, des synergies dans l'utilisation des ressources humaines et financières allouées;
- continuer sans tarder le projet de construction d'une extension du site opérationnel de l'Agence à Strasbourg;
- poursuivre la collaboration étroite, efficace et transparente de l'Agence avec les États membres, la Commission européenne et les agences compétentes de l'UE afin de garantir la mise en œuvre qualitative et en temps opportun des nouveaux systèmes et des éléments d'interopérabilité;
- conclure sans délai le recrutement pour tous les postes prévus au tableau des effectifs de l'Agence;
- finaliser sans délai l'élaboration de la stratégie d'approvisionnement de l'Agence.

Évaluation des assurances et réserves formulées par l'ordonnateur

Le conseil d'administration estime que des mesures adéquates sont en place pour remédier aux faiblesses recensées en matière de gestion et de contrôle.

Conclusion

Le conseil d'administration s'estime très satisfait de la performance globale de l'eu-LISA en 2020 et de ses réalisations au cours de l'année, qui sont conformes aux buts et objectifs fixés dans le programme de travail annuel 2020. Le conseil d'administration est également satisfait de la pertinence et du niveau d'utilisation des ressources humaines et financières disponibles. Toutefois, le conseil d'administration souligne que la pression considérable à laquelle le personnel de l'Agence est soumis en raison du grand nombre de projets complexes exécutés en parallèle demeure préoccupante et insiste sur la nécessité d'augmenter les ressources humaines de l'Agence, tant dans les fonctions opérationnelles que dans les fonctions horizontales et transversales.

Le conseil d'administration invite l'Agence à poursuivre ses louables efforts, à remplir son mandat et à maintenir la cadence soutenue de travail sur les nouvelles initiatives dont elle a la charge, à savoir l'EES, l'ETIAS, l'ECRIS-TCN et le train de mesures sur l'interopérabilité. Dans le même temps, le conseil d'administration reconnaît les interdépendances entre les activités de l'Agence au niveau central et celles des États membres au niveau national. Il invite l'eu-LISA à poursuivre sa coopération étroite et efficace avec les EM et la Commission européenne afin de garantir le succès final de la mise en œuvre des nouveaux systèmes.

Le conseil d'administration reconnaît l'importance stratégique de la deuxième extension du site technique de l'Agence à Strasbourg pour garantir des conditions de travail adéquates à son personnel et aux contractants travaillant sur le site. Il est également nécessaire de veiller à ce que les centres de données disposent de capacités suffisantes pour déployer et gérer les systèmes nouveaux et existants de manière efficace et durable, tout en continuant à garantir la disponibilité ininterrompue et l'évolution en temps utile de tous les systèmes. Le conseil d'administration invite l'Agence à poursuivre ce projet sans tarder.

Le conseil d'administration salue l'engagement et les réalisations du directeur exécutif, de l'encadrement et du personnel de l'eu-LISA tout au long de cette année extrêmement difficile. Il tient également à les remercier pour leur professionnalisme et leur générosité dans le cadre de cette collaboration.

Zsolt Szolnoki, président du conseil d'administration

Avant-propos



Krum Garkov

Directeur exécutif

Crédit: Aigar Lusti

L'année 2020 a été une année hors normes pour l'eu-LISA. La pandémie de COVID-19 a provoqué une crise mondiale qui a soumis les systèmes économiques, sociaux et de santé à une pression énorme. De nombreuses personnes ont été touchées directement, ce qui a entraîné un nombre catastrophique de décès et toutes sortes d'effets négatifs sur la vie quotidienne de milliards de personnes à travers le monde. La crise a profondément affecté tous les États membres de l'Union européenne, qui ont alors mis en place diverses mesures d'urgence pour endiguer l'épidémie et minimiser les risques sanitaires pour leurs citoyens.

Au cours de cette période précaire, le maintien de la coordination et de la coopération entre les États membres dans le domaine de la sécurité intérieure, du contrôle aux frontières et de la gestion de la migration a été d'une importance cruciale. À cette fin, la disponibilité ininterrompue des systèmes d'information à grande échelle existants (SIS, VIS, Eurodac) et les progrès accomplis dans la mise en œuvre de l'EES, de l'ETIAS et du train de mesures sur l'interopérabilité ont été d'une importance primordiale.

J'ai la conviction que l'eu-LISA a relevé ces défis avec succès. L'Agence a réussi à adapter rapidement son modèle opérationnel et a assuré la continuité des activités et la disponibilité des systèmes d'information à grande échelle, grâce à la mise en œuvre d'un certain nombre de mesures d'atténuation. Parallèlement, elle est parvenue à surmonter les perturbations causées par la crise de la COVID-19 aux activités prévues, en particulier la mise en œuvre des nouveaux systèmes dont elle a la charge (EES, ETIAS, ECRIS-TCN, interopérabilité, refonte du SIS, etc.), et à en réduire autant que possible l'impact défavorable, en collaboration étroite et constructive avec les États membres et la Commission européenne.

Tout au long de l'année, l'eu-LISA a dû constamment chercher à optimiser l'utilisation des ressources humaines et financières disponibles pour assurer les opérations quotidiennes et progresser dans ses nouvelles tâches. Par ailleurs, en 2020, l'Agence a poursuivi son programme de transformation interne, malgré les difficultés liées à la crise de la COVID-19.

Au cours de cette année extrêmement difficile, l'ensemble de l'Agence, ses équipes et son personnel ont prouvé leur résilience, leur agilité et leur capacité à concrétiser et gérer le changement en temps voulu. L'eu-LISA est restée fidèle à son mandat en poursuivant ses opérations, 24 heures sur 24, 365 jours par an. Elle a soutenu ses parties prenantes dans le déploiement rapide de nouvelles procédures de travail, en augmentant la communication sur le statut des opérations et des développements et en mesurant et atténuant de manière proactive les impacts de la pandémie. Ce faisant, l'eu-LISA a confirmé qu'elle constituait un partenaire solide, fiable et digne de confiance pour les États membres.

En 2020, nos activités se sont articulées autour des trois priorités suivantes:

- 1) priorité aux opérations stratégiques: la gestion opérationnelle et l'évolution des systèmes confiés à l'Agence, en tenant compte de leur importance pour la sécurité intérieure ainsi que pour la gestion des frontières et des migrations dans l'UE;

- 2) progrès dans la mise en œuvre des nouvelles tâches confiées à l'Agence: développement de l'EES, de l'ETIAS, de l'ECRIS-TCN et du train de mesures sur l'interopérabilité au rythme le plus soutenu possible;
- 3) poursuite du programme de transformation organisationnelle destiné à assurer le développement pérenne et performant de l'Agence sur le long terme.

L'évolution des priorités politiques dans le domaine de la justice et des affaires intérieures tout au long de l'année, le grand nombre d'activités menées parallèlement par l'eu-LISA et les attentes élevées des parties prenantes de l'Agence dans le contexte de la pandémie ont créé un environnement très difficile pour l'eu-LISA. Je suis toutefois convaincu que l'eu-LISA a réussi à surmonter toutes les difficultés rencontrées en 2020 et le présent rapport contient de nombreuses informations qui l'attestent. Je voudrais en particulier souligner les points suivants:

- L'Agence a assuré la disponibilité ininterrompue des systèmes qui lui ont été confiés, malgré les circonstances opérationnelles difficiles.
- L'Agence a accompli des progrès considérables dans la mise en œuvre de l'EES, de l'ETIAS, de l'ECRIS-TCN et du train de mesures sur l'interopérabilité.
- Le programme de transformation interne de l'Agence a bien progressé.
- L'Agence a réussi à améliorer encore son profil de partenaire et conseiller de confiance auprès des institutions de l'UE.
- L'Agence est parvenue à maintenir un niveau élevé d'engagement et de motivation du personnel et à conserver un faible taux de rotation du personnel.

Ces réalisations donnent une fois encore à ses parties prenantes l'assurance que l'Agence est capable de répondre à leurs attentes et d'atteindre ses objectifs. Compte tenu des difficultés rencontrées tout au long de l'année 2020 et de l'agilité dont a fait preuve l'eu-LISA, je suis convaincu que l'Agence repose sur des bases solides qui lui permettront de maintenir et d'améliorer sa contribution fructueuse aux États membres et à l'UE dans son ensemble.

Tout ceci est le résultat d'une collaboration, et je tiens donc à remercier les États membres, les gouvernements des pays qui accueillent les sites de l'Agence, la Commission européenne, le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et toutes nos agences partenaires de l'UE pour leur soutien constant et leur coopération constructive tout au long de l'année. Je voudrais également remercier tous mes collègues de l'eu-LISA pour leur dévouement, le travail considérable qu'ils ont accompli et leur résilience pour atteindre les objectifs de l'Agence et répondre aux attentes de ses parties prenantes, malgré les difficultés et obstacles exceptionnels que nous avons tous rencontrés.

L'année 2020 nous a appris à nous préparer à l'imprévu et à mieux gérer l'incertitude. La pandémie de COVID-19 nous a forcés à sortir de notre routine quotidienne et à adapter nos modèles opérationnels à une réalité nouvelle. Je peux dire avec fierté que, malgré les difficultés, l'Agence a fait preuve d'une résilience et d'une agilité élevées, et est restée concentrée sur sa mission qui est de contribuer aux efforts déployés par les États membres pour rendre l'Europe plus sûre.

L'année prochaine et les suivantes ne seront pas moins exigeantes que 2020. L'Agence continuera de mener ses activités dans un environnement extrêmement agité et difficile. Néanmoins, soyez assurés que, quelles que soient les difficultés et les circonstances, l'eu-LISA ne perdra pas de vue son objectif premier, qui est de contribuer aux efforts déployés par les États membres pour rendre l'Europe plus sûre et plus forte. Pour réussir cette mission, l'Agence maintiendra ses parties prenantes et leurs besoins au centre de tous ses efforts, s'efforçant de fournir ses services de manière efficace, avec un engagement sans faille et une passion pour l'excellence et l'agilité.

Krum Garkov, directeur exécutif

Synthèse

Le rapport d'activité annuel consolidé (RAAC) 2020 de l'eu-LISA fournit une vue d'ensemble structurée des activités réalisées et des objectifs atteints en 2020 par l'Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA). Conformément au règlement fondateur de l'eu-LISA, le conseil d'administration évalue le RAAC, après consultation des groupes consultatifs, notamment en comparant les résultats obtenus avec les objectifs fixés dans le programme de travail annuel 2020 (document unique de programmation 2020-2022). Après son adoption par le conseil d'administration, le RAAC est transmis au plus tard le 1^{er} juillet de chaque année au Parlement européen, au Conseil, à la Commission et à la Cour des comptes, et publié.

Le programme de travail annuel 2020 reposait sur les priorités opérationnelles suivantes:

- maintien des systèmes à un niveau élevé de performance et de disponibilité;
- mise en œuvre des exigences découlant des règlements relatifs à la refonte du SIS;
- développement de nouveaux systèmes (EES, ETIAS et ECRIS-TCN);
- développement des éléments décrits dans les règlements relatifs à l'interopérabilité;
- exécution de la seconde phase d'extension du site technique de l'Agence à Strasbourg, dont le centre de données.

La performance globale de l'Agence en 2020 a démontré que l'eu-LISA reste un partenaire solide et fiable dans le domaine de la justice et des affaires intérieures, doté d'une structure organisationnelle robuste et d'un personnel hautement qualifié. Tout au long de l'année, l'eu-LISA s'est révélée être un élément central de l'architecture de Schengen, facilitant l'exercice en toute sécurité et confiance de l'un des droits fondamentaux des citoyens de l'UE, à savoir la liberté de circulation. En outre, l'Agence a réussi à atteindre ses objectifs malgré les difficultés engendrées par le contexte exceptionnel de la pandémie.

L'eu-LISA, à l'instar du reste du monde, a été affectée par les mesures de confinement mises en place pour endiguer la pandémie. Dès le début de la crise, l'Agence a mis en œuvre les mesures nécessaires pour protéger la santé et la sécurité de ses agents et des contractants travaillant sur site, pour garantir le service continu et ininterrompu des systèmes d'information à grande échelle dans le cadre de la gestion opérationnelle de l'eu-LISA, et pour minimiser les répercussions de la crise sur les activités de développement. Ces dispositions particulières ont permis d'assurer la continuité de la prestation de services aux États membres. Pendant la pandémie, tant le site technique de Strasbourg que le site de secours de Sankt Johann im Pongau ont continué de fonctionner, ce qui a permis d'éviter toute interruption ou incident majeur affectant la disponibilité du SIS, du VIS ou d'Eurodac pour les États membres. Les activités concernant les nouveaux développements ont été perturbées par la pandémie de différentes manières, notamment en raison des restrictions de voyage et des contraintes concernant l'accès au centre de données. Toutefois, l'Agence, en coopération avec la Commission et les États membres, a conçu des mesures efficaces visant à atténuer l'impact de la pandémie sur le développement de nouveaux systèmes.

Évolution du cadre juridique

L'année 2020 a apporté des changements importants à l'environnement juridique dans lequel opère l'eu-LISA:

- Le 23 septembre 2020, la Commission européenne a soumis sa proposition de **refonte du règlement Eurodac** dans le cadre de son nouveau pacte sur la migration et l'asile, qui englobe l'ensemble des éléments nécessaires à une approche européenne globale de la migration. La proposition vise à définir des procédures améliorées et accélérées pour l'ensemble du système d'asile et de migration, et à établir un équilibre entre les principes de partage équitable des responsabilités et de solidarité.

- En 2020, les négociations sur la **refonte du règlement VIS** se sont poursuivies, dont celles sur les modifications corrélatives du VIS. Un accord politique a été conclu à la fin de l'année et l'acte législatif a atteint le stade final de l'adoption. Le nouveau règlement renforcera la sécurité de la procédure de visa de court séjour, ajoutera les visas de long séjour et les permis de séjour dans la base de données et assurera l'interopérabilité entre le VIS et les autres systèmes et bases de données de l'UE pertinents.
- Les négociations se sont également poursuivies sur les **modifications corrélatives du règlement ETIAS**, mais ces modifications n'étaient pas encore définitivement adoptées à la fin de l'année. Néanmoins, l'Agence a déjà tenu compte des exigences indiquées dans la documentation de tous les systèmes concernés, à savoir l'EES, l'ETIAS, et l'ECRIS-TCN.
- Le 2 décembre 2020, la Commission a présenté une proposition sur **e-CODEX** (e-Justice Communication via Online Data Exchange), dans le cadre d'un train de mesures visant à moderniser les systèmes judiciaires de l'UE et à accélérer leur numérisation. e-CODEX est l'instrument principal de coopération transfrontalière sécurisée pour les procédures civiles, commerciales et pénales. Selon cette proposition, la gestion opérationnelle de ce système sera confiée à eu-LISA à compter du 1^{er} juillet 2023.
- Le 19 février 2020, la Commission européenne a publié un **livre blanc intitulé «Intelligence artificielle – Une approche européenne axée sur l'excellence et la confiance»**. Dans ce contexte, l'eu-LISA explore des options de déploiement potentiel d'éléments dédiés d'intelligence artificielle dans les systèmes dont elle assure la gestion.
- Le 24 juillet 2020, la Commission européenne a présenté les initiatives de la **stratégie de l'UE pour l'union de la sécurité** pour la période 2020-2025. La stratégie définit quatre priorités stratégiques, auxquelles l'eu-LISA contribue, mais plus particulièrement à la priorité 4: un solide écosystème européen de la sécurité.
- Le 16 décembre 2020, la Commission européenne a publié une communication sur la **stratégie de cybersécurité de l'UE pour la décennie numérique**. L'eu-LISA contribue dans son domaine d'expertise à assurer l'existence de solutions et de normes de cybersécurité de classe mondiale pour les infrastructures critiques, ainsi que le développement et l'application de nouvelles technologies.

Mise en œuvre de nouveaux systèmes et d'innovations

En 2020, l'eu-LISA a poursuivi ses travaux de mise en œuvre des nouveaux systèmes confiés à l'Agence (EES, ETIAS et ECRIS-TCN), et de développement de l'interopérabilité entre les systèmes nouveaux et existants. Ces initiatives à grande échelle ont été organisées sous la forme de programmes internes afin de garantir la création de synergies et l'utilisation efficace des ressources humaines et financières disponibles.

- **EES:** en 2020, d'importants efforts ont été déployés par l'eu-LISA pour assurer la mise en œuvre de l'EES conformément au calendrier prévu, et pour atténuer les effets de la pandémie de COVID-19. En août, l'Agence a franchi une étape importante avec la clôture de la phase de définition des exigences et des spécifications. L'Agence a développé et livré le simulateur du système central aux utilisateurs et a dispensé une formation à distance aux États membres. L'installation de l'interface uniforme nationale (IUN) et la mise à niveau de l'infrastructure de communication du VIS (nécessaire pour l'utilisation de l'EES et de l'ETIAS dans chaque État membre) ont été quasiment terminées malgré les restrictions d'accès aux sites techniques dues à la pandémie. Au total, l'Agence a installé 57 IUN sur 64 et la mise à niveau du réseau a été réalisée dans 56 sites techniques sur 65 dans plusieurs États membres.

La signature du contrat-cadre relatif à l'EES BMS/BMS partagé en avril a marqué le début du processus de développement. Par ailleurs, l'Agence a terminé le travail de développement concernant l'interopérabilité de l'EES avec le VIS et adopté les spécifications techniques relatives au développement du service EES-ETIAS en ligne, une autre composante structurelle essentielle du système.

Le 14 décembre 2020, le conseil Justice et affaires intérieures (JAI) a décidé de reporter de deux mois l'entrée en service de l'EES, de mars à mai 2022, afin d'absorber les effets de la pandémie et de donner plus de temps aux États membres pour se préparer.

- **ETIAS:** en 2020, le développement de l'ETIAS s'est poursuivi, en collaboration étroite avec les États membres et la Commission. Malgré la pandémie de COVID-19, l'Agence a réussi à procéder à la mise en œuvre du système comme prévu. En septembre, le conseil d'administration a adopté les spécifications techniques de l'appel d'offres pour le développement de l'ETIAS, et l'appel d'offres a ensuite été lancé au titre du cadre d'ingénierie transversale (TEF). Le calendrier de mise en œuvre de l'ETIAS n'a pas été affecté par la pandémie.
- **Interopérabilité:** durant le premier semestre 2020, l'Agence a préparé les spécifications techniques de l'appel d'offres pour les systèmes ESP, CIR, MID et CRRS.¹ Les procédures de révision et d'adoption des spécifications pour les divers éléments d'interopérabilité ont débuté en juillet et la révision s'est terminée en novembre. La conclusion finale du processus est prévue en 2021, sous réserve que la Commission émette un avis favorable. L'appel d'offres pour le développement des éléments d'interopérabilité a été lancé dans le cadre du TEF en décembre. Le calendrier de mise en œuvre des éléments d'interopérabilité n'a pas été affecté par la pandémie.
- **ECRIS:** En 2020, l'eu-LISA a renforcé son engagement auprès de la communauté judiciaire de l'UE. Le 14 avril 2020, l'eu-LISA a pris en charge la maintenance de l'**application de référence d'ECRIS**. L'Agence est parvenue à mettre à niveau le protocole de communication et s'est engagée à mettre en œuvre dix changements évolutifs optionnels hautement prioritaires. Par ailleurs, l'eu-LISA a poursuivi le développement de l'**ECRIS-TCN** comme prévu et le projet de spécifications techniques de l'appel d'offres a été soumis pour révision en novembre.
- Pour rompre avec une approche cloisonnée du développement de systèmes d'information à grande échelle, en 2020, l'Agence a lancé son premier **cadre d'ingénierie transversale (TEF)**. L'objectif du TEF est de mettre en place une enveloppe contractuelle pour la conception, le développement, l'essai et la mise en œuvre de nouveaux systèmes d'information. Le lancement de ce cadre est considéré par l'Agence comme une étape majeure et constitue l'appel d'offres le plus important jamais signé par l'eu-LISA jusqu'à présent. Le TEF a également été utilisé pour fournir les services nécessaires au développement de l'ETIAS, des éléments d'interopérabilité et de l'ECRIS-TCN.
- Suite à l'élargissement récent du mandat de l'eu-LISA, l'Agence a intensifié ses efforts dans les domaines de la **recherche et de l'innovation** et a publié un rapport intitulé «L'intelligence artificielle dans la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle». Par ailleurs, l'Agence a lancé un projet de développement et d'essai du prototype de portail européen de demande de visa en ligne, a soutenu activement le pôle d'innovation pour la sécurité intérieure (une initiative lancée par le Conseil de l'UE) et a élaboré la feuille de route de normalisation qui a été adoptée par le Conseil en décembre.

Gestion opérationnelle et évolution des systèmes existants

Au cours de la période de référence, la performance et la disponibilité des systèmes **SIS**, **VIS/BMS** et **Eurodac** ont été conformes aux accords de niveau de service correspondants. Malgré les répercussions de la pandémie, tous les systèmes sont restés disponibles en permanence, et les deux sites techniques de l'Agence ont fonctionné en service continu, comme le confirment les indicateurs clés de performance de la gestion opérationnelle des systèmes (disponibilité des systèmes et temps de réponse). La disponibilité du SIS a été de 99,94 %, celle du VIS de 99,93 % et celle d'Eurodac de 99,87 %. En raison de la pandémie de COVID-19, le trafic a diminué considérablement sur tous les systèmes à partir du mois de mars.

¹ Le portail de recherche européen (ESP), le répertoire commun de données d'identité (CIR), le détecteur d'identités multiples (MID) et le répertoire central des rapports et statistiques (CRRS)

En 2020, l'Agence a accompli des progrès considérables dans la mise en œuvre de la **refonte du SIS**. En janvier, deux nouvelles fonctionnalités ont été déployées dans le système. L'une pour ajouter une nouvelle fonctionnalité au système automatisé d'identification des empreintes digitales (AFIS) et l'autre pour permettre de connecter au SIS l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs (Europol), l'Agence de l'Union européenne pour la coopération judiciaire en matière pénale (Eurojust) et l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex). En outre, l'Agence a poursuivi le développement des deux principales versions intermédiaires du projet relatives aux modifications des signalements sur les personnes et les objets. En décembre, l'eu-LISA a livré une version actualisée de la documentation technique du système [document de contrôle des interfaces (DCI) et spécifications techniques détaillées (DTS)] pour examen par les États membres. La documentation mise à jour couvre les éléments biométriques du système et des changements découlant du projet AFIS et des règlements relatifs à la refonte du SIS. Par ailleurs, l'Agence a poursuivi les travaux de développement liés à la phase 2 d'AFIS et ceux destinés à accroître la capacité d'interrogation. L'intégration de l'Irlande dans le SIS a progressé avec la simulation réussie de l'entrée en service en janvier 2020; l'entrée en service effective est programmée pour le 15 mars 2021. L'intégration de Chypre a également avancé avec l'exécution de plusieurs phases d'essais au cours de l'année 2020.

Concernant le **VIS/BMS**, l'Agence est parvenue à augmenter la capacité du BMS à 85 millions d'enregistrements, garantissant une capacité suffisante pour répondre aux besoins croissants des États membres suite à la mise en œuvre de la politique commune de visas de l'Union. L'Agence a également travaillé sur l'intégration de nouveaux utilisateurs (notamment Europol et un accès passif accordé à la Bulgarie et à la Roumanie). Le système VIS est techniquement prêt à être utilisé par les nouveaux utilisateurs. Les évolutions du VIS/BMS ont été fortement influencées par la future interconnexion VIS-EES. L'eu-LISA a également participé à la préparation du nouveau règlement sur le VIS.

En 2020, **Eurodac** n'a fait l'objet que d'évolutions techniques spécifiques, les évolutions fonctionnelles étant suspendues dans l'attente de l'adoption de la législation y afférente. Au cours du second semestre 2020, l'eu-LISA a démarré les préparatifs de la refonte d'Eurodac, qui permettra à l'Agence de garantir l'accès des États membres au système à moyen terme, tout en garantissant que les nouvelles fonctionnalités seront développées et mises en œuvre en temps utile, une fois la refonte adoptée.

Infrastructures et réseaux

Au cours de l'année 2020, l'eu-LISA a assuré la gestion opérationnelle et l'exploitation quotidienne de ses infrastructures, tant sur le site technique principal de Strasbourg (France), que sur le site de secours de St Johann im Pongau (Autriche).

L'Agence a également géré l'infrastructure de communication des systèmes SIS et VIS dont les performances ont été conformes aux exigences opérationnelles et juridiques, l'infrastructure de communication du SIS atteignant une disponibilité de 99,9997 %, celle du VIS de 99,9865 %; et la deuxième couche de cryptage du SIS II affichant une disponibilité de 100 %.

Par ailleurs, l'Agence a poursuivi la mise à niveau de l'infrastructure de communication du SIS, qui vise à garantir l'utilisation efficace par les États membres des nouvelles fonctionnalités du système découlant des projets AFIS et de refonte du SIS. La mise à niveau de l'infrastructure de communication du VIS a été effectuée dans le cadre du programme EES, afin d'offrir la largeur de bande nécessaire au fonctionnement futur des systèmes EES et ETIAS.

Coopération avec les parties prenantes

En 2020, l'eu-LISA a poursuivi sa collaboration étroite, transparente et constructive avec son conseil d'administration, les conseils de gestion du programme (pour l'EES, l'ETIAS, l'interopérabilité et l'ECRIS-TCN) et les groupes consultatifs (pour les systèmes SIS, VIS, Eurodac et EES-ETIAS, l'interopérabilité et l'ECRIS-TCN). L'Agence a également apporté son concours aux discussions en cours avec la Commission, le Conseil et le Parlement européen concernant les systèmes d'information à grande échelle existants et nouveaux ainsi que l'architecture d'interopérabilité.

En outre, l'eu-LISA a continué de participer au mécanisme d'évaluation de Schengen en aidant à contrôler l'application de l'acquis de Schengen, plus particulièrement concernant les domaines d'utilisation du SIS et la mise en œuvre de la politique commune de visas de l'UE.

La septième conférence de l'Agence, organisée sur le thème «Interoperability - Building Digital Resilience for the EU Justice and Home Affairs Community», s'est tenue le 26 novembre 2020 sous l'égide de la présidence allemande du Conseil de l'UE. La conférence avait lieu entièrement en ligne pour la première fois. Sa diffusion en direct, via une plateforme numérique dédiée, a attiré une audience plus large que les conférences en présentiel, avec plus de 500 participants inscrits.

Le forum régulier organisé par l'eu-LISA permettant des échanges avec les entreprises, la table ronde sectorielle 2020, s'est également déroulé à distance en 2020. Cet événement, intitulé «Data Quality and Interoperability: Addressing the Capability Gaps through Standardisation», s'est tenu du 3 au 5 novembre, avec 320 participants de plus de 90 organisations et 35 pays.

EN 2020, l'eu-LISA a élaboré et négocié des plans de coopération bilatérale avec plusieurs agences œuvrant dans les domaines de la justice et des affaires intérieures (JAI). En septembre, l'eu-LISA a conclu un plan de coopération pour 2020-2022 avec le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO). Le 12 novembre 2020, les directeurs exécutifs de l'eu-LISA et de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) ont signé un plan de coopération pour 2020-2022. Par ailleurs, l'eu-LISA et l'Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité (ENISA) ont négocié un plan de coopération pour la période 2021-2023, qui a été signé le 9 janvier 2021.

L'eu-LISA a également entretenu des contacts étroits avec d'autres agences partenaires, par exemple avec l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs (CEPOL) concernant les activités de formation; avec Frontex sur les systèmes SIS, EES, ETIAS et l'interopérabilité; avec Europol sur les systèmes SIS, SIRENE, VIS, EES, ETIAS et l'interopérabilité; et avec Eurojust sur le SIS et Eurodac. Une coopération active a également été menée dans le cadre du réseau des agences «Justice et affaires intérieures» (RAJAI) et du réseau des agences de l'UE (RAUE).

Transformation organisationnelle

En 2019, l'Agence a lancé un programme de transformation visant à mettre en place une nouvelle structure organisationnelle, plus adaptée au mandat élargi de l'eu-LISA. Ce programme, généralement appelé eu-LISA 2.0, a été conçu pour assurer un processus de réorganisation ouvert et transparent dans lequel le personnel de l'Agence est activement impliqué. Tout au long de l'année 2020, l'Agence a poursuivi sa transformation et s'est concentrée sur les aspects de changement de culture pour soutenir la mise en place de la nouvelle organisation.

Sites opérationnels

Au cours de la période de référence, l'eu-LISA a accompli des progrès importants sur le projet de construction d'une **deuxième extension de son site technique** à Strasbourg. Le 28 septembre, l'Agence a franchi une étape importante avec le transfert officiel, des autorités françaises à l'eu-LISA, du terrain de 20 000 m² adjacent à son bâtiment actuel, et sur lequel sera construite la nouvelle extension.

Exécution du budget

En 2020, l'eu-LISA a géré un budget de 240,1 millions d'EUR de crédits d'engagement et de 181,6 millions d'EUR de crédits de paiement reçus du budget général de l'UE. Globalement, l'Agence a atteint un taux d'exécution budgétaire élevé:

- 99,1 % pour les crédits d'engagement;²

² Compte tenu du report non automatique des crédits d'engagement autorisé par le CA le 15 février 2021, tel que résumé dans le tableau 6.

- 99 % pour les crédits de paiement.³

Principaux risques et problèmes signalés au conseil d'administration

Durant l'année, les groupes consultatifs et conseils de gestion du programme de l'EES, l'ETIAS, l'interopérabilité et l'ECRIS-TCN ont régulièrement informé le conseil d'administration de l'état d'avancement de la mise en œuvre et communiqué des rapports détaillés, y compris un panorama des risques et des problèmes compris dans chaque programme particulier. Le conseil d'administration a évoqué à plusieurs reprises la nécessité d'une participation plus importante des États membres afin de garantir la mise en œuvre des programmes en temps utile. Par ailleurs, le conseil d'administration a abordé plusieurs fois la question des effets de la pandémie sur le calendrier de mise en œuvre des programmes EES, ETIAS et interopérabilité, et les mesures d'atténuation proposées.

Les groupes consultatifs SIS, VIS et Eurodac ont directement rendu compte au conseil d'administration de l'état d'avancement de leurs travaux, y compris les risques et les problèmes liés à la gestion opérationnelle et à l'évolution des systèmes relevant de leur compétence.

Le comité «Audit, conformité et finances» (CACF) du conseil d'administration a contribué à fournir une assurance concernant les procédures de gestion du risque de l'Agence.

En outre, le conseil d'administration a été régulièrement informé de l'état d'avancement des négociations concernant le nouveau cadre financier pluriannuel pour la période 2021-2027. Par ailleurs, le conseil d'administration a suivi de près le projet de construction de la deuxième extension du site technique de l'eu-LISA à Strasbourg et les risques liés au manque d'infrastructures pour accueillir de nouveaux systèmes, effectifs et contractants sur site. Le conseil d'administration a également été régulièrement informé sur les progrès de la mise en œuvre du programme de transformation de l'Agence (eu-LISA 2.0). Concernant les audits, le conseil d'administration a reçu des rapports de suivi réguliers sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations d'audit.

Évaluation des contrôles internes par la direction

La direction de l'Agence a obtenu l'assurance raisonnable que des contrôles internes appropriés sont en place et fonctionnent comme prévu. Cette opinion a été confirmée par les résultats des audits internes et externes.

Résultats des audits

Aucune recommandation critique n'a été adressée à l'Agence dans le cadre des audits réalisés en 2020 par la Cour des comptes européenne, les auditeurs externes indépendants, le service d'audit interne de la Commission et la structure d'audit interne de l'Agence. Toutes les autres recommandations ont été prises en compte dans les plans d'action connexes et, en 2020, l'Agence a accompli des progrès supplémentaires dans leur mise en œuvre.

Gestion des risques

Tout au long de l'année, tous les principaux risques ont été répertoriés et gérés de manière adéquate. En 2020, l'Agence a identifié 12 risques institutionnels majeurs et a mis en place un plan de réponse à ces risques afin d'y remédier. Au cours de la période de référence, deux risques institutionnels ont été clôturés et trois risques ont été transformés en problème.

³ Compte tenu du report des dépenses administratives sur 2021.

Introduction

Le rapport d'activité annuel consolidé de l'eu-LISA a pour objet de présenter une vue d'ensemble structurée des activités réalisées et des objectifs atteints en 2020, tels que décrits dans le programme de travail annuel de l'Agence pour 2020 et dans son document unique de programmation 2020-2022. Le rapport suit la structure commune établie pour toutes les agences de l'UE.

Le chapitre 1 fournit un aperçu détaillé des réalisations les plus importantes dans la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle existants, dans le développement de nouveaux systèmes, ainsi que dans d'autres grands domaines d'activité et activités horizontales de l'Agence. Le chapitre 2 décrit les principaux éléments de la gestion de l'eu-LISA, à savoir le budget et les ressources humaines. Le chapitre 3 couvre l'efficacité du cadre de contrôle interne (CCI) et les principaux risques institutionnels identifiés pour la période de référence. Les chapitres 4 et 5 présentent l'assurance relative à la gestion et la déclaration d'assurance.

Informations générales

Créée en 2011 par le règlement (UE) n° 1077/2011, l'Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA) est devenue opérationnelle le 1^{er} décembre 2012. L'Agence a été créée dans le but d'apporter une solution à long terme, au niveau de l'UE, à la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle actuels et futurs au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice. Le règlement fondateur actuel⁴ est entré en vigueur le 11 décembre 2018, abrogeant le règlement précédent et élargissant le mandat de l'Agence. Ce nouveau mandat renforce la capacité de l'Agence à améliorer, concevoir et développer des systèmes d'information pour la sécurité, la gestion des frontières et les migrations en Europe, et il élargit la portée des activités de l'Agence dans la recherche, l'innovation, les activités d'essai et lui donne la possibilité de soutenir le développement de projets pilotes et la validation de principe.

L'eu-LISA gère actuellement le système d'information Schengen (SIS)⁵, le système d'information sur les visas (VIS)⁶ et le système européen de comparaison des signalements dactyloscopiques des demandeurs d'asile (Eurodac)⁷. Ces systèmes sont les piliers essentiels au bon fonctionnement de l'espace Schengen. Aux frontières extérieures de l'UE, ces systèmes d'information jouent un rôle essentiel pour assurer l'efficacité de la gestion des frontières et la mise en œuvre des politiques communes de l'UE en matière d'asile, de migration et de visas. Au sein de l'espace Schengen, la disponibilité continue de ces systèmes est fondamentale pour garantir la libre circulation des citoyens de l'UE, tout en assurant leur sécurité.

L'Agence développe également le système d'entrée/de sortie (EES)⁸, le système européen d'information et d'autorisation concernant les voyages (ETIAS)⁹, le système centralisé permettant d'identifier les États membres détenant des informations relatives aux condamnations concernant des ressortissants de pays tiers et des apatrides (ECRIS-TCN)¹⁰ et les nouveaux éléments qui façonneront le cadre de l'interopérabilité des systèmes confiés à l'eu-LISA¹¹.

L'Agence assure un niveau élevé de protection des données et le niveau adéquat de sécurité physique et des données à travers l'ensemble de ses opérations, conformément aux règles et dispositions applicables.

4 Règlement (UE) 2018/1726 du Parlement européen et du Conseil du 14 novembre 2018 relatif à l'Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA), modifiant le règlement (CE) n° 1987/2006 et la décision 2007/533/JAI du Conseil et abrogeant le règlement (UE) n° 1077/2011 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 99-137).

5 Règlement (UE) 2018/1860, règlement (UE) 2018/1861 et règlement (UE) 2018/1862, JO L 312 du 7.12.2018, p. 1-106; règlement (CE) n° 1986/2006 et règlement (CE) n° 1987/2006, JO L 381 du 28.12.2006, p. 1-23; décision du Conseil n° 2007/533/JAI, JO L 205 du 7.8.2007, p. 63-84.

6 Règlement (CE) n° 767/2008, JO L 218 du 13.8.2008, p. 60-81.

7 Règlement (UE) n° 604/2013, JO L 180 du 29.6.2013, p. 31-59.

8 Règlement (UE) 2017/2226, JO L 327 du 9.12.2017, p. 20-82.

9 Règlement (UE) 2018/1240, JO L 236 du 19.9.2018, p. 1-71, et règlement (UE) 2018/1241, JO L 236 du 19.9.2018, p. 1-73.

10 Règlement (UE) 2019/816, JO L 135 du 22.5.2019, p. 1-26.

11 Règlement (UE) 2019/817 et règlement (UE) 2019/818, JO L 135 du 22.5.2019, p. 27-135.

Mission, vision et valeurs fondamentales

La mission de l'Agence, qui repose sur son mandat légal tel que prévu dans le règlement (UE) n° 2018/1726, est d'apporter **constamment de la valeur ajoutée aux États membres en soutenant, grâce à la technologie, leurs efforts pour rendre l'Europe plus sûre.**

Cette mission est accomplie à travers la vision de l'Agence, qui consiste **à fournir des services et des solutions efficaces et de qualité aux parties concernées, à gagner leur confiance en adaptant constamment les capacités technologiques à l'évolution des besoins des États membres et à faire de l'Agence un centre d'excellence** dans le domaine de la justice et des affaires intérieures (JAI).

La mission et la vision de l'Agence sont traduites en activités opérationnelles au moyen des valeurs fondamentales de l'eu-LISA, qui orientent et sous-tendent l'ensemble des activités opérationnelles et le développement stratégique de l'Agence. Les valeurs fondamentales de l'eu-LISA sont les suivantes:

- **responsabilité:** déployer un cadre de gouvernance solide, une gestion financière saine et des opérations rentables;
- **transparence:** assurer une communication régulière et ouverte à l'intention des principales parties prenantes de l'Agence et nourrir un dialogue continu avec elles afin de définir la stratégie à long terme pour le développement de l'Agence;
- **excellence:** se doter de la bonne structure organisationnelle, du personnel adéquat et des processus appropriés afin de garantir la continuité des services fournis aux États membres;
- **continuité:** veiller à ce que l'Agence tire le meilleur parti de l'expertise, des connaissances et des investissements des États membres, et poursuive leur développement.
- **travail d'équipe:** responsabiliser chacun des membres de l'équipe pour profiter au mieux de ses connaissances et de son expérience et lui permettre de contribuer au succès de l'Agence;
- **orientation client:** veiller à ce que l'Agence s'adapte à tout moment aux besoins et à la demande de ses parties prenantes.

Localisation

Le siège de l'Agence est situé à Tallinn (Estonie), tandis que la gestion opérationnelle des systèmes confiés à l'Agence est assurée à Strasbourg (France). L'eu-LISA dispose également d'un site technique de secours à St Johann im Pongau (Autriche), et d'un bureau de liaison à Bruxelles (Belgique).

Cadre juridique

En vertu de l'article 24, paragraphe 3, point g), du règlement (UE) 2018/1726, le directeur exécutif est chargé de préparer le RAAC de l'Agence et, après consultation des groupes consultatifs, de le présenter au conseil d'administration pour évaluation et adoption. L'article 19, paragraphe 1, point t), dudit règlement dispose que le conseil d'administration évalue et adopte le RAAC de l'Agence pour l'année précédente, comparant en particulier les résultats obtenus aux objectifs décrits dans le programme de travail annuel. Le conseil d'administration est tenu de transmettre le rapport et son évaluation, au plus tard le 1^{er} juillet de chaque année, au Parlement européen, au Conseil, à la Commission et à la Cour des comptes, et de veiller à la publication du rapport annuel d'activité.

1 Réalisations de l'année

En 2020, le rôle et l'importance de l'eu-LISA pour les États membres et pour l'UE ont continué de se renforcer. L'Agence compte parmi les principaux artisans du processus de mise en œuvre des politiques sur la justice et les affaires intérieures de l'UE. La participation de l'Agence a également été cruciale pour les citoyens vivant dans l'UE ou s'y rendant, puisque ses activités facilitent la protection des droits fondamentaux, en garantissant la libre circulation entre les États membres et un niveau élevé de sécurité et de protection.

En collaboration avec ses parties prenantes, l'Agence a apporté une contribution essentielle à la «promotion du mode de vie européen», une priorité de l'UE, en renforçant la sécurité intérieure à travers l'UE. Notamment, dans le cadre de la nouvelle stratégie de l'UE pour l'union de la sécurité¹², l'exploitation des systèmes existants dont l'Agence a la charge, les nouveaux systèmes en développement et l'interopérabilité de ces systèmes sont des éléments essentiels qui contribuent à la construction d'un écosystème de la sécurité en Europe, dans les domaines de la justice et des affaires intérieures. Ces systèmes renforcent la coopération entre les États membres, facilitent l'échange d'informations nécessaire et la gestion efficace des frontières extérieures de l'UE. En vertu du nouveau mandat de l'eu-LISA, l'Agence a également accru sa contribution à la recherche et à l'innovation dans le domaine de la sécurité, en partenariat avec d'autres agences de l'UE.

L'Agence a apporté son soutien et son expertise à la Commission pour l'élaboration d'un cadre effectif de gestion de l'asile et de la migration, et a apporté une contribution essentielle au Pacte sur la migration et l'asile dès sa création. Par ailleurs, l'eu-LISA et ses parties prenantes travaillent sur les modifications proposées pour la refonte du règlement Eurodac, qui joueront un rôle important pour atteindre les objectifs décrits dans le «cadre européen commun pour la gestion de la migration et de l'asile». L'Agence a également contribué à la priorité de «gestion intégrée des frontières», grâce notamment aux progrès accomplis sur le développement de l'interopérabilité des systèmes d'information à grande échelle exploités par l'eu-LISA.

Pour ce qui est des efforts pour favoriser la transition numérique de la justice, l'eu-LISA a apporté une contribution précieuse aux discussions sur l'avenir d'e-CODEX.

Si plusieurs stratégies de l'UE ont été réexaminées ou lancées en 2020, cela a coïncidé avec la mi-parcours de la stratégie à long terme de l'eu-LISA (2018-2022)¹³. Cette stratégie a été préparée et adoptée en 2017, en collaboration avec les États membres et la Commission européenne. Conformément au mandat de l'Agence, la stratégie fixe quatre objectifs stratégiques, qui fournissent des orientations aux plans d'action de l'eu-LISA et une structure pour la programmation pluriannuelle:

Objectif stratégique 1: continuer à se développer en tant que contributeur et partenaire de mise en œuvre des politiques pertinentes dans l'UE.

Objectif stratégique 2: maintenir et élargir le rôle de l'Agence en tant que centre d'excellence et prestataire de services dans le domaine des TIC dans l'UE

Objectif stratégique 3: poursuivre sa croissance en tant que principal pôle technologique de l'UE dans le domaine des TIC

Objectif stratégique 4: continuer à développer une organisation efficace et souple, en conformité avec le cadre réglementaire de l'UE

¹² Communication de la Commission relative à la stratégie de l'UE pour l'union de la sécurité, COM(2020) 605 final

¹³ https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Corporate/eu-LISA_%20Strategy_%202018-2022.pdf

1.1 Nouveaux systèmes et innovation (objectif stratégique 1)

En 2020, le développement de nouveaux systèmes d'information à grande échelle était la priorité principale pour l'eu-LISA. L'Agence est chargée du développement de trois nouveaux systèmes dans le domaine des affaires intérieures: EES, ETIAS et les éléments d'interopérabilité. Le développement, puis l'exploitation de ces systèmes constituera une contribution majeure de l'Agence à la stratégie de l'UE pour l'union de la sécurité, et fournira un appui solide aux États membres dans les domaines de la gestion des frontières et de la sécurité intérieure. Ces activités amélioreront et simplifieront également les vérifications aux frontières de millions de personnes en provenance du monde entier qui entrent chaque année dans l'UE ou en sortent. L'eu-LISA est également responsable du développement d'un système dans le domaine de la justice, ECRIS-TCN, qui contribuera aussi à l'interopérabilité entre les systèmes d'information de l'UE.

En 2020, le principal problème pour l'Agence a été de faire en sorte que les programmes de nouveaux développements progressent de manière efficace et conformément au calendrier prévu, malgré les obstacles dus à la pandémie de COVID-19. L'Agence a réussi à surmonter ce défi: dans tous les programmes, les travaux ont progressé considérablement et comme prévu, accusant seulement de légers retards par rapport à leur calendrier global.

Conformément aux règlements respectifs, la gouvernance de chaque programme de nouveau développement est assurée par un conseil de gestion du programme (CGP), créé par le conseil d'administration de l'eu-LISA. Les CGP sont chargés de superviser la gestion adéquate des phases de conception et de développement des nouveaux systèmes, et d'assurer la cohérence du développement du système central avec le développement des systèmes nationaux. Tous les CGP font rapport chaque mois au conseil d'administration de l'eu-LISA sur les progrès de leurs programmes respectifs. En outre, les groupes consultatifs (GC) de chaque système apportent leur expertise technique pour appuyer les travaux du CGP et effectuent un suivi de l'état de préparation des États membres. En raison de la pandémie, à partir de mars 2020, les réunions en ligne ont remplacé les réunions physiques pour les CGP et les GC.

En outre, l'Agence a intensifié ses efforts dans le domaine de la recherche et de l'innovation. En 2020, l'eu-LISA a lancé une nouvelle approche de l'achat de services d'ingénierie. Ce changement marque pour l'eu-LISA une étape importante, qui devrait générer des gains d'efficacité substantiels dans les années à venir. L'Agence a également continué d'analyser des solutions techniques qui garantiront le plus haut niveau de disponibilité pour tous les systèmes d'information à grande échelle, ce qui aura des conséquences importantes pour l'architecture des sites techniques de l'Agence. L'Agence a également travaillé sur l'intelligence artificielle et ses applications potentielles, et a commencé à développer un prototype de portail européen de demande de visa en ligne.

1.1.1 Affaires intérieures

Le développement de nouveaux systèmes a dans un premier temps été confié à l'Agence dans le domaine des affaires intérieures, en vertu du programme «frontières intelligentes», proposé à l'origine par la Commission en 2013. Dans le contexte de ce programme, plusieurs propositions de développement de nouveaux systèmes ont été examinées puis adoptées, à savoir l'EES, l'ETIAS et l'interopérabilité des systèmes. En 2020, l'eu-LISA a accompli des progrès considérables dans les programmes de développement de ces nouveaux systèmes et éléments, qui ont constitué les activités les plus importantes de l'Agence.



EES

Le système d'entrée/de sortie (EES) est un nouveau système d'information à grande échelle qui permettra l'enregistrement de l'entrée et de la sortie des ressortissants de pays tiers (TCN) aux frontières extérieures de l'espace Schengen. Le système remplacera la pratique actuelle d'apposition manuelle de cachets sur les passeports par un enregistrement électronique dans une base de données centrale d'informations biographiques et biométriques, ainsi que de la date et du lieu de l'entrée/sortie pour les séjours n'excédant pas 90 jours. Le système vise à moderniser et accroître l'automatisation des contrôles aux frontières, afin de renforcer la sécurité intérieure et de lutter contre le terrorisme et la criminalité organisée. Ces améliorations aideront les États membres à faire face à des flux de voyageurs toujours croissants, sans avoir à augmenter le nombre de gardes-frontière. L'EES permettra également un meilleur suivi des séjours autorisés et l'identification des voyageurs qui ont dépassé leur période de séjour autorisé.

Le développement de l'EES a débuté en janvier 2018 et l'Agence a poursuivi ses travaux en 2020, en collaboration étroite avec les États membres et la Commission européenne. Malgré la pandémie de COVID-19, l'Agence a poursuivi la mise en œuvre du système avec des retards mineurs qui n'ont que légèrement affecté le calendrier global et les grandes étapes.

En mai 2020, l'Agence a soumis un rapport d'analyse d'impact (AI) au CA couvrant les domaines les plus touchés par la pandémie, par exemple, la préparation du centre de données, les restrictions de voyage, les chaînes d'approvisionnement, la productivité, la livraison des produits et les procédures de passation de marchés. Au vu de ces problèmes, l'Agence a mené une étude visant à identifier d'autres modes de prestation de services aux parties prenantes de l'EES. L'étude s'est terminée fin 2020 et sera analysée plus avant par les parties prenantes concernées.

Compte tenu de l'impact de la pandémie, tous les États membres ont été encouragés à continuer de travailler en étroite collaboration avec l'Agence afin d'affiner les scénarios proposés pour la poursuite de la mise en œuvre de l'EES (et de celle de l'ETIAS et du train de mesures sur l'interopérabilité). À cet égard, le début de la phase d'essais préalables de conformité a été reportée de janvier à mars 2021, alors que l'entrée en service de l'EES a été retardée de février à mai 2022. Cette décision a été approuvée par le conseil «Justice et affaires intérieures» en décembre 2020, et ces mesures devraient apporter un soutien supplémentaire aux États membres qui peinent à respecter les objectifs politiques convenus.

Développement du système central

En août 2020, l'Agence a franchi une étape importante du programme avec la clôture de la phase de définition des exigences et des spécifications. Cela a conclu des mois de travail intense des équipes de l'Agence, des États membres et des contractants. Cette phase du programme s'est achevée avec un certain retard en raison des effets de la pandémie. Grâce aux mesures d'atténuation mises en place par l'Agence, le retard n'a pas eu d'incidence directe sur le calendrier global du programme.

Le logiciel de simulation du système central a été produit et livré aux utilisateurs en avril. Ce logiciel a constitué une importante contribution de l'Agence pour assister les États membres dans le développement de leurs systèmes nationaux. L'Agence a également assuré une formation à distance pour tous les utilisateurs du système. En décembre, une version mise à jour du simulateur a été fournie, conforme aux dernières mises à jour convenues des spécifications de l'EES.

Déploiement de l'interface uniforme nationale

Le règlement EES prévoit qu'une interface uniforme nationale (IUN) doit être installée dans chaque État membre pour permettre la connexion sécurisée des infrastructures frontalières au système central de l'EES. L'installation de l'IUN représente une partie importante du travail effectué par l'Agence en 2020. Elle a commencé en mars par une installation pilote en Autriche et en Lettonie. Toutefois, cette activité a été rapidement affectée par la pandémie en raison des restrictions d'accès aux centres de données dans divers États membres. Le déploiement des IUN, initialement prévu

entre mai et septembre, a dès lors été retardé. La pandémie a également perturbé le programme de travail dans les États membres, et certains centres de données n'étaient pas prêts à temps pour organiser l'installation des IUN. À la fin de l'année 2020, l'Agence avait réussi à installer 57 IUN sur les 64 prévues. Le plan prévoit que les quelques IUN restantes seront installées au cours des premiers mois de 2021.

Développement du BMS partagé

Le 16 avril, l'Agence a signé un contrat-cadre portant sur le développement du service partagé de mise en correspondance de données biométriques (BMS partagé) et sur la migration des systèmes SIS, VIS et Eurodac vers le BMS partagé. Cela constitue une étape importante pour l'Agence car le BMS partagé sera utilisé par tous les systèmes opérant au sein de l'architecture d'interopérabilité. Ce contrat-cadre a donné lieu à la signature de contrats spécifiques en mai et juin pour la mise en place du programme, la définition des exigences et spécifications, la livraison du kit logiciel utilisateur (USK) et la migration prévue du VIS vers le BMS partagé. Après la signature du contrat, les activités ont commencé et se sont déroulées conformément au plan.

La première grande étape a été le développement de l'USK, un outil indispensable pour garantir la qualité des données biométriques dans les systèmes. La première version complète de l'USK a été livrée aux États membres le 30 novembre, afin de commencer la campagne d'essais initiale (bêta). En décembre, plusieurs États membres ont commencé à enregistrer et traiter des données biométriques à des fins d'essais.

Tout au long de l'année, l'Agence a collaboré sur des questions techniques concernant le BMS partagé avec des experts en biométrie des États membres et de la Commission au sein du groupe de travail sur la biométrie, créé en 2019.

Interopérabilité avec le VIS

Pour permettre l'interopérabilité entre l'EES et le VIS, un canal de transmission sécurisé doit être établi entre les deux systèmes centraux. L'Agence, en collaboration avec le contractant chargé du VIS, a évalué l'incidence du règlement EES sur le VIS. La définition des spécifications fonctionnelles, commencée en avril 2019, s'est terminée début 2020. Une fois la phase initiale terminée, la phase de développement a débuté et a été menée à bien. La campagne d'essais de conformité a été préparée et devrait démarrer en mars 2021.

Mise à niveau de l'infrastructure de communication du VIS

L'infrastructure de communication du VIS, qui connecte les systèmes nationaux au système central, doit être mise à niveau afin de fournir une largeur de bande suffisante pour répondre aux besoins de l'EES et de l'ETIAS. Fin 2020, la mise à niveau avait été effectuée pour 59 des 65 sites dans les États membres. À l'instar des autres activités nécessitant un accès physique aux centres de données, la mise à niveau des sites a été affectée par la pandémie. Notamment, les délais de préparation des réseaux locaux expliquent en grande partie le retard pris dans la mise à niveau des huit sites restants. Toutefois, un plan est déjà en place pour faire en sorte que ces sites soient mis à niveau d'ici mai 2021, dans le cadre de la prochaine phase de mise à niveau de l'infrastructure de communication du VIS.

Service EES-ETIAS en ligne pour les ressortissants de pays tiers et les transporteurs

Le service EES en ligne permettra aux ressortissants de pays tiers de vérifier en ligne à tout moment le statut de leur séjour autorisé dans l'UE. Le service en ligne sera également utilisé par les transporteurs pour vérifier si le visa d'un voyageur autorise encore au moins une entrée. Le développement du service en ligne est un exercice totalement nouveau pour l'Agence, qui présente de nouveaux défis pour le programme EES.

Le développement du service en ligne a débuté en janvier 2020 par la définition des spécifications techniques, qui ont été officiellement adoptées par le CA le 7 septembre 2020. Le travail a également progressé sur la fourniture de lignes Internet et sur le développement d'outils système, notamment le simulateur d'interface de transporteur. L'Agence a estimé que les services web nécessitaient une nouvelle infrastructure sécurisée, isolée de l'EES, et que ces services couvriraient à la fois l'EES et l'ETIAS. Ces nouvelles exigences permettront le développement d'une infrastructure durable,

répondant aux besoins de l'EES et de l'ETIAS, ainsi qu'à ceux de services futurs potentiels destinés à des utilisateurs et parties prenantes externes.



ETIAS

L'ETIAS est un nouveau système d'autorisation en ligne avant le voyage facilitant la gestion des frontières, qui améliorera les aspects de sécurité et de sûreté des voyages vers ou à travers l'espace Schengen. Une fois l'ETIAS opérationnel, tous les ressortissants de pays tiers exemptés de l'obligation de visa qui prévoient d'entrer dans l'espace Schengen devront, avant leur voyage, demander une autorisation de voyage en ligne. L'ETIAS allégera les procédures et réduira le temps de passage des frontières, renforcera la gestion des frontières et complétera la politique de libéralisation du régime des visas de l'UE. Par ailleurs, le système permettra le recoupement des informations déjà collectées dans les bases de données existantes et futures, rendant possible la vérification préalable pour détecter les risques éventuels en matière de sécurité, de migration et de santé publique. L'ETIAS sera utilisé par les gardes-frontière aux points de passage frontaliers de l'espace Schengen et par les transporteurs (aériens, terrestres et maritimes) avant l'embarquement.

Le développement de l'ETIAS a débuté fin 2018 et a été structuré en trois phases distinctes: la phase de préparation, la phase de passation de marchés et la phase de mise en œuvre. En 2020, l'Agence a poursuivi ses travaux sur la mise en œuvre de l'ETIAS en étroite coopération avec les États membres et la Commission européenne. Malgré la pandémie de COVID-19, l'Agence a assuré la mise en œuvre du système conformément au calendrier prévu. La phase de préparation était presque terminée à la fin de l'année 2020. La phase de passation de marchés a commencé au troisième trimestre 2019 et devait se terminer au premier trimestre 2021, avec le début de la phase de mise en œuvre. Le système entrera en service fin 2022.

Phase de préparation

La phase de préparation a commencé en 2018 et a franchi une étape importante en septembre 2020 avec l'adoption des spécifications techniques de l'appel d'offres (TTS) de l'ETIAS par le CA. Cette phase a néanmoins été prolongée pour terminer la définition des spécifications techniques de la liste de surveillance ETIAS, qui dépend du statut de l'acte d'exécution correspondant.

En décembre 2020, 100 % des actes délégués et d'exécution prioritaires étaient adoptés. Si les modifications corrélatives de l'ETIAS n'ont pas été adoptées dans le délai prévu, ce qui a eu des conséquences défavorables sur le programme, leur adoption était prévue pour le premier semestre 2021.

Une fois le nouveau système en place, les unités nationales ETIAS peuvent, à titre exceptionnel, inviter les demandeurs à passer un entretien avant le départ. Dans le cadre de cette procédure, le règlement ETIAS prévoit que ces entretiens peuvent être menés par le biais de moyens de communication audiovisuels, si les services consulaires sont trop éloignés du lieu de résidence du demandeur. À la suite des discussions sur l'acte d'exécution correspondant, la Commission a conclu que l'outil audiovisuel devait être complètement séparé du système d'information ETIAS, sans aucune intégration. La Commission a recommandé que l'eu-LISA fournisse aux États membres une liste des outils appropriés, après avoir vérifié s'ils répondent aux exigences définies dans l'acte d'exécution correspondant. En novembre, le CGP de l'ETIAS a recommandé au CA de charger l'Agence et le GC d'évaluer la possibilité de mettre en place un système d'achat centralisé pour les instruments audiovisuels de l'ETIAS. Cette approche devait permettre de générer d'importantes économies d'échelle et des avantages opérationnels pour les États membres. Les États membres choisissant cette option devront toutefois couvrir les coûts de mise en œuvre et de maintenance.

La première analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) a été lancée en juillet 2020. En raison de la complexité de l'exercice, le calendrier initial a dû être repoussé à 2021. L'AIPD servira de base à l'élaboration des spécifications techniques détaillées de l'ETIAS, afin de garantir la protection des données.

Phase de passation de marchés

La phase de passation des marchés a débuté au troisième trimestre 2019 avec la mise en place de la procédure de passation de marchés relative au cadre d'ingénierie transversale et se terminera avec la signature des contrats et le lancement de la conception et du développement de l'ETIAS en 2021. Pour un aperçu plus détaillé de la procédure du TEF, voir page 32.

L'appel d'offres pour les services de développement de l'ETIAS a été lancé dans le cadre du TEF le 29 septembre 2020, suite à l'adoption des spécifications techniques de l'appel d'offres de l'ETIAS. Le 2 novembre 2020, trois offres ont été soumises et ont fait l'objet d'une évaluation. La procédure d'évaluation a dû être prolongée pour permettre d'effectuer des vérifications préalables sur les offres soumises, avec l'objectif d'attribuer un contrat au début de l'année 2021, et de procéder à l'exécution des premiers contrats liés au démarrage, à l'analyse et à la conception du projet.



Interopérabilité

L'interopérabilité est la capacité des systèmes d'information à échanger des données et à permettre le partage d'informations. La gestion efficace de la sécurité des frontières et de la migration repose sur l'interopérabilité des systèmes d'information existants et nouveaux dans les domaines de la justice et des affaires intérieures. À cette fin, l'eu-LISA développe les éléments requis pour assurer l'interopérabilité des systèmes concernés. Ces éléments sont les suivants:

- le portail de recherche européen (ESP), qui permet aux utilisateurs autorisés de recevoir, pour une recherche, des résultats de tous les systèmes auxquels ils ont accès;
- le service partagé de mise en correspondance de données biométriques (BMS partagé), qui permet aux utilisateurs de chercher et recouper les données plus efficacement;
- le répertoire commun de données d'identité (CIR), qui permet un accès facile aux informations biographiques concernant les ressortissants de pays tiers, pour garantir une identification fiable;
- le détecteur d'identités multiples (MID), qui aide à détecter les identités multiples avec pour double objectif d'assurer l'identification correcte des voyageurs de bonne foi et de combattre la fraude à l'identité.

L'Agence développe également un répertoire central des rapports et statistiques (CRRS), afin de générer des données statistiques intersystèmes et des rapports analytiques à des fins stratégiques, opérationnelles et de qualité des données.

Le programme relatif à l'interopérabilité a été structuré en trois phases: la phase de préparation, la phase de passation de marchés et la phase de mise en œuvre. La phase de préparation a débuté mi-2019 et devrait se terminer au deuxième trimestre 2021. La phase de passation de marchés a commencé parallèlement au troisième trimestre 2019 et se poursuivra jusqu'au démarrage de la phase de mise en œuvre, prévu au deuxième trimestre 2021. Pour un aperçu plus détaillé du développement du BMS partagé, veuillez vous reporter à la section sur l'EES à la page 25.

Phase de préparation

L'Agence a apporté son concours à la Commission européenne et aux États membres dans la préparation des actes juridiques pertinents, dans le cadre des réunions du comité sur l'interopérabilité et du groupe d'experts. Conformément au calendrier établi par la Commission avec le concours de l'eu-LISA, six actes étaient stables à la fin de 2019 et cinq

autres à la fin de 2020. Les travaux ont progressé sur deux actes d'exécution supplémentaires, alors que les actes concernant l'entrée en service des éléments doivent encore être planifiés.

Durant le premier semestre 2020, l'Agence a travaillé à la préparation des spécifications techniques de l'appel d'offres (TTS) pour les systèmes ESP, CIR, MID et CRRS. Les procédures d'examen et d'adoption des TTS¹⁴ pour les différents éléments ont débuté le 17 juillet 2020. L'examen s'est terminé en novembre 2020 et la conclusion finale du processus était prévue au premier trimestre 2021, sous réserve d'un avis favorable de la Commission.

Le GC interopérabilité a abordé l'incidence de l'interopérabilité sur les processus d'entreprise des parties prenantes et les scénarios possibles de migration des systèmes vers les éléments d'interopérabilité. Le GC a également élaboré une planification intégrée, impliquant l'ensemble de la communauté concernée par l'interopérabilité, pour aider les États membres dans l'élaboration de leurs plans nationaux.

Phase de passation de marchés

L'appel d'offres pour le développement des éléments d'interopérabilité a été lancé dans le cadre du TEF le 4 décembre 2020. Il couvrira le développement du CIR, du MID, de l'ESP et du CRRS. L'attribution des contrats est prévue pour le début du deuxième trimestre 2021. Pour un aperçu plus détaillé de la procédure du TEF, voir page 32.

1.1.2 Justice

L'ECRIS-TCN est le premier système d'information à grande échelle conçu et développé par l'Agence pour servir principalement le domaine de la justice. À cet égard, ce projet constitue le premier engagement formel de l'Agence envers la communauté judiciaire de l'UE. En 2020, l'eu-LISA a entamé ses travaux de mise en œuvre de l'ECRIS-TCN en collaboration étroite avec les États membres, la Commission européenne, des agences JAI (Europol et Eurojust) et un organe de l'UE, le Parquet européen. L'Agence a également pris en charge la maintenance de l'application de référence d'ECRIS et a contribué à l'initiative sur la numérisation de la justice pénale, plus particulièrement en ce qui concerne l'évolution future d'e-CODEX (e-Justice Communication via Online Data Exchange).



Application de référence de l'ECRIS

L'ECRIS est un système décentralisé d'échange d'informations entre les États membres sur les condamnations antérieures. En vertu du droit de l'Union, les juridictions nationales sont tenues de tenir compte des condamnations prononcées dans d'autres pays de l'UE lorsqu'elles prononcent des condamnations dans des affaires pénales. L'ECRIS est entré en service en 2012 afin de faciliter ce processus en améliorant l'échange d'informations sur les casiers judiciaires à travers l'UE, tous les États membres étant connectés à l'ECRIS. L'application de référence d'ECRIS (ECRIS RI) est la liste des exigences fonctionnelles, techniques et de sécurité que les États membres doivent respecter pour que l'ECRIS soit opérationnel. Depuis le 14 avril 2020, l'eu-LISA est en charge de la maintenance de l'ECRIS RI. L'Agence est donc responsable de la collecte des statistiques mensuelles de l'ECRIS et de leur envoi à la Commission. L'Agence est parvenue à mettre à niveau le protocole de communication et s'est engagée à mettre en œuvre dix changements évolutifs optionnels hautement prioritaires, ainsi qu'un changement juridique obligatoire d'ici février 2021. L'Agence a par ailleurs simplifié les listes de contacts des États membres. Conformément au règlement ECRIS-TCN, le logiciel d'interface ECRIS-TCN sera intégré dans l'ECRIS RI, actuellement utilisée par les États membres.

14 Conformément à l'article 54 du règlement relatif à l'interopérabilité

ECRIS-TCN

L'ECRIS-TCN est un système centralisé de concordance/non concordance, qui vient compléter le système ECRIS existant en ce qui concerne l'échange d'informations sur les casiers judiciaires de ressortissants de pays tiers ayant fait l'objet d'une condamnation dans l'UE. L'ECRIS et l'ECRIS-TCN aideront les magistrats, les procureurs et d'autres autorités concernées à obtenir des informations complètes sur les antécédents judiciaires de ressortissants de pays tiers, quel que soit l'État membre dans lequel la personne a été condamnée précédemment. De cette manière, l'ECRIS-TCN contribuera également à l'application du principe de reconnaissance mutuelle des peines et décisions de justice dans un espace commun de justice et de sécurité au sein duquel les personnes circulent librement, tel que l'espace Schengen. Il est prévu que le système soit terminé en même temps que le développement des éléments d'interopérabilité.

En 2020, l'Agence a poursuivi ses travaux de développement de l'ECRIS-TCN, en étroite coopération avec les États membres et la Commission européenne. Malgré la pandémie de COVID-19, l'Agence a assuré la mise en œuvre du système conformément au planning.

Le programme de l'ECRIS a été structuré en trois phases distinctes: la phase de préparation, la phase de passation de marchés et la phase de mise en œuvre. La phase de préparation était presque terminée à la fin de l'année 2020. La phase de passation de marchés était également en cours et devait se terminer au premier trimestre 2021, avec le début de la phase de mise en œuvre.

Phase de préparation

La phase de préparation a débuté en 2019 et devrait se terminer au deuxième trimestre 2021. Fin novembre 2020, l'eu-LISA a soumis un projet de spécifications techniques de l'appel d'offres (TTS) au CGP et à la Commission pour examen. Une fois les TTS adoptées par le CA, sous réserve d'un avis favorable de la Commission, les contrats spécifiques relatifs à l'ECRIS-TCN au titre du TEF pourront être signés, marquant le début de la phase de mise en œuvre. Pour un aperçu plus détaillé de la procédure du TEF, voir page 32.

Tout au long de l'année 2020, l'Agence a collaboré étroitement avec la Commission et les États membres en apportant son concours continu à la préparation des actes juridiques (décisions d'exécution) nécessaires pour le développement technique et la mise en œuvre du système. La première décision d'exécution concerne les données alphanumériques et couvre la qualité des données, la performance et la disponibilité du système, les registres et les statistiques. Le projet initial a été examiné lors de la réunion du comité ECRIS-TCN le 10 février 2020 et, après deux révisions, le texte a été «stabilisé».

e-CODEX

e-CODEX fournit une infrastructure numérique européenne pour promouvoir une communication transfrontalière sécurisée et interopérable dans le domaine de la justice.¹⁵ Le système e-CODEX a été développé pour remédier à une variété fragmentée d'outils informatiques nationaux incompatibles et pour garantir la transmission électronique sécurisée d'informations dans les procédures judiciaires transfrontalières, lorsque cette transmission est autorisée par le droit national. Le système e-CODEX est utilisé depuis 2013, mais par un nombre limité d'États membres et seulement pour piloter certaines procédures judiciaires. Le 2 décembre 2020, la Commission a adopté une «proposition de règlement relatif à un système de communication informatisé pour les procédures civiles et pénales transfrontalières (système e-CODEX)».¹⁶ La proposition vise à confier le développement futur et la maintenance d'e-CODEX à l'eu-LISA à compter de 2023. e-CODEX est un outil technologique essentiel pour moderniser, par la numérisation, la communication dans le contexte des procédures judiciaires transfrontalières. Par conséquent, la participation et l'engagement de l'Agence dans cette initiative devraient être considérées comme un grand pas en avant qui accroît sa contribution à la numérisation du domaine de la justice.

¹⁵ <https://www.e-codex.eu/>

¹⁶ Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relatif à un système de communication informatisé pour les procédures civiles et pénales transfrontalières (système e-CODEX), et modifiant le règlement (UE) 2018/1726, COM/2020/712 final

1.1.3 Innovation, recherche et développement

Suivi de la recherche et de la technologie

2020 a été une année importante pour la mise en œuvre du mandat de recherche récemment élargi de l'Agence. En vertu de l'article 14, paragraphe 2, de son règlement fondateur, l'Agence a entamé des discussions avec la direction générale de la migration et des affaires intérieures (DG HOME) sur la formalisation de son engagement dans le programme-cadre de recherche et d'innovation de l'UE. Ces discussions ont conduit à la préparation des termes de référence définissant les modalités et objectifs de la participation de l'eu-LISA à la mise en œuvre du programme-cadre de recherche et d'innovation de l'UE.¹⁷ À l'automne 2020, l'eu-LISA a participé pour la première fois à l'évaluation des propositions de projet relevant de l'appel à propositions intitulé «Technologies pour renforcer la sécurité extérieure et des frontières», dans le contexte du programme-cadre de l'UE.

En juillet 2020, compte tenu de l'importance accordée à l'intelligence artificielle (IA) dans les discussions sur les politiques, et de son utilité pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle, l'eu-LISA a publié un rapport de suivi de la recherche et de la technologie intitulé «Artificial Intelligence in the Operational Management of Large-Scale IT Systems» (L'intelligence artificielle dans la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle). Le rapport a été publié sur le site web de l'eu-LISA et distribué aux parties prenantes de l'Agence, y compris aux États membres et aux institutions concernées de l'UE. Par ailleurs, l'Agence a contribué à l'étude réalisée par la Commission sur les applications possibles de l'IA dans le domaine des contrôles aux frontières, de la migration et de la sécurité, en particulier en identifiant plusieurs cas d'utilisation pour la mise en œuvre de l'IA dans le contexte des processus internes de l'eu-LISA.¹⁸

Conformément à l'article 16, paragraphe 3, de son règlement fondateur, l'Agence a signé, en juillet 2020, un accord de niveau de service (ANS) avec la Commission européenne visant à développer et à mettre à l'essai un prototype de portail de demande de visa en ligne de l'UE, qui contribuerait à faire progresser la numérisation du traitement des demandes de visa, améliorant ainsi l'efficacité et le contrôle du processus pour les demandeurs, les consulats, les ministères et les autorités douanières. Les résultats du projet devraient constituer une base factuelle importante pour examiner la faisabilité d'un portail de demande de visa en ligne et pour prendre des décisions sur de nouvelles mesures, y compris d'éventuelles propositions législatives. Le projet a été lancé en septembre 2020 et sa première phase, la phase de conception, s'est terminée en décembre 2020.

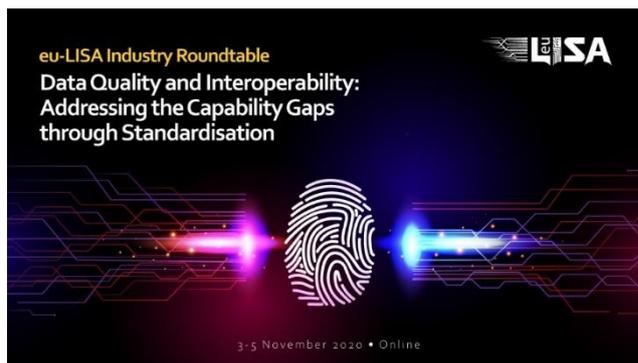
En février 2020, l'eu-LISA a proposé de développer une feuille de route pour la normalisation à des fins de qualité des données. L'Agence a constaté que, parallèlement à la mise en œuvre de l'architecture d'interopérabilité, l'UE avait besoin d'élaborer, d'approuver et d'appliquer des normes communes applicables aux systèmes d'information à grande échelle dans le domaine de la justice et des affaires intérieures, et aux équipements et solutions utilisés aux niveaux central et national en combinaison avec ces systèmes. L'objet de la feuille de route est de définir les actions requises pour atteindre cet objectif, ce qui aidera les États membres à maximiser les avantages opérationnels de l'architecture d'interopérabilité. La feuille de route a été préparée dans le courant de l'année et adoptée sous l'égide de la présidence allemande du Conseil de l'UE en décembre 2020. L'Agence est également devenue un observateur pour le sous-comité de l'ISO de normalisation des technologies biométriques.¹⁹ Les normes élaborées par le sous-comité concernent un large éventail d'applications qui permettent une vérification et une identification précises et fiables des individus, y compris celles développées par l'eu-LISA, comme l'EES. Par conséquent, la participation active de l'Agence aux projets du sous-comité garantira la conformité aux normes de biométrie qui sont d'une importance cruciale pour l'eu-LISA.

¹⁷ Les termes de référence ont été signés le 16 mars.

¹⁸ <https://op.europa.eu/s/o/Uo>

¹⁹ ISO/IEC/JTC1/SC37

La table ronde sectorielle de l'eu-LISA, organisée en marge de la conférence annuelle de l'Agence en novembre, a porté sur le manque de capacités lié à la mise en œuvre de l'interopérabilité des systèmes d'information à grande échelle exploités par l'eu-LISA, et en particulier, sur l'assurance de la qualité des données par la normalisation. La table ronde sectorielle a rassemblé des représentants de l'industrie, des autorités des États membres et des institutions de l'UE pour discuter des évolutions facilitant l'amélioration de la qualité des données biométriques et alphanumériques. En raison des contraintes imposées par la pandémie, l'événement de trois jours a été organisé en ligne pour la première fois, rassemblant plus de 320 participants de plus de 90 organisations et 35 pays.



Graphique 1: visuel de la table ronde sectorielle de l'eu-LISA

Par ailleurs, l'eu-LISA a activement soutenu le pôle d'innovation pour la sécurité intérieure de l'UE, une initiative lancée par le comité permanent de coopération opérationnelle en matière de sécurité intérieure (COSI) du Conseil, sous la coordination d'Europol. Le pôle est conçu pour fonctionner comme un réseau collaboratif pour les laboratoires d'innovation, destiné à assurer la coordination et la coopération entre les parties prenantes nationales et de l'UE dans le domaine de la sécurité intérieure. Au quatrième trimestre 2020, l'eu-LISA a participé à l'établissement du cadre opérationnel global du pôle, y compris la définition des priorités et du périmètre de l'ensemble initial de projets pouvant être entrepris par ses membres.

Disponibilité élevée des systèmes d'information à grande échelle

Les systèmes confiés à l'eu-LISA revêtent une importance cruciale pour le contrôle aux frontières, la sécurité intérieure et la gestion des migrations dans l'UE. L'Agence est donc supposée assurer leur disponibilité ininterrompue pour les États membres. Toutefois, les systèmes existants, à savoir SIS, VIS et Eurodac, ont été développés à des époques différentes et reposent sur des architectures distinctes, ce qui nuit à leur niveau de disponibilité.

Conformément à l'article 10 de son règlement fondateur et à l'article 4, paragraphe 4, du nouveau règlement SIS, l'Agence a commencé en 2019 ses travaux d'analyse d'impact (AI) sur les solutions techniques requises pour assurer la disponibilité ininterrompue de ces systèmes d'information à grande échelle. Afin de garantir la cohérence des résultats de l'AI dans l'ensemble des systèmes et de maximiser les avantages opérationnels, l'AI a été conçue en deux phases.

- Au cours de la première phase, qui s'est achevée en mars 2020, une analyse d'impact et une analyse coûts-avantages globales et indépendantes ont été réalisées des différentes options permettant de garantir la disponibilité ininterrompue de tous les systèmes confiés à l'Agence. Ces analyses se sont concentrées sur les performances et la disponibilité élevée des systèmes, en examinant les besoins actuels et futurs, notamment les capacités d'hébergement sur les sites techniques, les risques liés à la configuration opérationnelle actuelle, en évaluant et comparant des options de haut niveau pour étendre les capacités, ainsi que la redondance des sites.
- La seconde phase, lancée au cours du second semestre 2020, détaillait les solutions techniques et architecturales visant à assurer une disponibilité ininterrompue des systèmes confiés à l'Agence, y compris une analyse technique affinée et une analyse coûts-avantages. Le résultat a fourni à l'Agence une comparaison précise des solutions techniques, ce qui facilitera le choix de la voie à suivre. En outre, cette analyse a tenu compte de l'architecture des nouveaux systèmes, à savoir l'EES, l'ETIAS et les éléments d'interopérabilité, qui est de fait conçue pour permettre une disponibilité ininterrompue (mode actif-actif).

Les résultats finaux de l'AI seront présentés au conseil d'administration au premier trimestre 2021. Néanmoins, la mise en œuvre pratique de la nouvelle architecture de haute disponibilité pour les systèmes antérieurs pourrait ne commencer qu'en 2022.

Cadre de passation de marchés transversal

En 2020, dans une démarche novatrice, l'Agence a lancé son premier cadre d'ingénierie transversale (TEF) afin de rompre avec une approche cloisonnée du développement et de l'exploitation de systèmes. Jusqu'à présent, l'eu-LISA confiait toutes les tâches liées au développement d'un nouveau système à un seul consortium dans le cadre d'un grand marché. Le TEF vise à mettre en place une enveloppe contractuelle pour la conception, le développement, l'essai et la mise en œuvre de nouveaux systèmes. Dans ce cadre, des lots seront attribués à différents opérateurs économiques. La signature du TEF a représenté une réalisation majeure et l'offre la plus importante jamais signée par l'Agence. L'approche de marchés publics transversaux constitue une innovation importante pour le modèle d'approvisionnement opérationnel de l'Agence et devrait générer des gains substantiels au sein du processus de gestion des fournisseurs et des contrats, y compris un meilleur rapport qualité/prix, des économies d'échelle et l'accélération des processus de passation de marché, tout en réduisant la dépendance de l'Agence à l'égard d'un petit nombre de fournisseurs (dépendance vis-à-vis des fournisseurs).

La préparation des spécifications propres aux appels d'offres liés au TEF s'est achevée en janvier 2020. La procédure a été lancée le 29 janvier 2020 pour quatre lots et les services y afférents:

- lot 1: soutien à la conception, à la coordination, à l'assurance qualité et à l'intégration;
- lot 2: services de développement;
- lot 3: infrastructure (matériel, logiciel, services liés);
- lot 4: essais et qualification.

Une fois l'évaluation des appels d'offres du lot 1 du TEF terminée, le contrat-cadre a été signé avec le soumissionnaire retenu, le 7 octobre 2020. La réunion de lancement a eu lieu le 24 novembre avec la conclusion des trois premiers contrats spécifiques.

L'évaluation des appels d'offres du lot 2 du TEF s'est achevée fin juin et les contrats-cadres ont été signés avec les soumissionnaires retenus à la fin du mois d'août. Un groupe de cinq contractants a été sélectionné pour le deuxième stade de la mise en concurrence pour la fourniture des services de développement de l'ETIAS, des éléments d'opérabilité et de l'ECRIS-TCN.

Le contrat spécifique couvrant les activités de mise en place du lot 3 a été signé le 9 décembre 2020. L'évaluation du lot 4 (services d'essai) devrait s'achever au cours du premier semestre 2021.

S'inspirant de l'approche utilisée pour la passation de marchés de services d'ingénierie, l'Agence s'oriente vers la passation de marchés publics transversaux dans le domaine de l'exploitation des systèmes, avec le cadre d'opérations transversal (TOF). L'adoption du TOF permettra à l'eu-LISA de rompre avec l'approche cloisonnée consistant à confier la maintenance des systèmes à un prestataire de services par système. Le TOF sera utilisé pour confier à des contractants l'exploitation des systèmes existants et celle des nouveaux systèmes une fois qu'ils sont opérationnels. La version de base de la documentation des appels d'offres du futur TOF a été terminée à la fin du quatrième trimestre 2020. La version finale de la documentation de l'appel d'offres, qui décrit les aspects opérationnels, sera achevée en 2021. En parallèle, l'Agence a élaboré une feuille de route afin de fournir une vue d'ensemble du calendrier de la transition de l'exploitation et de la maintenance des systèmes vers le TOF.

1.2 Gestion opérationnelle et évaluation des systèmes gérés par l'Agence (objectif stratégique 1)

La gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle se situe au cœur du mandat de l'Agence. L'Agence assure, pour tous les États membres, la disponibilité 24 h/24, 365 jours par an, des systèmes dont elle a la charge (SIS, VIS et Eurodac). La gestion opérationnelle des systèmes comprend le contrôle constant des systèmes, la gestion des services définie dans le cadre de gestion des services des technologies d'information (ITSM) et l'interaction continue avec les États membres. Elle implique également toutes les tâches liées à la maintenance des systèmes.

En 2020, l'un des principaux défis de l'Agence a été d'assurer la disponibilité interrompue des systèmes pour tous les utilisateurs, malgré les répercussions diverses de la pandémie de COVID-19. Tout au long de l'année, les restrictions de voyage et d'accès ont eu des conséquences importantes sur la capacité du personnel à travailler sur les sites techniques de l'Agence, l'unité centrale (UC) à Strasbourg et l'unité centrale de secours (UCS) à St Johann im Pongau. Malgré ces difficultés, l'Agence et son personnel ont déployé tous les efforts possibles et assuré la disponibilité continue de tous les systèmes. Cela représente une réussite majeure, confirmée par les excellents résultats des taux de disponibilité et des temps de réponse des systèmes, qui constituent les indicateurs clés de performance de la gestion opérationnelle des systèmes (tableau 1). Comparé à 2019, tous les indicateurs de performance se sont améliorés sauf un. L'Agence a également réussi à maintenir la disponibilité de ses services d'assistance à l'exploitation des systèmes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ces systèmes sont d'une importance cruciale pour les États membres, et l'Agence a veillé, tout au long de l'année, à ce qu'il soit répondu aux demandes et problèmes promptement et efficacement. L'enquête de satisfaction clients 2020 a confirmé que, malgré les difficultés, l'eu-LISA est parvenue à maintenir son niveau de service à l'égard des États membres. En outre, la pandémie ayant des répercussions importantes sur l'utilisation des systèmes, l'Agence a décidé d'informer mensuellement les États membres sur cet aspect.

Tableau 1: Indicateurs clés de performance (ICP) pour la gestion opérationnelle des systèmes

	Indicateur clé de performance institutionnel	2019	2020	Objectifs	Objectif atteint
ICP 3	Disponibilité du système central d'Eurodac	99,55 %	99,87 %	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	
ICP 4	Temps de réponse du système central d'Eurodac	99,91 %	99,95 %	Vert ≥ 99,45 % 99,45 % > orange ≥ 90 % Rouge < 90 %	
ICP 6	Disponibilité du système central du SIS	99,95 %	99,94 %	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	
ICP 7	Temps de réponse du système central du SIS	99,84 %	99,86 %	Vert ≥ 99,5 % 99,5 % > orange ≥ 99 % Rouge < 99 %	
ICP 8	Disponibilité du système central du VIS	99,65 %	99,93 %	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	
ICP 9	Temps de réponse du système du VIS	97,79 %	99,98 %	Vert = 100 % 100 % > orange ≥ 90 % Rouge < 90 %	
ICP 19	Satisfaction clients: pourcentage des États membres satisfaits ou très satisfaits du service global fourni par le support utilisateurs de l'eu-LISA	93,4 %	95 %	≥ 80 %	
ICP 20	Performances du support utilisateur	90 %	99,9 %	≥ 75 %	

L'atteinte de l'objectif le plus élevé pour les ICP de disponibilité des systèmes centraux (99,99 %, vert) nécessitera soit une refonte des systèmes, soit une architecture active-active. L'architecture active-passive actuelle empêche

d'atteindre pleinement les objectifs de haute disponibilité. Pour plus de détails sur ce point, veuillez vous reporter à la section correspondante, page 31.

L'eu-LISA gère l'exploitation des systèmes d'information à grande échelle tout au long de leur cycle de vie, de leur conception à leur exploitation et leur évolution, en veillant à ce que, au fil du temps, les systèmes fonctionnent aux niveaux de performance convenus et que les besoins fluctuants des utilisateurs finaux soient toujours satisfaits. La base juridique de l'évolution constante de ces systèmes est assurée par l'adoption de nouveaux actes juridiques. En 2020, l'eu-LISA a travaillé sur les développements liés aux règlements relatifs à la refonte du SIS adoptés en 2018. L'Agence apportera également son concours au législateur européen et à la Commission pour la préparation des nouveaux règlements relatif au VIS et à Eurodac. Le SIS et le VIS/BMS nécessitent également des évolutions techniques, afin d'augmenter leur capacité et leur disponibilité.

La pandémie de COVID-19 a ralenti le développement et le déploiement des évolutions de systèmes du fait de deux facteurs importants, à savoir: premièrement, la perturbation des chaînes d'approvisionnement durant le second semestre de l'année et, deuxièmement, les restrictions de voyage et d'accès, qui ont empêché le personnel de l'Agence et les contractants de travailler sur site, alors que le déploiement de nouvelles versions l'exige. Malgré ces difficultés, l'Agence a considérablement progressé sur les projets principaux, tels que la mise en œuvre de la refonte du SIS et la phase 2 de l'AFIS, ainsi que sur l'intégration de nouveaux utilisateurs dans les systèmes SIS et VIS et sur les travaux préparatoires concernant l'interopérabilité des systèmes.



1.2.1 SIS

Le système d'information Schengen (SIS) est un système d'information à grande échelle qui facilite l'échange de renseignements sur les personnes et les objets entre les autorités nationales de police, de contrôle aux frontières, de douane, de visa et judiciaires. L'année 2020 marque le 25^e anniversaire de son entrée en service, et il est devenu le système de partage d'informations le plus utilisé et le plus important pour la sécurité et la gestion des frontières extérieures en Europe. Le SIS est la principale mesure compensatoire à la suppression des contrôles aux frontières intérieures, offrant un soutien crucial à la sécurité intérieure de l'espace Schengen. Le SIS est un élément essentiel de l'acquis de Schengen car il facilite la libre circulation des personnes au sein de l'espace Schengen, permet des vérifications à l'intérieur et des contrôles aux frontières extérieures, garantit un niveau élevé de sécurité et contribue à la coopération policière et judiciaire à travers l'Europe. Le SIS de deuxième génération (SIS II) est opérationnel depuis 2013. L'eu-LISA est en charge de la gestion opérationnelle du système central et de l'infrastructure de communication, assure un soutien de suivi opérationnel 24 h/24, 7 j/7 et est responsable de l'évolution du système en temps opportun.



Graphique 2: Visuel du 25^e anniversaire du SIS

En 2018, l'eu-LISA a lancé le système automatisé d'identification des empreintes digitales (AFIS), qui a introduit une capacité de recherche biométrique dans le SIS, permettant une identification des personnes d'intérêt uniquement sur la base de leurs empreintes digitales. Fin décembre 2020, tous les États membres étaient tenus de permettre les recherches dans le SIS-AFIS (voir page 37). En décembre 2018, l'adoption des règlements relatifs à la refonte du SIS a marqué le démarrage d'une phase importante de développement de nouvelles fonctionnalités dans le SIS (voir page 37).

Opérations

Durant 2020, la performance globale du système central du SIS a respecté les conditions de l'accord de niveau de service (ANS): la disponibilité du système s'est inscrite à 99,94 % (ICP 6) et l'indicateur de temps de réponse à 99,86 % (ICP 7). En 2020, seuls quelques incidents mineurs ont affecté la disponibilité du système:

- En avril, un serveur de messagerie a été interrompu pendant une heure. Aucun message n'a été perdu, mais cela a ralenti le temps de traitement des opérations.
- Le 17 septembre, un incident a affecté plusieurs composants du système central. Le diagnostic et le rétablissement complet des services ont pris plus de 24 heures. Pendant ce temps, les interrogations ont été totalement interrompues pendant 40 minutes et les opérations pendant 130 minutes, mais il n'y a pas eu de perte de données.
- Un incident sur le réseau de services télématiques transeuropéens entre administrations – nouvelle génération (TESTA-ng)²⁰ a été observé dans plusieurs États membres le 4 mai entre 12 h 00 et 13 h 00 HEC. L'incident s'est produit sur le réseau central, affectant la plupart des pays d'Europe centrale et de l'Est. Aucune perte de données ne s'est produite.

La plateforme AFIS du SIS a également été exploitée et gérée avec succès, sans incident important. Conformément aux règlements relatifs à la refonte du SIS, tous les États membres étaient tenus de permettre des recherches dans le SIS-AFIS d'ici la fin 2020. Il s'agissait d'un objectif important pour les États membres qui n'étaient pas encore connectés à l'AFIS et l'Agence leur a apporté un appui actif dans ce processus tout au long de l'année. En 2020, la Bulgarie, la Croatie, la Roumanie, la Slovaquie et la Suède ont mené à bien leur connexion à l'AFIS. À la fin de l'année 2020, 25 États membres étaient connectés à cette plateforme. L'utilisation de l'AFIS a continué de croître, attestant ainsi son utilité pour la communauté des services répressifs de l'Union. Une fois les données biométriques d'empreintes digitales ajoutées à un mandat d'arrêt européen, l'AFIS du SIS permet une identification encore plus rapide des personnes recherchées.

Grâce aux efforts importants déployés par l'Agence, la pandémie n'a pas eu d'incidence négative sur le niveau de maintenance du système et de soutien aux États membres. L'incidence sur le trafic a toutefois été sensible, atteignant entre 10 % et 20 % de son niveau habituel en avril 2020.

L'Agence a collaboré tout au long de l'année avec les États membres afin de garantir le meilleur fonctionnement possible du système. En février, une mise à jour a amélioré la performance du système en matière de traitement des messages des États membres. Grâce à la participation active des États membres, la performance des contrôles de cohérence des données s'est considérablement améliorée en 2020. Des contrôles de cohérence des données réguliers sont nécessaires pour s'assurer que le système central et ses versions nationales restent synchronisés, par exemple suite à la déconnexion temporaire d'un système national. L'Agence a également soutenu les États membres en assurant la disponibilité des environnements d'essai et de pré-production. À partir de la mi-mars, en raison de la pandémie de COVID-19, la priorité a été donnée au maintien d'une haute disponibilité de ces environnements pour les États membres et au soutien de l'exécution des campagnes d'essais et de qualification programmées.

Au second semestre 2020, l'Agence, en collaboration avec la Commission et les États membres, s'est particulièrement concentrée sur la déconnexion du Royaume-Uni du SIS. L'objectif de l'Agence était d'achever ce changement de manière satisfaisante le 1^{er} janvier 2021. La phase de préparation a compris des essais et plusieurs simulations. La déconnexion a débuté avec la déconnexion technique au niveau du réseau; un filtre a ensuite été appliqué sur le système central visant à bloquer les signalements provenant du Royaume-Uni, qui ont ensuite été supprimés. Grâce à la préparation minutieuse et à la coordination constante avec la Commission, la déconnexion du Royaume-Uni du SIS n'a pas eu d'incidence sur les autres États membres.

²⁰ Le service de réseau TESTA, exploité par la Commission européenne, fournit le réseau de base pour la connexion entre le système central et les systèmes nationaux.

Utilisation du système



Les États membres **ont accédé au SIS plus de 3,7 milliards de fois**, soit 44 % de moins qu'en 2019.



Le nombre de **recherches** a également diminué de 44 % par rapport à 2019, chutant à **3,71 milliards**.



Fin 2020, **93,4 millions de signalements étaient stockés** dans le système central.



Les bureaux SIRENE **ont traité près de 210 000 réponses positives** sur des signalements étrangers durant l'année.



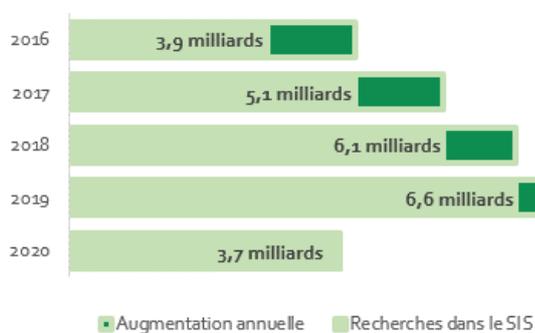
En 2020, plus de **71 millions** des signalements présents dans le système concernaient des **documents délivrés**.



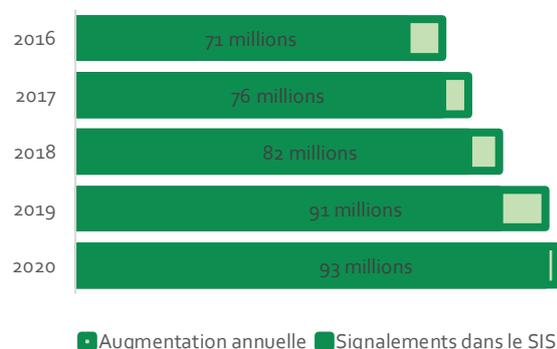
Le nombre total de **signalements de personnes** s'élevait à **964 720**, en baisse de 2 % par rapport à 2019.

L'utilisation du SIS s'est accrue constamment au cours des quelques dernières années. Toutefois, le nombre de recherches et de réponses positives a fortement chuté pendant une grande partie de l'année 2020, en raison des mesures de restrictions de voyage liées à la COVID-19 imposées par la plupart des États membres, dont a découlé une baisse du nombre de contrôles frontaliers. En 2019, le nombre moyen de recherches par jour a atteint 18 millions, alors qu'il s'est inscrit à 10 millions en 2020. Les restrictions liées à la pandémie ont également affecté le nombre moyen de réponses positives par jour traitées par les bureaux SIRENE (supplément d'information requis à l'entrée nationale).²¹ Le nombre total de réponses positives sur des signalements étrangers (signalements émis par un État membre autre que celui entreprenant la recherche) a également diminué: 209 178 réponses positives sur des signalements étrangers, soit une baisse de 27 % par rapport à 2019.

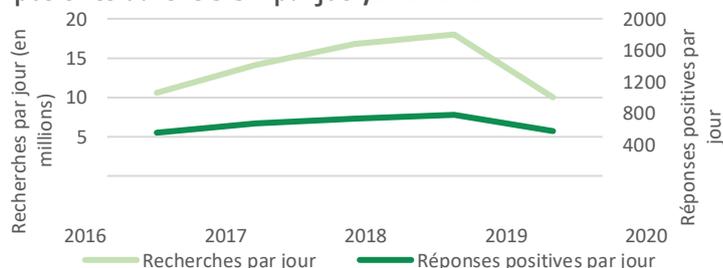
Graphique 3: recherches des États membres effectuées dans SIS II par an, 2016-2020



Graphique 4: signalements stockés dans le SIS II par an, 2016-2020



Graphique 5: nombre moyen de recherches et de réponses positives dans le SIS II par jour, 2016-2020



Le nombre de signalements s'est accru de 3 %, plus lentement que les années précédentes (entre 8 % et 12 %). À la fin de l'année 2020, 93,4 millions de signalements étaient stockés dans le système.

En mars, le rapport statistique annuel 2019 du SIS II a été adopté et publié, accompagné d'une fiche d'information.²² En juin, la liste actualisée des autorités compétentes

²¹ Chaque pays de l'UE utilisant le SIS a créé un bureau SIRENE chargé de l'échange de tout supplément d'information et de la coordination des activités en lien avec les signalements du SIS. Pour en savoir plus: https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/schengen-information-system/sirene-cooperation_en

²² <https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Reports/SIS%20II%20-%202019%20-%20Statistics.pdf>

autorisées à consulter directement les données contenues dans le SIS II et la liste des offices de systèmes nationaux (N.SIS II) et des bureaux SIRENE nationaux ont été publiées au *Journal officiel de l'Union européenne*.²³

Évolution du système

En 2020, les principaux efforts de l'eu-LISA concernant l'évolution du SIS se sont portés sur la mise en œuvre dans les délais des nouveaux règlements SIS, ainsi que sur la poursuite du développement de la phase 2 de l'AFIS. Pour répondre aux besoins des États membres et à l'augmentation constante du nombre de signalements, l'Agence a augmenté les capacités du système à 130 millions de signalements. L'Agence a également préparé le déploiement d'un nouveau moteur de recherche qui, une fois déployé en 2021, augmentera de 10 fois la vitesse des recherches et réduira sensiblement l'indisponibilité du système pendant la commutation entre l'unité centrale et son site de secours. L'Agence a en outre apporté son concours à l'intégration de l'Irlande et de Chypre dans le système.

Refonte du SIS

Le projet de refonte du SIS peut être considéré comme l'une des contributions les plus importantes de l'eu-LISA à la stratégie de l'UE pour l'union de la sécurité. Les règlements relatifs à la refonte du SIS, adoptés en novembre 2018, ont élargi la portée des applications et des fonctionnalités du système, une évolution majeure pour le SIS. Poursuivant les travaux entamés en 2019, l'Agence a accompli des progrès considérables dans la mise en œuvre du projet, et, en janvier 2020, une nouvelle version a été déployée avec succès. Cette nouvelle version contient les fonctionnalités qui permettent à Europol, Eurojust et Frontex de consulter tous les types de signalements dans SIS, et d'effectuer des recherches d'empreintes digitales et des recherches étendues. En outre, cette version contient une nouvelle fonctionnalité AFIS, qui permet de faire une recherche à partir d'empreintes digitales multi-doigts enregistrées au moyen de capteurs pouvant scanner quatre doigts d'une main simultanément. Ces capteurs d'empreintes digitales multi-doigts constituent une méthode différente de collecte des empreintes à plat, qui permet d'éviter les erreurs ou la fraude.

L'Agence et les États membres ont par ailleurs beaucoup travaillé sur une nouvelle version de la documentation technique (DCI/DTS) qui a été adoptée en mai. Suite à cela, la première version intermédiaire (VI1) a été développée, qui comprenait les changements relatifs aux signalements sur les personnes. La VI1 est passée par différentes phases d'essai jusqu'à la fin de l'année, avec le concours de huit États membres. L'Agence a également commencé le développement de la deuxième version intermédiaire (VI2) qui comprend les changements concernant les signalements sur les objets. Durant le second semestre de l'année, l'eu-LISA a préparé une deuxième mise à jour de la documentation technique, qui contenait tous les changements apportés aux éléments biométriques du système découlant du projet AFIS et des règlements relatifs à la refonte du SIS. Cette documentation a été soumise aux États membres pour examen avant la mi-décembre, ce qui représentait une étape importante du projet.

Dans le cadre du projet de refonte du SIS, l'eu-LISA était responsable de la mise à jour de la documentation sur l'échange de données entre les bureaux SIRENE (DEBS), un ensemble de spécifications techniques décrivant la manière dont les bureaux SIRENE échangent des informations. Le projet a démarré le 24 mars. L'Agence a travaillé tout au long de l'année avec la Commission et les États membres, et a livré la documentation DEBS revue en décembre. La documentation DEBS mise à jour permettra aux bureaux SIRENE d'échanger des informations sur les nouvelles fonctionnalités découlant de la refonte du SIS.

AFIS phase 2

Le projet de phase 2 de l'AFIS a été lancé en 2019 et concerne l'extension du système biométrique SIS. Ce projet combine des améliorations de la performance apportées à l'AFIS actuel, par les nouvelles fonctionnalités biométriques décrites dans la refonte du SIS, telles que l'élargissement des capacités de recherche au moyen de données dactyloscopiques sur les empreintes palmaires et les empreintes digitales latentes²⁴. En 2020, la conception s'est achevée et les exigences de l'utilisateur ont été finalisées avec les États membres. Le développement a débuté en février et s'est poursuivi tout au

²³ <https://www.europa.europa.eu/Publications/Reports/SIS%20II%20-%20List%20of%20competent%20authorities%202020.pdf>

²⁴ Les empreintes digitales latentes sont des traces de doigts ou de palmes sur une surface.

long de l'année. La version qui en a résulté, dont le déploiement est prévu en 2021, a été soumise à des essais d'acceptation à la fin de l'année. Le nouveau matériel du système AFIS a été livré et une étude technique a été réalisée préalablement à son installation sur le site technique à Strasbourg. Par ailleurs, l'Agence a commencé à préparer la migration de la phase 1 à la phase 2 de l'AFIS. Une fois disponibles, les nouvelles fonctionnalités aideront les États membres à confirmer l'identité des personnes aux points de franchissement des frontières et dans le cadre d'enquêtes de police.

Augmentation des capacités de recherche

L'accroissement de ces capacités a constitué une évolution significative du système central du SIS, répondant à l'utilisation croissante du système et à l'augmentation constante du nombre de signalements. L'objectif du projet est d'augmenter la capacité du système à 130 millions de signalements. La première version a été déployée en juin, mais la deuxième version, y compris la mise en œuvre du nouveau moteur de recherche, a été retardée par la pandémie de COVID-19 et les problèmes de pénurie de matériel. Par conséquent, bien que la phase de développement soit terminée, sa mise en œuvre a été reportée à 2021.

Intégration de nouveaux utilisateurs

L'intégration de l'Irlande dans le SIS a progressé avec la simulation réussie de l'entrée en service en janvier 2020; l'entrée en service effective est programmée pour le 15 mars 2021.

En ce qui concerne l'intégration de Chypre, les essais ont progressé, la campagne d'essais de conformité ayant démarré en avril. Les essais de performance et de fiabilité ont suivi pendant l'été et le rapport final sur les essais a été approuvé à la fin de l'année.



1.2.2 VIS/BMS

Le système d'information sur les visas (VIS) est entré en service en octobre 2011 et est opérationnel dans le monde entier depuis février 2016. Le VIS est essentiel au fonctionnement de l'espace Schengen car il connecte les consulats des États membres dans les pays tiers et tous les points de franchissement des frontières extérieures. Il facilite, pour les autorités consulaires des États membres, la gestion des demandes et la délivrance de visas de court séjour pour entrer dans l'espace Schengen ou le traverser. Grâce à son système d'établissement de correspondances biométriques (BMS), sous-système en charge des opérations biométriques, le VIS permet aux autorités frontalières des États membres de vérifier l'identité des ressortissants de pays tiers qui se rendent dans l'UE. En outre, le VIS facilite la lutte contre la fraude et les vérifications sur le territoire national des États membres, permettant l'identification de toute personne pouvant ne pas ou ne plus respecter les conditions d'entrée, de séjour ou de résidence sur le territoire d'un État membre. Le VIS facilite également la procédure de demande d'asile et contribue à la prévention des menaces à la sécurité intérieure.

Opérations

En 2020, les performances globales du système central du VIS ont respecté les objectifs convenus décrits dans l'accord de niveau de service (ANS). La disponibilité du système central du VIS a été de 99,93 % (ICP 8), et l'indicateur de temps de réponse de 99,98 % (ICP 9). Au cours de la période, aucun problème important ou critique n'a affecté les opérations du VIS/BMS. Des indisponibilités du système central ne sont survenues qu'à l'occasion du déploiement des versions. En novembre, un incident a provoqué l'indisponibilité de l'un des environnements d'essai pendant un week-end, ce qui a affecté les opérations dans les États membres, mais le problème a été rapidement identifié et résolu.

Le plan de versions pour 2020 a été perturbé par les restrictions d'accès aux installations techniques de l'Agence imposées au personnel à la mi-mars. La première version de l'année a été achevée le 27 août; elle impliquait l'augmentation de la capacité du BMS, ce qui constituait une évolution importante du système. La deuxième version a été lancée en septembre et terminée en octobre; elle contenait les éléments permettant l'intégration de nouveaux utilisateurs ainsi que des améliorations de l'efficacité globale du système. Si la troisième version, qui contenait des mises à niveau non critiques pour les serveurs et les composants de réseau, a également été terminée, son déploiement a été reporté à 2021 en raison des répercussions de la pandémie sur les ressources.

En août 2020, le rapport sur le fonctionnement technique du VIS²⁵, qui couvre la période allant d'octobre 2017 au 30 septembre 2019, a été publié. Le rapport contient des informations sur le fonctionnement technique du VIS, y compris les aspects de sécurité, et sur l'utilisation par les États membres de l'article 4, paragraphe 2, de la décision 2008/633/JAI du Conseil.²⁶

Utilisation du système



73 millions de demandes de visa stockées dans la base de données du VIS par les États membres.

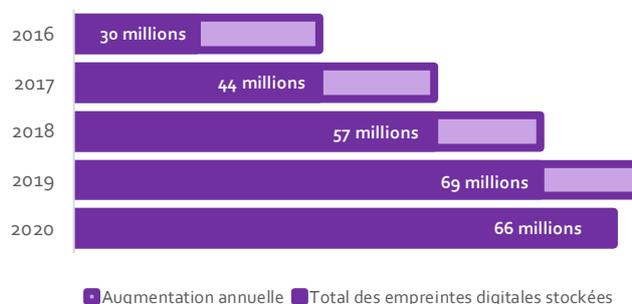
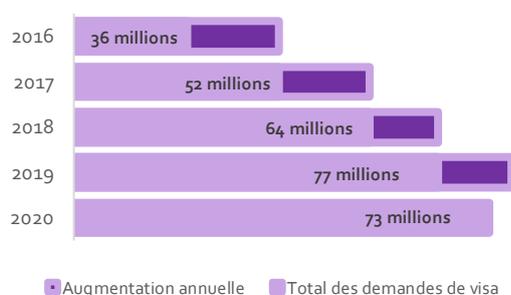


66 millions d'empreintes digitales stockées dans la base de données du VIS par les États membres.

Du fait des restrictions de voyage liées à la pandémie et de la diminution des contrôles frontaliers en découlant, le nombre de demandes de visa et d'empreintes digitales stockées dans le VIS a baissé pour la première fois.

En conséquence, le nombre de demandes de visa traitées pendant l'année a chuté à 3 millions, contre 17 millions en 2019. L'utilisation globale du VIS s'est inscrite à 15 % de ce qui était prévu et les opérations annuelles ont diminué de 75 % par rapport à 2019. Le pic d'activité pour les opérations frontalières et la délivrance de visas a eu lieu en janvier, avant la mise en place des premières restrictions liées à la COVID-19.

Graphique 6: Demandes de visa stockées, 2016-2020 **Graphique 7: Empreintes digitales stockées 2016-2020**



En 2020, les recherches alphanumériques et biométriques, ainsi que les authentifications biométriques ont diminué. Durant la période, la performance du système a été bonne: les recherches alphanumériques ont été effectuées en moins de 1 seconde (0,76 seconde en moyenne) et les authentifications biométriques en moins de 2 secondes (1,44 seconde en moyenne).

Évolution du système

En 2020, l'Agence a réussi à augmenter la capacité du BMS, a progressé sur l'intégration d'Europol et sur l'octroi d'un accès passif à la Bulgarie et à la Roumanie. Le VIS est désormais techniquement prêt pour ses nouveaux utilisateurs. Les

²⁵ <https://www.eulisa.europa.eu/Publications/Reports/2019%20VIS%20Report.pdf>

²⁶ En vertu de la décision relative au VIS, les autorités désignées des États membres et Europol ont accès au VIS aux fins de la prévention et de la détection des infractions terroristes et des autres infractions pénales graves, ainsi qu'aux fins des enquêtes en la matière, depuis le 1^{er} septembre 2013.

développements du VIS/BMS ont été fortement influencés par la nécessité d'établir une interconnexion entre le VIS et l'EES. L'eu-LISA a également participé à la préparation du nouveau règlement sur le VIS.

Augmentation de la capacité de production

Suite aux progrès réalisés en 2019, l'Agence est parvenue à augmenter la capacité du BMS de 60 millions à 85 millions d'enregistrements, afin de garantir une capacité suffisante pour répondre aux besoins croissants des États membres suite à la mise en œuvre de la politique commune de visas de l'Union. L'augmentation de la capacité du BMS a débuté en 2019, dans le sillage de celle du VIS. Le projet s'est achevé en juillet avec le déploiement d'une version qui avait été retardé de trois mois en raison de la pandémie de COVID-19. Cela a également résolu les problèmes causés par la virtualisation du BMS en 2019. Globalement, l'Agence considère que la capacité ainsi augmentée du VIS et du BMS devrait couvrir les besoins à long terme des États membres.

Environnement d'essai

En réponse aux besoins des États membres, le conseil d'administration a décidé d'introduire une mise à jour du nouvel environnement d'essai du VIS/BMS afin d'améliorer sa disponibilité, sa fiabilité et sa flexibilité pour le soutien opérationnel. Il devrait en découler des améliorations substantielles pour la résolution des incidents et le délai de reprise du service, ce dont tous les États membres bénéficieront.

Intégration de nouveaux utilisateurs

L'Agence poursuit la préparation du VIS afin d'offrir un accès passif à la Bulgarie et à la Roumanie. Cet accès passif permettra aux deux États membres de consulter le VIS en mode lecture seule, sans droit d'entrée, de modification ou de suppression de données. L'accès passif au VIS est également une condition préalable pour que ces deux États membres puissent faire fonctionner l'EES à leurs frontières. En 2020, l'Agence a collaboré étroitement avec la Bulgarie et la Roumanie et a mené à bien la phase d'essais de conformité. En raison de la pandémie de COVID-19 et suite à une décision de la Commission, la Bulgarie et la Roumanie commenceront à interroger le VIS en avril 2021.

Au premier trimestre 2020, l'Agence a achevé la connexion d'Europol au VIS. Le service sera disponible en 2021, une fois l'accès à Europol effectif au niveau national.

Migration du VIS-BMS vers le BMS partagé

Mi-2020, reconnaissant la nécessité d'une interconnexion entre l'EES et le VIS, l'Agence a lancé le projet de migration des données biométriques du VIS dans le BMS partagé, en avance sur le plan initial. Durant l'année 2020, l'eu-LISA a terminé la phase d'analyse et de conception, et a mis en œuvre les premiers blocs constitutifs nécessaires au processus de migration. Le projet devrait être terminé à la mi-2022.



1.2.3 Eurodac

Eurodac, système européen de comparaison des signalements dactyloscopiques des demandeurs d'asile, est opérationnel depuis 2003. Il facilite l'application du règlement de Dublin, dans la mesure où il est l'un des instruments utilisés pour mettre en œuvre le régime d'asile européen commun (RAEC). Il permet la comparaison des empreintes digitales et, de ce fait, contribue à la détermination du pays responsable de l'évaluation des demandes d'asile présentées dans l'un des États membres. Depuis juillet 2015, Eurodac est également utilisé par les autorités répressives des États membres et Europol. Depuis juin 2013, l'eu-LISA est chargée de la gestion opérationnelle du système central d'Eurodac.

Opérations

En 2020, les performances du système Eurodac ont respecté les objectifs convenus dans l'ANS. La disponibilité du système central d'Eurodac a été de 99,87 % (ICP 3²⁷), et son indicateur de temps de réponse de 99,95 % (ICP 4). En juin, Eurodac a subi un temps d'arrêt imprévu à la suite d'un incident causé par le relais de messagerie, le composant transférant les courriers électroniques. Le traitement des courriers électroniques a donc été bloqué pendant quelques heures. Le problème a été résolu et aucune opération n'a été perdue pendant l'incident. L'Agence a travaillé sur une solution définitive à ce problème, qui sera déployée dans la première version 2021. En septembre, suite au déploiement d'une version, le dysfonctionnement du composant de transmission des messages a perturbé l'échange de messages pour les États membres pendant 27 heures. Pendant cette période, le système a continué d'enregistrer les opérations correctement et a répondu aux recherches effectuées par les États membres. Une fois le problème résolu, le système central a pu envoyer aux États membres tous les messages placés en attente. L'Agence a également résolu un problème sur le serveur biométrique de l'environnement d'essai, améliorant ainsi sa disponibilité pour les États membres.

En février, les principaux serveurs d'Eurodac ont été mis à jour avec les correctifs de sécurité les plus récents, et les processus de commutation entre l'unité centrale et l'unité centrale de secours ont été optimisés, ce qui a entraîné une diminution des besoins en ressources humaines. Cette mise à jour permettra d'améliorer la disponibilité globale du système pour les États membres. Le déploiement de la version a provoqué une indisponibilité de 3 heures du système central, en dehors des heures de bureau, période durant laquelle le trafic est très faible, afin de minimiser l'impact sur les opérations des États membres. Des éléments de maintenance corrective supplémentaires pour le composant biométrique ont été déployés en septembre avec un certain retard, en raison de la pandémie.

La crise sanitaire a eu des répercussions importantes sur la maintenance d'Eurodac, les contractants n'étant autorisés à entrer sur le site de l'Agence que pour gérer les incidents critiques. Par conséquent, les incidents et les demandes de services moins critiques ont été traités avec un certain délai. Au cours du second semestre de l'année, la situation s'est améliorée lentement et l'Agence s'est efforcée de traiter l'arriéré de tâches de maintenance, qui a été résorbé entièrement avant la fin de l'année.

En 2020, l'Agence a procédé à la mise à jour complète de la documentation sur la sécurité d'Eurodac, qui comprend une «Évaluation du risque en matière de sécurité», un «Plan de sécurité», un «Plan de continuité des activités et de reprise des activités», et une «Analyse d'impact relative à la protection des données». La nouvelle documentation a été adoptée à la fin de l'année. Ces nouveaux documents répondaient à une recommandation émise par le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) concernant Eurodac et assureront une réaction efficace de l'Agence si des problèmes de sécurité venaient à se poser.

Durant le second semestre 2020, l'Agence a préparé activement la déconnexion du Royaume-Uni d'Eurodac. L'objectif était d'achever ce changement de manière satisfaisante pour le Brexit, le 1^{er} janvier 2021. La phase de préparation a compris des essais et plusieurs simulations. La déconnexion s'est déroulée comme prévu dans la nuit du 31 décembre, et tous les enregistrements et données du Royaume-Uni ont ensuite été supprimés. Au cours de cette opération, Eurodac a été indisponible pendant 7,5 heures.

Utilisation du système



644 926 séries d'empreintes digitales transmises, soit une diminution de 30 % par rapport à 2019.



Le nombre d'empreintes digitales stockées dans Eurodac **a augmenté de 3 %** en 2020 par rapport à 2019.

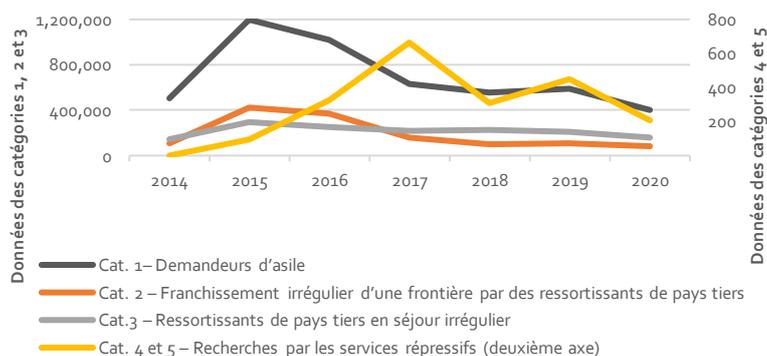
L'utilisation globale d'Eurodac a été affectée par la baisse du nombre des vérifications aux frontières et par les restrictions de voyage imposées partout en Europe pour endiguer la pandémie de COVID-19. L'utilisation du système a baissé d'environ 30 % par rapport à 2019, alors que le nombre d'empreintes digitales stockées dans Eurodac s'est accru de 3 %. Les opérations concernant la catégorie 1 (demande d'asile) ont baissé de 32 %, celles concernant la catégorie 2

27 Les indicateurs clés de performance sont résumés dans l'Annexe I **Error! Reference source not found.**

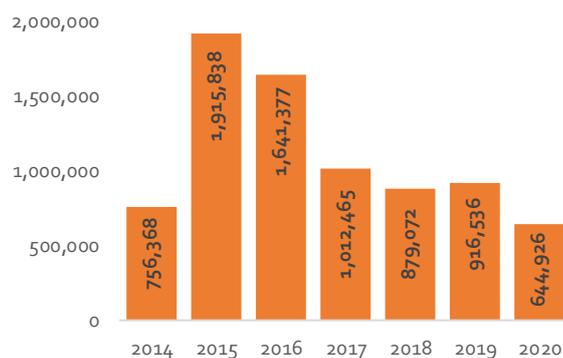
(franchissement irrégulier par un ressortissant d'un pays tiers d'une frontière extérieure) de 26 % et celles portant sur la catégorie 3 (ressortissant de pays tiers en séjour irrégulier dans un État membre) de 24 %.

En 2020, les États membres ont transmis avec succès 644 926 séries d'empreintes digitales au système central d'Eurodac, dont 62 % concernaient des demandes d'asile. La deuxième catégorie la plus importante était celle des ressortissants de pays tiers interpellés à l'occasion du franchissement irrégulier de la frontière extérieure de l'UE (25 %).

Graphique 8: trafic dans le système central d'Eurodac par catégorie et par an, 2014–2020



Graphique 9: trafic total dans le système central d'Eurodac par an, 2014–2020



Les statistiques de l'année 2019 concernant Eurodac ont été publiées en mars, accompagnées d'une fiche d'information,²⁸ et le rapport annuel sur le fonctionnement technique du système central d'Eurodac a été publié en juillet.²⁹ La liste mise à jour des autorités nationales désignées compétentes en matière d'asile, ayant accès aux données enregistrées dans le système central d'Eurodac, a été publiée en avril sur le site web de l'Agence.

Opérations sur le réseau de communications électroniques DubliNet

DubliNet est un réseau électronique sécurisé utilisé pour l'échange de données entre les autorités nationales chargées des demandes d'asile. En 2020, la maintenance de DubliNet était conforme à l'ANS opérationnel et aucune interruption de service n'a été constatée. En janvier, l'Agence a procédé au renouvellement périodique des certificats numériques utilisés par les États membres pour l'accès sécurisé au réseau. La campagne de renouvellement a pu être terminée en quatre jours, et les États membres ont fait part à l'eu-LISA de commentaires positifs sur l'amélioration du processus.

Par ailleurs, l'Agence a préparé la déconnexion du Royaume-Uni de DubliNet pendant le second semestre 2020. Le 1^{er} janvier 2021, l'accès au réseau a été bloqué pour tous les domaines liés à DubliNet au Royaume-Uni et tous les certificats britanniques ont été retirés.

Comme à l'accoutumée, l'eu-LISA a continué de participer à plusieurs réunions consacrées au domaine de l'asile en vertu du règlement de Dublin et a contribué aux sessions concernant spécifiquement DubliNet. L'une d'elle, qui a eu lieu en novembre, était la réunion thématique d'experts sur DubliNet et les systèmes techniques de Dublin, au cours de laquelle l'eu-LISA a présenté l'état des lieux de DubliNet, a fourni le rapport de la campagne de renouvellement des certificats et a animé une séance de formation destinée à la communauté DubliNet. Sous la direction de l'EASO et en collaboration avec quelques experts des États membres, les «Recommandations sur l'utilisation opérationnelle et technique de DubliNet» ont été publiées.

Évolution du système

En 2020, certaines évolutions techniques spécifiques d'Eurodac ont été planifiées et mises en œuvre. La refonte du règlement Eurodac n'étant pas adoptée, les évolutions fonctionnelles du système sont restées en attente.

²⁸ <https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Reports/Eurodac%20-%20202019%20Statistics.pdf>

²⁹ <https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Reports/Eurodac%20-%20202019%20Annual%20Report.pdf>

Refonte des règlements Eurodac et Dublin

En septembre 2020, la Commission a publié une proposition législative modifiée de la proposition de refonte de 2016, dans le contexte du nouveau pacte sur la migration et l'asile. Dans cette nouvelle proposition de règlement sur la gestion de la migration et de l'asile, le système d'automatisation de Dublin été retiré. Pour un aperçu plus détaillé de la refonte des règlements Eurodac et Dublin, veuillez vous reporter à la section 2.2.2, page 65.

Reconception d'Eurodac

La gestion efficace de l'évolution d'Eurodac a été fortement entravée par le long processus d'adoption de la nouvelle refonte du règlement Eurodac. L'architecture et les composants des systèmes se rapprochant de la fin de leur cycle de vie, cela a créé des problèmes considérables en termes de maintenance et de soutien, en particulier pour les composants de la sauvegarde, de la base de données et de l'AFIS. Tous ces obstacles ont convaincu l'Agence de démarrer le remaniement d'Eurodac avant l'adoption du nouveau règlement. La phase de préparation a été réalisée au cours du second semestre 2020, pour un démarrage prévu au début de l'année 2021. Dans sa nouvelle conception, Eurodac sera divisé en deux parties: un système central et un système AFIS, à l'image du SIS et du VIS. La nouvelle architecture du système sera souple, afin de faciliter la mise en œuvre et l'adaptation des changements découlant des nouveaux règlements, et de permettre la future interconnexion avec les éléments d'interopérabilité, si le législateur le décidait. Le projet permettra à l'Agence de garantir la disponibilité à moyen terme du système pour les États membres, tout en assurant que les nouvelles fonctionnalités, une fois adoptées, seront développées et mises en œuvre en temps voulu.

1.2.4 Assistance à l'exploitation des systèmes

Afin de garantir la disponibilité constante des systèmes pour leurs utilisateurs, l'eu-LISA assure des services d'assistance qui sont disponibles 24 h/24, 7 j/7. Malgré les répercussions de la pandémie, les services fournis aux États membres sont restés ininterrompus tout au long de l'année. Pour l'Agence, cela représente une réalisation majeure due en grande partie à l'engagement solide des équipes et à l'agilité de l'organisation. En 2020, la performance du support utilisateurs, qui fournit les services d'assistance, a été excellente et l'indicateur de performance a atteint 99,9 %, dépassant l'objectif de 75 % (ICP 20). L'indicateur mesure la capacité de l'Agence à apporter aux utilisateurs finaux un support en réponse à des demandes d'aide et de résolution d'incident par le biais de la disponibilité (temps de réponse) et du résultat du support (temps de résolution). En conséquence, il indique le pourcentage de demandes satisfaites dans le respect des objectifs fixés dans l'ANS conclu entre l'eu-LISA et les États membres. En 2020, l'Agence a traité plus de 3 628 tickets: 2 332 incidents et 1 296 demandes d'intervention (tableau 2). Plus de 1 000 tickets ont été présentés par les États membres et 2 550 en interne, soit au cours du suivi des événements, soit par les contractants sur site. Le nombre total des incidents et des demandes de services a été plus faible en 2020 qu'en 2019, en raison de la baisse de l'utilisation des systèmes par les États membres pendant la pandémie.

Tableau 2: nombre d'incidents et de demandes de services traités en 2020

	SIS	VIS	Eurodac	Total
Incidents	873	1 095	364	2 332
Ouverture par l'État membre	368	106	149	623
Ouverture interne	505	989	215	1 709
Demande de services	967	217	112	1 296
Ouverture par l'État membre	280	114	61	455
Ouverture interne	687	103	51	841

Tableau 3: répartition des incidents par priorité et par système

Priorité	SIS	VIS	Eurodac	Total
Faible	160	464	96	720
Modérée	485	492	175	1 152
Élevée	221	135	87	443
Critique	7	4	6	17
Total	873	1 095	364	2 332

En 2020, l'eu-LISA a accompli des progrès substantiels sur la gestion de problèmes, ce qui a été bénéfique à la disponibilité des systèmes. La gestion des problèmes permet d'identifier les causes premières des incidents et de trouver les solutions possibles. En 2020, répondant à une recommandation d'audit, l'Agence a examiné son processus de gestion des problèmes et ses procédures, a mis en place de nouveaux contrôles et a mis en œuvre un plan d'action. Globalement, l'Agence a réussi à réduire le nombre de problèmes en attente de 70 %. Ces actions ont contribué au niveau élevé de disponibilité des systèmes pour les États membres, principalement en minimisant l'impact de chaque incident.

Gestion du changement

L'Agence collabore étroitement avec des experts des États membre au sein de groupes de gestion du changement (GGC) afin de comprendre et d'évaluer les changements proposés, d'évaluer leurs conséquences sur les systèmes nationaux et sur les flux de travail opérationnels, et de planifier et mettre en œuvre les modifications demandées par les utilisateurs. Les systèmes confiés à l'eu-LISA ont maintenant atteint un niveau élevé de stabilité. En conséquence, le nombre de propositions de changement soumises par les États membres a diminué au cours des dernières années; en 2020 par exemple, seulement dix nouvelles demandes de modification ont été présentées. Toutefois, la complexité des demandes de modification soumises a augmenté car celles-ci concernent souvent les évolutions en cours ou futures des systèmes, à savoir la refonte et l'interopérabilité des systèmes. Le groupe de gestion du changement est chargé d'identifier et de convenir de la manière d'évaluer et de planifier la mise en œuvre des modifications demandées et acceptées.

Toutes les modifications doivent être approuvées par les groupes consultatifs correspondants et les comités concernés. Généralement, toutes les modifications sont mises en œuvre dans le cadre d'une version planifiée, ou, pour les modifications plus complexes, dans le cadre de la refonte de chaque application.

Dans le cas du **SIS**, trois nouvelles demandes de modification ont été effectuées pour améliorer et mettre à jour les fonctionnalités existantes.

Pour le **VIS**, trois nouvelles demandes de modification ont été réalisées.

Pour **Eurodac**, quatre nouvelles demandes de modification ont été mises en œuvre en 2020, concernant des ajustements mineurs.

Gestion des essais, des versions et du déploiement

Le déploiement des versions permet à l'Agence de mettre à jour les systèmes en y ajoutant les correctifs et fonctionnalités les plus récents, dans le cadre des évolutions planifiées, tout en minimisant l'incidence sur la performance et la disponibilité des systèmes. Les plans de version, approuvés au début de l'année 2020, ont été réexaminés et considérablement modifiés au cours du premier semestre, en raison des répercussions de la pandémie, les plans de version du SIS et d'Eurodac étant les plus affectés. Néanmoins, l'Agence a pu déployer plusieurs versions durant 2020.

En outre, l'Agence a aidé les États membres dans diverses activités d'essai, permettant de garantir le bon fonctionnement de tous les systèmes. Un nouveau groupe de travail appelé «Groupe d'experts sur les essais», a été créé pour appuyer les activités d'essai dans tous les systèmes en réunissant des spécialistes techniques des États membres et partageant des informations utiles.

Par ailleurs, l'Agence a progressé dans sa nouvelle approche de gestion du cycle de vie des applications (ALM) afin de fournir plus rapidement et de manière plus souple les composants et applications informatiques. La réutilisation de composants communs, ainsi que l'interconnectivité et l'interopérabilité des nouveaux systèmes, ont introduit plus de complexité sur le cycle de vie des applications. L'approche ALM prévoit une gouvernance complète et permet l'automatisation du processus de gestion du cycle de vie. En 2020, l'eu-LISA a effectué une étude afin de recenser les capacités et les lacunes existantes et de définir une feuille de route pour la mise en œuvre de la gouvernance du cycle de vie des applications.

1.3 Infrastructure et réseaux (objectif stratégique 1)

1.3.1 Réseaux

Gestion opérationnelle de l'infrastructure de communication

En 2020, les infrastructures de communication du SIS et du VIS utilisant le contrat-cadre de services TESTA-ng³⁰, ont fonctionné conformément aux exigences prescrites dans les instruments juridiques de chaque système. L'infrastructure de communication du SIS a atteint une disponibilité de 99,9997 % et l'infrastructure de communication du VIS 99,9865 %. La deuxième couche de chiffrement du SIS II a assuré la sécurité des données opérationnelles du SIS II et de SireneMail, atteignant une disponibilité de 100 %.

En outre, l'Agence a contribué à l'évaluation technique des offres pour le nouveau contrat-cadre TESTA, sous la direction de la Commission. À la fin 2020, l'évaluation était effectuée à 80 %, avec un retard de trois mois.

Évolution de l'infrastructure de communication

Les infrastructures de communication du SIS et du VIS ont été mises à niveau durant la période de référence, afin d'assurer une largeur de bande des réseaux concernés suffisante pour permettre les évolutions planifiées des systèmes.

L'Agence a poursuivi la mise à niveau de l'infrastructure de communication du SIS, qui vise à garantir l'utilisation efficace par les États membres des nouvelles fonctionnalités du système découlant des projets AFIS et de refonte du SIS. Les sites SIS II ont été progressivement mis à niveau de 10 mbps à 50 mbps, avec la possibilité de monter à 100 mbps dans une seconde phase. Malgré les restrictions dues à la COVID-19, l'Agence a travaillé tout au long de l'année avec les États membres au remplacement des points d'accès intégrés (TAP), les composants reliant les systèmes nationaux au réseau SIS.

Par ailleurs, la deuxième couche de chiffrement du SIS est en cours de remplacement pour permettre une largeur de bande plus importante et assurer le remplacement du matériel pour éviter des problèmes d'assistance fournisseur. Fin 2020, les couches de chiffrement dans l'unité centrale et dans l'unité centrale de secours avaient été remplacées avec succès, ainsi que dans 50 % des sites des États membres.

En 2020, l'Agence a mis à niveau l'infrastructure de communication du VIS pour fournir une largeur de bande plus importante pour les systèmes EES et ETIAS. Pour plus de détails sur ce point, veuillez vous reporter à la section sur le programme EES, page 25.

³⁰ Le service de réseau TESTA, exploité par la Commission européenne, fournit un réseau européen de base pour l'échange de données entre un large éventail d'administrations publiques.

1.3.2 Centres de données

Les centres de données de l'Agence sont les infrastructures qui hébergent physiquement tous les systèmes d'information à grande échelle, ainsi que tous les autres systèmes opérationnels et non-opérationnels nécessaires à la réalisation des tâches telles que le développement ou les essais. Afin d'améliorer l'efficacité de la gestion de ces actifs stratégiques, un secteur dédié a été créé dans le cadre de la transformation organisationnelle eu-LISA 2.0.

En 2020, l'Agence a pris toutes les mesures nécessaires pour garantir que les centres de données situés sur les deux sites techniques restent constamment opérationnels. Cette efficacité a contribué au niveau élevé de performance des systèmes, notamment pour ce qui concerne leur disponibilité.

L'Agence avait également pour objectif prioritaire de poursuivre l'amélioration de la performance de tous les composants et configurations des centres de données, afin d'optimiser les coûts et les risques liés à leur exploitation. Cette amélioration est particulièrement importante dans le contexte du développement et de l'évolution, en cours et futurs, des systèmes, car ces activités exigent des modifications substantielles de l'infrastructure des centres de données. En outre, la pandémie a révélé que l'accès physique aux centres de données peut devenir un goulet d'étranglement pour les tâches opérationnelles, d'où la nécessité pour l'Agence d'investir dans le déploiement de services à distance.

En 2020, l'Agence a procédé à la mise en œuvre de nouveaux services de centres de données, visant à gérer ses centres de données «en tant que service» dans l'organisation. Ces services assureront l'intégration de l'informatique à la gestion des infrastructures, en contribuant à centraliser la surveillance, la gestion opérationnelle et la planification intelligente de la capacité des systèmes critiques de tous les centres de données. Pour faciliter cette approche, l'Agence a commencé la mise œuvre d'un outil de gestion d'infrastructure de centres de données (DCIM). L'approche de «centre de données en tant que service» facilitera également l'accès à distance pour la gestion des centres de données, réduisant ainsi la dépendance à l'accès physique.

De plus, l'eu-LISA a effectué une étude visant à recenser les besoins en capacité des centres de données de l'Agence dans les années à venir. Cette étude a apporté une contribution importante au projet d'extension du site technique de l'eu-LISA à Strasbourg, en particulier pour décider de la création d'un centre de données modulaire temporaire (pour plus de détails, voir page 60).

1.3.3 Infrastructure commune partagée

L'Agence met en œuvre progressivement un programme d'infrastructure commune partagée (ICP) pour tous les systèmes d'information à grande échelle, visant à créer une infrastructure modulable, souple et standardisée, prête à servir de base pour l'interopérabilité des systèmes et générant des gains d'efficacité en ce qui concerne l'administration et la maintenance de tous les systèmes, une fois qu'ils sont hébergés sur l'ICP.

En 2020, l'eu-LISA a achevé la mise en œuvre de l'environnement de base de l'ICP. Elle a été déployée en mars 2020, hébergeant un certain nombre de systèmes opérationnels ou leurs éléments. Par exemple, les matériels de stockage du VIS et de sauvegarde d'Eurodac ont migré vers l'ICP en 2020. La migration de composants d'autres systèmes a débuté courant 2020 et s'achèvera en 2021.

En 2020, l'eu-LISA a conclu un contrat pour la mise en œuvre du système central de secours, qui remplacera le système de secours obsolète des systèmes à grande échelle actuels, et qui sera utilisé pour les nouveaux systèmes ultérieurement.

1.4 Sécurité et continuité des activités (objectif stratégique 1)

En 2020, la fonction de sécurité de l'eu-LISA a continué de maintenir et d'améliorer les mesures de sécurité concernant la sécurité et la résilience du matériel, du personnel, des informations et des systèmes, un élément essentiel pour que l'eu-LISA puisse remplir sa mission.

En avril 2020, le CA a adopté les «règles de sécurité pour la protection des systèmes de communication et d'information dans l'eu-LISA»³¹, qui sous-tendent la mise en œuvre du système de gestion de la sécurité de l'information. Afin de renforcer encore les aspects de sécurité de l'information, l'Agence a également adopté, en juin, la «politique sur l'évaluation et la classification de l'information», qui encadre les «règles de sécurité sur la protection des informations sensibles non classifiées»³² et définit les règles régissant l'évaluation des besoins de sécurité de l'information au sein de l'Agence, garantissant que les informations sont correctement classées et traitées, tout en réduisant les risques d'accès non autorisé aux informations. Par ailleurs, l'eu-LISA a concentré ses efforts sur le développement et l'adoption d'un certain nombre de modalités d'exécution relatives au traitement des informations classifiées de l'UE (ICUE), comme le prescrivent les règles de sécurité aux fins de la protection des ICUE³³.

En outre, l'eu-LISA a continué de renforcer et d'améliorer son cadre et ses procédures de sécurité pour les systèmes dont elle a la gestion et pour les réseaux de communication correspondants. L'Agence a également commencé à mettre à jour les plans de sécurité et les plans de continuité des activités pour le SIS, Eurodac, le BMS partagé, les infrastructures de communication et l'ICP.

La fonction sécurité a poursuivi la mise en œuvre de nombreuses recommandations concernant la sécurité contenues dans le dernier rapport du CEPD suite à l'inspection du SIS et du VIS. L'Agence a également collaboré avec le service d'audit interne (SAI) de la Commission, qui a effectué un audit de sécurité informatique sur les systèmes d'information à grande échelle confiés à l'eu-LISA.

Tout au long de l'année, l'Agence a assuré le suivi et la gestion permanents des risques de sécurité résiduels afin de fournir l'assurance que les contrôles de sécurité appropriés mis en place pour les systèmes d'information relevant de l'eu-LISA sont effectifs et correctement mis en œuvre et gérés. Cela a compris, par exemple, une autoévaluation périodique du statut du système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) de l'eu-LISA, ainsi qu'une évaluation de la vulnérabilité et des tests de pénétration des systèmes à grande échelle et de l'infrastructure d'entreprise réalisés au quatrième trimestre 2020.

Le CA a adopté le rapport sur l'exercice de sécurité et de continuité des activités d'Eurodac effectué en 2019, qui contient 39 recommandations visant à renforcer la sécurité et la résilience du système.

En 2020, les activités concernant la sécurité ont également porté sur la préparation et l'exécution d'un exercice multi-systèmes, impliquant le SIS II, le VIS et Eurodac. L'eu-LISA et les autorités nationales de neuf États membres y ont participé, ainsi que dix États membres et la Commission en tant qu'observateurs. L'exercice a eu lieu le 4 novembre 2020 et a compris un mélange d'événements de cybersécurité, de sécurité informatique et de continuité des activités dans le cadre de scénarios définis préalablement.

Outre cet exercice multi-systèmes, l'Agence a réalisé un exercice portant sur les technologies de l'information institutionnelles afin de mieux évaluer son état de préparation en matière de sécurité horizontale, dans le but de tester la résilience de son infrastructure de technologies de l'information et de la communication (TIC) en cas d'incidents.

La fonction sécurité a apporté son soutien constant au développement des nouveaux systèmes, y compris au développement de l'architecture et à la préparation des spécifications techniques des appels d'offres. Le CA a adopté les recommandations pour les plans de sécurité et de continuité des activités de l'ETIAS, et contribué à l'élaboration des

³¹ Décision 2019-148 du CA du 9 avril 2020 concernant les règles de sécurité aux fins de la protection des systèmes de communication et d'information dans l'eu-LISA.

³² Décision 2019-208 du CA du 30 août 2019 concernant la protection des informations sensibles non classifiées dans l'eu-LISA.

³³ Décision 2019-273 du CA du 20 novembre 2019 concernant les règles de sécurité aux fins de la protection des informations classifiées de l'UE dans l'eu-LISA.

actes d'exécution sur l'interopérabilité et l'ETIAS. De plus, l'Agence a demandé la participation active d'experts de la sécurité des États membres et de la Commission, par le biais du réseau de responsables de la sécurité mis en place, visant à échanger sur les meilleures pratiques dans tous les domaines de la sécurité et de la continuité des activités.

En outre, l'eu-LISA a fourni des efforts importants pour le développement et la mise à jour de l'architecture de sécurité des systèmes et des infrastructures dont elle a la charge, en phase avec les activités d'interopérabilité à venir. Une attention particulière a été accordée à l'analyse de sécurité sur les menaces et aux mesures d'atténuation connexes, en vue de la mise en place des services de protection des frontières des nouveaux systèmes d'information à grande échelle en cours de développement.

Dans le contexte de la sûreté et de la sécurité physique, malgré les effectifs réduits présents sur les sites de l'Agence en raison des mesures de protection liées à la COVID-19, plusieurs améliorations ont été apportées pour renforcer la sécurité des sites, visant principalement à fournir des lieux de travail sains pour le personnel occupant une fonction critique dans l'exploitation des systèmes 24 h/24, 7 j/7, ainsi que pour les fonctions support horizontales. En parallèle, les exigences de sécurité ont été préparées pour la deuxième extension du site opérationnel et le bâtiment temporaire à Strasbourg, et pour le futur emplacement du bureau de liaison à Bruxelles.

La collaboration étroite avec les agences et les institutions de l'UE a permis l'échange de savoirs et de bonnes pratiques dans le domaine de la continuité des activités, particulièrement dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Le réseau des responsables de la continuité des activités des agences de l'UE a permis un échange constant d'informations, d'évaluations des risques et de bonnes pratiques en matière de gestion de la sécurité du personnel et de résilience des différentes organisations dans l'accomplissement de leur mandat.

1.5 Relations avec les parties prenantes (objectifs stratégiques 1 et 3)

1.5.1 Partenariats avec les États membres et les institutions de l'UE

En 2020, l'eu-LISA a poursuivi son excellent partenariat avec les États membres et les institutions de l'UE. L'Agence a activement participé aux discussions techniques et stratégiques qui se sont tenues au sein des groupes de travail et comités du Conseil de l'UE et aux discussions de haut niveau des réunions du conseil «Justice et affaires intérieures». Par ailleurs, l'Agence a apporté son soutien constant au nouveau groupe de travail du Conseil sur l'échange d'informations (IXIM). L'eu-LISA a également contribué aux discussions approfondies sur la nécessité d'une plus grande normalisation dans les domaines technique et opérationnel, et a lancé l'élaboration d'une feuille de route pour la normalisation (pour plus de détails, voir page 30). Le 4 mars, l'Agence a en outre participé pour la première fois à une réunion du groupe horizontal «Questions liées au cyberspace», et a présenté un aperçu de ses activités liées à la cybersécurité.

Lors des réunions du forum de haut niveau sur la mise en œuvre de la nouvelle architecture des systèmes d'information pour les frontières, la migration et la sécurité qui se sont tenues le 27 mai et le 28 octobre 2020, l'eu-LISA a partagé des informations et a participé aux discussions sur la planification et la mise en œuvre de l'architecture de l'EES, de l'ETIAS et de l'interopérabilité. Par ailleurs, le directeur exécutif de l'eu-LISA a participé à plusieurs événements importants, en particulier avec le vice-président de la Commission, Margaritis Schinas (le 15 janvier), le commissaire aux affaires intérieures Ylva Johansson (le 23 janvier) et le commissaire à la justice Didier Reynders (le 5 février).

En outre, l'eu-LISA a apporté son expertise au Parlement européen (PE) sur des aspects techniques directement liés à des négociations en cours sur différentes propositions législatives. L'Agence a également suivi de près les activités de diverses commissions du PE (notamment LIBE, BUDG, CONT, AIDA et la commission spéciale sur la surveillance de Schengen). Fait important, le 11 juin, le directeur exécutif a été invité par la commission LIBE à présenter une synthèse sur l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les activités de l'eu-LISA. L'Agence a également été invitée à présenter, à plusieurs occasions, un état des lieux de la mise en œuvre des nouveaux systèmes et de l'interopérabilité.

Pour ce qui concerne la mise en œuvre de la refonte du SIS, de l'EES, de l'ETIAS, de l'ECRIS-TCN et de l'interopérabilité, l'Agence a apporté son soutien constant à la Commission européenne et aux États membres lors de la

préparation des actes d'exécution et délégués, intervenant dans les discussions techniques complexes au niveau opérationnel et institutionnel, et participant activement aux réunions des comités et sous-groupes d'experts concernés. L'eu-LISA a également fourni au Parlement et au Conseil des rapports réguliers sur l'état d'avancement du développement des futurs systèmes, conformément aux divers actes juridiques. L'Agence a notamment suivi de près et, sur demande des colégislateurs, apporté son concours aux discussions sur les propositions de révision du règlement Vis, les «modifications corrélatives» du VIS et les «modifications corrélatives» de l'ETIAS.

Du fait de l'élargissement du mandat de l'eu-LISA au domaine de la justice, l'Agence a participé aux discussions sur la justice pénale numérique, et a contribué, sur demande, à la préparation de la proposition législative relative à l'e-CODEX.



Graphique 10: visuel de la conférence annuelle de l'eu-LISA

Le 26 novembre 2020, sous l'égide de la présidence allemande du Conseil de l'UE, l'eu-LISA a organisé son évènement phare pour promouvoir la collaboration des parties prenantes: la 7^e conférence annuelle intitulée «Interoperability - Building Digital Resilience for the EU Justice and Home Affairs Community». La conférence a plus particulièrement porté sur la transformation numérique dans le domaine de la justice et des affaires intérieures de l'eu-LISA et sur la vision à long terme pour cette transformation. L'évènement, qui s'est tenu sous un format virtuel, a attiré une audience plus importante que d'habitude, ce qui a permis le même niveau d'interaction avec les participants, chacun ayant la possibilité de poser des questions, de faire des commentaires, de participer à des sondages et de se créer des contacts. La conférence a attiré plus de 500 participants inscrits, dont des représentants de haut niveau des institutions et des agences de l'UE, des experts des États membres et des représentants de l'industrie.



Graphique 11: captures d'écran du panel de la conférence annuelle

Évaluation Schengen

Le mécanisme d'évaluation Schengen est un instrument important pour s'assurer que les pays participant à l'espace sans frontière de l'EU mettent en œuvre et appliquent correctement les règles et règlements pertinents. En raison des restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19, la Commission a dû reprogrammer la plupart des évaluations planifiées en 2020, tant pour le volet SIS/SIRENE que pour la politique commune de visas (y compris le VIS). L'eu-LISA a participé à titre d'observateur à l'évaluation du SIS/SIRENE de l'Allemagne qui a eu lieu en février, et à celle du SIS/SERENE de l'Autriche en octobre. Par ailleurs, un soutien technique a été fourni pour l'évaluation de la politique commune de visas (y compris le VIS) de l'Allemagne fin mars, et pour l'évaluation du SIS/SIRENE du Liechtenstein en novembre.

1.5.2 Partenariats avec d'autres agences de l'UE

En 2020, l'eu-LISA a poursuivi sa coopération avec les agences de l'UE concernées, tant bilatéralement qu'à travers plusieurs réseaux, en particulier le réseau des agences «Justice et affaires intérieures» de l'UE (RAJAI) et le réseau des agences de l'Union européenne (RAUE).

EN 2020, l'eu-LISA a élaboré et négocié des plans de coopération bilatérale avec plusieurs agences JAI. Le 16 septembre 2020, l'eu-LISA a conclu un plan de coopération pour 2020-2022 avec le **Bureau européen d'appui en matière d'asile** (EASO). Ce plan de coopération met en œuvre les modalités de travail établies entre l'eu-LISA et l'EASO à compter de 2014, et précise leur coopération dans divers domaines, tels que la gestion des frontières, de la migration et de l'asile, la sécurité, la continuité des activités et la protection des données. L'eu-LISA et l'EASO ont coordonné conjointement les questions relatives au réseau sécurisé pour les autorités compétentes en matière d'asile, DubliNet (par exemple, l'eu-LISA a participé au réseau des unités Dublin de l'EASO et a contribué à l'élaboration des recommandations DubliNet sur l'utilisation opérationnelle et technique de DubliNet).

Par ailleurs, l'eu-LISA et l'Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité (ENISA) ont préparé un plan de coopération pour la période 2021-2023.³⁴ À l'instar des années précédentes, l'ENISA a soutenu l'eu-LISA dans le cadre d'un exercice de sécurité sur plusieurs systèmes avec les États membres. L'exercice 2020 a été réalisé en novembre et a porté sur les mesures de sécurité et de résilience à appliquer pour les systèmes SIS, VIS et Eurodac.

En outre, l'eu-LISA est restée en contact étroit avec d'autres agences partenaires, dans le contexte du développement de systèmes. L'eu-LISA et l'**agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes** (Frontex) ont collaboré sur le SIS, l'EES, l'ETIAS et l'interopérabilité. À cet égard, l'Agence a fourni un soutien et une expertise technique pendant la préparation et au cours des réunions visant à organiser et créer l'unité centrale ETIAS et les unités nationales ETIAS, ainsi que pour la définition des spécifications pour les appareils à utiliser aux frontières aux fins du fonctionnement de l'EES. De plus, l'eu-LISA a contribué à l'étude de faisabilité Frontex sur les Balkans occidentaux, se concentrant sur les activités de préparation du Monténégro et de la Macédoine du Nord à utiliser les systèmes d'information à grande échelle une fois que ces pays sont devenus des États membres de l'UE.

L'eu-LISA et l'**agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs** (Europol) ont coopéré dans les domaines du SIS, de SIRENE, du VIS, de l'EES, de l'ETIAS et de l'interopérabilité. Europol a commencé à utiliser le VIS en 2020, ayant établi les connexions nécessaires à la fin 2019, et a accompli les tâches de préparation pour la création de son bureau SIRENE, qui devrait être opérationnel à partir de 2021.

L'eu-LISA et l'**agence de l'Union européenne pour la coopération judiciaire en matière pénale** (Eurojust) ont poursuivi leur coopération dans les domaines du SIS et d'Eurodac, et ont effectué une cartographie horizontale des domaines de coopération en vue de l'élaboration éventuelle d'un plan de coopération pour mettre en œuvre les modalités de travail qui sont en place depuis 2017.

³⁴ Le plan de coopération a été signé le 9 janvier 2021.

L'eu-LISA et l'agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs (CEPOL), ont chacune soutenu les activités de formation de l'autre, en particulier sur la formation à distance et sur les outils d'apprentissage en ligne. Par ailleurs, l'eu-LISA a contribué aux activités de CEPOL de sensibilisation à l'interopérabilité (juillet 2020) et à une formation SIRENE (novembre 2020). Parallèlement, CEPOL a assisté l'eu-LISA dans ses activités de formation en hébergeant ses séminaires en ligne sur son outil dédié, le propre outil de formation à distance de l'eu-LISA étant en cours de développement. Cette coopération entre l'eu-LISA et CEPOL devrait se poursuivre en 2021.

Le 12 novembre 2020, l'eu-LISA a conclu un plan de coopération pour 2020-2022 avec l'agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA)³⁵. Ce plan de coopération met en œuvre les modalités de travail en place entre les deux agences depuis 2016, et précise la coopération dans divers domaines, tels que l'échange d'informations, la formation à l'intention des États membres, la protection des données et la recherche.

En outre, un large éventail d'activités de coordination se sont déroulées dans le cadre du réseau des agences JAI de l'UE (RAJAI) et du réseau des agences de l'UE (RAUE), auxquelles l'eu-LISA a contribué activement. À partir du mois de mars, toutes les agences de l'UE ont échangé des informations en lien avec la pandémie sur une base régulière. Durant cette période, le RAJAI a axé ses activités sur l'échange d'informations sur les mesures d'aide aux États membres dans le contexte de la COVID-19.

Le 27 janvier 2020, l'eu-LISA a participé à une réunion entre la direction générale de la migration et des affaires intérieures (DG HOME) et les agences JAI, au cours de laquelle la préparation de l'accord de coopération entre l'UE et Interpol a été discutée. Interpol et l'eu-LISA pouvant être amenées à coopérer dans le contexte de l'ETIAS, une réunion informelle a été organisée entre ces deux agences le 28 avril 2020.

L'eu-LISA et l'équipe nationale estonienne d'intervention en cas d'urgence informatique (CERT-EE) ont poursuivi leur coopération au niveau opérationnel durant toute l'année 2020, et, le 27 août, une délégation de représentants de l'autorité estonienne des systèmes d'information (RIA) et de la CERT-EE est venue au siège de l'Agence à Tallin. Les discussions ont porté plus particulièrement sur les thèmes pouvant faire l'objet d'une coopération à l'avenir entre l'eu-LISA et la RIA, tels que la cybersécurité et le réseau gouvernemental estonien.

1.5.3 Capacités

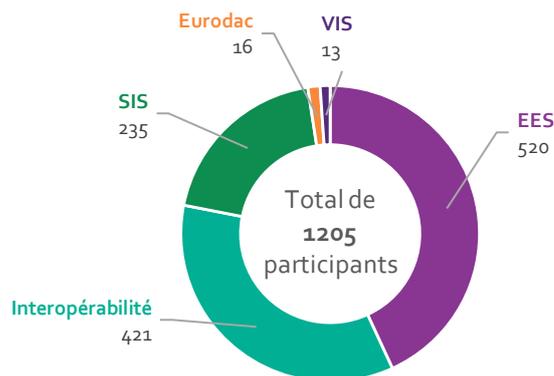
Formation à l'intention des États membres

La pandémie de COVID-19 a causé des difficultés particulières à la mise en œuvre du portefeuille de formations de l'eu-LISA en 2020. L'Agence s'est efforcée de continuer à organiser des événements de formation technique de haut niveau, en tenant compte du changement de circonstances. À cette fin, l'eu-LISA a identifié d'autres méthodologies et outils pour continuer de dispenser des formations. Le passage de l'enseignement en présentiel à la formation à distance a été facilité par le fait que l'Agence comptait déjà plusieurs années d'expérience de l'organisation de modules de formation en ligne. À la fin de l'année, le programme de formation de l'Agence comprenait un grand nombre de nouveaux produits de formation à distance, tels que des cours en ligne, des modules d'e-learning et des séminaires en ligne. La nouvelle offre contenait par ailleurs une bibliothèque électronique très fournie. Malgré les circonstances très difficiles, les participants aux formations ont exprimé un taux élevé de satisfaction de 4,5/5³⁶, similaire à celui des années précédentes.

En 2020, une seule session a eu lieu en présentiel. Dans le même temps, l'eu-LISA a conçu 22 nouveaux cours en ligne, dont 16 modules d'e-learning, qui ont été mis à disposition via le système de gestion de l'apprentissage de l'eu-LISA (eu-LISA LMS); ces cours couvrent tous les grands sujets et aspects du curriculum de formation de l'eu-LISA. Par ailleurs, sept séminaires en ligne ont été dispensés à 734 participants. L'offre d'e-learning de l'Agence, disponible sur l'eu-LISA LMS, a été suivie et consultée par 1 205 usagers inscrits au total.

³⁵ Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne

³⁶ En 2020, selon l'ICP de l'eu-LISA pour les activités de formation destinées aux États membres: sur une échelle de 1 à 5, un taux positif étant: > 3



Graphique 12: répartition par système des participants à la formation

Le plan de formation 2020 pour l'ensemble des systèmes a été présenté aux États membres au début de l'année, sur la base d'une analyse complète des besoins de formation des États membres réalisée au quatrième trimestre 2019. Les points clés étaient la mise en œuvre du pré-déploiement de l'EES, la définition du portefeuille de formations sur l'ETIAS, le déploiement initial de l'offre sur l'interopérabilité et la coopération avec les parties prenantes (les agences JAI, la Commission européenne: et les États membres). Malgré le contexte difficile, l'Agence a réussi à répondre à ces besoins et a fourni un ensemble sur mesure de produits d'e-learning pour tous les groupes cibles du pré-déploiement de l'EES, a réalisé la première analyse des besoins de formation sur l'ETIAS et a produit les modules de base d'e-learning sur l'interopérabilité. En outre, l'offre d'e-learning pour le SIS et le VIS a été complétée et un travail de préparation a été fait pour la création d'une offre d'e-learning pour la communauté Eurodac.

La réunion annuelle du réseau des points de contact nationaux a eu lieu en novembre 2020, concluant l'analyse des besoins de formation annuels pour 2020.

Rapports et statistiques

En 2020, l'eu-LISA a élaboré et publié plusieurs rapports statistiques sur Eurodac, le SIS II et le VIS, conformément à leurs instruments juridiques respectifs. Pour chaque rapport publié, l'Agence a préparé une fiche d'information illustrant les principaux faits et données chiffrées, afin d'accroître la connaissance et la visibilité de l'utilisation des systèmes. Tous les rapports et fiches d'information sont accessibles au public sur le site web de l'Agence.³⁷

Eurodac – Statistiques pour 2019

En mars 2020, après son approbation par le groupe consultatif d'Eurodac, le rapport Eurodac – Statistiques pour 2019 a été soumis aux institutions de l'UE et publié sur le site web de l'Agence. Le rapport présente des données statistiques sur les travaux du système central d'Eurodac, et plus particulièrement sur le nombre d'ensembles de données transmis et le nombre de réponses positives, ventilés par catégorie et par État membre et pays associé.

Rapport annuel sur les activités du système central d'Eurodac, y compris son fonctionnement technique et sa sécurité

Ce rapport a été soumis aux institutions de l'UE en juin 2020 et a été publié sur le site web de l'Agence à la suite de son adoption par le CA. Le rapport donne un aperçu des principales évolutions du système ainsi qu'une vue d'ensemble des statistiques annuelles, comme les années précédentes.

Liste actualisée des autorités désignées ayant accès aux données enregistrées dans le système central d'Eurodac

Le document a été adopté par le CA le 17 avril et a ensuite été publié sur le site web de l'Agence.

³⁷ <https://eulisa.europa.eu/our-publications/reports> (en anglais).

SIS II – Statistiques pour 2019

Le rapport SIS II – Statistiques pour 2019 a été adopté par le groupe consultatif du SIS et soumis aux institutions de l'UE en mars 2020. Le rapport, publié sur le site web de l'Agence, présente des statistiques du SIS II sur le nombre d'enregistrements par catégorie de signalements, le nombre de réponses positives par catégorie de signalements et la fréquence d'accès au SIS II.

Liste actualisée des autorités compétentes pour le SIS II, liste actualisée des offices des systèmes nationaux de SIS II et des bureaux SIRENE nationaux

Ces deux documents ont été publiés au *Journal officiel de l'Union européenne*, C 188.

Quatrième rapport sur le fonctionnement technique du VIS

Le rapport a été adopté par le CA en août 2020 et soumis aux institutions de l'UE. Le rapport, publié sur le site web de l'Agence, couvre les activités réalisées pour assurer la gestion opérationnelle du système central du VIS, y compris sa sécurité; il contient également des données statistiques recueillies auprès des États membres (sur la période allant du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2019).

1.6 Gouvernance et conformité (objectifs stratégiques 1, 2 et 4)

1.6.1 Gouvernance

Planification stratégique et opérationnelle et établissement de rapports

En 2020, l'Agence a déployé des efforts considérables pour sans cesse développer ses processus de planification et de programmation internes, y compris la planification stratégique, la programmation pluriannuelle et annuelle et la reddition de comptes.

Le document unique de programmation (DOCUP) pour la période 2020-2022, adopté par le CA le 19 novembre 2019, a fait l'objet de deux mises à jour en 2020. Conformément à la décision du CA sur la délégation de pouvoirs au directeur exécutif de l'eu-LISA d'apporter des modifications mineures au programme de travail annuel, le 10 février, le directeur exécutif a décidé de mettre à jour l'annexe II du DOCUP 2020-2022 en ligne avec l'état des recettes et des dépenses définitif adopté par le conseil d'administration le 19 décembre 2019.³⁸ Suite à l'analyse préliminaire des conséquences de la pandémie sur les activités planifiées de l'Agence, la planification opérationnelle a été réexaminée au deuxième trimestre de l'année. À la suite de cet examen, deux activités ont été annulées, deux autres ont été reportées et une nouvelle activité a été ajoutée. Le 30 juin 2020, le CA a adopté une version mise à jour du DOCUP 2020-2022. À la demande de la Commission, le CA a décidé d'inclure également l'assistance technique pour le développement et l'essai d'un prototype de portail de demande de visa de l'UE, conformément à l'article 16, paragraphe 3 du règlement fondateur de l'eu-LISA.

Le rapport d'activité annuel consolidé (RAAC) 2019 de l'eu-LISA a été adopté par le CA le 30 juin 2020, publié sur le site web de l'Agence et traduit dans 21 langues officielles. Le rapport intérimaire sur la mise en œuvre du document unique de programmation 2020-2022 de l'eu-LISA a été adopté par le CA le 10 septembre.

Le 3 février 2020, le CA a adopté le projet de DOCUP 2021 -2023 de l'eu-LISA. Il a ensuite été transmis au Parlement européen, au Conseil et à la Commission pour avis formel. La version finale du DOCUP 2021-2023 a été adoptée par le CA le 24 novembre 2020.

En octobre, l'Agence a soumis le premier projet de son DOCUP 2022-2024 aux groupes consultatifs et il a été transmis au CA pour examen en novembre 2020.

³⁸ Décision n 2019-304.

Cadre de gouvernance

Cadre de contrôle interne

Le 19 mars 2019, le conseil d'administration a adopté le cadre de contrôle interne (CCI) révisé de l'eu-LISA³⁹. Le CA a chargé le directeur exécutif de mettre en œuvre les principes et caractéristiques du contrôle interne et de définir les critères de suivi du contrôle interne. Il a confié également au directeur exécutif la mission de nommer un responsable de la gestion des risques et du contrôle interne. À la suite de cette décision, la direction de l'eu-LISA a élaboré les critères de suivi du contrôle interne, qui ont été adoptés par décision du directeur exécutif et sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2020, de même que la nomination du responsable de la gestion des risques et du contrôle interne. Pour plus de détails sur la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation annuelle du cadre de contrôle interne de l'eu-LISA, veuillez vous reporter au chapitre 3, page 92.

Organes de gouvernance

Tout au long de l'année 2020, l'Agence a continué d'apporter un soutien administratif et logistique de grande qualité au bon fonctionnement du conseil d'administration, des conseils de gestion du programme et des groupes consultatifs.

L'Agence dispose d'une équipe désignée, le secrétariat du conseil d'administration, entièrement consacrée au support des activités des organes de gouvernance. Ce secrétariat aide les présidents à assurer le bon fonctionnement des divers groupes. Ses principales responsabilités consistent à veiller à ce que les réunions soient organisées et documentées de manière efficace, à consigner toutes les décisions et délibérations des groupes, à garder une vue d'ensemble sur celles-ci et à en assurer le suivi, à vérifier la conformité juridique des décisions, à s'assurer du respect des obligations légales et à assurer une communication et une correspondance constantes avec les membres des groupes. En 2020, l'Agence a assuré la continuité des activités de tous ses organes de gouvernance. À partir de la mi-mars, toutes les réunions ont été organisées en ligne et, malgré les difficultés, les organes de gouvernance de l'eu-LISA ont réussi à poursuivre leurs opérations de manière effective et efficace.

Par ailleurs, l'Agence a apporté un soutien important aux structures et processus de gouvernance liés au développement des nouveaux systèmes (les GC et CGP de l'EES, l'ETIAS, l'interopérabilité et l'ECRIS-TCN), ainsi qu'aux structures et processus de gouvernance des systèmes existants (GC du SIS, du VIS et d'Eurodac). Par ailleurs, l'Agence a continué de renforcer ses relations avec les GC des systèmes Eurodac, SIS et VIS, en les associant plus activement aux processus de planification et de fonctionnement afin d'accroître la transparence et de tirer parti de leur vaste expérience et de leurs connaissances. L'Agence a également demandé la participation des autres groupes consultatifs (EES-ETIAS, interopérabilité et ECRIS-TCN), aux processus de planification de l'Agence.

Gestion de programmes et de projets d'entreprise

Conformément à son règlement fondateur, l'eu-LISA a créé un bureau de gestion de programmes et de projets d'entreprise (BGPE) en 2017. La mission du BGPE consiste à intégrer et à contrôler tous les projets entrepris par l'Agence et à contribuer à sa gouvernance interne afin de garantir la transparence et la responsabilité. En 2020, l'Agence a adopté et déployé sa capacité de gestion du portefeuille de projets (GPP), renforçant ainsi les contrôles sur la mise en œuvre de la méthode de gestion de projet de l'eu-LISA.

Capacité de gestion du portefeuille de projets (GPP)

L'Agence a décidé de créer une capacité de GPP afin de renforcer son aptitude à entreprendre et mener à bien des programmes et des projets dans un environnement complexe. La capacité de GPP de l'eu-LISA est composée de quatre éléments majeurs: les processus, les personnes, la gouvernance et les outils. En 2020, l'Agence s'est principalement concentrée sur le développement des capacités en matière de gouvernance et d'outils.

39 Décision no 2019-042 du 19.03.2019, accessible à l'adresse <https://eulisa.europa.eu/About-Us/access-to-documents/public-register>. (en anglais)

Au cours du premier trimestre, la direction de l'Agence a adopté la structure préliminaire des portefeuilles et programmes. Le mandat du comité de pilotage institutionnel de l'eu-LISA a été révisé afin d'y inclure la gouvernance des portefeuilles, des programmes et des projets. Des comités de programme ont été créés par décision du directeur exécutif en juin 2020, afin d'assurer le pilotage et la supervision appropriés de ces programmes.

Tout au long de l'année, des efforts importants ont été consacrés au déploiement d'un logiciel de SPP appelé «Planview Enterprise One». À partir de septembre 2020, le personnel et les contractants sur site ont commencé à déclarer le temps passé sur les activités administratives, opérationnelles et de projet, avec un niveau de conformité atteignant 90 %. Les fonctionnalités du logiciel sont également utilisées pour améliorer le suivi des activités de planification, la supervision du programme de travail annuel et l'optimisation proactive de l'allocation des ressources humaines.

Rapports internes et contrôle de la performance des projets

Les projets jouent un rôle essentiel dans la réalisation des objectifs et la mise en œuvre du budget de l'Agence. L'Agence suit régulièrement la performance des projets au moyen de la distribution hebdomadaire de tableaux de bord de projet et de la présentation par les chefs de projet du «rapport de fin de projet» à la clôture de celui-ci.

Des contrôles de conformité des projets sont organisés chaque année dans le cadre des efforts constants déployés par l'Agence pour contrôler la conformité de ses activités avec la méthode de gestion de projet établie. L'exercice de vérification de conformité annuel 2020 a été réalisé entre novembre et décembre, pour les projets en cours et les projets terminés. Les résultats ont été présentés et discutés, ainsi que la proposition d'un plan d'action au premier trimestre 2021.

Rapports externes et contrôle du développement des programmes

Conformément aux instruments juridiques, l'Agence a rendu compte tous les six mois au Parlement européen et au Conseil de l'état d'avancement du développement des nouveaux systèmes.

Évaluations ex ante

Le règlement financier de l'eu-LISA dispose que l'ensemble des programmes et activités nécessitant des dépenses importantes font l'objet d'une évaluation *ex ante* avant d'être approuvés et inclus dans le programme de travail annuel de l'Agence. En 2020, le BGPE de l'Agence a effectué des évaluations *ex ante* conformément à l'approche en deux phases approuvée en 2019, à savoir une évaluation d'opportunité deux ans avant le début du projet et une évaluation de faisabilité un an avant le début du projet. En 2020, aucun projet important n'a été soumis à une évaluation de faisabilité *ex ante* alors que neuf projets dont le lancement est prévu en 2021 satisfaisaient aux critères pour une évaluation d'opportunité *ex ante*. Un rapport de synthèse sur les évaluations d'opportunité *ex ante* a été présenté au conseil d'administration en novembre 2020.

Gestion institutionnelle des risques et des problèmes

L'Agence surveille les risques et les problèmes au niveau institutionnel par le biais d'un exercice annuel dans le cadre duquel tous les risques et problèmes sont recensés et évalués. En 2020, l'Agence a surveillé en permanence les risques et problèmes identifiés, leur statut et la mise en œuvre des plans d'action correspondants chaque trimestre. Pour plus de détails sur les risques importants surveillés durant la période, veuillez vous reporter au chapitre 3.1.3, page 94. En avril 2020, la direction de l'eu-LISA a adopté une mise à jour de la politique de gestion des risques de l'Agence.

Développement et maintenance du cadre de gestion des services TI (ITSM)

L'agence s'efforce d'améliorer et d'étendre constamment son rôle en tant que fournisseur de services de technologies de l'information (TI). Pour soutenir cette ambition, l'eu-LISA a déployé en 2016 son premier modèle de processus de gestion des services de TI (ITSM), basé sur les meilleures pratiques de la bibliothèque des infrastructures technologiques d'information (ITIL). En 2020, l'Agence a continué de développer les services et processus identifiés dans ce cadre, en

particulier pour soutenir l'approche de gestion des nouveaux produits émanant de la récente transformation organisationnelle.

En 2020, dans le cadre de son processus d'amélioration constante du service, l'Agence a lancé une mise à jour de son catalogue de produits et services, établissant les moyens pratiques d'identifier, d'évaluer et de prioriser les améliorations de services et de processus. Les résultats de l'évaluation, le niveau de priorité et le résultat convenu constituent une base factuelle solide pour les décisions de gestion.

Le processus de gestion des connaissances, mis en œuvre en 2019, fait partie des autres processus clés utilisés en 2020 pour améliorer l'efficacité de l'Agence dans ses tâches quotidiennes. Le processus a été utilisé pour structurer, gérer et mettre à disposition des outils de connaissance internes qui peuvent être réutilisés.

Architecture d'entreprise

En 2020, l'Agence a poursuivi la mise en œuvre de l'architecture d'entreprise débutée en 2019, suite au déploiement de l'organisation eu-LISA 2.0. Après avoir mis en place le cadre de processus et de gouvernance, l'Agence a également créé le comité d'examen de l'architecture. Ce dernier veillera à ce que les initiatives informatiques en matière d'architecture, de conception et de développement soient conformes aux objectifs informatiques, à la stratégie d'entreprise, à la stratégie technologique et aux objectifs généraux de l'Agence. Le comité d'examen de l'architecture sera également responsable de l'approbation des normes, politiques et procédures de conception technique pour l'architecture globale.

1.6.2 Conformité

Audit interne

La structure d'audit interne (IAC) de l'Agence a fourni des services d'assurance et de conseil indépendants et objectifs au directeur exécutif et au conseil d'administration. En outre, l'Agence a poursuivi sa coopération avec la Cour des comptes européenne et le service d'audit interne de la Commission européenne en accueillant leurs missions d'audit et en prenant des mesures en vue de répondre aux recommandations découlant de ces missions, le cas échéant (pour plus d'informations, voir page 79). L'IAC a coordonné les travaux menés dans ce domaine, et notamment la préparation des rapports, des missions et des activités de suivi et en attirant de manière générale l'attention de la direction et du personnel de l'agence sur les principes, les objectifs et les procédures d'audit interne et externe.

Les résultats 2020 des indicateurs de performance de la structure d'audit interne sont présentés dans le tableau 4.

Tableau 4: indicateurs de performance de l'IAC pour 2020

Indicateur	2020	2019	2018
Taux de mise en œuvre du plan annuel d'audit interne Objectif > 80 %	80%	89 %	91 %
Nombre d'heures de formation du personnel par rapport au budget Objectif: budget (le budget de formation de l'IAC est de 64 heures par an et par employé)	70 %	53 %	s.o.
Sujets d'audit livrés dans les délais Objectif: > 80 %	60 %	42 %	70 %

À l'avenir, l'IAC continuera d'améliorer sa performance en mettant en œuvre les actions (améliorations possibles) identifiées durant l'exercice d'auto-évaluation, qui fait partie du programme d'assurance qualité et d'amélioration de l'IAC.

Protection des données

En vertu de son règlement fondateur, l'eu-LISA est tenue d'assurer un niveau élevé de protection des données, conformément à la législation européenne sur la protection des données, y compris en prenant des dispositions spécifiques à chaque système d'information à grande échelle.

Tout au long de l'année, l'Agence a cherché à sensibiliser son personnel à la protection des données en lançant plusieurs initiatives, y compris des sessions de sensibilisation pour le personnel et les nouveaux embauchés, des articles dans la *newsletter* hebdomadaire et une page dédiée à la protection des données sur l'intranet de l'Agence.

L'Agence est mandatée pour assurer un niveau élevé de protection des données et doit respecter les principes de protection des données dès la conception et par défaut pendant tout le cycle de vie du développement de nouveaux systèmes d'information à grande échelle. À cet égard, les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) constituent un outil essentiel pour atteindre ces objectifs. En 2020, l'Agence a commencé à travailler sur les AIPD de l'ETIAS, de l'ECRIS-TCN et du BMS partagé. Un contenu interne a été élaboré pour aider le personnel de l'Agence à préparer les AIPD, y compris des indications sur la nature des AIPD, la période à laquelle les réaliser, le rôle des personnes impliquées, et un modèle d'AIPD accompagné d'instructions étape par étape.

Le 15 avril, Wojciech Wiewiórowski, le nouveau contrôleur européen de la protection des données (CEPD), a effectué une visite virtuelle du site de l'eu-LISA à Strasbourg. La discussion a porté sur l'état d'avancement et l'évolution des systèmes SIS, VIS et Eurodac, et sur la manière dont les principes de protection des données dès la conception et par défaut sont pris en compte tout le long du cycle de vie du développement de nouveaux systèmes d'information à grande échelle pour l'UE.

Dans le cadre de l'enquête à distance du CEPD sur les données des institutions de l'UE réalisée au début de l'année 2020, l'eu-LISA a été déclarée entièrement conforme et citée parmi les exemples de meilleure pratique. L'inspection avait une portée limitée et se concentrait sur la disponibilité, le format et la couverture des données. Au cours de cette période, l'Agence a mis à jour le format du registre public des activités de traitement de données à caractère personnel, en y ajoutant tous les champs pertinents selon le modèle du CEPD.

L'Agence a informé les groupes de coordination du contrôle respectifs du SIS, du VIS et d'Eurodac, qui comprennent des représentants des autorités nationales chargées de la protection des données et le CEPD, sur le statut des systèmes, pendant leurs réunions de juin et de novembre. Les informations ont porté principalement sur la performance des systèmes après les derniers développements, les incidents survenus et la qualité des données. Les progrès du développement de l'EES et de l'ETIAS ont également été évoqués. Par ailleurs, l'Agence a présenté une synthèse de l'impact du Brexit, axée sur les données enregistrées par le Royaume-Uni et la stratégie de déconnexion du SIS.

Différents forums des institutions de l'UE ont permis l'échange de meilleures pratiques en matière de protection des données, notamment les réunions du réseau des délégués à la protection des données (DPD) et les réunions des DPD des agences JAI. En octobre 2020, le CEPD a demandé à toutes les institutions de l'UE de procéder à une cartographie des transferts de données vers des pays tiers et de faire état de tous les risques et défaillances identifiés durant cet exercice. L'Agence a soumis son rapport sur les risques et défaillances potentiels au CEPD à la mi-novembre.

1.7 Soutien administratif et général (objectif stratégique 4)

1.7.1 Programme de transformation organisationnelle: eu-LISA 2.0

En 2019, l'Agence a lancé un programme de transformation dans le but de mettre en place une nouvelle structure organisationnelle, adaptée au nouveau mandat de l'eu-LISA. Ce programme, généralement appelé eu-LISA 2.0, a été conçu de façon à garantir que le processus de réorganisation est mené de manière ouverte, transparente et avec la participation du personnel de l'Agence.

Avec cette transformation organisationnelle, l'Agence vise:

- des processus décisionnels plus simples et plus rapides;
- plus de souplesse dans des tâches spécifiques, y compris une plus grande marge d'innovation;
- le renforcement de la responsabilisation et de l'appropriation grâce à de nouvelles fonctions centralisées et à des profils harmonisés;
- un meilleur positionnement de l'Agence, avec à la clé un succès durable de l'organisation.

Ce projet de transformation a placé l'Agence face à de nouveaux enjeux mais lui offre également de nombreuses opportunités, donnant à l'eu-LISA l'occasion de se restructurer et de se réinventer. Toutefois, la défi principal était de faire en sorte que la nouvelle structure organisationnelle permette à l'Agence une exécution optimale de son mandat. Cela exigeait une approche globale et structurée, et la conception de la nouvelle structure organisationnelle a été gérée comme un programme de changement interne majeur, dans le prolongement du programme de gestion du changement mené en 2019. Précédemment, l'Agence avait déjà identifié les parties prenantes concernées par le programme de transformation et évalué les conséquences possibles. Cet exercice a conduit à la préparation d'une stratégie globale de changement et d'un plan de communication prenant en compte les espoirs et les craintes des parties prenantes. Afin de mettre en œuvre la nouvelle conception de la structure organisationnelle, eu-LISA 2.0 devait lancer ce plan de changement (via la formation et la communication) et déployer une nouvelle aspiration culturelle alignée sur les ambitions transversales de l'Agence («Ensemble»). Pour assurer la réussite de cette transformation, l'Agence a créé une équipe transversale dédiée, qui a élaboré un plan global comprenant à la fois des éléments techniques (structure, processus et stratégie) et des éléments non techniques (personnes, leadership, valeurs et compétences), qui sera mis en œuvre en 2021.

1.7.2 Ressources humaines

L'année 2020 a été extrêmement difficile pour l'eu-LISA en termes de ressources humaines. D'une part, la transformation structurelle, «eu-LISA 2.0» était terminée et l'Agence devait amorcer le programme de transformation culturelle ainsi que définir et lancer le programme de développement des dirigeants. D'autre part, la pandémie de COVID-19 a créé nombre de situations sans précédent pour le personnel de l'eu-LISA. En raison de la crise sanitaire, l'Agence a rapidement modifié ses modalités de travail, gardant à l'esprit non seulement la continuité des activités, mais aussi l'incidence possible des changements apportés à l'environnement de travail sur le bien-être du personnel.

À cette fin, l'Agence a réalisé une enquête pour mieux cerner les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur la main d'œuvre. Le premier objectif de l'enquête était d'évaluer, globalement, l'influence qu'avait eu cette situation sur les équipes de l'eu-LISA, et le deuxième était de fournir des données permettant de prendre des décisions en vue de protéger le personnel et d'accomplir le mandat de l'Agence. Les résultats de l'enquête ont montré que l'eu-LISA a réalisé de bonnes performances dans des circonstances difficiles: plus de 80 % des employés ont estimé que, durant la pandémie, la communication était claire, cohérente et fournie en temps utile; 77 % ont estimé que l'Agence s'adaptait bien aux changements de conditions de travail et 84 % ont répondu qu'ils étaient en mesure de continuer leur travail en toute sécurité pendant la pandémie.

En 2020, l'Agence a continué de recruter, mais les restrictions de voyage imposées en mars 2020 ont eu un impact défavorable sur le processus de recrutement. Si les entretiens ont rapidement été organisés en ligne, le recrutement et l'intégration des nouvelles recrues ont été sensiblement retardés. Les procédures ont été gênées par les restrictions sévères appliquées particulièrement en France et en Estonie, les restrictions de voyage dans les États membres, le confinement du service médical de la Commission (d'où l'impossibilité de procéder à la visite médicale obligatoire, condition préalable à la signature d'un contrat de travail) et les restrictions d'accès aux sites de l'Agence. La moitié des postes pour lesquels le recrutement avait atteint la phase finale (liste de réserve établie ou offre d'emploi acceptée), ont été directement touchés. L'entrée en fonction a également été retardée en raison des mesures de restriction nationales liées à la pandémie, qui ont nui à la capacité des candidats à trouver un logement ou à déménager leur famille dans un nouveau pays.

À fin décembre 2020, les effectifs de l'Agence étaient de 274 personnes, contre 223 au début de l'année (tableau 5). En 2020, 90 postes étaient à pourvoir. Au total, 25 procédures de sélection ont été lancées et 19 procédures de sélection ont été clôturées. 27 personnes ont été recrutées sur les listes de réserve existantes. Au total, 73 personnes ont été recrutées durant l'année, y compris les changements de contrat. Sur l'année 2020, 21 offres d'emploi ont été proposées et acceptées.

Tableau 5: effectifs actuels et autorisés au 31 décembre 2020

Effectifs	Pourvus au 31.12.2019	Autorisés au titre du budget 2020 de l'UE	Réellement pourvus au 31.12.2020	Taux d'occupation 2020 - statut au 31.12.2020
Agents temporaires (AT)	154	202	181	89,60 %
Agents contractuels (AC)	61	111	83	74,77 %
Experts nationaux détachés (END)	8	11	10	90,91 %
TOTAL	223	324	274	84,57 %

De plus, l'Agence a poursuivi le développement et la mise en œuvre d'outils informatiques dans le domaine des RH. Le système Sysper de gestion des congés et d'enregistrement du temps a été déployé en avril et le personnel de l'Agence a commencé à l'utiliser en mai. En septembre, le module «droits individuels» de Sysper a été ouvert aux membres du personnel pour la déclaration de leur situation de famille. Une solution de numérisation des demandes de formation a été déployée en mars, et l'envoi de bulletins de salaire électroniques a débuté en décembre. L'Agence a par ailleurs acquis une plateforme d'entretiens par vidéo, afin de faciliter et d'accélérer les processus de recrutement.

1.7.3 Finances et marchés publics

L'Agence a continué de développer et de renforcer ses processus et procédures financiers internes afin de garantir la gestion transparente et efficace des ressources financières à sa disposition.

De nombreux efforts ont également été déployés pour numériser certaines procédures d'appel d'offres importantes, par l'intermédiaire de la plateforme de soumission électronique. Avec le soutien de la Commission, l'Agence a pleinement mis en œuvre l'utilisation de la plateforme de soumission électronique, ce qui s'est traduit par un passage définitif des flux de travail papier à des flux de travail électroniques dans les procédures d'appel d'offres.

Par ailleurs, l'eu-LISA a redoublé d'efforts pour planifier l'avenir, en particulier dans les domaines du budget et de la passation de marchés, et pour s'adapter aux modifications apportées à ses processus.

Les éléments nécessaires au futur établissement du budget par activité (EBA) ont été mis en place, ainsi que le suivi et le développement en continu des procédures financières et de passation de marchés de l'Agence.

1.7.4 Services administratifs

Services généraux

Dans le domaine de la gestion des installations, un programme de maintenance optimisé en permanence et souple sur tous les sites a assuré une infrastructure de bâtiment sûre, efficace et fonctionnelle, pleinement conforme aux exigences opérationnelles.

Dans le domaine de la logistique et de la gestion des infrastructures, la première priorité en 2020 a été d'assurer un environnement de travail sain et sûr. Du fait de la pandémie de COVID-19, l'Agence a pris des mesures spéciales pour endiguer l'épidémie et réduire son impact, assurant des services spécialisés de nettoyage, de désinfection et de décontamination afin de désinfecter les sites et de contribuer à prévenir le risque d'infection.

Deuxième extension du site technique de l'eu-LISA

En 2020, l'Agence a progressé sur le projet de deuxième extension de son site technique à Strasbourg. Une fois achevée en 2026, cette extension permettra à l'Agence d'accomplir ses tâches de manière efficace et de continuer de créer et construire, grâce aux technologies numériques, des services de nouvelle génération dans le domaine de la justice et des affaires intérieures au bénéfice des citoyens.

Le pré-programme du bâtiment, qui donne un aperçu préliminaire du projet de construction, a été dévoilé en août 2020. Sur la base du pré-programme approuvé, l'eu-LISA a réalisé une étude de faisabilité comprenant plusieurs scénarios. En octobre 2020, le comité de projet a choisi le scénario privilégié, sur lequel s'appuiera le programme de construction.

Le 28 septembre, une étape importante a été franchie avec le transfert officiel, des autorités françaises à l'eu-LISA, du terrain de 20 000 m² adjacent à ses bureaux actuels à Strasbourg. L'extension du site technique sera construite sur ce nouveau terrain.

En novembre 2020, plusieurs ateliers sur les exigences techniques ont été organisés avec des représentants de toutes les fonctions de l'Agence, y compris le comité du personnel, et avec le soutien du ministère de l'intérieur français. Le responsable du programme a intégré les résultats dans le programme de construction livré dans les délais en décembre 2020, qui sera compris dans l'appel d'offres pour la conception architecturale prévu en 2021.

Solutions temporaires pour l'immeuble de bureaux et le centre de données

Afin d'atténuer d'une manière économique les problèmes de capacité que le projet de deuxième extension vise à résoudre, l'Agence a loué temporairement des bureaux à proximité du site technique. Le contrat de location du nouveau bâtiment, situé à Illkirch-Graffenstaden, en banlieue de Strasbourg, a été signé le 30 juin 2020. Le bâtiment a été confié à l'Agence le 9 décembre 2020 et devrait être occupé à partir du troisième trimestre 2021.

Par ailleurs, l'eu-LISA a décidé de construire un centre de données modulaire et temporaire sur le site technique existant, afin de répondre aux besoins de capacités supplémentaires. L'approche modulaire offrira un moyen efficace et économique d'étendre le centre de données actuel, en attendant que la deuxième extension permanente soit prête. Le centre de données temporaire doit respecter au moins le même niveau d'exigences en matière de sécurité, de sûreté et de protection contre l'incendie que le centre actuel. Il sera entièrement redondant en termes d'infrastructure et d'alimentation du réseau, pour permettre des activités de maintenance planifiées simultanées ainsi que la continuité du service sans interruption prévue.

Services de technologies de l'information et de la communication (TIC)

En 2020, la pandémie a soumis la fourniture de services TIC dans l'Agence à une pression considérable, qui est venue s'ajouter à celle des défis planifiés et anticipés. Les services et outils VPN client, de visioconférence et de téléphonie VoIP sont devenus indispensables, l'ensemble de l'Agence ayant commencé à fonctionner en télétravail à partir du mois de mars. Les services de réseau et de communication ont été étendus et perfectionnés, afin d'assurer une expérience fluide du télétravail. Le support utilisateurs TIC, un service horizontal agissant à titre de guichet unique pour tous les services

TIC, a traité un nombre accru de tickets d'incident et de demandes de services (+15 % par rapport à l'année précédente) et s'est adapté très rapidement à l'assistance à distance. L'équipe de support utilisateurs TIC a également mené des activités de modération technique, qui ont contribué à la réussite de l'organisation de grandes conférences et réunions virtuelles, dont le nombre a augmenté considérablement en 2020.

Néanmoins, tous les projets et activités planifiés ont également été gérés et menés à bien. En 2020, l'eu-LISA a achevé les études sur le développement d'une stratégie d'environnement de travail numérique et d'une stratégie d'adoption du *cloud* pour les services TIC, jetant ainsi des bases solides pour le lancement de ces stratégies en 2021. L'Agence a également entrepris des activités dans le cadre de l'initiative de modernisation des réseaux et de la sécurité, afin de préparer une feuille de route dans ce domaine.

Les services TIC de collaboration en matière de contenu ont été améliorés grâce aux outils habituels utilisés chaque année (pour la planification et l'établissement de rapports), et à des outils facilitant l'automatisation de plusieurs flux de travail internes et les mesures de l'eu-LISA en réponse à la pandémie.

Programme de gestion de contenu d'entreprise

En 2020, l'Agence a décidé de mettre en œuvre un programme de gestion de contenu d'entreprise (ECM) afin d'accroître l'efficacité, d'améliorer le contrôle global sur le contenu et de simplifier les processus de l'Agence. Le programme comprend une analyse de toutes les politiques existantes et la création de nouvelles politiques pour l'administration des documents et des archives et leur conservation à long terme. L'objectif principal du programme est de fournir au personnel de l'eu-LISA un cadre intégré de gestion de contenu d'entreprise (ECM), comprenant toutes les stratégies (y compris les politiques et les procédures), les méthodes et les outils (à savoir les systèmes de gestion de l'information) utilisés pour collecter, traiter, gérer, communiquer, archiver et protéger les informations concernant les activités de l'Agence. La mise en œuvre du programme ECM est progressive et devrait durer jusqu'à la fin 2025.

Systèmes audiovisuels pour les salles de conférence

En 2020, l'Agence a introduit une nouvelle technologie de pointe de salle de conférence dans la salle de conférence principale de ses locaux de Tallin et de Strasbourg. L'objectif était d'équiper ces deux salles de réunion de la toute dernière technologie audiovisuelle, afin d'améliorer les services de conférence internes, assurant ainsi une expérience de réunion, une collaboration, des présentations et une communication sans faille et optimales. La solution technique est basée sur une suite de produits à la pointe de la technologie et offre des services de conférence professionnels.

Système de gestion des missions (MiPS)

L'Agence a mis en œuvre avec succès le MiPS, un outil informatique utilisé par la Commission européenne pour la gestion en ligne des missions. Le MiPS, hébergé par la direction générale de l'informatique (DG DIGIT), facilite le traitement des ordres de mission, des déclarations de frais et des remboursements au personnel via une connexion directe avec le système comptable utilisé par l'eu-LISA.

1.7.5 Communication

Communication externe

En 2020, les activités de communication externe de l'eu-LISA ont été réalisées en temps voulu et avec efficacité, dans le respect du plan annuel de communication et de diffusion et des priorités globales fixées pour la communication. Outre les tâches planifiées, l'Agence a consacré, à partir de février 2020, d'importantes ressources à la communication sur les travaux du groupe d'action COVID-19 et à la communication de crise. Des efforts supplémentaires considérables ont été déployés pour fournir régulièrement des informations et une assurance aux parties prenantes externes sur la disponibilité des systèmes et des services aux États membres.

Par ailleurs, l'eu-LISA a communiqué sur 16 actions et campagnes conjointes avec les agences JAI et les institutions de l'UE (par ex. *la stratégie de l'UE sur l'union de la sécurité, le nouveau pacte sur la migration et l'asile, les célébrations*

Schengen 35, la journée de l'Europe, divers sujets dans les domaines de la cybersécurité et de la transition numérique) afin de souligner l'importance de la coopération pour construire une Europe plus sûre. La fonction communication a également activement participé à l'exercice de sécurité multi-systèmes 2020, étant chargée de la réalisation d'un essai complexe de continuité des activités et de la gestion de la communication de crise concernant les systèmes informatiques sous la responsabilité de l'eu-LISA.

Afin de favoriser la transparence et de sensibiliser davantage le public, l'Agence a préparé et mené, de mi-mai à mi-juin une campagne de sensibilisation de quatre semaines intitulée «*Découvrir l'eu-LISA*» (discover.eulisa.europa.eu), qui présente l'Agence et ses principales activités d'une manière nouvelle et interactive. La première *newsletter* électronique biannuelle, «eu-LISA Bits and Bytes»⁴⁰, a été lancée sous la forme d'un site web moderne, réactif et indépendant, visant à mettre en valeur les progrès de l'Agence et à souligner ses priorités dans le domaine de la justice et des affaires intérieures. Les résultats des campagnes ciblées et sur mesure, et de la *newsletter* électronique attrayante, ont été excellents et ont révélé des tendances positives en matière d'audience sur tous les canaux. En conséquence, en 2020, le nombre de «followers» a augmenté de 43 % sur Twitter, de 70 % sur LinkedIn, de 27 % sur Facebook et de 79 % sur YouTube. Le site web de l'eu-LISA a également vu ses indicateurs progresser considérablement: nombre de visiteurs uniques (+12 %), durée moyenne d'une visite (+3 %).

Malgré la pandémie de COVID-19, les grands événements organisés régulièrement par l'Agence, à savoir la conférence annuelle et la table ronde sectorielle, qui se sont tenus en ligne pour la première fois, ont été un succès en termes de participation et de niveau des intervenants. Par ailleurs, la couverture en ligne des événements a généré d'excellents résultats.

Communication interne

La pandémie a eu un impact direct sur la communication interne de l'eu-LISA tout au long de l'année. L'Agence a dû répondre aux besoins des parties prenantes internes en matière d'informations à jour sur l'impact de la pandémie sur les modes de travail, les questions liées à la santé et les restrictions imposées par les autorités nationales et les institutions de l'UE. Pour plus de détails sur les activités de communication de crise menées en 2020, veuillez vous reporter à la page 63.

L'Agence a accompli toutes les tâches prévues dans son *Plan de communication et de diffusion internes 2020*. Au total, 50 éditions hebdomadaires de la *newsletter* «*News&Info*» ont été publiées, et deux *newsletters* spéciales sur les événements marquants ont été préparées, permettant aux différentes équipes de partager leurs succès au cours de cette période difficile. La *newsletter* hebdomadaire a été la source d'information privilégiée pour 90 % des salariés et l'Agence a réussi à garder cette importante source d'information active et à jour. Selon l'enquête de satisfaction du personnel 2020, le taux de satisfaction globale envers la communication interne de l'Agence était de 93 %.

⁴⁰ Newsletter électronique biannuelle de l'eu-LISA «eu-LISA Bits and Bytes» bit.ly/eu-LISA-Bits-Bytes

2 Gestion

2.1 Conseil d'administration

En 2020, l'Agence a poursuivi sa collaboration très étroite, transparente et constructive avec son conseil d'administration (CA). Outre les points approuvés par le CA conformément aux fonctions lui incombant, l'Agence a régulièrement porté à son attention tous les risques et problèmes importants répertoriés au cours de la période de référence, ainsi que les mesures d'atténuation mises en œuvre.

L'état d'avancement de la mise en œuvre et les rapports des GC et CGP de l'EES, de l'ETIAS, de l'interopérabilité et de l'ECRIS-TCN ont été régulièrement présentés au CA. Il en a été de même, en autres, pour les risques et problèmes rencontrés par les programmes. Le CA a ainsi évoqué à plusieurs reprises la nécessité d'une forte participation des États membres afin de garantir la mise en œuvre des programmes en temps utile. Par ailleurs, le conseil d'administration a plusieurs fois abordé la question des effets de la pandémie sur le calendrier de la mise en œuvre des programmes EES, ETIAS et interopérabilité, et les mesures d'atténuation proposées.

Conformément aux règlements relatifs aux systèmes, le CA a chargé les CGP concernés d'effectuer une évaluation des spécifications techniques des appels d'offres. En 2020, l'évaluation a été réalisée sur les spécifications techniques des appels d'offres (TTS) de l'évolution des services web de l'EES et de l'ETIAS, sur les TTS de l'ETIAS (excepté la liste de surveillance de l'ETIAS) et sur les TTS des systèmes CRRS, ESP, CIR et MID. Les CGP ont confirmé que les spécifications techniques évaluées étaient conformes aux dispositions légales correspondantes. L'évaluation effectuée par les CGP a contribué à atténuer les risques liés à la préparation des procédures de passation de marchés.

Les groupes consultatifs SIS, VIS et Eurodac ont fait rapport au CA sur l'état d'avancement de leurs travaux, y compris les risques et les problèmes liés à la gestion opérationnelle et à l'évolution des systèmes.

Le comité «Audit, conformité et finances» (CACF) du CA a contribué à fournir une assurance concernant les procédures de gestion du risque de l'Agence.

Le CA a été régulièrement informé de l'état d'avancement des négociations concernant le nouveau cadre financier pluriannuel pour la période 2021-2027. Le CA a également suivi de près le projet de deuxième extension du site technique de Strasbourg et le risque lié au manque d'infrastructures pour accueillir de nouveaux systèmes, effectifs et contractants sur site. Le CA a été régulièrement informé de l'état d'avancement de la mise en œuvre du programme de transformation de l'Agence (eu-LISA 2.0), qui est étroitement lié à un risque institutionnel recensé (instabilité organisationnelle). L'Agence a systématiquement soumis au CA le rapport de suivi sur la mise en œuvre des recommandations d'audit.

2.2 Évolutions majeures

2.2.1 Impact de la pandémie de COVID-19

Conformément à son règlement fondateur soulignant l'obligation de l'Agence d'«assurer une continuité et un service ininterrompu» des systèmes d'information à grande échelle dont elle assure la gestion opérationnelle, l'eu-LISA a pris plusieurs mesures dès le début de la pandémie. Ces mesures visaient à protéger la santé et la sécurité de son personnel et des contractants sur site, à préserver la gestion opérationnelle 24 h/24, 7 j/7 des systèmes placés sous sa responsabilité et à minimiser l'impact de la pandémie sur la mise en œuvre des nouveaux systèmes confiés à l'Agence.

Au début de la pandémie, l'Agence a créé un groupe d'action pour répondre aux défis opérationnels et tactiques posés par la COVID-19, qui fait régulièrement rapport au directeur exécutif sur la situation au niveau de l'Agence. L'objectif principal du groupe d'action est de minimiser autant que possible l'impact sur la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle, en surveillant à 360 degrés les menaces existantes et potentielles auxquelles l'Agence

est exposée. Le groupe d'action a développé sa méthode de travail tout au long de l'année, analysant de manière proactive l'évolution de la réponse à la pandémie au niveau international (en particulier en France, en Autriche, en Estonie, en Belgique et en Allemagne) et en investissement dans l'établissement de canaux de communication avec l'ensemble du personnel, afin de garder l'Agence dûment et rapidement informée des dernières mesures. Le groupe d'action a également été chargé de couvrir les problèmes de continuité des activités pouvant affecter l'Agence durant la pandémie.

La communication a joué un rôle important dans la gestion de l'impact de la pandémie. Une communication de crise a été lancée à partir du 27 février, fournissant des informations mises à jour sur une base quotidienne ou hebdomadaire et des communications spéciales sur la situation pandémique. Tout au long de l'année 2020, l'Agence a préparé et partagé plus de 150 rapports de situation et lignes directrices, élaborés par le groupe d'action COVID-19. La communication interne sur les questions liées à la pandémie a été menée avec efficacité et a suscité un taux de satisfaction élevé (89 %) de la part du personnel de l'Agence.⁴¹ Des messages vidéo dédiés du directeur exécutif et des réunions du personnel ont soutenu la diffusion des messages de communication de crise de la direction au personnel, et ont ouvert des canaux de communication à double sens, avec une audience moyenne de 200 employés par événement.

De fin février à la fin de l'année, des informations régulières ont été envoyées aux parties prenantes de l'Agence (par ex. le personnel de l'eu-LISA, le conseil d'administration, la Commission) sur les mesures prises en réponse à la pandémie. Des mesures spécifiques (conseils, communications sur les modalités de travail, enquêtes et sessions de sensibilisation) ont été mises en place pour répondre aux besoins et préoccupations du personnel, des contractants et des États membres. L'Agence est également restée en contact étroit avec le réseau des agents des institutions et organes de l'UE (RAUE) et les autorités nationales des États d'accueil, pour échanger sur les meilleures pratiques et les systèmes d'alerte précoce et de réaction.

Des dispositions spéciales ont été mises en œuvre pour assurer la continuité des services aux États membres tout en protégeant la santé et la sécurité du personnel sur les sites. Tant le fonctionnement que la capacité du site technique et du site de secours ont été maintenues tout au long de la pandémie. Des aménagements de télétravail ont été mis en place pour les activités le permettant et un laissez-passer spécial a été délivré aux membres du personnel qui devaient voyager pour des raisons professionnelles.

L'Agence a renforcé les mesures d'hygiène, augmenté le matériel de nettoyage et a procédé à la désinfection régulière des espaces de travail. Des restrictions d'accès ont été instaurées pour les zones opérationnelles afin de renforcer les conditions d'hygiène. Grâce à cela, la pandémie de COVID-19 n'a pas affecté la continuité de l'exploitation des systèmes. Tous les systèmes (SIS, VIS et Eurodac) sont restés disponibles pour les États membres sans interruption ou incident majeur. L'Agence a pris plusieurs mesures pour atténuer les risques liés à la pandémie pour l'exploitation des systèmes existants et a fourni à la Commission des informations sur le statut de l'exploitation quotidiennement.

Les activités planifiées relatives au développement et à l'évolution des systèmes ont été perturbées de plusieurs manières: restrictions d'accès au centre de données, restrictions de voyage, perturbation des chaînes d'approvisionnement des fabricants de matériel informatique et baisse de productivité des équipes de développement des contractants. L'Agence a pris toutes les dispositions possibles pour respecter le calendrier convenu du développement des nouveaux systèmes. L'ordre de priorité des activités a été modifié pour limiter l'impact global. L'Agence a également travaillé en étroite collaboration avec ses contractants, les États membres et la Commission pour évaluer précisément les retards éventuels pris par les pays et leurs conséquences potentielles sur la mise en œuvre des nouveaux systèmes. L'Agence a lancé deux enquêtes consécutives auprès des États membres et des agences de l'UE pour évaluer les effets de la pandémie de COVID-19 sur leurs plans et sur leur capacité à respecter le calendrier global. Les enquêtes se sont concentrées sur la mise en œuvre de l'EES. Les résultats des enquêtes ont été présentés et discutés

⁴¹ Enquête de satisfaction en matière de communication interne 2020.

avec les organes de gouvernance de l'Agence et lors du forum de haut niveau sur la mise en œuvre de la nouvelle architecture des systèmes d'information de l'UE pour les frontières et la sécurité, le 27 mai.

L'eu-LISA a préparé une analyse d'impact de la pandémie de COVID-19 sur les activités planifiées au niveau central et national, visant à élaborer le scénario le plus favorable pour la mise en œuvre de toutes les activités de développement. Il convient de noter que les modifications éventuelles apportées au calendrier d'un programme peuvent avoir des conséquences sur le calendrier d'autres programmes, et qu'il est donc important d'adopter une vision globale. L'Agence a analysé le calendrier global de mise en œuvre afin d'identifier les optimisations possibles et d'en vérifier la conformité avec l'étape politique de disponibilité de l'architecture d'interopérabilité d'ici la fin 2023. L'analyse d'impact a été transmise aux organes de gouvernance de l'Agence.

2.2.2 Nouvelles dispositions législatives

En 2020, un certain nombre d'initiatives ont été lancées qui changeront de manière significative l'environnement juridique dans lequel l'eu-LISA fonctionne, une fois que la législation sera adoptée.

Le 23 septembre 2020, la Commission européenne a présenté un nouveau pacte pour la migration et l'asile qui couvre tous les aspects nécessaires pour une approche européenne globale de la migration. L'un des éléments essentiels du pacte était la proposition modifiée de règlement relatif à la création d'**Eurodac**. En vertu du projet de règlement, Eurodac devrait devenir un système de gestion de cas doté d'un champ d'application élargi. Le nouveau règlement crée un lien clair et cohérent entre les personnes et les procédures auxquelles elles sont soumises afin de mieux contribuer au contrôle de la migration irrégulière et à la détection des mouvements non autorisés. Il soutient également la mise en œuvre du nouveau mécanisme de solidarité et contient des modifications corrélatives qui permettront à Eurodac de fonctionner au sein du cadre d'interopérabilité entre les systèmes d'information de l'UE. L'eu-LISA sera responsable du développement et de la gestion opérationnelle de ce système amélioré. La base de données Eurodac améliorée:

- se concentrera sur les demandeurs plutôt que sur les demandes pour déterminer la responsabilité de l'examen des demandes d'asile;
- inclura de nouvelles catégories de personnes dont les données (biométriques et alphanumériques) seront stockées;
- pourra être utilisée pour améliorer l'identification des migrants en situation irrégulière et pour détecter les mouvements non autorisés vers d'autres États membres (mouvements secondaires);
- contribuera à la prévention de la course au droit d'asile;
- améliorera l'enregistrement, jouant un rôle déterminant dans la lutte contre la traite des êtres humains et apportant une contribution décisive pour la protection des mineurs et d'autres catégories de personnes vulnérables;
- facilitera la relocalisation et un meilleur contrôle des personnes soumises à un retour;
- permettra un suivi du soutien au départ volontaire et à la réintégration;
- permettra l'élaboration de statistiques pour étayer les décisions et améliorer les capacités analytiques des agences concernées.

Une autre initiative qui aura une incidence sur les activités de l'Agence est la **nouvelle stratégie de l'UE sur l'union de la sécurité** pour la période 2020-2025, qui a été présentée par la Commission le 24 juillet 2020. La stratégie décrit les priorités stratégiques pour l'action au niveau de l'UE, et définit les outils et mesures à mettre en place afin de garantir la sécurité européenne, tant dans l'environnement physique que numérique, et dans tous les domaines de la société. L'eu-LISA contribue à la mise en œuvre des quatre priorités stratégiques définies dans la stratégie. La priorité 4, un solide écosystème européen de la sécurité, est particulièrement importante pour l'Agence car elle couvre les domaines relevant de son mandat. Parmi les thèmes couverts par cette priorité, on peut citer la mise en œuvre de l'interopérabilité entre les systèmes d'information de l'UE dans le domaine de la justice et des affaires intérieures, le renforcement de l'utilisation du SIS, la création d'un pôle d'innovation européen pour la sécurité intérieure, l'utilisation des technologies

numériques pouvant améliorer l'efficacité des systèmes judiciaires et de l'IA, tous des domaines auxquels l'eu-LISA contribue déjà activement.

Les négociations sur la **refonte du règlement VIS** se sont poursuivies, dont celles sur les modifications corrélatives du VIS. Un accord politique a été trouvé à l'issue des trilogues en décembre 2020, suivi par l'aval du COREPER II et de celui de la commission LIBE du Parlement européen en janvier 2021. Le nouveau règlement renforcera la sécurité de la procédure de visa de court séjour, ajoutera les visas de long séjour et les permis de séjour dans la base de données et assurera l'interopérabilité entre le VIS et les autres systèmes et bases de données de l'UE pertinents. Ces modifications garantiront une meilleure réponse aux enjeux en constante évolution dans les domaines de la sécurité et de l'asile ainsi qu'une amélioration de la gestion des frontières extérieures de l'UE.

Les négociations sur les **modifications corrélatives du règlement ETIAS** se sont poursuivies, mais le processus d'adoption n'était pas terminé à la fin de l'année. Néanmoins, pour tous les systèmes concernés, à savoir l'EES, l'ETIAS et l'ECRIS-TCN, l'Agence a anticipé et déjà tenu compte des exigences indiquées dans la documentation. En lien avec le développement de l'ETIAS, l'eu-LISA a soutenu activement la Commission européenne dans la préparation des **règlements d'exécution sur les transporteurs**.

Dans le cadre d'un train de mesures visant à moderniser les systèmes judiciaires de l'UE et à accélérer leur numérisation, la Commission a déposé la proposition sur **e-CODEX** le 2 décembre. e-CODEX (e-Justice Communication via Online Data Exchange) est l'instrument principal de coopération transfrontalière sécurisée pour les procédures civiles, commerciales et pénales. En adoptant la proposition législative, la Commission vise à faire d'e-CODEX la référence en matière de communication numérique sécurisée dans le cadre des procédures judiciaires transfrontalières dans tous les États membres. La Commission prévoit de confier ce système à l'eu-LISA à compter du 1^{er} juillet 2023.

Le 19 février 2020, la Commission européenne a publié un **livre blanc intitulé «Intelligence artificielle – Une approche européenne axée sur l'excellence et la confiance»**.⁴² L'Europe est bien placée pour bénéficier du potentiel que représente l'intelligence artificielle (IA), à titre non seulement d'utilisateur mais aussi de lieu de création et de production de cette technologie. L'IA peut contribuer à protéger la sécurité des citoyens et à permettre à ces derniers de jouir de leurs droits fondamentaux. Parallèlement, l'UE devrait utiliser pleinement les outils dont elle dispose pour enrichir son analyse, sur la base d'éléments factuels, des risques éventuels liés aux applications d'IA. En étroite coopération avec la Commission et les États membres, l'eu-LISA explore actuellement des options de déploiement potentiel d'éléments dédiés d'intelligence artificielle dans les systèmes dont elle assure la gestion.

Le 16 décembre 2020 la Commission européenne a publié une communication sur la **stratégie de cybersécurité de l'UE pour la décennie numérique**. La mise en œuvre concertée de cette stratégie contribuera à créer une union de la sécurité et à consolider la position de l'UE dans le monde. L'eu-LISA contribue dans son domaine d'expertise au processus visant à assurer l'existence de solutions et de normes de cybersécurité de classe mondiale pour les infrastructures critiques, ainsi que le développement et l'application de nouvelles technologies.

2.2.3 Impact du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne

À la suite de la signature de l'accord sur le projet d'Accord de retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne en novembre 2018, l'Agence a suivi la situation en permanence afin de repérer de nouvelles obligations potentielles. Dans le domaine des services répressifs et de la sécurité intérieure, après le retrait le 31 janvier 2020 et la période de transition se terminant le 31 décembre 2020, le Royaume-Uni n'aura plus accès aux systèmes d'information de l'Union dont l'eu-LISA assure la gestion opérationnelle, à savoir le SIS et Eurodac. L'eu-LISA a pris toutes les dispositions pour déconnecter le Royaume-Uni et supprimer les données y afférentes du SIS et d'Eurodac à la date prévue par le cadre juridique. L'Agence a régulièrement examiné les détails techniques avec la Commission et les GC concernés et a participé à une séance de travail consacrée au Brexit, organisée par la Commission pour les agences de l'UE le 5 septembre. L'Agence a

⁴² Commission européenne (2000) Livre blanc – Intelligence artificielle – Une approche européenne axée sur l'excellence et la confiance. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_fr.pdf

procédé aux préparatifs nécessaires à l'application des dispositions de l'Accord de retrait et des lignes directrices correspondantes de la Commission en ce qui concerne la participation du Royaume-Uni aux organes de gouvernance de l'Agence, la gestion des ressources humaines, les rapports statistiques et d'autres questions pertinentes. La déconnexion du Royaume-Uni du SIS est décrite à la page 35 et celle d'Eurodac est décrite à la page 41.

2.3 Gestion budgétaire et financière

2.3.1 Gestion financière

Le budget de l'Agence pour l'exercice a été financé par différentes sources de financement.⁴³ Ses principales recettes proviennent d'une contribution de l'UE inscrite sur une base annuelle au budget général de l'UE (section de la Commission, chapitre 18 02 «Sécurité intérieure»), tel qu'adopté par l'autorité budgétaire⁴⁴. L'Agence reçoit d'autres contributions des pays associés.

Dans le cadre de son rapport annuel, l'Agence publie ses taux d'exécution budgétaire et ses indicateurs de performance, afin de démontrer l'efficacité et l'efficacité de la gestion de ses dépenses durant la période de référence.

2.3.2 Exécution du budget

L'état final des recettes et des dépenses 2020 a été adopté par le conseil d'administration de l'eu-LISA⁴⁵.

L'Agence avait un taux d'exécution budgétaire élevé à la fin de l'exercice 2020:

- 99,1 % pour les crédits d'engagement, compte tenu du report non automatique des crédits d'engagement autorisé par le conseil d'administration le 15 février 2021, tel que résumé dans le tableau 6;
- 99,0 % des crédits de paiement, y compris le report des dépenses administratives en 2021.

Tableau 6: crédits d'engagement (en millions d'EUR)

Exécution du budget 2020 au 31.12.2020			Exécution du budget avec report par décision	
Budget 2020 définitif adopté	Engagements exécutés	Exécutés (%)	Report non automatique	Mise en œuvre en tenant compte du report non automatique (%)
240,119	181,550	75,6 %	56,286	99,1 %

Une part du budget total était subordonnée à l'adoption d'une base juridique et/ou d'actes d'exécution pour les nouvelles tâches confiées à l'Agence, comme indiqué dans le tableau Tableau 7.

Tableau 7: crédits d'engagement pour les nouvelles tâches (en millions d'EUR)

Nouveaux systèmes/tâches	Crédits d'engagement
FFL refonte Eurodac	0,268
FFL répartition de Dublin	0,735
Budget total sous réserve de la nouvelle base juridique	1,003

Les montants du tableau 7 comprennent les dépenses administratives, à répartir conformément à la nomenclature budgétaire dans le titre 1 «Dépenses de personnel» et le titre 2 «Dépenses d'infrastructure et de fonctionnement».

⁴³ En application de l'article 46, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 2018/1726.

⁴⁴ Voir l'article 45, paragraphe 5 et l'article 46, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 2018/1726. Cette contribution de l'UE se rapporte aux crédits d'engagement et de paiement C1 (crédits votés de l'exercice budgétaire actuel).

⁴⁵ En application de l'article 45, paragraphe 7, du règlement (UE) n° 2018/1726.

Budget rectificatif n° 1

Une modification du budget a été nécessaire pour deux raisons:

- Le budget général de l'UE inscrivait en réserve les crédits d'engagement et de paiement pour la refonte d'Eurodac et la répartition de Dublin. Ces crédits ont dû être reversés au budget général de l'UE, l'adoption de la base juridique étant en suspens.
- Les activités concernant l'avancement du développement de l'EES ont exigé des crédits de paiement supplémentaires afin d'honorer les engagements existants.

Le conseil d'administration a approuvé une modification au budget, apportant une réponse aux questions susmentionnées grâce aux mesures suivantes:

- restitution de 1,003 million d'EUR en crédits d'engagement;
- inscription de 36,417 millions d'EUR en crédits de paiement.

Le tableau 8 présente une ventilation détaillée du budget rectificatif par titre budgétaire.

Tableau 8: ventilation du budget rectificatif pour 2020 (en millions d'EUR)

Titre budgétaire	Système/tâche	Budget rectificatif	
		Crédits d'engagement	Crédits de paiement
A01	Dépenses de personnel	-0,268	-0,268
	<i>dont Refonte d'Eurodac</i>	<i>-0,268</i>	<i>-0,268</i>
B03	Dépenses opérationnelles	-0,735	36,685
	<i>dont Répartition au titre de Dublin</i>	<i>-0,735</i>	<i>-0,735</i>
	<i>EES</i>		<i>37,420</i>
Total budget rectificatif 2020		-1,003	36,417

Report par décision

La passation de marchés en cours pour l'ETIAS, l'interopérabilité et l'ECRIS-TCN permet à l'Agence de reporter 56,286 millions d'EUR en crédits d'engagement de 2020 à 2021 par décision du conseil d'administration afin de conserver ces fonds pour une utilisation au cours des années à venir (tableau 9).⁴⁶

Tableau 9: Ventilation des reports de 2020 (en millions d'EUR)

Titre budgétaire	Système/tâche	Report non automatique de crédits d'engagement 2020
B03 Dépenses opérationnelles	Interopérabilité coopération policière/frontières	2,477
	ETIAS	50,143
	ECRIS-TCN	3,666
Total B03		56,286

Exécution des crédits d'engagement

Les crédits d'engagement (C1) acceptés pour l'exercice 2020 ont été divisés entre les différents titres comme suit:

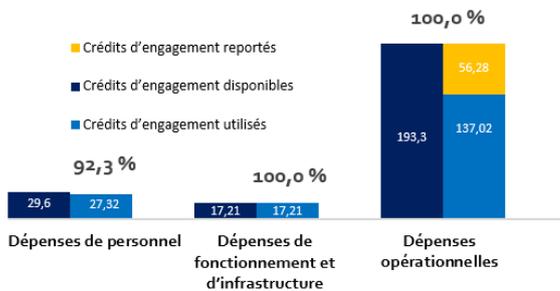
- 80,5 % pour le budget opérationnel (titre 3);

⁴⁶ Conformément à l'article 12, paragraphe 3 du règlement financier de l'Agence (décision 2019 –198 REV. 1 du 28 août 2019 du conseil d'administration établissant le règlement financier de l'eu-LISA), la décision du conseil d'administration 2021-03 a été adoptée le 15 février 2021.

- 7,17 % pour les dépenses d'infrastructure et de fonctionnement (titre 2);
- 12,33 % pour les dépenses de personnel (titre 1).

Les graphiques 13 et 14 présentent l'exécution du budget par titre à la fin de l'exercice.

Graphique 13: utilisation de crédits d'engagement C1 (en millions d'EUR)



Graphique 14: évolution de l'utilisation des fonds engagés et budgétisés (en millions d'EUR)

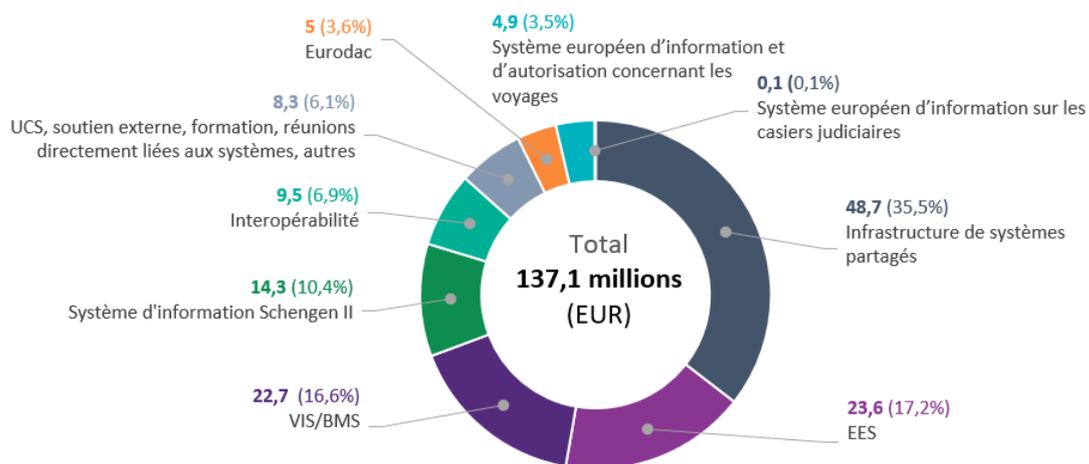


En ce qui concerne le titre 3, en raison de la nature pluriannuelle des contrats utilisés pour soutenir les activités principales, 101,319 millions d'EUR de crédits d'engagement ouverts de 2020 ont été reportés automatiquement et seront payés en 2021 et au cours des prochaines années. 56,286 millions d'EUR en crédits d'engagement liés à de nouvelles tâches ont été reportés par décision du conseil d'administration⁴⁷. Une ventilation détaillée figure à l'Annexe II.

Sur le budget opérationnel, 100 %, soit 193,302 millions d'EUR, ont été exécutés (157,605 millions d'EUR de reports et 137,016 millions d'EUR de crédits d'engagement exécutés). Le graphique 15 présente la ventilation du budget opérationnel par chapitre, à l'exclusion des montants reportés, comme indiqué dans le tableau 9.

En 2020, l'Agence a annulé 17,458 millions d'EUR de crédits d'engagement reportés d'exercices antérieurs, soit 6,6 % du total des crédits reportés du titre 3 — dépenses opérationnelles. Le tableau 10 résume les dégagements par année d'origine de l'engagement juridique sous-jacent.

Graphique 15: crédits d'engagement exécutés au titre 3 (en millions d'EUR)



47 Décision 2021-03 du conseil d'administration du 15.02.2021.

Tableau 10: dégagements d'engagements budgétaires par année d'origine en 2020 (en millions d'EUR)

Chapitre du budget	Article budgétaire	2016	2017	2018	2019	Total
Infrastructures	Infrastructure système partagée/réseau étendu	—	-0,000	-1,052	-0,319	-1,371
Applications	SIS II	—	—	-0,261	-0,172	-0,434
	VIS	—	-0,006	—	-0,093	-0,099
	Eurodac	-0,214	-0,108	—	-12,853	-13,175
	EES	—	—	-0,069	-0,676	-0,745
	ETIAS	—	—	-0,037	-0,329	-0,366
Appui opérationnel	Appui opérationnel	—	-0,008	-0,118	-1,143	-1,269
Total		-0,214	-0,122	-1,538	-15,584	-17,458

73,6 % des annulations concernent des crédits reportés en tant qu'engagements globaux réservés au titre de la refonte d'Eurodac et du mécanisme de répartition de Dublin, dans l'attente de l'approbation de la refonte du règlement Eurodac. Le tableau 11 présente un aperçu détaillé des engagements globaux respectifs.

Tableau 11: dégagements d'engagements globaux (L1) en 2020 (en millions d'EUR)

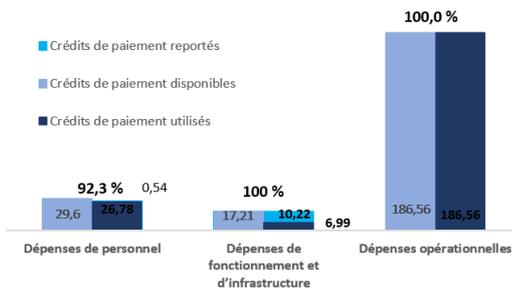
Article budgétaire	Engagement global (L1)	Année d'origine	Montant reporté	Montant utilisé	Montant du dégagement
Eurodac	Refonte d'Eurodac (dans l'attente de l'approbation du règlement de refonte d'Eurodac)	2019	11,870	—	-11,870
Eurodac	Développement du nouveau système pour le mécanisme de répartition de Dublin (dans l'attente de l'approbation de la refonte du règlement Eurodac).	2019	0,983	—	-0,983
Total			12,853	—	-12,853

1,269 million d'EUR correspondent à des annulations de crédits d'engagement budgétaire pour lesquels la date de fin du contrat a été atteinte, alors que les provisions prévues contractuellement n'étaient pas nécessaires (par exemple les dégagements faisant référence à des contrats d'appui externe, qui prévoyaient des coûts supplémentaires pour les heures supplémentaires; dégagements de montants restants de réunions des groupes consultatifs et formations en rapport avec des systèmes et des États membres; dégagements dus à l'application de pénalités forfaitaires).

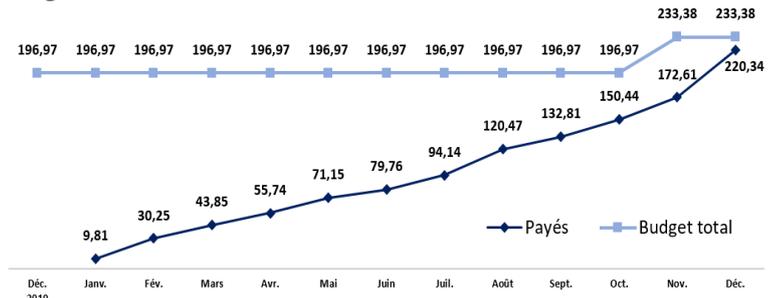
Exécution des crédits de paiement

Le budget total voté pour les crédits de paiement s'élevait à 233,384 millions d'EUR. Fin 2020, l'exécution des crédits de paiement pour les crédits C1 atteignait 99,0 %, comprenant le report des dépenses administratives en 2020. Les graphiques 16 et 17 montrent la ventilation du budget total par titre et l'utilisation globale des fonds et des crédits de paiement en 2020.

Graphique 16: utilisation des crédits de paiement C1 (en millions d'EUR)



Graphique 17: évolution de l'utilisation des fonds payés et budgétisés (en millions d'EUR)

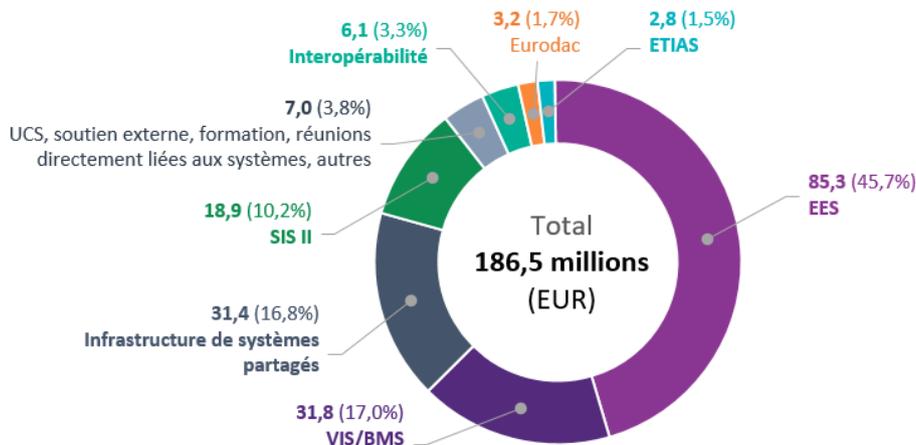


Un total de 86,4 % des crédits de paiement de 2019 reportés sur l'exercice 2020 dans les dépenses administratives ont été exécutés.

Les crédits d'engagement du titre 1 (dépenses de personnel)⁴⁸ s'élevant à 0,541 million d'EUR et du titre 2 (dépenses d'infrastructure et de fonctionnement) se chiffrant à 10,217 millions d'EUR, non encore payés en 2020 et pour lesquels il existe un engagement légal valable, ont été reportés sur l'exercice 2021 avec les crédits de paiement correspondants.⁴⁹

Dans le cadre du titre 3, la majeure partie des crédits de paiement a été consacrée à l'EES. Le graphique 18 présente la ventilation des crédits de paiement exécutés pour le budget opérationnel.

Graphique 18: crédits d'engagement exécutés au titre 3 (en millions d'EUR)



Indicateur de performance: délai de paiement

Un total de 2 322 opérations de paiement ont été exécutées en 2020, soit 26 % de moins qu'en 2019. Parmi celles-ci:

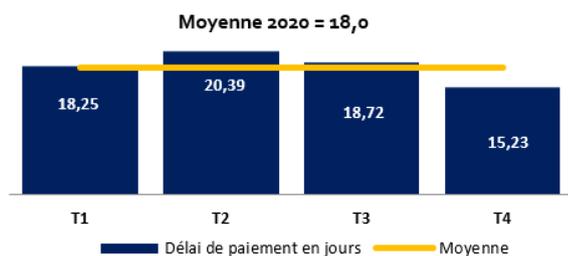
- 2 108 affichaient un délai de paiement maximal de 30 jours.
- 163 affichaient un délai de paiement maximal de 60 jours.
- 43 affichaient un délai de paiement maximal de 45 jours.
- 8 affichaient un délai de paiement maximal de 90 jours.

Le délai moyen de paiement pour tous les types d'opérations reste bien inférieur au délai défini: 18,0 jours pour les paiements à 30 jours et 44,9 jours pour les paiements à 60 jours.

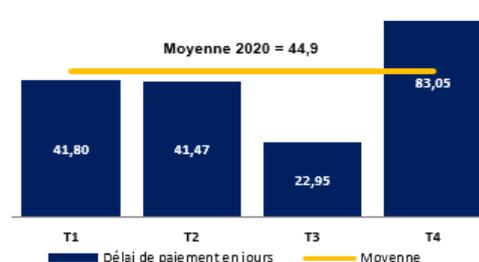
⁴⁸ Les crédits d'engagement et de paiement relatifs aux rémunérations ne sont pas reportés.

⁴⁹ Conformément à l'article 12, paragraphe 6, du règlement financier de l'eu-LISA.

Graphique 19: paiements dans un délai de 30 jours



Graphique 20: paiements dans un délai de 60 jours

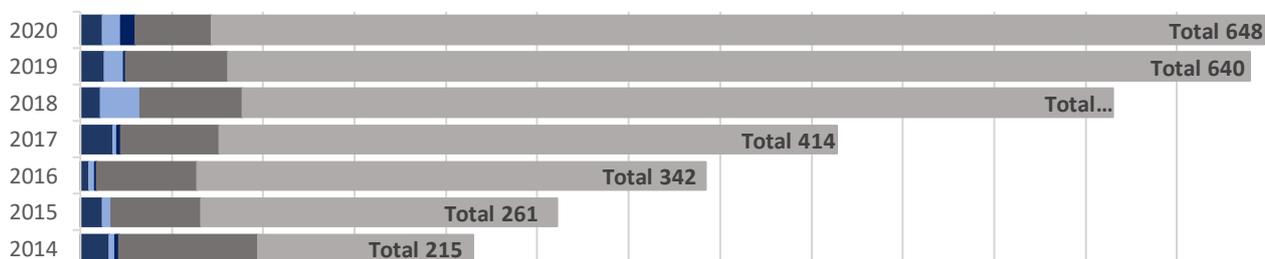


De manière générale, 95,9 % de l'ensemble des opérations de paiement ont été exécutées dans les délais contractuels prescrits. 95 paiements ont été effectués hors délai, dont 10 ont donné lieu à des intérêts de retard, pour un montant de 22 393,48 EUR à payer aux créanciers.

2.3.3 Procédures de passation de marchés

Le graphique 21 présente les résultats d'une analyse synoptique du volume de marchés réalisée en examinant le nombre de transactions (c'est-à-dire de marchés) au cours de la période 2014-2020. L'analyse de ce volume souligne la nécessité de renforcer les fonctions de passation de marchés dans l'Agence. Malgré la pandémie, l'activité de passation de marchés est restée stable en 2020 par rapport à 2019. Le graphique montre la répartition entre les différents types de marché, et révèle en particulier le nombre croissant de marchés spécifiques et de bons de commande au titre de contrats-cadres.

Graphique 21: procédures de passation de marchés sur la période 2014-2020



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
■ Marchés par entente directe	16	12	5	18	11	13	12
■ Contrats-cadres (non liés aux systèmes)	3	5	3	2	22	11	10
■ Contrats-cadres (liés aux systèmes)	2	0	1	2	0	1	8
■ Bons de commande	76	49	55	54	56	56	42
■ Contrats spécifiques/bons de commande	118	195	278	338	476	559	576

2.4 Délégation et subdélégation des pouvoirs d'exécution budgétaire au personnel de l'Agence

Conformément au règlement financier de l'eu-LISA, et plus spécifiquement aux articles 41 à 46, l'ordonnateur délègue les pouvoirs d'exécution du budget aux ordonnateurs délégués. La délégation de pouvoirs s'exerce conformément à la charte des ordonnateurs délégués, qui énonce une série de tâches et de responsabilités relevant des ordonnateurs délégués. La délégation est appliquée selon une matrice d'appropriation budgétaire, qui est définie au sein de l'eu-LISA comme l'attribution de l'autorité et de la responsabilité à des membres désignés du personnel sur la base de leur fonction

d'encadrement dans l'organisation dans les domaines de la planification, du déploiement et du suivi des ressources budgétaires à travers tous les circuits financiers. La délégation de pouvoirs est accordée au niveau de la ligne budgétaire pour toutes les sources de financement et est assumée par le personnel officiellement affecté à cette fonction par décision du directeur exécutif dans la limite d'un certain montant (plafond financier).

Durant l'exercice 2020, l'ordonnateur de l'eu-LISA a délégué les pouvoirs d'exécution du budget au directeur exécutif adjoint, aux chefs du département «Administration» et du département «Opérations», et aux chefs d'unité. La bonne exécution de ces pouvoirs délégués est vérifiée annuellement durant la validation périodique des droits d'accès octroyés dans le système comptable ABAC. Le processus consiste à vérifier que les droits d'accès accordés dans l'ABAC sont en adéquation avec les délégations et responsabilités confiées; il est effectué par la structure d'audit interne, qui constitue un vérificateur neutre, conformément aux exigences.

2.5 Gestion des ressources humaines

Les principales réalisations dans le domaine de la gestion des ressources humaines en 2020 sont décrites à la section 1.7.1. La présente section reprend les principales réalisations dans différents volets des RH.

2.5.1 Recrutement

Le recrutement est resté une activité majeure en 2020, compte tenu de l'évolution de l'Agence.

Plusieurs procédures de sélection lancées en 2019 ont pris fin au premier trimestre 2020, et 25 nouvelles sélections ont été lancées en 2020. En 2020, l'Agence a reçu **2 497 candidatures** pour 19 procédures de recrutement clôturées⁵⁰. Plusieurs procédures débutées en 2020 sont encore en cours et devraient s'achever au deuxième trimestre 2021. Le nombre moyen de candidatures par procédure a été de **131,4**. **Le nombre de candidatures a augmenté de 35 %** par rapport à l'année 2019. L'offre pour le poste d'agent des technologies de l'information dans le domaine de l'architecture (AD5) a attiré **39 candidatures**, soit le plus petit nombre pour une procédure clôturée. L'offre pour le poste d'assistant administratif/technique (FGIII) a attiré **297 candidatures**, soit le plus grand nombre pour une procédure clôturée. Grâce aux efforts fournis pour publier les offres d'emploi sur d'autres supports que le site web de l'eu-LISA (par exemple sur le site web de l'Office européen de sélection du personnel, Eurobrussels, LinkedIn, etc.), l'Agence a constaté une augmentation du nombre et de la qualité des candidatures.

Dans la mesure du possible, le regroupement des profils et des listes de réserve plus longues ont été utilisés pour couvrir plusieurs postes dans le cadre d'une procédure de recrutement. Dans les autres cas, l'Agence a utilisé des listes de réserve valides déjà établies pour le même grade/groupe de fonctions et le même profil. L'utilisation de ces méthodes a généré d'importants gains d'efficacité.

L'eu-LISA a déployé des efforts considérables pour pourvoir les postes autorisés en 2020. Néanmoins, l'année a commencé avec un nombre important de procédures en retard lancées en 2019, en raison du manque de ressources de l'équipe de recrutement, qui comprenait seulement deux agents de recrutement jusqu'au troisième trimestre 2019. La pandémie de COVID-19 a mis l'Agence dans la situation sans précédent de confinement et de restrictions de voyage pour les candidats. Les mesures imposées telles que la quarantaine et les restrictions de circulation (par exemple la fermeture des frontières) et d'interaction physique sur les lieux de travail ont créé une situation inhabituelle sur le marché du travail et ont gêné la fourniture des services essentiels dans le cadre du processus de recrutement à l'eu-LISA (par exemple la fermeture des services médicaux préalables à l'embauche). En raison des restrictions de voyage durant la pandémie de COVID-19, les candidats sélectionnés ont rejoint l'Agence avec un retard considérable et ont été moins nombreux que prévu.

Une autre conséquence de la pandémie a été la manière dont le processus de recrutement s'est déroulé. Un changement à 180 degrés à eu lieu, puisqu'on est passé d'un processus classique de recrutement impliquant la présence physique des

⁵⁰ Liste de réserve établie.

candidats, à un processus entièrement à distance, les entretiens et les tests étant effectués via des systèmes de téléconférence. La transformation numérique de procédures bien établies sur la base de documents papier a exigé la mise en place de dispositions particulières, notamment l'acquisition de nouvelles applications informatiques (telles que Cammio pour des entretiens à la carte ou des tests surveillés en ligne). Si cette évolution a généré une charge de travail supplémentaire au démarrage, les nouveaux processus et outils continueront de générer des gains d'efficacité après la fin de la pandémie.

L'état d'avancement du recrutement par rapport au nombre de postes autorisés est présenté dans le tableau 12.

Tableau 12: aperçu des objectifs de recrutement et de l'état d'avancement jusqu'au 31.12.2020

Postes AT inscrits au tableau des effectifs de 2020	Postes AT pourvus	Postes AT pourvus + offres d'emploi acceptées	Autorisés en 2020 (AT, AC, END)	Total des postes pourvus	Postes pourvus + offres d'emploi acceptées
202 ⁵¹	181	189	324	274	295
	89,6 %	93,6 %		84,6 %	91,0 %
200	181	189	322	274	295
	90,5 %	94,5 %		85,1 %	91,6 %

2.5.2 Apprentissage et développement

Gestion des performances

L'exercice d'évaluation et de reclassement a été lancé dans les temps et un modèle mis à jour de reclassement a été préparé et présenté à l'équipe de direction de l'Agence. Les éléments d'évaluation ont été améliorés et alignés sur le référentiel de compétences et les lignes directrices sur l'évaluation ont été partagées pour procéder à un exercice de normalisation. Les rapports relatifs à la période d'essai ont fait l'objet d'un suivi permanent, afin de garantir que les cadres reçoivent un soutien dédié. Un plan de haut niveau a été élaboré visant à améliorer le référentiel de compétences et à l'intégrer dans la gestion des performances du personnel de l'eu-LISA.

Expérience de l'encadrement

Un soutien et un coaching continus sur les sujets liés aux ressources humaines (par exemple la performance culturelle, les conflits, les périodes d'essai, les relations avec les salariés, etc.) ont été fournis par l'unité des ressources humaines au personnel d'encadrement pour assurer une cohérence et la création de valeur sous la forme d'un partenariat d'affaires. L'Agence a lancé un programme de développement des dirigeants adapté aux besoins et à la vision de l'organisation, visant à soutenir les membres de l'encadrement et à façonner l'avenir du leadership de l'eu-LISA dans les années futures. Le premier des trois modules a été réalisé; il a permis à l'encadrement de comprendre les domaines prioritaires à chaque niveau de direction et a créé une vision claire de la stratégie et de la manière de faciliter son exécution. Il a également été demandé aux cadres de mener une réflexion sur leur comportement dans la gestion d'équipe et d'apprendre de nouvelles stratégies de développement.

Formation axée sur les compétences

En raison des restrictions liées à la COVID-19, nombre des cours de formation prévus ont été mis en ligne ou reportés. L'Agence a concentré ses efforts sur le bien-être du personnel et le soutien de l'encadrement au moyen d'activités en partenariat et de coaching. En 2020, 50 activités de formation ont eu lieu et 785 personnes ont participé à ces formations et à d'autres activités organisées en ligne. Les activités ont reçu un taux de satisfaction de 79 %.

⁵¹ Deux postes du tableau des effectifs étaient planifiés pour la refonte d'Eurodac. La base juridique n'ayant pas été adoptée, il n'a pas été possible de recruter pour ces postes courant 2020.

Expérience du personnel

Une enquête a été réalisée durant la période de référence visant à mesurer l'engagement du personnel. L'Agence a eu recours à une plateforme intelligente permettant de s'appropriier entièrement le processus et d'automatiser divers aspects tels que l'identification des domaines problématiques, la détermination des équipes les plus performantes, l'analyse des moteurs de leur productivité et l'application de leurs idées aux autres équipes. Les données ont été collectées de façon anonyme et le taux de participation global a été de 86 %; l'enquête a un révélé un niveau accru d'engagement par rapport à 2018. Les principaux résultats ont été présentés au CA et aux membres du personnel. Un groupe d'étude dédié a analysé les résultats plus en profondeur et proposé 18 actions au total.

L'unité des ressources humaines a continué d'offrir la meilleure expérience possible d'intégration des nouveaux venus en organisant 40 sessions d'intégration en mode synchrone, qui, combinées au module d'intégration en ligne ont offert une solution complète et hybride d'apprentissage, contribuant à ce que 81 % des nouvelles recrues soient satisfaites de leur expérience d'intégration durant leur première semaine et leur premier mois à l'eu-LISA.

Par ailleurs, l'unité des ressources humaines a commencé à mesurer et à évaluer d'autres éléments de l'expérience du personnel, concernant les nouveaux embauchés et les personnes quittant l'organisation.

Relations interpersonnelles et valeurs

Les valeurs de l'eu-LISA sont à la base de ses activités opérationnelles et sont le moteur de tout développement stratégique. Un cours spécialement conçu sur le harcèlement sexuel et d'autres formes de harcèlement a été dispensé aux personnes travaillant à l'eu-LISA. Par ailleurs, des sessions sur la prévention du harcèlement sexuel et moral ont été organisées en coopération avec des personnes de confiance de l'Agence.

Un certain nombre de sessions de sensibilisation ont été organisées sur le thème du respect et de la dignité sur le lieu de travail. Le personnel a été informé au sujet du rôle des personnes de confiance et de l'unité des ressources humaines dans le cadre de sessions de sensibilisation. Au total, 161 personnes ont assisté à ces sessions.

Par ailleurs, l'unité des ressources humaines a pris toutes les initiatives nécessaires pour faire passer le message que l'eu-LISA est un lieu de respect.

2.5.3 Tableau des effectifs

En 2020, les postes autorisés de l'eu-LISA étaient les suivants: 202 agents temporaires (AT), 111 agents contractuels (AC) et 11 experts nationaux détachés (END), soit un total de 324 postes autorisés.

Le nombre de postes inscrits au tableau des effectifs a augmenté de 30 unités par rapport à 2019. Le tableau des effectifs 2020 est présenté à l'annexe Annexe IV. Le nombre de postes d'AC a augmenté de 23 unités, passant de 88 à 111, compte tenu de l'autorisation budgétaire liée aux nouvelles tâches confiées à l'Agence (ETIAS et interopérabilité). Le nombre d'END est resté le même.

En 2020, le taux d'occupation était de 89,6 % pour le tableau des effectifs et de 93,6 % en tenant compte des offres d'emploi publiées. Les taux d'occupation tous types de postes confondus étaient respectivement de 84,6 % et 91,0 %, révélant une légère amélioration par rapport à 2019 (de 0,1 % à 2,4 % respectivement). Ce taux d'occupation a été atteint malgré le contexte difficile de recrutement (restrictions liées à la pandémie et petit nombre d'agents de RH).

Sur le plan des effectifs, fin décembre 2020, l'eu-LISA comptait 274 agents à temps plein: 181 AT, 83 AC et 10 END. Cinq stages d'expérience professionnelle ont été proposés au sein de l'Agence. Le graphique 13 présente le nombre de membres du personnel par type de contrat et la ventilation entre les sites de l'Agence.

Tableau 13: répartition du personnel par site et type de contrat

31 décembre 2020	AT	AC	END	TOTAL
Tallinn	47	22	5	74
Strasbourg	133	60	4	197
Bruxelles	1	1	1	3
Total	181	83	10	274

27 % du personnel était employé au siège de l'Agence à Tallinn, et 72 % sur son site technique à Strasbourg. Le bureau de liaison de Bruxelles représente 1 % du personnel de l'Agence.

Le personnel de l'Agence représentait 22 nationalités des États membres de l'UE, contre 21 en 2019. Les femmes et les hommes constituaient respectivement 30 % (soit 80 personnes) et 69,7 % (soit 184 personnes) des effectifs. Cela indique une légère amélioration (1,3 %) de l'équilibre homme/femme par rapport à 2019, et une tendance d'augmentation soutenue par rapport à 2018.

Indicateurs de performance dans le domaine des RH

L'Agence a défini des indicateurs clés de performance (ICP) pour les domaines liés à la gestion des ressources humaines, qui sont utilisés pour mesurer la performance de l'Agence dans ces différents domaines.

Le taux d'absentéisme a été mesuré à l'aide de trois indicateurs:

- Le nombre moyen de jours de congé de maladie par employé. Ce nombre s'élevait à 5,6 jours par membre du personnel, alors que l'objectif est de ne pas dépasser 15 jours par employé.
- Le pourcentage de membres du personnel en congé de longue maladie. Ce pourcentage était de 4,4 % contre un objectif de moins de 10 % du personnel.
- Le pourcentage du personnel n'ayant pas pris de congé de maladie. Ce pourcentage était de 52,9 % contre un objectif de plus de 15 % du personnel.

Le nombre de départs du personnel était de 3,7 %, sept employés ayant quitté l'organisation en 2020. Ce taux est inférieur à l'objectif de 5 % fixé pour le taux de rotation du personnel. Le taux de rotation au siège de Tallinn a été supérieur, s'inscrivant à 6,5 %, en augmentation de 1 % par rapport à 2019.

Le pourcentage de membres du personnel remettant leur déclaration d'intérêt dans les délais était de 82 %, contre un objectif de plus de 80 %.

L'indice de rétention des talents, qui évalue la performance moyenne des personnes quittant l'Agence par rapport à la performance moyenne du personnel, a atteint 0,9, contre un objectif d'indice supérieur à zéro. Cet ICP étant calculé pour la première fois, il n'existe pas de données de comparaison.

Systèmes de repos compensatoire

L'Agence est tenue, conformément au point 28 du rapport sur la décharge du Parlement «Décharge 2011: performance, gestion financière et contrôle des agences de l'UE»⁵² de communiquer le nombre de jours de congé qui ont été accordés pour chaque grade, dans le cadre du système d'horaires flexibles et de repos compensatoire.

Le système d'horaires flexibles constitue une forme de travail par défaut appliquée par analogie à l'eu-LISA conformément aux modalités d'exécution sur le temps de travail⁵³. L'Agence est chargée d'offrir ses services aux États membres de façon continue (24 heures sur 24, sept jours sur sept). Cela signifie qu'une partie du personnel travaille en équipe ou d'astreinte. Les interventions sur les systèmes d'information gérés par l'Agence exigent de temps en temps

52. P7_TA(2013) 0134.

53. Décision de la Commission C(2014) 2502 du 15 avril 2015 relative au temps de travail, adoptée par le conseil d'administration de l'eu-LISA le 15 avril 2015.

que les travaux soient effectués en dehors des heures de bureau, y compris la nuit ou les jours fériés. Par conséquent, la compensation des heures supplémentaires, acquises dans le cadre du système d'horaires flexibles ou durant les interventions du personnel d'astreinte, est une caractéristique inhérente du fonctionnement de l'Agence.

Le tableau 14 présente le nombre de jours de congé accordés en compensation des heures supplémentaires, ventilés par groupe de fonctions et grade des membres du personnel, et le nombre moyen de jours pour les compensations.

Tableau 14: répartition des congés compensatoires par type de congé et grade du personnel

Groupe de fonctions et grade	Compensation des heures supplémentaires	Compensation des interventions du personnel d'astreinte	Compensation dans le cadre du système d'horaires flexibles
AD05	5,0	0,0	173,5
AD06	0,0	0,0	62,0
AD07	0,0	0,0	198,0
AD08	0,0	0,0	144,5
AD09	0,0	0,0	50,5
AD10	0,0	0,0	46,5
AD11	0,0	0,0	8,0
AD12	0,0	0,0	0,0
AD13	0,0	0,0	0,0
AD14	0,0	0,0	0,0
AD15	0,0	0,0	0,0
AD16	0,0	0,0	0,0
AST01	0,0	0,0	0,0
AST02	0,0	0,0	0,0
AST03	0,0	0,0	31,0
AST04	0,0	0,0	9,0
AST05	0,0	0,0	18,5
AST06	1,0	0,0	18,5
AST07	0,0	0,0	22,0
AST08	0,0	0,0	23,0
AST09	0,0	0,0	0,0
AST10	0,0	0,0	0,0
AST11	0,0	0,0	0,0
Nombre total de jours	6,0	0,0	805,0
Nombre de personnes	3	0	131
Nombre moyen de jours de repos compensatoire	6,05		
GFIII09	0,0	0,0	49,0
GFIII10	0,0	0,0	21,0
GFIV13	0,0	0,0	29,0
GFIV14	0,0	0,0	116,0

Groupe de fonctions et grade	Compensation des heures supplémentaires	Compensation des interventions du personnel d'astreinte	Compensation dans le cadre du système d'horaires flexibles
GFIV15	0,0	0,0	32,0
GFIV16	0,0	0,0	33,5
GFIV17	0,0	0,0	4,0
GFIV18	0,0	0,0	2,0
Nombre total de jours	0,0	0,0	286,5
Nombre de personnes	0,0	0,0	62,0
Nombre moyen de jours de repos compensatoire	4,62		
END	0,0	37,0	42,0
Nombre total de jours	0,0	37,0	42
Nombre de personnes	0	1	9
Nombre moyen de jours de repos compensatoire	4,67		
Nombre total de jours	6,0	37,0	1 133,5
Nombre total de personnes	3,0	1,0	202,0
Nombre moyen de jours par type de congé	2,0	37,0	5,6
Nombre moyen global de jours de repos compensatoire	5,56		

Description des résultats de l'exercice d'évaluation comparative

Conformément aux exigences du règlement financier-cadre (RFC) et à la méthode convenue par les chefs d'administration des agences européennes, l'eu-LISA a réalisé son exercice annuel d'évaluation comparative afin de déterminer le ratio entre personnel administratif et personnel opérationnel.

L'Agence considère qu'une répartition des postes et du personnel à raison d'environ 70 % pour les activités opérationnelles, 20 % pour le support administratif et la coordination et 10 % pour les activités neutres (financières) constitue un optimum à atteindre.

Les résultats de l'évaluation comparative réalisée en 2020 révèlent une variation négligeable (0,1 %) du pourcentage de postes opérationnels (de 72,4 % à 72,5 %), alors que la répartition à l'intérieur de la catégorie opérationnelle a légèrement changé avec une baisse des activités opérationnelles générales (-1,1 %) au profit de la gestion des programmes (+0,9 %) et de la coordination à haut niveau (+0,3 %). Cette évolution s'explique par le fait que les nouvelles tâches qui ont été confiées à l'Agence exigent plus de personnel affecté à la gestion de projet et, compte tenu de l'augmentation du personnel au sein des opérations, de nouvelles unités et des postes de chefs d'unité ont été créés. Le pourcentage de postes administratifs et de coordination a légèrement baissé dans la même proportion (0,1 %), passant de 16,6 % à 16,5 %. Le pourcentage de postes neutres est demeuré au même niveau.

Le ratio des postes de support administratif et postes opérationnels par rapport au support externe a également enregistré une légère variation d'environ 1 %. Un plus grand nombre de services de support administratif et de coordination ont été externalisés, passant de 51,2 % à 52,2 %, tandis que pour les activités opérationnelles, ce pourcentage a baissé, passant de 43,5 à 42,4 %. La part des postes neutres dans les services externes est passée de 5,2 % à 5,4 %.

Les tableaux figurant à l'annexe Annexe IV présentent les résultats de l'exercice d'évaluation 2020. Cette annexe contient également les modalités d'application relatives aux RH adoptées en 2020.

2.6 Stratégie relative aux gains d'efficacité

Les objectifs fixés pour 2020 ont dû être atteints malgré les contraintes affectant le budget de l'eu-LISA et les ressources humaines disponibles pour effectuer les tâches. Les principales mesures pour remédier au problème de l'écart entre les ressources humaines disponibles et les objectifs à atteindre par l'Agence ont été les suivantes:

- L'internalisation de 25 postes externalisés les années précédentes suite à l'adoption du nouveau règlement relatif à l'eu-LISA a amélioré l'efficacité opérationnelle en atténuant ou résolvant les problèmes et risques organisationnels par l'octroi des droits d'accès pertinents, la mise en place de contrôles internes et l'apport ou l'assurance de savoir-faire.
- Néanmoins, l'Agence a continué d'avoir recours à un contrat-cadre pour les services de support externe, car cela s'est révélé efficace pour prendre en charge des tâches pertinentes pour atteindre ses objectifs à court terme.
- En ce qui concerne le recrutement de personnel supplémentaire, des gains d'efficacité ont été obtenus grâce à l'utilisation des listes de réserve constituées durant les procédures de sélection effectuées en 2019 afin de pourvoir des postes attribués en 2020. 27 recrutements de ce type ont été réalisés.
- Des gains d'efficacité ont déjà pu être constatés en 2020 suite au lancement du module de gestion du temps de Sysper pour le personnel de l'eu-LISA. Ce système facilite, pour l'encadrement comme pour le personnel, le processus d'approbation des demandes de congés, des demandes de télétravail et des relevés de temps de travail. Il favorise également l'évolution vers un environnement sans papier.

En 2020, l'Agence a mené plusieurs initiatives qui devraient contribuer de manière significative à la réalisation de gains d'efficacité dans les prochaines années: le programme de transformation organisationnelle eu-LISA 2.0 (page 57), le lancement du cadre d'ingénierie transversale (page 32) et le développement de l'infrastructure commune partagée (CSI) (page 46).

L'eu-LISA a commencé de formaliser sa stratégie de gains d'efficacité: elle répondra aux besoins d'amélioration des processus, d'optimisation de l'utilisation des ressources humaines et d'optimisation de la gouvernance et de la structure organisationnelles.

2.7 Évaluation des résultats de l'audit et de l'évaluation ex post

2.7.1 Service d'audit interne (SAI)

Gestion de la sécurité des technologies de l'information au sein de l'eu-LISA

L'objectif de l'audit était d'évaluer l'adéquation de la conception ainsi que l'efficacité et l'efficience des processus mis en œuvre par l'eu-LISA pour gérer et contrôler la sécurité des systèmes d'information à grande échelle placés sous sa responsabilité, appelés également systèmes liés aux activités principales (*core business systems*, CBS). L'audit visait à donner à l'Agence l'assurance que les processus et procédures de sécurité des technologies de l'information protègent efficacement et effectivement les informations, les systèmes TI et les réseaux de communication concernés. Il a consisté en particulier à évaluer:

- l'adéquation de l'organisation interne des TI aux fins de la sécurité des TI;
- l'efficacité des contrôles pour garantir que les logiciels de production sont maintenus à jour concernant les vulnérabilités de sécurité et que les procédures de développement de logiciels portant sur de nouvelles applications intègrent des pratiques de sécurité à tous les stades;

- l'adéquation des services de sécurité des TI pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations stockées et traitées au sein des CBS;
- l'exécution correcte des opérations de sécurité des TI concernant les CBS.

La portée de l'audit comprenait une évaluation des processus et activités de sécurité des TI liés aux CBS en fonctionnement (SIS II, VIS/BMS, Eurodac) et en développement (EES, ETIAS, ECRIS-TCN, éléments d'interopérabilité). Le RAAC 2019 de l'eu-LISA ne contenait aucune observation ou réserve concernant les domaines et processus audités.

Le travail de terrain a été réalisé à distance et s'est terminé le 20 novembre 2020. Le rapport et ses recommandations seront publiés en 2021.

Recrutement de personnel, gestion et engagement de prestataires de services structurels (PSS) et éthique de l'organisation⁵⁴

Cet audit avait pour objectif d'évaluer l'adéquation des systèmes de contrôle interne mis en place par l'eu-LISA pour la sélection et le recrutement du personnel, la gestion des prestataires de services structurels et l'éthique au sein de l'organisation. L'audit a porté principalement sur les exercices 2018 et 2019.

Il a couvert les procédures de sélection et de recrutement de l'Agence, la planification et la gestion des prestataires de services structurels utilisés pour fournir des services contractuels (comme indiqué dans le contrat-cadre et les contrats spécifiques y afférents) et le cadre éthique mis en place.

L'audit n'a pas couvert les principaux processus de gestion des ressources humaines, notamment la planification et l'allocation des ressources, l'évaluation des performances et la promotion, et la formation du personnel. Ces processus avaient fait l'objet d'une mission d'audit en 2016. La gestion des contrats financiers et les procédures de passation de marchés relatives au recours à des prestataires de services structurels ne relevaient pas de cet audit.

Le travail de terrain à l'Agence s'est terminé le 18 octobre 2019. Toutes les observations et recommandations concernent la situation à cette date.

Les auditeurs ont constaté la très bonne organisation des dossiers de recrutement et des dossiers personnels, le caractère approprié des mesures de sécurité adoptées pour leur archivage et, en général, des indications manifestes qu'une charge de travail importante est assumée par un personnel spécialisé.

Conclusion de l'audit et principales constatations

Le SAI a conclu que, dans le contexte difficile d'une croissance rapide, les procédures de recrutement de l'Agence étaient globalement conformes aux cadres réglementaires en place et que les systèmes de contrôle interne pour la gestion de la sélection et du recrutement du personnel et l'éthique organisationnelle étaient adéquats. L'Agence a également géré ses prestataires de services structurels dans le respect des conditions fixées dans leurs contrats-cadres de services respectifs. Toutefois, des faiblesses très importantes subsistaient en ce qui concerne les processus d'évaluation des besoins en ressources humaines et l'absence d'assurances juridiques (nationales) concernant l'engagement des prestataires de services structurels. À cet égard, les auditeurs ont identifié les deux problèmes «très importants» suivants:

- **L'évaluation des besoins en ressources humaines:** l'Agence couvre ses besoins en ressources humaines en combinant le personnel et les prestataires de services structurels. Comparé à d'autres agences, la proportion des prestataires de services structurels est élevée; par ailleurs ceux-ci sont utilisés non seulement pour des tâches temporaires ou ponctuelles, mais aussi pour des tâches opérationnelles et/ou administratives stratégiques. Les arguments pour justifier le niveau actuel de personnel et de prestataires de services structurels ainsi que la politique précisant les tâches qui peuvent ou ne peuvent pas être effectuées par des prestataires de services structurels ont été considérés comme peu convaincants. L'Agence a fourni aux

⁵⁴ Extrait du rapport d'audit final sur le recrutement du personnel, la gestion et l'engagement de prestataires de services structurels et l'éthique organisationnelle, du rapport d'audit du SAI de l'eu-LISA. Az-2019-EU-LISA-001, réf. Ares(2020)2917223 – 05/06/2020

auditeurs un projet de politique d'approvisionnement, qui, au moment de l'audit, n'avait pas été officiellement validée par la direction ou le conseil d'administration. En outre, l'Agence n'a pas converti le projet de politique d'approvisionnement en des plans de travail détaillés permettant de déterminer les niveaux optimum de personnel et de prestataires de services structurels dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs.

- **Assurances juridiques concernant le recours à des prestataires de services structurels:** l'Agence n'a pas encore obtenu les assurances juridiques quant à divers aspects de ses relations de travail avec les prestataires de services structurels.

Afin de remédier aux risques et problèmes soulignés par les auditeurs, l'Agence a mis en place un plan d'action⁵⁵ et a procédé à un suivi régulier de sa mise en œuvre.

2.7.2 Contrôleur européen de la protection des données (CEPD)

Audit du SIS et du VIS

En novembre 2018, le CEPD a effectué un audit sur le SIS et le VIS conformément aux normes d'audit internationales. L'objectif de l'inspection du CEPD était de vérifier que les activités de traitement des données à caractère personnel de l'eu-LISA, en tant qu'autorité de gestion des deux systèmes, sont conformes au règlement applicable sur la protection des données.

Le rapport final du CEPD, qui contient 43 recommandations, a été reçu en avril 2020. L'eu-LISA a transposé toutes les recommandations du CEPD dans un plan d'action. Le délégué à la protection des données (DPD) suit l'état d'avancement de sa mise en œuvre et organise à cet effet des suivis trimestriels avec le personnel responsable. Le suivi des recommandations devant être mises en œuvre avant le premier trimestre 2020 a eu lieu en mai 2020. Le suivi des recommandations devant être mises en œuvre avant le deuxième trimestre 2020 a été réalisé en juillet 2020 et celui concernant les recommandations à appliquer avant le troisième trimestre 2020 a été fait en octobre 2020. Il est prévu que les recommandations à mettre en place avant le quatrième trimestre 2020 seront revues en janvier 2021. L'eu-LISA fait un point chaque trimestre avec le CEPD sur l'état d'avancement et le statut des recommandations.

Inspection d'Eurodac

Début décembre 2019, le CEPD a procédé à une inspection d'Eurodac. Le projet de rapport du CEPD sur l'inspection 2019 d'Eurodac a été reçu au cours de la deuxième quinzaine de novembre. Conformément à son règlement fondateur, l'Agence a examiné le rapport et organisé une consultation avec le GC d'Eurodac et le CA vers la fin de l'année. En 2021, toutes les contributions seront regroupées afin de procéder à l'adoption formelle des commentaires du CA.

2.7.3 Structure d'audit interne (IAC)

Projet de la deuxième extension du site technique à Strasbourg⁵⁶

L'objectif de l'examen était de fournir une assurance raisonnable indépendante et objective que les contrôles mis en place sur ce projet sont adéquats et efficaces, que les risques sont gérés de manière appropriée et que les objectifs du projet sont atteints (pour ce qui a été prévu d'être livré d'ici septembre 2020).

L'audit a porté notamment sur:

- l'expérience acquise au cours de projets similaires,
- la conformité du projet avec les règlements, les décisions, les règles et les méthodes applicables,
- le processus de gestion des risques mis en place pour le projet.

⁵⁵ Plan d'action de l'eu-LISA, réf. Ares(2020)3992866 – 29.07.2020.

⁵⁶ Rapport de l'IAC, réf. Ares (2020) 7030632 - 23.11.2020.

Le comité de projet prévoyait de recevoir du développeur (le contractant) un devis plus précis (avec une précision de +/- 20 %) d'ici la fin de l'année 2020. Pour cette raison, le coût du projet (méthodes d'estimation, référence, tolérance, suivi et rapports) n'a pas été inclus dans le champ de l'audit.

Se fondant sur les résultats de l'examen, le chef de l'IAC a conclu que les contrôles internes mis en place pour le projet étaient adéquats et efficaces, et fournissaient l'assurance raisonnable que les risques étaient gérés de manière appropriée. L'audit a conclu que les objectifs du projet étaient respectés au regard de ce qui devait être livré d'ici septembre 2020, à l'exception d'un important problème de non-conformité: l'externalisation de la gestion du projet auprès d'une société de conseil. Après l'audit, le comité de projet a mis en place un plan d'action⁵⁷ adéquat en réponse au problème soulevé.

Gestion du projet de système central de l'EES⁵⁸

La mission d'audit, réalisée par l'IAC avec l'appui de l'équipe du cabinet EY, a débuté en décembre 2019 et s'est déroulée au cours du premier trimestre 2020. L'audit a couvert les processus et les contrôles en place visant les trois objectifs suivants:

- alignement de la vision et des objectifs entre les États membre (utilisateurs finaux de l'EES), les équipes d'opérations de l'eu-LISA (utilisateurs du système central de l'EES) et les équipes de programme et de projet de l'eu-LISA responsables des livrables de l'EES;
- conformité du projet au DOCUP et à la méthode de gestion de projet de l'Agence;
- efficacité pratique et efficience des pratiques de gestion du risque correspondantes.

Sur la base des résultats de l'audit, le chef de l'IAC a conclu que les contrôles internes conçus et mis en place pour le projet du système central de l'EES étaient adéquats et efficaces, et fournissaient l'assurance raisonnable que les objectifs de contrôle du projet étaient respectés, à l'exception des points *très importants* suivants:

- budget;
- gouvernance et organisation du projet;
- gestion des fournisseurs;
- conformité du projet à la base juridique et à la méthode de gestion de projet de l'eu-LISA;
- gestion des ressources.

Suite à l'audit, l'Agence a mis en place un plan d'action.⁵⁹

Gestion des droits d'accès à ABAC⁶⁰

L'IAC a effectué un examen pilote de la gestion des droits d'accès à ABAC⁶¹ au sein de l'eu-LISA. La direction générale du budget avait recommandé que cet examen⁶² soit effectué chaque année par la structure d'audit interne, à titre de vérificateur indépendant. Le chef de l'IAC a accepté de s'en charger, sous réserve de l'approbation du directeur exécutif et du conseil d'administration.

L'Agence utilise le système comptable ABAC pour le suivi de ses circuits financiers. La direction générale du budget (DG Budget) est responsable du développement et de la maintenance du système ABAC, conformément aux instructions et à la politique de traitement des données définies par la Commission. L'accès à ABAC nécessite que des droits d'accès, en précisant le rôle de l'utilisateur, soient demandés à la DG Budget et octroyés par celle-ci, sur la base d'un ANS entre

⁵⁷ Plan d'action, réf. Ares (2020) 7454012-09.12.2020.

⁵⁸ Rapport final de l'IAC, réf. Ares (2020) 3103765-15.06.2020.

⁵⁹ Plan d'action, réf. Ares (2020) 3853768-22.07.2020.

⁶⁰ Rapport de l'IAC, réf. Ares (2020) 7820454-21.12.2020.

⁶¹ ABAC (Accrual Based Accounting) est un système d'information qui permet l'exécution et le contrôle quotidiens de toutes les opérations touchant au budget et à la comptabilité par les directions générales de la Commission, et les agences et institutions de l'UE. Le système a été développé par la Commission et comprend un large éventail de fonctionnalités permettant de garantir la conformité au règlement financier et à ses modalités d'exécution.

⁶² P.11 Financial Systems Roles & Responsibilities ref. Ares(2017)3437526 – 07.07.2017

la DG Budget et l'eu-LISA signé le 09.03.2020. La communication à la DG Budget des rôles opérationnels affectés à ABAC se fait dans le cadre de l'ANS.

L'objectif était de fournir une assurance indépendante et objective sur la gestion des droits d'accès à ABAC au sein de l'eu-LISA. Les activités suivantes ont été menées:

- validation périodique (au moins une fois par an) de la cohérence des droits d'accès à ABAC (ABAC workflow, ABAC accounting et ABAC reporting) avec les responsabilités confiées à l'utilisateur conformément aux procédures en vigueur;
- évaluation des risques liés aux droits d'accès accordés, en fonction du contexte, des procédures et des normes de contrôles applicables à l'eu-LISA, particulièrement en ce qui concerne la séparation des tâches et la configuration des circuits financiers;
- si des mesures correctives doivent être prises au niveau central, travailler en concertation avec le responsable central des autorisations afin d'y remédier.

Les résultats ont fait l'objet de nombreuses discussions avec l'unité «Finances et marchés publics» avant d'être intégrés dans le rapport d'audit final détaillé⁶³.

Sur la base des résultats de cet examen pilote, le chef de l'IAC a conclu que les contrôles internes mis en place pour la gestion des droits d'accès à ABAC au sein de l'eu-LISA sont adéquats et efficaces et fournissent l'assurance raisonnable que les risques sont gérés de façon appropriée. Le chef de l'IAC a également validé la cohérence des droits d'accès à ABAC avec les responsabilités confiées aux utilisateurs conformément aux procédures en vigueur au 27.07.2020. À la suite de l'audit, l'entité auditée a mis en place un plan d'action approprié.⁶⁴

2.7.4 Cour des comptes européenne (CCE)

Rapport sur les comptes annuels de l'eu-LISA pour l'exercice 2019⁶⁵

En 2020, la Cour des comptes européenne (la Cour) a clôturé son traditionnel audit des comptes annuels de l'eu-LISA pour l'exercice 2019. La Cour a contrôlé:

- a) les comptes de l'Agence, constitués des états financiers⁶⁶ et des états sur l'exécution budgétaire⁶⁷ pour l'exercice clos le 31 décembre 2019,
- b) la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes à ces comptes.

La Cour estime que les comptes de l'Agence pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 **présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs**, la situation financière de l'Agence au 31 décembre 2019, le résultat de ses opérations, ses flux de trésorerie, ainsi que l'état de variation de l'actif net pour l'exercice clos à cette date, conformément à son règlement financier et aux règles comptables adoptées par le comptable de la Commission. Ces dernières sont fondées sur les normes comptables internationalement admises pour le secteur public.

La Cour estime que les recettes et les paiements sous-jacents aux comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 **sont, dans tous leurs aspects significatifs, légaux et réguliers**.

Toutefois, la Cour a formulé trois commentaires qui ne remettent pas en question les opinions exprimées ci-dessus, dont un résumé est présenté ci-après:

⁶³ Le 16.11.2020, l'IAC a communiqué les résultats initiaux à l'unité «Finances et marchés publics» (réf. projet de rapport d'audit eu-lisa.iad(2020)7644054) qui a validé les conclusions et suggéré un plan d'action approprié. Le 21.12.2020, l'IAC a transmis le rapport d'audit final détaillé (réf. Ares(2020)Ares(2020)7820454 - 21.12.2020) au chef de l'unité «Finances et marchés publics» et à d'autres parties prenantes concernées.

⁶⁴ Rapport d'audit final détaillé et plan d'action, réf. Ares(2020)Ares(2020)7820454 - 21.12.2020.

⁶⁵ Extrait du rapport de la CCE sur les comptes annuels de l'Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA) relatifs à l'exercice 2019. Le rapport a été publié le 22.10.2020 sur le site web de la CCE.

⁶⁶ Les états financiers comprennent le bilan et le compte de résultat, le tableau des flux de trésorerie, l'état de variation de l'actif net et un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

⁶⁷ Ils comprennent les états qui récapitulent toutes les opérations budgétaires et les notes explicatives.

Observations concernant la légalité et la régularité des opérations

- un paiement de 284 000 euros concernait une période non couverte par le contrat-cadre et le paiement n'était donc pas conforme aux stipulations contractuelles,
- la Cour a constaté des faiblesses dans une procédure de recrutement, concernant l'évaluation des critères d'éligibilité, qui ont induit un traitement inégal des candidats.

Observations concernant la gestion budgétaire

- L'Agence, accompagnée par la Commission, devrait améliorer l'alignement de la planification budgétaire avec le calendrier des actes juridiques y afférents.

Rapport spécial sur l'avenir des agences de l'UE

En octobre 2020, la Cour des comptes européenne a publié son «Rapport spécial sur l'avenir des agences de l'UE – La souplesse et la coopération pourraient être renforcées». ⁶⁸ Pour la première fois, la CCE a évalué la performance collective des agences au service des politiques de l'Union au bénéfice des citoyens. Régies par le droit public européen, les agences décentralisées de l'UE sont des organismes dotés d'une personnalité juridique propre, ce qui les distingue des institutions de l'UE. Il existe actuellement 37 agences de l'UE établies dans 23 États membres intervenant dans un large éventail de domaines concernant les citoyens de l'UE. En 2018, leur budget annuel s'est élevé au total à 4 milliards d'euros (soit 2,8 % du budget général de l'UE). Cette même année, les agences employaient ensemble un total de 8 957 agents (soit 13,4 % de tout le personnel de l'UE).

La CCE, qui s'était concentrée dans le passé sur la performance individuelle des agences, a identifié deux critères principaux pour que toutes les agences de l'UE contribuent plus efficacement aux politiques de l'UE. En premier lieu, les auditeurs ont évalué si le cycle de vie des agences offrait la souplesse requise pour contribuer au domaine d'action pertinent de l'UE et à la coopération européenne dans un monde en mutation constante. À cet égard, ils ont identifié un manque de souplesse dans la manière dont les agences sont créées et fonctionnent, et le cas échéant, sont dissoutes. Le même domaine d'action relève parfois de plusieurs agences, ce qui peut donner lieu à des chevauchements entre leurs mandats et/ou leurs activités. En second lieu, les auditeurs ont examiné le potentiel des agences à agir en tant que centres d'expertise et de mise en réseau pour la mise en œuvre des politiques de l'UE, et ont conclu qu'il n'était pas pleinement exploité.

En général, les auditeurs ont recommandé à la Commission et aux agences de veiller à ce que la pertinence, la cohérence et la souplesse soient assurées lors de la création des agences; d'allouer les ressources de façon plus souple; d'améliorer la gouvernance, l'obligation de rendre compte et la communication d'informations sur la performance; et de renforcer le rôle des agences en tant que centres d'expertise et de mise en réseau dans leurs domaines d'actions respectifs.

2.8 Suivi des recommandations et des plans d'action des audits

Conformément à une décision du directeur exécutif⁶⁹, l'IAC a recueilli des informations auprès des destinataires des recommandations et a préparé les rapports de suivi. L'IAC a présenté les rapports suivants au cours de l'année:

- État de la mise en œuvre des recommandations d'audit au 31.12.2019, document 2020-055, au titre du point B.9 de l'ordre du jour de la 22^e réunion du CA du 21.03.2020.
- État d'avancement de la mise en œuvre des recommandations d'audit en suspens au 30.04.2020, document 2020-192 au titre du point B.15 de l'ordre du jour de la 23^e réunion du CA du 26.06.2020.
- État d'avancement de la mise en œuvre des recommandations d'audit en suspens au 31.10.2020, document 2020-359, au titre du point A.25 de l'ordre du jour de la 25^e réunion du CA du 24.11.2020.

⁶⁸ Résumé du rapport spécial 22/2020 de la Cour des comptes européenne, L'avenir des agences de l'UE – La souplesse et la coopération pourraient être renforcées, publié le 23.10.2020 sur le site web de la CCE

⁶⁹ Décision du directeur exécutif, sur l'adoption d'un système de communication obligatoire de rapports au directeur exécutif et au chef de la structure d'audit interne sur l'état d'avancement des recommandations et/ou constatations d'audit, réf. Ares(2018)6152498 - 30.11.2018.

- État d'avancement de la mise en œuvre des recommandations d'audit en suspens au 31.12.2020, document 2021-075, au titre du point A.23 de l'ordre du jour de la 27^e réunion du CA du 16.03.2021.

Le taux d'application des recommandations d'audit pour l'exercice 2020⁷⁰ est de **65 %** (soit 24 appliquées et 31 attendues). L'état de mise en œuvre des recommandations d'audit au 31 décembre 2020 est résumé dans le tableau 15.

Tableau 15: état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations d'audit

Recommandations du SAI, de l'IAC et de la CCE par catégorie	Total ouvert pour 2020	En cours	Mise en œuvre	En souffrance	Close en 2020	Total ouvert à la fin de l'année 2020
Critique	0	0	0	0	0	0
Très Importante	33	4	18	9	14	19
Importante	14	4	6	4	2	12
Total	47	8	24	13	16	31

Remarques:

à des fins de suivi, les recommandations formulées par la CCE sont qualifiées de «très importantes».

En cours: la mise en œuvre se poursuit comme prévu. Délai non encore échu ou nouveau plan d'action/délai convenu avec l'auditeur.

Mise en œuvre: affirmation du destinataire de la recommandation. La question est prête pour un suivi par l'auditeur en vue de la clôture.

En souffrance: la mise en œuvre de la recommandation est en cours, mais ne respecte pas le délai convenu.

Close: l'auditeur a officiellement clôt la question.

Critique: faiblesse fondamentale dans le processus contrôlé qui porte préjudice au niveau de l'entité.

Très importante: faiblesse fondamentale dans le processus contrôlé qui porte préjudice à l'ensemble du processus.

Importante: faiblesse significative dans l'ensemble du processus contrôlé ou faiblesse fondamentale dans une partie significative du processus contrôlé.

Les recommandations d'audit en suspens peuvent être résumées comme suit:

- Finalisation du déploiement de la politique d'approvisionnement et préparation du processus de gestion des contrats (2015).
- Finalisation de la mise en œuvre des mesures de performance dans les opérations informatiques (2016).
- Finalisation de la mise en place de contrôles internes dans la passation de marchés (2017).
- Organisation du processus de gestion des actifs informatiques (2018).

En ce qui concerne la mise en œuvre des actions entreprises par l'Agence suite aux observations faites par la Cour des comptes européenne les années précédentes, la situation est la suivante:

⁷⁰ Pour plus de détails, se reporter au Rapport de suivi de la mise en œuvre des recommandations d'audit en suspens au 31 décembre 2020 (réf. MB document 2021-075).

Tableau 16: état de la mise en œuvre des actions entreprises pour répondre aux observations de la CCE

Année	Observation	État	Actions entreprises par l'agence
2013/ 2015	Les pays associés à l'espace Schengen contribuent au financement des dépenses opérationnelles de l'Agence, mais pas à celles liées au personnel et à l'administration.	Terminé	S.O.
2017	L'eu-LISA gère actuellement trois systèmes d'information à grande échelle distincts et non intégrés (SIS II, VIS et Eurodac), tous destinés à des données relevant du domaine d'intervention de l'UE que constituent la liberté, la sécurité et la justice. Il est possible que cette approche l'empêche de réaliser des économies d'échelle et d'établir des synergies entre les différents systèmes.	En cours (ne relève pas de l'Agence).	L'eu-LISA continuera d'intégrer tous les systèmes dont elle a la charge au niveau autorisé par les instruments juridiques, en déployant par exemple une infrastructure commune partagée ou en fixant des normes en matière d'infrastructure.
2017	L'Agence publie des avis de vacance sur son propre site web et sur les réseaux sociaux, mais pas sur le site web de l'Office européen de sélection du personnel.	Terminé	S.O.
2017	Marchés publics en ligne (e-procurement): à la fin de 2017, l'Agence avait mis en place la facturation et les appels d'offres électroniques pour certaines procédures, mais pas la soumission des offres par voie électronique.	Terminé	S.O.
2017	Pour le développement et la mise en œuvre des projets informatiques, l'Agence applique un modèle de sous-traitance selon lequel 90 % environ des travaux sont effectués par des contractants, ce qui engendre des risques considérables de dépendance excessive vis-à-vis de ces derniers.	S.O.	S.O.
2017	Les contrats-cadres relatifs à l'exploitation des principaux systèmes d'information, signés avec les différents consortiums, créent un risque de paiement excessif. L'Agence peut envisager d'appliquer la méthode des points de fonction, une méthodologie standard consistant à utiliser les points de fonction pour déterminer le prix des activités de développement.	Terminé	S.O.

2018	Le comité de sélection s'est écarté de l'avis de vacance publié et a appliqué une note minimale plus élevée pour déterminer les candidats à retenir sur la liste de réserve. L'Agence doit veiller au respect des critères de sélection publiés.	Terminé	S.O.
2018	L'Agence a attribué un marché pour un montant supérieur à l'offre, ce qui est contraire aux règles en matière de marchés publics.	S.O.	S.O.
2018	L'Agence a prolongé la durée d'un contrat direct, ce qui a aussi entraîné une augmentation de la valeur du contrat de 73 %. Les paiements effectués après la période initiale de quatre ans sont irréguliers. L'Agence devrait s'assurer qu'elle respecte les règles applicables aux marchés publics.	Terminé	S.O.
2018	L'Agence a augmenté les prix d'un contrat-cadre sans amender celui-ci et a étendu un contrat spécifique après l'expiration du contrat-cadre.	En cours	Un secteur dédié à la gestion des fournisseurs et des contrats a été créé au sein du département des opérations; en étroite collaboration avec le secteur «Passation de marchés» dans le département «services administratifs», il est chargé notamment du contrôle des dates de fin des contrats, de la planification de la succession et du suivi rigoureux des besoins d'exploitation et du cadre réglementaire. Par ailleurs, la responsabilité de la gestion des contrats et l'obligation de rendre compte dans ce domaine, ainsi que la façon d'assurer une succession des contrats correcte, en temps voulu et régulière, ont été intégrés dans les lignes directrices sur la gestion des fournisseurs et des contrats, dont l'adoption est prévue en 2021.

2018	La formule d'évaluation indiquée dans le cahier des charges du contrat MWS était différente de celle communiquée dans le document de questions et réponses fourni aux soumissionnaires. L'Agence devrait renforcer les contrôles internes relatifs aux marchés publics.	Terminé	Aux fins du renforcement des contrôles <i>ex ante</i> relatifs à l'observation, deux dispositions ont été insérées dans les lignes directrices sur les marchés publics: - l'introduction d'une évaluation par des pairs formalisée au sein du secteur «Passation de marchés», en matière de continuité des activités et de mise en œuvre du principe dit des «quatre yeux»; - l'inclusion dans le contrat final de références formelles aux modifications de la documentation de l'offre issues des sessions de questions-réponses.
2018	L'exécution budgétaire était inférieure aux prévisions. L'Agence, accompagnée par la Commission, devrait améliorer l'alignement de la planification budgétaire avec le calendrier des actes juridiques y afférents.	En suspens	L'inscription au budget de l'Agence de ressources affectées à une législation non encore adoptée par les colégislateurs fait peser des risques substantiels sur la bonne gestion financière. Ces risques ont été systématiquement signalés au conseil d'administration. Le processus d'adoption de la législation est totalement hors du contrôle de l'Agence.

L'Agence tiendra le SAI et la CCE informés de l'état d'avancement de la mise en œuvre de ces plans d'action. L'Agence prendra des mesures fermes et urgentes pour donner suite aux recommandations en souffrance, notamment en fixant des délais de mise en œuvre révisés.

Pour confirmer la clôture (sous l'intitulé «Close» dans le tableau récapitulatif ci-après), le SAI⁷¹ et l'IAC⁷² ont assuré le suivi annuel des plans d'action dont le statut est «mis en œuvre» (évaluation par les auditeurs des éléments fournis et collectés). La Cour des comptes européenne a également donné suite aux observations qu'elle avait formulées lors d'audits précédents⁷³.

2.9 Suivi des recommandations formulées suite aux vérifications de l'OLAF

Aucune recommandation n'a été formulée à l'eu-LISA suite aux vérifications de l'OLAF.

2.10 Suivi des observations de l'autorité de décharge

Le 29 avril 2021, le Parlement européen a donné décharge au directeur exécutif de l'eu-LISA pour l'exécution du budget de l'Agence et approuvé la clôture des comptes de l'eu-LISA pour l'exercice 2019.

L'autorité de décharge a formulé ses observations dans une résolution adoptée le même jour. L'eu-LISA préparera un rapport de suivi et appliquera les instructions du réseau des agences de l'UE pour le communiquer à l'autorité de décharge.

⁷¹ «Follow-up of outstanding recommendations from past IAS audits in eu-LISA – note on audit conclusions», réf. Ares(2020)6687111 – 13.11.2020.

⁷² Memo de suivi 2020 de l'IAC, réf. Ares(2021)1582348 - 02.03.2021.

⁷³ Rapport de la CCE sur les comptes annuels de l'Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA) relatifs à l'exercice 2019, annexe, pages 9 à 11. Le rapport a été publié le 22.10.2020 sur le site web de la CCE

L'autorité de décharge a demandé à l'Agence de répondre avant le mois de juin 2021 sur quatre de ses observations (politique du personnel, prévention et gestion des conflits d'intérêts, éthique et transparence, et contrôles internes). Les réponses sont présentées ci-après.

Politique du personnel

18. Relève que l'Agence a adopté une politique relative à la protection de la dignité des personnes et à la prévention du harcèlement; note que, à la demande d'un membre du personnel en octobre 2018, l'Agence a ouvert une enquête administrative en 2019 qui s'est terminée en septembre 2019 avec une mesure disciplinaire; prend note qu'une plainte a été déposée contre cette mesure disciplinaire et que l'Agence a répondu le 3 août 2020; note que l'affaire a été portée devant le tribunal de première instance par le membre du personnel concerné; demande à l'Agence de rendre compte à l'autorité de décharge avant juin 2021 sur les progrès accomplis et, le cas échéant, les mesures correctives prises suite à la décision du tribunal mettant fin à l'instance; relève que, sur la base des données obtenues des personnes de confiance, neuf cas de harcèlement ont été signalés en 2019, mais qu'aucun d'entre eux n'a impliqué une demande de soutien de la part du personnel, que ce soit par le biais de procédures formelles ou informelles;

Au 3 juin 2021, l'affaire portée devant le tribunal de première instance est en cours.

Prévention et gestion des conflits d'intérêts, éthique et transparence

22. Prend note des mesures en place et des efforts en cours de l'Agence pour assurer la transparence, la prévention et la gestion des conflits d'intérêts, et l'alerte éthique; relève que l'Agence a mis en place des règles sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts pour les membres du personnel; constate qu'en 2019, l'Agence a organisé une session de formation sur l'éthique et l'intégrité, et plus particulièrement sur l'alerte éthique et la fraude, animée par un représentant de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), deux sessions de formation sur l'éthique et le code de conduite couvrant la prévention du harcèlement et l'alerte éthique avec la participation des personnes de confiance de l'Agence, et trois sessions de formation sur la gestion des conflits d'intérêts; constate qu'en 2019, 106 déclarations d'intérêt ont été déposées par les membres du personnel occupant des postes d'agents ou de vérificateurs dans les circuits opérationnels et financiers, ou par de nouvelles recrues, dont 21 ont déclaré un intérêt, et qu'il avait été recommandé à un membre du personnel de ne pas participer à plusieurs actions afin de se conformer aux règles de prévention des conflits d'intérêts; relève qu'en juin 2020, le conseil d'administration devait adopter de nouvelles règles relatives aux conflits d'intérêts s'appliquant à tous les membres du personnel de l'Agence, y compris aux membres de la direction; invite l'Agence à rendre compte à l'autorité de décharge des progrès réalisés, d'ici juin 2021;

Le 23 décembre 2020, le conseil d'administration de l'eu-LISA a adopté la décision n°2020-405 sur les modalités d'exécution relatives à la prévention et la gestion des conflits d'intérêts pour les membres du personnel. Cette décision établit les règles relatives à la prévention et la gestion des conflits d'intérêts s'appliquant aux membres du personnel de l'eu-LISA, qui visent à garantir une gestion transparente et cohérente des situations dans lesquelles des conflits d'intérêts peuvent survenir. En vertu de l'article 2 de cette décision, ces règles s'appliqueront aux agents contractuels, aux agents temporaires, y compris le directeur exécutif et le directeur exécutif adjoint, aux experts nationaux détachés et aux stagiaires rémunérés ou non.

25. Note que, selon la réponse de l'Agence, il n'existe aucune obligation légale de publier les CV des membres de son conseil d'administration; souligne à cet égard que les agences de l'Union devraient montrer l'exemple en matière de transparence et invite les membres du conseil d'administration à publier leurs CV sur le site web de l'Agence; prend acte que l'Agence continuera d'encourager les représentants du conseil d'administration à fournir leur CV afin d'améliorer la transparence; invite l'Agence à rendre compte à l'autorité de décharge des progrès réalisés, d'ici juin 2021;

L'Agence a encouragé les représentants du conseil d'administration à fournir leur CV et à accroître la transparence du groupe en publiant leur CV sur le site web de l'Agence. L'Agence doit également respecter le droit des membres/suppléants/observateurs du conseil d'administration à ne pas fournir leur CV pour publication car il n'existe aucune obligation légale à répondre à cette demande.

Contrôles internes

27. Constate, à la lumière des commentaires et des observations de l'autorité de décharge concernant les recommandations d'audit ouvertes, que, à la fin de 2019, le taux de mise en œuvre des recommandations était de 62 % (21 recommandations mises en œuvre sur 34); note que fin 2019, 32 recommandations étaient ouvertes, dont aucune n'était «critique»; observe qu'en 2020, l'Agence a entrepris des actions fermes et urgentes visant à remédier aux recommandations en souffrance, y compris en fixant de nouvelles dates de mise en œuvre; invite l'Agence à rendre compte à l'autorité de décharge de la mise en œuvre des recommandations d'audit, d'ici juin 2021;

L'Agence surveille et rend compte en permanence de la mise en œuvre des recommandations d'audit. Le rapport de suivi au 31 décembre 2020 montre qu'il n'y avait pas de recommandations d'audit «critiques» en suspens. Comme indiqué à la section 2.8 du présent RAAC, 24 recommandations ont été mises en œuvre en 2020 sur les 37 prévues, soit un taux de mise en œuvre de 65 %. Le taux de mise en œuvre a été de 67 % pour les recommandations très importantes (contre un objectif de 90 %) et de 60 % pour les recommandations importantes (contre un objectif de 80 %). Bien qu'inférieur à l'objectif, le taux de mise en œuvre global représente une amélioration par rapport à celui de 2019 (62 %). L'Agence est convaincue qu'elle maintiendra cette tendance positive et qu'elle mettra en œuvre sans plus tarder toutes les recommandations en suspens.

2.11 Gestion de l'environnement

Un indicateur clé de performance (ICP) institutionnel environnemental a été mis en place en 2020, qui mesure l'empreinte environnementale de l'Agence. L'empreinte carbone de l'Agence a été calculée pour la première fois dans la déclaration annuelle sur l'environnement en ce qui concerne les services publics (électricité, eau, déchets), dont le résultat a été une production de CO₂ de 341,04 (t). Toutefois, compte tenu de l'adoption massive du télétravail en raison de la pandémie de COVID-19, le calcul des émissions de CO₂ de l'Agence en 2020 ne peut être considéré comme un point de comparaison représentatif pour les années à venir.

2.12 Évaluation par la direction

La direction de l'Agence a obtenu l'assurance raisonnable que des contrôles internes appropriés sont en place et fonctionnent comme prévu. Tout au long de l'année, les principaux risques ont été répertoriés et gérés de manière adéquate. Cette assurance est encore confirmée par les résultats des audits internes et externes réalisés tout au long de l'année.

2.13 Évaluations externes

Conformément au règlement fondateur de l'eu-LISA, la Commission a procédé à la première évaluation de l'Agence dans les trois ans suivant le début de ses activités, avec l'aide d'un prestataire externe. Cette évaluation a été réalisée en étroite coopération avec le CA et l'Agence proprement dite. L'évaluation a été effectuée sur une période d'une année (de mars 2015 à mars 2016) et couvrait la période comprise entre le 1^{er} décembre 2012 et le 30 septembre 2015.⁷⁴

L'évaluation portait sur la manière dont l'eu-LISA a rempli son mandat, tel que défini dans le règlement fondateur de l'Agence. Quatre domaines ont été examinés: l'efficacité, l'efficacités, la cohérence et la valeur ajoutée. L'évaluation a également porté sur la contribution de l'Agence à la création d'un environnement de l'information coordonné, efficace et cohérent pour la gestion des systèmes d'information à grande échelle étayant la mise en œuvre des politiques en matière de justice et d'affaires intérieures.

L'évaluation a conclu que l'Agence accomplit son mandat de manière efficace. Sur la base de cette évaluation, la Commission, après consultation du conseil d'administration, a formulé des recommandations concernant les modifications à apporter au règlement fondateur de l'Agence. Ces recommandations, ainsi que l'avis du conseil

74 Évaluation externe indépendante de l'Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice – eu-LISA, rapport d'évaluation final, 20.05.2016. Disponible sur: <https://op.europa.eu/s/o1dR>.

d'administration, ont été transmis au Parlement européen, au Conseil et au Contrôleur européen de la protection des données.

Sur les 30 recommandations répertoriées, 28 ont été mises en œuvre et deux sont obsolètes dans le cadre du mandat révisé de l'Agence et ne seront pas mises en œuvre.

3 Évaluation de l'efficacité du cadre de contrôle interne

3.1 Efficacité du cadre de contrôle interne

3.1.1 Méthode utilisée pour évaluer l'efficacité du CCI

Le contrôle interne est un processus qui aide une organisation à atteindre ses objectifs et à maintenir ses performances opérationnelles et financières, dans le respect des règles et des réglementations, et soutient la prise de décisions éclairées, en réduisant les risques à des niveaux acceptables grâce à des contrôles efficaces sur le plan économique. La décision no 2019-042 du conseil d'administration de l'eu-LISA du 19 mars 2019 impose au directeur exécutif de mettre en œuvre les principes et caractéristiques du contrôle interne et de mettre en place une structure organisationnelle et un système de contrôle interne conformes aux principes et caractéristiques adoptés par le conseil d'administration.

Les composantes du contrôle interne au sein de l'eu-LISA sont l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques, les activités de contrôle, les activités d'information et de communication et les activités de suivi. Ces cinq composantes, qui sont interdépendantes, doivent être présentes et opérationnelles à tous les niveaux de l'organisation pour que le contrôle interne des opérations puisse être jugé efficace. Le cadre précise en outre les principes applicables à chaque composante et les caractéristiques ultérieures de chaque principe qui sont définies pour tenir compte des modalités de gouvernance spécifiques au sein de l'Agence. Les principes et caractéristiques de contrôle interne énoncés constituent les normes minimales visées à l'article 45, paragraphe 2, du règlement financier de l'eu-LISA.

Le directeur exécutif a désigné le directeur exécutif adjoint responsable de la gestion des risques et du contrôle interne (MRMIC) pour l'assister dans la mise en place, le suivi, la mise en œuvre, l'évaluation et l'établissement de rapports sur le cadre de contrôle interne. Le directeur exécutif est chargé de procéder chaque année à une évaluation globale de l'efficacité du cadre de contrôle interne de l'eu-LISA.

L'évaluation annuelle a consisté à établir des critères de suivi du contrôle interne pour chaque principe, à identifier les forces et les domaines à améliorer du contrôle interne, à procéder à des évaluations au niveau des principes et des composantes, ainsi qu'à une évaluation globale. Les valeurs de référence et indicateurs de base du CCI ont été définis à l'annexe 2 de la décision du directeur exécutif relative à l'adoption de critères de suivi du contrôle interne et à la désignation du MRMIC. Pour réaliser l'évaluation, le MRMIC a collecté et analysé des données fondées sur des critères de suivi définis à partir de différentes sources de données de l'Agence, et notamment l'enquête auprès du personnel, le registre des exceptions et des cas de non-conformité, les rapports d'audit interne et externe et d'autres documents liés aux processus opérationnels de l'Agence.

3.1.2 Résultats de l'évaluation de l'efficacité du CCI

Environnement de contrôle

L'environnement de contrôle consiste en un ensemble de normes de conduite, de processus et de structures sur lesquels s'appuie la mise en œuvre du contrôle interne au sein de l'organisation. Le conseil d'administration, le directeur exécutif et l'encadrement doivent refléter au plus haut niveau l'importance du contrôle interne, y compris les normes de conduite attendue.

La composante environnement de contrôle du CCI est présente et fonctionne mais des améliorations sont nécessaires (catégorie 2).

L'Agence fait preuve d'engagement en faveur de l'intégrité et des valeurs éthiques, et continue d'améliorer les contrôles renforçant l'application de ces valeurs. En 2020, le conseil d'administration (CA) a continué de

démontrer son indépendance vis-à-vis de la direction de l'eu-LISA et a exercé de manière efficace sa supervision du développement et du bon fonctionnement du contrôle interne. En 2021, l'Agence a prévu de renforcer le rôle du CA dans le CCI, en particulier par le biais de son CACF. Durant cette période difficile qui a cumulé des changements structurels, une augmentation des effectifs et du budget et une pandémie, l'eu-LISA a veillé à ce que sa structure, ses lignes hiérarchiques, ses pouvoirs et ses responsabilités soient bien établis et réexaminés chaque fois que cela est nécessaire. L'Agence a également démontré son engagement et sa capacité à recruter un nombre important de nouveaux talents, tout en s'efforçant de contribuer au développement de son personnel. L'eu-LISA a continué d'améliorer ses processus d'évaluation et de promotion, et a travaillé sur plusieurs nouvelles stratégies et procédures qui permettront de responsabiliser les individus quant au fonctionnement du contrôle interne.

Évaluation des risques

L'évaluation des risques est un processus actif et itératif destiné à identifier et évaluer les risques susceptibles de peser sur la réalisation des objectifs, et à déterminer comment ces risques devraient être gérés.

La composante évaluation des risques est présente et fonctionne mais des améliorations sont nécessaires (catégorie 2).

L'eu-LISA dispose de processus bien établis pour la définition d'objectifs aux différents niveaux de l'organisation. Le compte rendu et le suivi de la réalisation des objectifs sont effectués selon des procédures et avec la participation des parties prenantes. L'Agence a amélioré sa surveillance de la tolérance au risque et de l'importance relative en intégrant cet élément dans les nouvelles règles de procédure pour ses conseils de gestion du programme. L'Agence procède également à des exercices d'identification et d'évaluation des risques à différents niveaux (par exemple institutionnel, programme, projet) et continuera d'améliorer ce processus à l'échelle des unités et des entités, notamment en utilisant un nouvel outil déployé en 2020 (Planview Enterprise One). L'eu-LISA a poursuivi la mise en œuvre rigoureuse de sa stratégie de lutte contre la fraude, avec la mise en place de nouveaux contrôles. Les risques liés aux changements, notamment ceux en lien avec le programme de transformation organisationnelle et avec les nouveaux développements confiés à l'Agence, ont fait l'objet d'une évaluation et d'un contrôle spécifiques. L'amélioration continue des processus et des outils permettra non seulement de gagner en efficacité et en efficacité dans les activités de fixation d'objectifs et de gestion des risques, mais aussi de réduire les coûts du contrôle interne.

Activités de contrôle

Les activités de contrôle assurent l'atténuation des risques pesant sur la réalisation des objectifs des politiques, opérationnels et de contrôle interne. Elles sont menées à tous les niveaux de l'organisation, à divers stades des processus opérationnels et dans l'ensemble de l'environnement technologique. Elles peuvent viser la prévention ou la détection et couvrent une gamme d'activités manuelles et automatiques ainsi que la séparation des tâches.

La composante activités de contrôle est en partie présente et fonctionne, d'importantes améliorations sont nécessaires (catégorie 3).

Des activités de contrôle ont été menées à différents niveaux dans le cadre des processus, procédures et mécanismes de gouvernance existants dans les différents services et unités. L'intégration des contrôles dans une stratégie devrait permettre d'évaluer leur efficacité ainsi que leurs coûts et avantages, comme l'exige le règlement financier. Il n'existe actuellement pas de liste des contrôles liés aux principaux processus et activités, indiquant les responsabilités individuelles, ce qui nuit à l'efficacité du suivi et de l'élaboration de rapports. Malgré le nombre de contrôles effectués, en particulier dans le cadre de la mise en œuvre de l'ITIL de l'Agence et de sa méthode de gestion de projet, l'Agence doit encore apporter d'importantes améliorations afin d'atténuer les risques pesant sur la réalisation des objectifs à un niveau acceptable, comme souligné à l'occasion de plusieurs audits. Les contrôles sur la technologie existent et fonctionnent, mais certaines améliorations sont

également nécessaires, qui sont en cours de mise en œuvre, telles que le déploiement de l'ITIL pour l'infrastructure informatique institutionnelle. La sécurité des systèmes d'information à grande échelle et des systèmes d'information institutionnels est un objectif important de l'Agence, et de nombreux contrôles sont effectués pour veiller à ce que cet objectif soit atteint. L'Agence a déterminé les domaines d'amélioration et continuera d'investir dans ces domaines au cours des prochaines années. En 2020, l'eu-LISA a également progressé sur plusieurs politiques internes importantes, notamment celles concernant la gestion, le contrôle et la gouvernance des prestataires de services extérieurs, qui devraient ajouter de nouveaux contrôles et renforcer les activités de contrôle existantes.

Information et communication

La fourniture d'informations via la communication interne et externe est nécessaire pour que l'organisation puisse procéder au contrôle interne et atteindre ses objectifs. La communication externe apporte au public et aux parties prenantes des informations sur les objectifs et actions de l'Agence. La communication interne fournit au personnel les informations dont il a besoin pour réaliser ses objectifs et effectuer les contrôles quotidiens.

La composante information et communication est présente et fonctionne bien (catégorie 1).

Les activités d'information et de communication de l'Agence suivent des procédures et des processus bien établis qui contribuent à la réalisation d'objectifs organisationnels plus larges. Les informations nécessaires au bon fonctionnement du contrôle interne sont disponibles et globalement de la qualité requise. Les procédures et processus de communication interne et externe devraient être mobilisés pour traiter plus spécifiquement du contrôle interne. L'adoption de la stratégie de contrôle pourrait contribuer à la coordination des activités liées à la mise en œuvre de cette composante.

Activités de suivi

Des évaluations continues et spécifiques sont utilisées afin de vérifier si chacune des cinq composantes du contrôle interne est présente et fonctionne. Les évaluations continues, intégrées dans les processus à différents niveaux de l'organisation, fournissent des informations sur les faiblesses de contrôle interne au moment opportun. Les constatations de ces évaluations sont examinées et les faiblesses sont communiquées et corrigées rapidement, les points importants étant déclarés de manière adéquate.

La composante activités de suivi est présente et fonctionne mais des améliorations sont nécessaires (catégorie 2).

L'Agence procède à des évaluations continues et spécifiques de ses contrôles internes, sur la base des autoévaluations effectuées par le personnel relevant de son domaine de responsabilité, de rapports, de l'enregistrement des exceptions et des cas de non-conformité, de la mise en œuvre de la stratégie anti-fraude et des conclusions des audits internes et externes. L'évaluation 2021 de l'efficacité du CCI a été améliorée à partir de l'expérience des évaluations précédentes.

3.1.3 Principaux risques institutionnels au cours de la période de référence

Le tableau ci-après présente les risques institutionnels en cours à la fin de l'exercice 2020.

Code risque	Description du risque institutionnel	Probabilité	Incidence	Responsable
2017-1	Cyberattaque externe ciblée et efficace visant l'infrastructure de l'eu-LISA	3 – Élevée	3 – Élevée	Chef de l'unité «Sécurité»
2018-1	Les mesures déjà prises pourraient ne pas suffire à garantir que la capacité du centre de données	2 – Moyenne	3 – Élevée	Chef de l'unité «Gestion des infrastructures» et

	permettra à l'Agence d'héberger les futurs systèmes.			chef du département «Services administratifs»
2018-2	Instabilité organisationnelle résultant de la restructuration de l'Agence.	2 – Moyenne	2 – Moyenne	Directeur exécutif et directeur exécutif adjoint
2018-3	Menace d'une augmentation significative du coût de l'infrastructure de communication.	4 – Très élevée	3 – Élevée	Chef de l'unité «Gestion des infrastructures»
2018-4	L'affectation et l'équilibrage adéquats des ressources pourraient être entravés par le manque de personnel, de procédures et d'outils. Le creusement de l'écart entre les effectifs statutaires et les activités à entreprendre pourrait avoir une incidence défavorable sur le travail de l'Agence et éventuellement sur la continuité de ses activités. Exécution budgétaire n-1/annulation de crédits	3 – Élevée	3 – Élevée	Membres du comité de direction
2018-6	Violation de la confidentialité: exposition accidentelle au public d'informations sensibles sur les marchés publics.	2 – Moyenne	3 – Élevée	Chef de l'unité «Sécurité» et chef de l'unité «Gestion des infrastructures»
2019-3	Non-conformité possible aux exigences et aux règlements en matière de santé et de sécurité en raison de l'absence d'évaluation des risques pour la santé et la sécurité	3 – Élevée	3 – Élevée	Chef de l'unité «Services administratifs»
2019-5	Manque d'espaces disponibles à temps pour répondre aux besoins cruciaux de l'Agence	1 – Faible	4 – Très élevée	Chef du département «Services administratifs» et chef du département «Opérations»
2019-6	Compte tenu de la complexité des programmes et projets confiés à l'Agence, de la spécificité de la politique d'approvisionnement et du niveau actuel des capacités de gestion de projet (ressources, conformité aux processus, outils et mécanismes de prise de décision), l'Agence pourrait ne pas pouvoir <ul style="list-style-type: none"> - atteindre ses objectifs stratégiques - mettre en place, maintenir et exercer un contrôle total sur le développement des systèmes d'information à grande échelle de nouvelle génération 	3 – Élevée	3 – Élevée	Unité «Livraison des programmes et des projets»

2019-7	L'Agence pourrait être insuffisamment préparée pour le nouveau paradigme de l'approvisionnement transversal qui nécessite des efforts accrus pour gérer les relations avec les différents fournisseurs impliqués	3 – Élevée	3 – Élevée	Chef du secteur «Gestion des fournisseurs et des contrats»
2019-8	Modèle et capacité d'appui technique: l'augmentation importante du nombre de demandes adressées aux fonctions d'appui technique de l'Agence après la mise en service de nouveaux systèmes peut entraîner une grave dégradation de l'appui technique aux nouveaux systèmes et aux systèmes existants.	2 – Moyenne	4 – Très élevée	Chef de l'unité «Exploitation des systèmes», chef de l'unité «Sécurité» et chef de l'unité «Ressources humaines»
2019-9	Gestion de l'intégration d'un nombre important de nouvelles recrues	3 – Élevée	2 – Moyenne	Chef de l'unité «Ressources humaines»

La source des risques institutionnels pour l'année 2020 est l'arriéré de points en suspens des années précédentes et la phase annuelle de collecte et d'évaluation des risques, réalisée au troisième trimestre 2019 par la direction de l'eu-LISA (membres du comité de direction et chefs de secteur). Les nouveaux risques ont été évalués et confirmés au cours de l'atelier annuel sur les risques institutionnels qui s'est tenu fin 2019 et un responsable du risque a été nommé en 2020.

En 2020, le BGPE a présenté chaque trimestre au comité de direction le statut des risques et un bilan sur leur probabilité et leur incidence. Les plans d'action ont été maintenus par les responsables respectifs jusqu'à la clôture du risque.

Par ailleurs, au cours de la période de référence, deux risques institutionnels ont été clôturés et trois risques ont été transformés en problème.

3.1.4 Rapport sur la mise en œuvre du plan d'action pour la stratégie anti-fraude pour l'exercice 2020⁷⁵

La stratégie anti-fraude révisée comprend trois objectifs stratégiques pour la période 2019-2021:

- Renforcer la culture anti-fraude au sein de l'Agence
- Établir et maintenir un niveau élevé d'éthique conformément aux activités de l'eu-LISA
- Développer la veille à des fins de prévention et de détection

L'IAC a procédé à un suivi régulier de la mise en œuvre du plan d'action lié à la stratégie. Le plan d'action sous revue comportait 13 actions, chacune visant à atténuer un ou plusieurs des risques de fraude recensés. Le rapport résume les réponses reçues des responsables des actions à la suite de plusieurs réunions entre ces derniers et la structure d'audit interne. Sur la base des affirmations des responsables des actions, la structure d'audit interne a mis en œuvre des procédures d'assurance et recueilli des éléments de preuve afin de définir l'état d'avancement de la mise en œuvre et de calculer les indicateurs de performance intermédiaires suivants:

Objectifs	Indicateurs	Résultats
1. Renforcer la culture anti-fraude au sein de l'Agence.	% d'acteurs financiers répondant correctement aux questions sur la	Données non disponibles. À partir de 2021, des formations obligatoires sur l'éthique, l'intégrité et la lutte contre la fraude seront

	prévention/détection des problèmes de fraude (source: statistiques issues de formations de sensibilisation obligatoires – Unité «Ressources humaines»)	organisées et les statistiques y afférentes seront mises à disposition.
2. Établir et maintenir un niveau élevé d'éthique conformément aux activités de l'eu-LISA	Tendance annuelle des problèmes liés à l'éthique (Source: statistiques issues du registre des enquêtes administratives – Conseiller juridique)	Année 2019: un (1) Année 2020: deux (3 enquêtes administratives, 1 analyse préliminaire)
3. Développer la veille à des fins de prévention et de détection	% de transactions (procédures de passation de marchés, engagements, paiements) soupçonnées d'être frauduleuses. (Source: statistiques issues de la comparaison de la liste des engagements, paiements, passations de marchés avec, par exemple, les constatations et/ou les vérifications ex post par sondage de la CCE – Unité «Finances et marchés publics»)	2,47 % des transactions (à savoir 39 paiements) ont été identifiées comme présentant un risque élevé de fraude éventuelle et ont été soumises à un examen complémentaire. Sur la base de l'examen des 39 transactions et des éléments de preuve y afférents, l'IAC a conclu qu'il n'existait pas d'indication factuelle de fraude qui justifierait un signalement à l'OLAF. Toutefois, l'IAC a identifié des possibilités d'amélioration du contrôle interne et a recommandé des actions à entreprendre à cet égard.

Les résultats de cet exercice de contrôle pour 2020 révèlent que l'Agence a mis en œuvre sept actions sur les 13 prévues, soit un taux de mise en œuvre de 54 %. Globalement, en termes quantitatifs, la mise en œuvre du plan d'action pour la stratégie anti-fraude 2019-2021 de l'eu-LISA paraît légèrement en retard pour l'année 2020. La direction de l'Agence a prévu de revoir le calendrier du plan d'action de manière à garantir sa pleine mise en œuvre d'ici la fin 2021.

3.2 Conclusions de l'évaluation de l'efficacité du cadre de contrôle interne

Les résultats de l'évaluation d'ensemble indiquent que le système de contrôle interne de l'eu-LISA est présent, fonctionne et est efficace, mais que des améliorations sont nécessaires (catégorie 2).

L'eu-LISA possède un environnement de contrôle bien établi, composé d'un ensemble de normes de conduite, de processus et de structures sur lesquels reposent les activités de contrôle interne. Les organes de gouvernance et les membres de l'encadrement de l'Agence assument leurs rôles en matière de contrôle interne de manière efficace et indépendante. L'eu-LISA poursuit activement la mise en œuvre des améliorations de l'environnement de contrôle, en particulier celles concernant la responsabilité individuelle en matière de contrôle interne.

L'eu-LISA peut s'appuyer sur sa stratégie et sur des processus d'**évaluation des risques** pour définir efficacement ses objectifs et identifier et analyser les risques. L'Agence a constaté que son évaluation des risques gagnerait à être plus dynamique et itérative, et a déjà déterminé les outils et les processus qui permettraient cette amélioration.

L'Agence utilise des cadres de contrôle solides afin d'assurer l'atténuation des risques associés à l'atteinte des objectifs, en particulier ses objectifs opérationnels. Au sein de ces cadres, des **activités de contrôle** sont menées à tous les niveaux de l'organisation, aux différents stades des processus opérationnels (par ex. développement de systèmes, exploitation des systèmes) et beaucoup sont automatisées. L'eu-LISA consacre des ressources importantes au renforcement de ses activités de contrôle, dans les domaines dans lesquels le besoin d'améliorations majeures a été détecté. La présence et

le fonctionnement de la composante **environnement de contrôle** et des composantes d'**évaluation des risques**, contribuent à atténuer le fait de la présence seulement partielle de la composante **activités de contrôle** dans l'évaluation globale de l'efficacité du CCI.

L'Agence communique efficacement avec ses parties prenantes externes, y compris le public, et fournit une assurance sur la réalisation de ses objectifs. En interne, l'Agence communique avec son personnel, veillant à ce qu'il reçoive toutes les informations nécessaires pour l'exécution efficace de ses tâches, notamment en matière de contrôles.

L'eu-LISA procède en permanence à un **suivi** et une évaluation spécifiques de ses contrôles internes, afin de vérifier la présence et le fonctionnement des cinq composantes de son cadre de contrôle interne, d'en identifier les forces et les faiblesses, de les évaluer et de communiquer les résultats.

3.3 Déclaration du responsable de la gestion des risques et du contrôle interne

Je soussigné,

Responsable de la gestion des risques et du contrôle interne au sein de l'Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA),

En ma qualité de responsable de la gestion des risques et du contrôle interne, déclare avoir communiqué au directeur exécutif, conformément au cadre de contrôle interne de l'eu-LISA, mon avis et mes recommandations concernant l'état général du contrôle interne au sein de l'Agence.

Je certifie par la présente que les informations fournies sur le système de contrôle interne dans le présent rapport d'activité annuel et ses annexes sont, à ma connaissance, exactes, fiables et complètes.

Fait à Tallinn, le 29 juin 2021

Luca Tagliaretti

4 Assurance relative à la gestion

4.1 Examen des éléments soutenant l'assurance

Les éléments constitutifs de l'assurance sous-tendent l'assurance raisonnable donnée par l'ordonnateur dans sa déclaration d'assurance incluse dans le rapport annuel d'activité. En voici un résumé.

Élément constitutif n° 1: évaluation par la direction

Évaluation par la direction

La direction de l'Agence a acquis l'assurance raisonnable que, dans l'ensemble, les contrôles appropriés sont en place et fonctionnent comme prévu; les risques sont suivis et atténués de façon adéquate et les améliorations et renforcements nécessaires sont en cours d'exécution.

En outre, la direction de l'Agence reconnaît la nécessité de maintenir un niveau élevé d'efficacité dans son cadre de contrôle interne et de poursuivre le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des principes et des composantes du CCI afin de garantir la réalisation des objectifs fixés dans le règlement fondateur et la stratégie à long terme de l'Agence.

Registre des exceptions

L'Agence a une procédure en place pour l'enregistrement des exceptions depuis 2013. Début 2015, une procédure officielle pour l'enregistrement et la gestion des exceptions a été adoptée. Son objectif général est d'instaurer des dispositions adaptées pour veiller à ce que tout cas exceptionnel de dérogation aux contrôles ou d'écarts par rapport au cadre réglementaire établi soit soigneusement expliqué, consigné et rapporté, conformément au principe de transparence. Toute exception doit être documentée, justifiée et approuvée au niveau adapté avant l'adoption de toute mesure.

En 2020, 19 exceptions et 4 cas de non-conformité ont été consignés. Le registre des exceptions 2020 a été analysé par la direction de l'Agence au début de l'année 2021. Cette analyse a également servi à repérer les faiblesses dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité du CCI. Sur la base des conclusions de l'examen du registre des exceptions, la procédure opératoire standard pour les exceptions et les cas de non-conformité sera mise à jour en 2021.

Élément constitutif n° 2: résultats d'audits externes

Déclaration d'assurance fournie par la Cour des comptes européenne au Parlement européen et au Conseil

Opinion sur la fiabilité des comptes

La Cour estime que les comptes de l'Agence pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de l'Agence au 31 décembre 2019, le résultat de ses opérations, ses flux de trésorerie, ainsi que l'état de variation de l'actif net pour l'exercice clos à cette date, conformément à son règlement financier et aux règles comptables adoptées par le comptable de la Commission. Ces dernières sont fondées sur les normes comptables internationalement admises pour le secteur public.

Opinion sur la légalité et la régularité des recettes sous-jacentes aux comptes

La Cour estime que les recettes sous-jacentes aux comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 sont, dans tous leurs aspects significatifs, légales et régulières.

Opinion sur la légalité et la régularité des paiements sous-jacents aux comptes

La Cour estime que les paiements sous-jacents aux comptes annuels relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2019 sont légales et régulières dans tous leurs aspects significatifs.

Élément constitutif n° 3: suivi de réserves formulées durant les périodes de référence antérieures

La déclaration d'assurance de l'ordonnateur dans le rapport d'activité annuel 2019 ne contenait pas de réserve.

Conclusion

Sur la base des sections 3 et 4 ci-dessus, il peut être conclu que les contrôles internes ne présentent aucune faiblesse significative qui pourrait avoir une incidence sur la déclaration d'assurance.

4.2 Réserves

Sur la base des informations fournies ci-dessus, l'ordonnateur n'a émis aucune réserve.

5 Déclaration d'assurance

Je soussigné,

Directeur exécutif de l'Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA),

En ma qualité d'ordonnateur,

Déclare que les informations figurant dans le présent rapport sont fidèles et sincères⁷⁶.

J'affirme en outre avoir une assurance raisonnable que les ressources allouées aux activités décrites dans le présent rapport ont été utilisées aux fins prévues et conformément aux principes de bonne gestion financière et que les procédures de contrôle mises en place offrent les garanties nécessaires quant à la légalité et à la régularité des opérations sous-jacentes.

Cette assurance raisonnable se fonde sur mon propre jugement et sur les éléments d'information à ma disposition, tels que les résultats de l'auto-évaluation, les contrôles *ex post* (les audits du service d'audit interne de la Commission, les audits de la structure d'audit interne de l'eu-LISA et les audits de la Cour des comptes européenne) relatifs aux exercices antérieurs à celui de cette déclaration.

Je confirme n'avoir connaissance d'aucun fait non signalé dans la présente déclaration qui serait susceptible de nuire aux intérêts de l'Agence ou de ses parties prenantes.

Fait à Tallinn, le 30 juin 2021

Krum Garkov

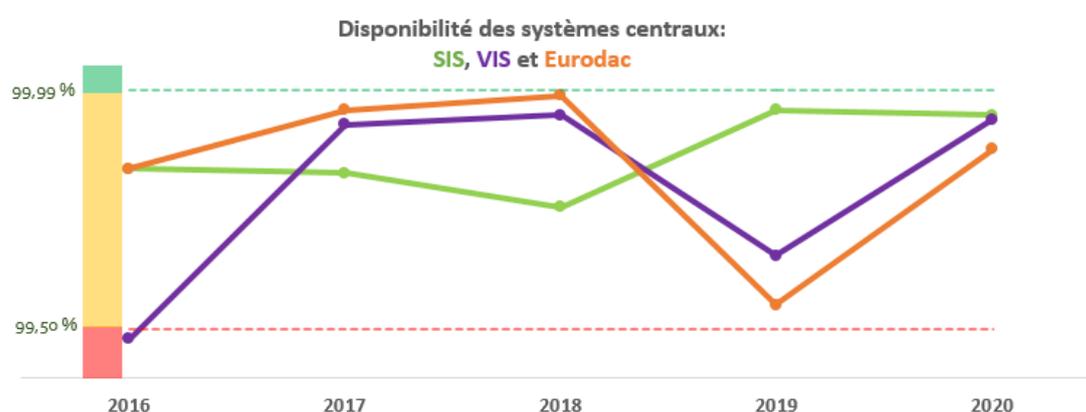
⁷⁶ L'expression «fidèles et sincères», dans ce contexte, signifie qu'elles offrent une vue fiable, complète et correcte de l'état des affaires de l'Agence.

Annexe I. Statistiques sur les activités de base

Gestion opérationnelle des systèmes

Disponibilité des systèmes

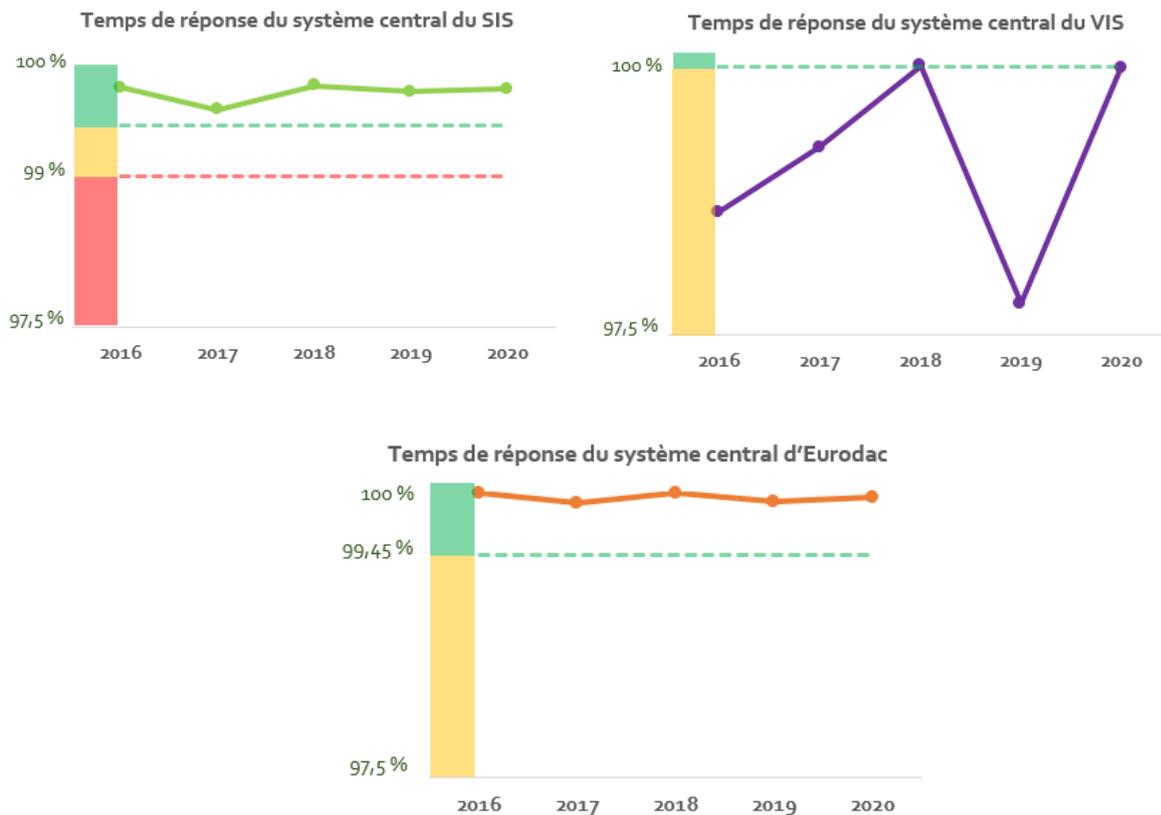
	ICP	Objectif	2016	2017	2018	2019	2020
3	Disponibilité du système central d'Eurodac	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	99,83 %	99,95 %	99,98 %	99,55 %	99,87 %
6	Disponibilité du système central du SIS	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	99,83 %	99,82 %	99,75 %	99,95 %	99,94 %
8	Disponibilité du système central du VIS	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	99,48 %	99,92 %	99,94 %	99,65 %	99,93 %



L'objectif de disponibilité du système n'est pas défini avec précision dans les instruments juridiques régissant les systèmes. L'objectif vert de 99,99 % a été fixé par l'Agence parce que les systèmes dont elle assure la gestion sont considérés comme des systèmes à disponibilité élevée.

Temps de réponse

	ICP	Objectif	2016	2017	2018	2019	2020
7	Temps de réponse du système central du SIS	Vert ≥ 99,5 % 99,5 % > orange ≥ 99 % Rouge < 99 %	99,88 %	99,66 %	99,9 %	99,84 %	99,86 %
9	Temps de réponse du système du VIS	Vert = 100 % 100 % > orange ≥ 90 % Rouge < 90 %	98,64 %	99,24 %	100 %	97,79 %	99,98 %
4	Temps de réponse du système central d'Eurodac	Vert ≥ 99,45 % 99,45 % > orange ≥ 90 % Rouge < 90 %	99,99 %	99,90 %	99,99 %	99,91 %	99,95 %



Temps de réponse du système central du SIS

Les requêtes standard sont divisées en catégories. La catégorie 1 représente toutes les requêtes simples et multiples qui peuvent être classées comme «exactes» parce que des informations exactes ont été renseignées dans les champs de recherche. Les requêtes inexactes ou floues sont exclues de la catégorie 1. Le temps de réponse standard pour les requêtes de catégorie 1 est de 1 seconde. Pour les autres requêtes, le temps de réponse standard est de 3 secondes. Le temps de réponse pour les requêtes de catégorie 1 est l'indicateur central pour évaluer la performance, étant donné qu'il s'agit de la recherche la plus représentative. L'indicateur ICP 7 est vert si plus de 99,5 % des requêtes de la catégorie 1 ont un temps de réponse de 1 seconde maximum, orange si entre 99,5 % et 99 % des requêtes de la catégorie 1 ont un temps de réponse de 1 seconde maximum et rouge si c'est le cas de moins de 99 % d'entre elles.

Temps de réponse du système central du VIS

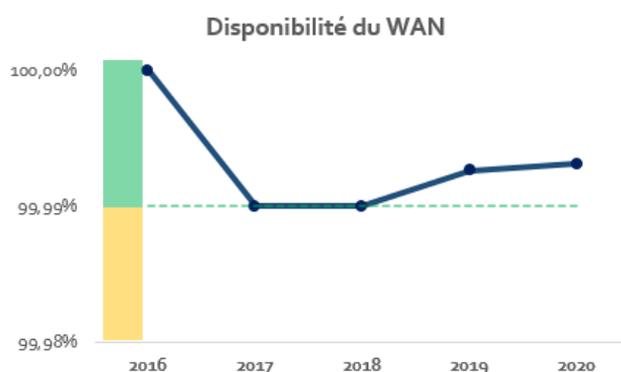
La valeur de l'indicateur correspond à la part du temps de réponse total respectant les limites contractuelles pour chaque groupe opérationnel (asile, frontières, consulats, services répressifs et territoire). Il existe trois limites contractuelles pour le VIS: l'indicateur de pointe par heure, l'indicateur de violation de l'ANS et l'indicateur des enregistrements. L'ICP 9 est le résultat du calcul pour tous les groupes opérationnels et toutes les limites contractuelles. Cet indicateur est vert si la valeur est égale à 100 %, orange si la valeur se situe entre 90 % et 100 % et rouge si la valeur est inférieure à 90 %.

Temps de réponse du système central d'Eurodac

Les fonctions opérationnelles essentielles au système sont regroupées en deux catégories: les transactions hautement prioritaires et les transactions normales. Le temps de réponse standard pour les transactions hautement prioritaires est de 1 heure et, pour les transactions normales, de 24 heures. Pour chaque catégorie, un indicateur est suivi. L'ICP 4 correspond à la moyenne de l'indicateur pour les transactions hautement prioritaires et de l'indicateur pour les transactions normales. L'indicateur est vert si 99,5 % des opérations se situent dans le temps de réponse standard, orange si entre 90 % et 99,5 % des opérations se situent dans le temps de réponse standard et rouge si moins de 90 % des opérations se situent en deçà du temps de réponse standard.

Disponibilité de l'infrastructure de communication

	ICP	Objectif	2016	2017	2018	2019	2020
5	Disponibilité du WAN (pour le SIS et le VIS)	Vert ≥ 99,99 % 99,99 % > orange ≥ 99,50 % Rouge < 99,50 %	100%	99,9900 %	99,9900 %	99,9926 %	99,9931 %



Support de l'exploitation et formation

	ICP	Objectif	2020
19	Satisfaction des clients: % des utilisateurs des États membres satisfaits ou très satisfaits du service global fourni par le support utilisateurs de l'eu-LISA	≥ 80 %	95 %
20	Performance du support utilisateurs de l'eu-LISA	≥ 75 %	99,9 %
16	Formation à l'intention des États membres sur les principaux systèmes	> 4	4,5

Sécurité

	ICP	Objectif	2020
1	Pourcentage des objectifs de sécurité mis en œuvre conformément à la législation	100 %	100 %
2	Nombre d'exercices d'urgence/de sécurité et d'exercices liés à la continuité des activités effectués annuellement	2	2

Gouvernance et conformité

	ICP	Objectif	2020
21	Évaluer l'achèvement des projets par rapport à un niveau de référence composé de paramètres de qualité/coût/temps définis et en tenant compte des tolérances du projet	< 10 %	9,19 %
22	Gestion du projet: évaluer la conformité des projets terminés par rapport à la méthodologie de gestion de projet de l'eu-LISA pendant le cycle de vie du projet	Petits projets: > 75 % Projets moyens: > 80 % Grands projets: > 85 %	Aucun petit projet n'a été achevé et évalué en 2020. Projets moyens: 71 % Grands projets: 73,5 %
23	(A) Pourcentage des recommandations d'audit mises en œuvre dans les délais prescrits (B) Nombre et ancienneté des recommandations en attente	(A) critique = 100 % Très importante ≥ 90 % Importante ≥ 80 % (B) ≤ quatre en souffrance pendant moins de six mois ≤ deux en souffrance entre six mois et un an ≤ une en souffrance pendant plus d'un an	S.O. 67 % 60 % 2 1 10

Administration et support

	ICP	Objectif	2020
10	Taux d'annulation des crédits de paiement	> 5 %	13,6 %
11	Taux (%) d'exécution des crédits budgétaires	95-99 %	99,1 %
12	Taux (%) d'exécution des paiements	> 95 %	99,0 %
13	Ratio (%) des ressources administratives et ratio (%) des ressources opérationnelles par rapport à l'ensemble des ressources humaines (personnel et END)	Administratives: 20 % Opérationnelles: 70 %	16,5 % 72,5 %
14	Nombre (%) de paiements effectués dans les délais légaux	> 87,5 %	95,9 %
15	Indicateur environnemental: empreinte carbone	Référence	341,04 tonnes
17	Efficacité des procédures de marché	< 25 %	11 %
18	Gestion des acquisitions: projets de marchés publics respectant les délais	> 60 %	163,6 %
19	Satisfaction des clients: % des utilisateurs des États membres satisfaits ou très satisfaits du service global fourni par le support utilisateurs de l'eu-LISA	≥ 80 %	95 %
20	Performance du support utilisateurs de l'eu-LISA	≥ 75 %	99,9 %
24	Taux d'absentéisme au cours de la période de référence: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre moyen de jours de congé de maladie par membre du personnel - Pourcentage du personnel en congé de longue maladie - Pourcentage du personnel n'ayant pas pris de congé de maladie 	< 15 jours par personne < 10 % > 15 %	5,6 jours, 4,4 %, 52,9 %
25	Pourcentage annuel de rotation du personnel	≤ 5 %	3,7 %
26	Pourcentage annuel du taux d'occupation	> 94 %	91 %
27	Indice de rétention des talents	> 0	0,9
28	Niveau d'engagement du personnel	≥ 63 %	7,4 (indice)
29	Incidence de la communication externe de l'eu-LISA	Site web: maintien du niveau de référence Réseaux sociaux: +200 «followers» par plateforme et par an Évènements de communication: satisfaction > 90 % Participation aux évènements: > 95 %	+12 % sur un an +477 (Twitter) + 1 888 (LinkedIn) + 332 (Facebook) 4,2/5 (84 %) 105 %
30	Incidence de la communication interne de l'eu-LISA: <ul style="list-style-type: none"> - participation à l'enquête - satisfaction générale à l'égard des canaux et actions de communication interne 	> 51 % > 70 %	52 % 93 %

ICP 29 – Participation aux évènements: le chiffre a été calculé en mesurant le nombre de connexions actives à la plateforme en ligne de la conférence.

Annexe II. Statistiques sur la gestion financière

Budget initial, transferts et budgets rectificatifs

Le tableau ci-après récapitule par chapitre les transferts budgétaires internes effectués en 2020 par l'Agence pour les financements C1 (en millions d'EUR). Le conseil d'administration a approuvé une modification du budget:

Chapitre du budget		Crédits d'engagement				Crédits de paiement			
		Budget initial	Transferts	Budget rectificatif	Budget définitif	Budget initial	Transferts	Budget rectificatif	Budget définitif
A-11	Traitements et allocations	34,800	-7,197	-0,268	27,334	34,800	-7,197	-0,268	27,334
A-12	Dépenses de recrutement et de réaffectation	0,380	-0,299		0,081	0,380	-0,299	0,000	0,081
A-13	Frais de mission	0,426	-0,080		0,346	0,426	-0,080	0,000	0,346
A-14	Infrastructure à caractère sociomédical	0,640	0,528		1,168	0,640	0,528	0,000	1,168
A-15	Formation du personnel	0,553	0,125		0,677	0,553	0,125	0,000	0,677
TITRE 1 – DÉPENSES DE PERSONNEL		36,798	-6,924	-0,268	29,606	36,798	-6,924	-0,268	29,606
A-20	Location d'immeubles et frais accessoires	1,043	1,179		2,222	1,043	1,179	0,000	2,222
A-21	Technologie de l'information et de la communication institutionnelle	1,700	1,425		3,125	1,700	1,425	0,000	3,125
A-22	Biens meubles et frais accessoires	0,246	0,261		0,507	0,246	0,261	0,000	0,507
A-23	Dépenses de fonctionnement administratif courant	1,278	-0,598		0,681	1,278	-0,598	0,000	0,681
A-24	Affranchissement	0,040	-0,025		0,015	0,040	-0,025	0,000	0,015
A-25	Conseil d'administration	0,970	-0,961		0,009	0,970	-0,961	0,000	0,009
A-26	Information et publications	1,532	-0,808		0,724	1,532	-0,808	0,000	0,724
A-27	Services de support administratif externe	4,606	1,826		6,432	4,606	1,826	0,000	6,432
A-28	Sécurité	3,050	0,446		3,496	3,050	0,446	0,000	3,496
Titre 2 – Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure		14,465	2,746		17,211	14,465	2,746	0,000	17,211
B3-0	Infrastructures	59,021	2,585		61,606	51,243	-12,722	0,000	38,521
B3-1	Applications	123,110	1,922	-0,735	124,297	86,733	18,643	36,685	142,062
B3-8	Activités de support opérationnel	7,728	-0,329		7,399	7,728	-1,744	0,000	5,984
Titre 3 – Dépenses opérationnelles		189,859	4,178	-0,735	193,302	145,704	4,178	36,685	186,567
TOTAL		241,122	0,000	-1,003	240,119	196,967	0,000	36,417	233,384

Exécution du budget pour l'exercice (source de financement C1)

En ce qui concerne les crédits 2020 (sources de financement C1).

TITRE BUDGÉTAIRE	ENGAGEMENTS (C1)			PAIEMENTS (C1)		
	Budgétisé (en millions d'EUR)	Utilisé (en millions d'EUR)	%	Budgétisé (en millions d'EUR)	Utilisé (en millions d'EUR)	%
Titre 1 – Dépenses de personnel	29,606	27,323	92,2 %	29,606	27,323	92,2 %
<i>dont exécutés</i>		27,323	92,2 %		26,781	90,5 %
<i>dont automatiquement reportés</i>		—	—		0,541	1,8 %
Titre 2 – Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure	17,211	17,211	100,0 %	17,211	17,211	100,0 %
<i>dont exécutés</i>		17,211	100,0 %		6,995	40,6 %
<i>dont automatiquement reportés</i>		—	—		10,217	59,4 %
Titre 3 – Dépenses opérationnelles	193,302	193,302	100,0 %	186,567	186,565	100,0 %
<i>dont exécutés</i>		137,016	70,9 %		186,565	100,0 %
<i>dont non automatiquement reportés</i>		56,286	29,1 %			
TOTAL EUR	240,119	237,836	99,0 %	233,384	231,099	99,0 %
<i>dont exécutés</i>		181,550	75,6 %		220,341	94,4 %
<i>dont automatiquement reportés</i>		0,000	—		10,758	4,6 %
<i>dont non automatiquement reportés</i>		56,286	23,4 %			

Exécution du budget d'autres sources de financement

Outre le budget de l'exercice (source de financement C1), l'Agence a exécuté des crédits:

- de crédits reportés à 2020 par décision du CA (source de financement C3);
- de recettes allouées internes (source de financement C4);
- d'engagements reportés (dissociés au titre 3 et non dissociés aux titres 1 et 2) et des crédits de paiement (non dissociés uniquement) correspondants des exercices précédents (source de financement C8);
- de recettes allouées externes, comme contributions des pays associés conformément à l'article 46, paragraphe 3, point b), du règlement fondateur de l'Agence (source de financement Ro, titre 3 uniquement).

Titre budgétaire		Source de financement	Engagement			Paiement		
			Budgétisé (en millions d'EUR)	Utilisé (en millions d'EUR)	% Engagement	Budgétisé (en millions d'EUR)	Utilisé* (en millions d'EUR)	% Paiement
A-1	Dépenses de personnel	C1	29,606	27,323	92,3 %	29,606	26,781	90,5 %
		C4	0,000	0,000	100,0 %	0,000	0,000	100,0 %
		C8	0,455	0,366	80,4 %	0,455	0,366	80,4 %
		Sous-total	30,062	27,689	92,1 %	30,062	27,148	90,3 %
A-2	Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure	C1	17,211	17,211	100,0 %	17,211	6,995	40,6 %
		C4	0,005	0,005	100,0 %	0,005	0,005	100,0 %
		C8	9,267	8,032	86,7 %	9,267	8,032	86,7 %
		Sous-total	26,484	25,249	95,3 %	26,484	15,032	56,8 %
Bo-3	Dépenses opérationnelles	C1**	193,302	193,302	100,0 %	186,567	186,565	100,0 %
		C3	159,076	159,076	100,0 %			

	C4	0,015	0,015	100,0 %	0,015	0,015	100,0 %
	C8	264,820	247,362	93,4 %			
	Ro	13,028	0,325	2,5 %	13,028	0,325	2,5 %
	Sous-total	630,241	600,079	95,2 %	199,610	186,904	93,6 %
TOUS	TOTAL	686,786	653,016	95,1 %	256,155	229,084	89,4 %

*S'agissant des C1 (titre 3), la somme de 68,248 millions d'EUR se rapporte au paiement des engagements pour l'exercice. Le montant restant, soit 118,316 millions d'EUR, a été utilisé pour couvrir les engagements d'exercices précédents.

** Les engagements non utilisés comprennent un report non automatique de 56,286 millions d'EUR.

Virements budgétaires

En 2020, les opérations de transfert interne suivantes ont été réalisées au titre de l'article 26 du règlement financier de l'Agence. Ces transferts avaient pour objectif de garantir une affectation budgétaire optimale des crédits d'engagement et de paiement.

Le tableau résume les virements budgétaires effectués en 2020.

Les virements budgétaires entre titres sont indiqués en valeur totale en euros.

Virement budgétaire	Titre budgétaire	Titre 1 – Dépenses de personnel		Titre 2 – Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure		Titre 3 – Dépenses opérationnelles	
		Crédits d'engagement	Crédits de paiement	Crédits d'engagement	Crédits de paiement	Crédits d'engagement	Crédits de paiement
1	LIS.3057	0	0	0	0	0	0
2	LIS.3072					0	0
3	LIS.3074	-3 000 000	-3 000 000	3 000 000	3 000 000	0	0
4	LIS.3078	-642 000	-642 000	642 000	642 000	0	0
5	LIS.3088					0	0
	LIS.3089			0	0	0	0
6	LIS.3092					0	0
7	LIS.3094					0	0
8	LIS.3097					0	0
9	LIS.3100					0	0
	LIS.3101			0	0	0	0
10	LIS.3106	0	0	0	0	0	0
11	LIS.3114	-2 856 206	-2 856 206			2 856 206	2 856 206
	LIS.3115			0	0	0	0
12	LIS.3123	-425 790	-425 790	-895 633	-895 633	1 321 423	1 321 423
	LIS.3124					0	0
Total		-6 923 996	-6 923 996	2 746 367	2 746 367	4 177 629	4 177 629

Aucun transfert n'a été effectué au titre de l'article 26, paragraphe 2, du règlement financier de l'Agence.

Liste détaillée des transferts budgétaires

TRANSFERTS BUDGÉTAIRES en 2020					
Transfert budgétaire n°	Référence	Date	Ligne budgétaire	Crédits d'engagement	Crédits de paiement
1	LIS.3057	24.01.2020	A01100 Traitements et indemnités des AT	-551 451,16	-551 451,16
			A01402 École européenne	551 451,16	551 451,16
			A02330 Autres dépenses courantes	-40 000,00	-40 000,00
			A02510 Autres réunions	70 000,00	70 000,00
			A02800 Sécurité interne	-30 000,00	-30 000,00
			B03010 Réseaux étendus	0,00	-378 540,00
			B03811 Conseils et études	0,00	378 540,00
2	LIS.3072	19.03.2020	B03010 Réseaux étendus	-3 450 000,00	-6 000 000,00
			B03100 Projets SIS II	0,00	6 000 000,00
			B03810 Soutien extérieur	3 450 000,00	0,00
3	LIS.3074	17.04.2020	A01100 Traitements et indemnités des AT	-3 000 000,00	-3 000 000,00
			A02320 Frais juridiques	20 000,00	20 000,00
			A02700 Services de support administratif externe	2 980 000,00	2 980 000,00
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	0,00	-3 000 000,00
			B03110 Projets VIS/BMS	0,00	-7 180 000,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	0,00	4 030 000,00
			B03130 Projets EES	0,00	5 000 000,00
			B03811 Conseils et études	0,00	1 150 000,00
4	LIS.3078	04.06.2020	A01100 Traitements et indemnités des AT	-647 000,00	-647 000,00
			A01110 Traitements et indemnités des AC	-40 000,00	-40 000,00
			A01400 Visite médicale annuelle	45 000,00	45 000,00
			A02000 Location d'immeubles et frais accessoires	800 000,00	800 000,00
			A02100 Technologie de l'information et de la communication institutionnelle	204 228,00	204 228,00
			A02300 Fournitures de bureau	-25 000,00	-25 000,00
			A02320 Frais juridiques	40 000,00	40 000,00
			A02400 Affranchissement	-25 000,00	-25 000,00
			A02700 Services de support administratif externe	-192 228,00	-192 228,00
			A02800 Sécurité interne	-160 000,00	-160 000,00
			B03811 Conseils et études	30 000,00	30 000,00
			B03812 Assurance qualité	-30 000,00	-30 000,00
			5	LIS.3088	29.07.2020
B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	0,00	-2 200,00			
B03110 Projets VIS/BMS	0,00	258 351,84			
B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	0,00	-258 351,84			
LIS.3089	29.07.2020	A02000 Location d'immeubles et frais accessoires		200 000,00	200 000,00
		A02100 Technologie de l'information et de la communication institutionnelle		725 000,00	725 000,00
		A02331 Frais de RH		-400 000,00	-400 000,00
		A02500 Réunions du CA		-525 000,00	-525 000,00
			A02600 Information, publication et multimédias	-715 000,00	-715 000,00

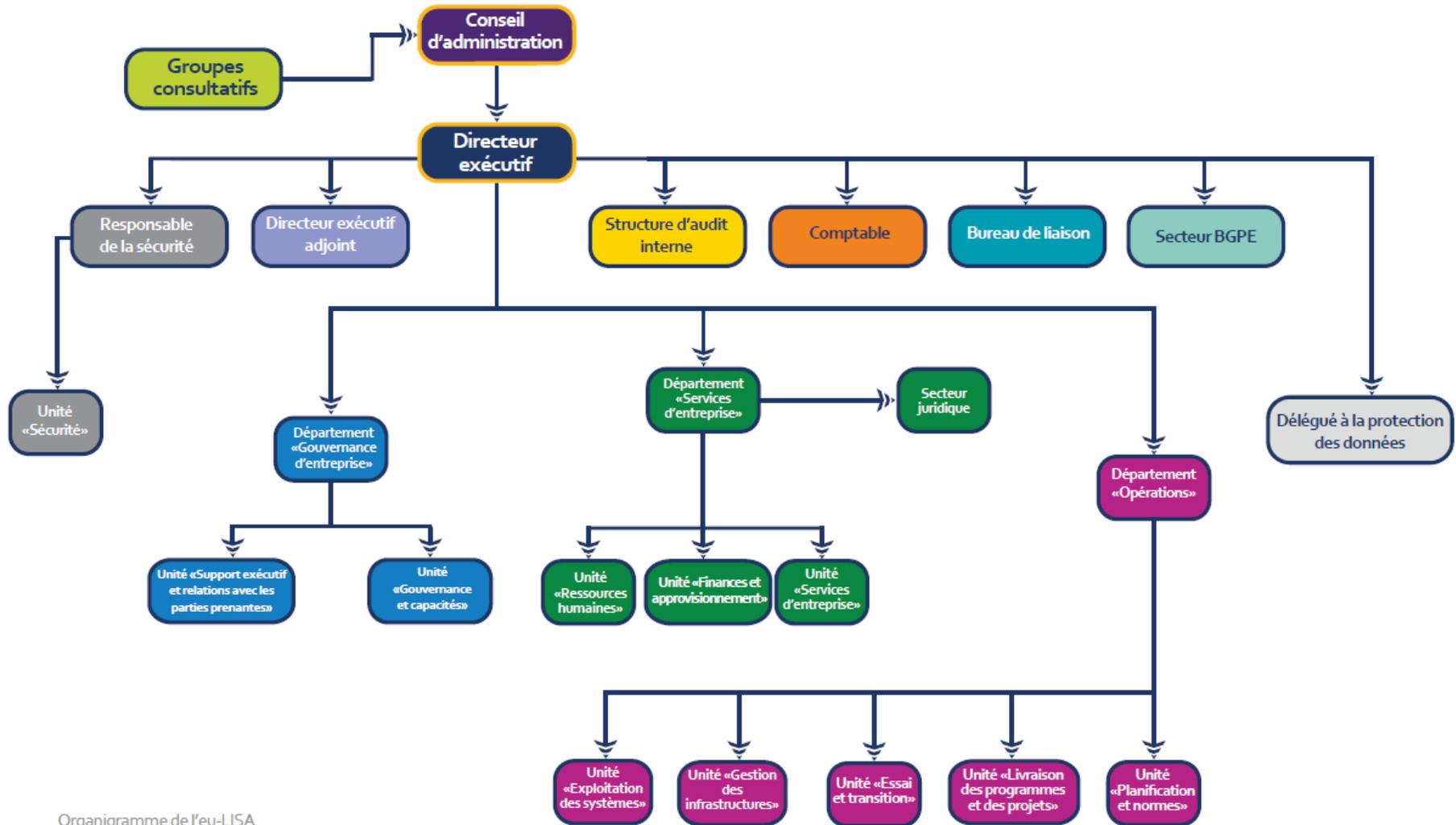
TRANSFERTS BUDGÉTAIRES en 2020					
Transfert budgétaire n°	Référence	Date	Ligne budgétaire	Crédits d'engagement	Crédits de paiement
			A02700 Services de support administratif externe	-53 672,00	-53 672,00
			A02800 Sécurité interne	768 672,00	768 672,00
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	0,00	-1 000 000,00
			B03001 Sécurité des systèmes et continuité des activités	0,00	700 000,00
			B03010 Réseaux étendus	0,00	-1 000 000,00
			B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	0,00	3 124 418,50
			B03102 Refonte du SIS II	0,00	-1 000 000,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	0,00	2 000 000,00
			B03140 Projets ETIAS	0,00	-500 000,00
			B03150 Projets ECRIS	0,00	-1 134 000,00
			B03820 Groupes consultatifs	0,00	-509 000,00
			B03821 Autres réunions et missions	0,00	-22 184,59
			B03822 Évaluations Schengen	0,00	-20 889,26
			B03830 Apprentissage et développement opérationnels	0,00	-348 015,40
			B03831 Formation à l'intention des États membres	0,00	-290 329,25
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	0,00	-1 000 000,00
			B03001 Sécurité des systèmes et continuité des activités	-197 500,00	0,00
			B03003 Interopérabilité	-73 854,00	-7 300 000,00
			B03010 Réseaux étendus	0,00	-830 000,00
			B03100 Projets SIS II	0,00	-1 000 000,00
			B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	-2 814 004,00	0,00
			B03102 Refonte du SIS II	0,00	-401 000,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	7 494 282,00	1 140 000,00
			B03120 Projets EURODAC	-1 200 000,00	-360 000,00
			B03121 Maintenance opérationnelle d'EURODAC	255 000,00	0,00
			B03130 Projets EES	0,00	12 351 800,00
			B03140 Projets ETIAS	-1 165 462,00	-1 000 000,00
			B03150 Projets ECRIS	-1 165 462,00	-800 000,00
			B03810 Soutien extérieur	-600 000,00	-740 000,00
			B03811 Conseils et études	0,00	-20 800,00
			B03812 Assurance qualité	0,00	-40 000,00
			B03820 Groupes consultatifs	-509 000,00	0,00
			B03821 Autres réunions et missions	-24 000,00	0,00
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	3 450 000,00	0,00
			B03100 Projets SIS II	845 000,00	0,00
			B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	-1 995 000,00	0,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	-1 150 000,00	0,00
			B03121 Maintenance opérationnelle d'EURODAC	-1 150 000,00	0,00
			B03122 refonte EURODAC	0,00	-3 000 000,00
			B03130 Projets EES	0,00	3 000 000,00

TRANSFERTS BUDGÉTAIRES en 2020					
Transfert budgétaire n°	Référence	Date	Ligne budgétaire	Crédits d'engagement	Crédits de paiement
8	LIS.3097	28.09.2020	B03000 Infrastructure de systèmes partagés	0,00	400 000,00
			B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	3 639 072,73	0,00
			B03110 Projets VIS/BMS	395 460,00	0,00
			B03140 Projets ETIAS	-3 089 072,73	0,00
			B03820 Groupes consultatifs	-395 460,00	-400 000,00
			B03830 Apprentissage et développement opérationnels	-250 000,00	0,00
			B03831 Formation à l'intention des États membres	-300 000,00	0,00
9	LIS.3100	26.10.2020	A02100 Technologie de l'information et de la communication institutionnelle	5 262,59	5 262,59
			A02510 Autres réunions	-5 262,59	-5 262,59
			B03001 Sécurité des systèmes et continuité des activités	-14 535,32	0,00
			B03010 Réseaux étendus	14 535,32	0,00
	LIS.3101	26.10.2020	A01403 Activités sociales	-53 626,65	-53 626,65
			A01500 Formation	53 626,65	53 626,65
			A02000 Location d'immeubles et frais accessoires	180 000,00	180 000,00
			A02100 Technologie de l'information et de la communication institutionnelle	275 106,58	275 106,58
			A02200 Autres équipements techniques et installations	-106 797,40	-106 797,40
			A02210 Mobilier et matériel de bureau	358 690,82	358 690,82
			A02500 Réunions du CA	-257 000,00	-257 000,00
			A02700 Services de support administratif externe	-450 000,00	-450 000,00
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	205 454,05	0,00
			B03010 Réseaux étendus	9 649,88	0,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	0,00	600 000,00
			B03122 refonte EUODAC	0,00	-5 640 000,00
			B03130 Projets EES	0,00	5 195 000,00
			B03811 Conseils et études	-30 000,00	0,00
			B03812 Assurance qualité	-60 000,00	0,00
			B03820 Groupes consultatifs	0,00	-25 000,00
B03831 Formation à l'intention des États membres	-125 103,93	-130 000,00			
10	LIS.3106	20.11.2020	A01200 Dépenses de recrutement et de réaffectation	-100 000,00	-100 000,00
			A01500 Formation	100 000,00	100 000,00
			A02100 Technologie de l'information et de la communication institutionnelle	146 125,79	146 125,79
			A02700 Services de support administratif externe	-146 125,79	-146 125,79
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	0,00	2 211 000,00
			B03002 Site de secours — frais de fonctionnement	0,00	62 312,00
			B03003 Interopérabilité	0,00	422 000,00
			B03010 Réseaux étendus	180,00	2 795 642,78
			B03100 Projets SIS II	39 800,00	4 212 213,15
B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	170 000,00	700 000,00			

TRANSFERTS BUDGÉTAIRES en 2020					
Transfert budgétaire n°	Référence	Date	Ligne budgétaire	Crédits d'engagement	Crédits de paiement
			B03102 Refonte du SIS II	0,00	-400 000,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	0,00	4 895 042,37
			B03120 Projets EUODAC	0,00	-160 000,00
			B03130 Projets EES	0,00	-11 898 919,33
			B03140 Projets ETIAS	0,00	-922 000,00
			B03150 Projets ECRIS	0,00	-1 652 000,00
			B03810 Soutien extérieur	-209 980,00	-37 718,20
			B03811 Conseils et études	0,00	-11 929,99
			B03812 Assurance qualité	0,00	-20 000,00
			B03821 Autres réunions et missions	0,00	-125 000,00
			B03822 Évaluations Schengen	0,00	-24 493,78
			B03831 Formation à l'intention des États membres	0,00	-46 149,00
	LIS.3114	17.12.2020	A01110 Traitements et indemnités des AC	-2 856 205,91	-2 856 205,91
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	-2 856 205,91	-2 856 205,91
			A02100 Technologie de l'information et de la communication institutionnelle	74 780,99	74 780,99
			A02200 Autres équipements techniques et installations	10 044,00	10 044,00
			A02300 Fournitures de bureau	-7 715,33	-7 715,33
			A02500 Réunions du CA	-77 109,66	-77 109,66
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	0,00	-2 988 945,79
			B03001 Sécurité des systèmes et continuité des activités	0,00	14 202,63
			B03002 Site de secours — frais de fonctionnement	0,00	6 600,00
			B03003 Interopérabilité	0,00	1 303 904,31
			B03010 Réseaux étendus	0,00	-1 036 748,32
			B03100 Projets SIS II	1 181 798,66	-1 962 606,94
			B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	0,00	-758 882,04
	LIS.3115	17.12.2020	B03110 Projets VIS/BMS	0,00	-1 644 296,99
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	0,00	-732 901,79
			B03120 Projets EUODAC	0,00	-132 356,40
			B03121 Maintenance opérationnelle d'EUODAC	0,00	-32 829,26
			B03130 Projets EES	0,00	8 953 098,39
			B03140 Projets ETIAS	0,00	-378 652,09
			B03150 Projets ECRIS	0,00	-148 656,24
			B03810 Soutien extérieur	-591 309,87	-698,44
			B03811 Conseils et études	0,00	-12 226,00
			B03820 Groupes consultatifs	-260 901,17	-28 743,46
			B03821 Autres réunions et missions	-146 216,87	-6 145,40
			B03822 Évaluations Schengen	-47 423,34	-590,00
			B03830 Apprentissage et développement opérationnels	-84 375,93	-357 026,50
			B03831 Formation à l'intention des États membres	-51 571,48	-55 499,67
12	LIS.3123	22.12.2020	A01120 Indemnités des END et des stagiaires	-102 587,70	-102 587,70

TRANSFERTS BUDGÉTAIRES en 2020					
Transfert budgétaire n°	Référence	Date	Ligne budgétaire	Crédits d'engagement	Crédits de paiement
			A01200 Dépenses de recrutement et de réaffectation	-198 897,94	-198 897,94
			A01301 Frais de mission	-80 000,00	-80 000,00
			A01400 Visite médicale annuelle	-9 504,24	-9 504,24
			A01401 Allocation de garderie	-5 752,00	-5 752,00
			A01500 Formation	-29 047,72	-29 047,72
			A02000 Location d'immeubles et frais accessoires	-1 335,83	-1 335,83
			A02210 Mobilier et matériel de bureau	-426,86	-426,86
			A02220 Dépenses de documentation et de bibliothèque	-55,00	-55,00
			A02300 Fournitures de bureau	-858,77	-858,77
			A02320 Frais juridiques	-22 220,00	-22 220,00
			A02330 Autres dépenses courantes	-94 618,79	-94 618,79
			A02331 Frais de RH	-67 174,06	-67 174,06
			A02500 Réunions du CA	-92 600,98	-92 600,98
			A02510 Autres réunions	-78 995,47	-78 995,47
			A02600 Information, publication et multimédias	-92 848,63	-92 848,63
			A02700 Services de support administratif externe	-311 524,25	-311 524,25
			A02800 Sécurité interne	-132 974,65	-132 974,65
			B03010 Réseaux étendus	1 321 422,89	1 321 422,89
			B03000 Infrastructure de systèmes partagés	-143 348,81	0,00
			B03001 Sécurité des systèmes et continuité des activités	-92 947,60	0,00
			B03002 Site de secours — frais de fonctionnement	-53 010,69	-2 241,11
			B03003 Interopérabilité	73 854,00	-298 763,91
			B03010 Réseaux étendus	-1 321 422,89	20 019,80
			B03100 Projets SIS II	-1 183 068,06	-132 757,46
			B03101 Maintenance opérationnelle du SIS II	-4 031,57	0,00
			B03102 Refonte du SIS II	0,00	193 259,84
	LIS.3124	22.12.2020	B03110 Projets VIS/BMS	-3 200,38	0,00
			B03111 Maintenance opérationnelle du VIS/BMS	-2 359 891,62	-71 687,23
			B03121 Maintenance opérationnelle d'EURODAC	560 625,72	0,00
			B03130 Projets EES	0,00	292 170,07
			B03140 Projets ETIAS	3 454 534,73	0,00
			B03150 Projets ECRIS	1 165 462,00	0,00
			B03810 Soutien extérieur	-85 550,13	0,00
			B03821 Autres réunions et missions	-6 091,74	0,00
			B03830 Apprentissage et développement opérationnels	-1 912,96	0,00

Annexe III. Organigramme



Organigramme de l'eu-LISA

Annexe IV. Tableau des effectifs et informations supplémentaires sur la gestion des ressources humaines

Tableau des effectifs 2020

Le tableau des effectifs 2020 comprenait 202 postes d'agents temporaires.

Catégorie et grade	Agents temporaires
AD 16	0
AD 15	1
AD 14	1
AD 13	3
AD 12	4
AD 11	5
AD 10	8
AD 9	16
AD 8	17
AD 7	32
AD 6	15
AD 5	47
Total AD	149
AST 11	0
AST 10	0
AST 9	1
AST 8	2
AST 7	4
AST 6	9
AST 5	12
AST 4	12
AST 3	13
AST 2	0
AST 1	0
Total AST	53
Tableau total des effectifs	202

Informations sur les niveaux d'entrée pour chaque type de poste: tableau indicatif

Le tableau suivant présente les niveaux auxquels les fonctions clés reprises par la Commission européenne sont représentées à l'eu-LISA. S'agissant des fonctions dont la dénomination est différente, les deux intitulés sont présentés

dans le tableau. Les grades de base qui sont plus élevés que ceux mentionnés à l'article 53 du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne sont dus aux recrutements organisés durant la phase de lancement de l'Agence, lorsque des grades plus élevés étaient attribués dans le tableau des effectifs de l'eu-LISA.

Fonctions clés (exemples – terminologie à adapter à l'intitulé des fonctions de chaque agence)	Type de contrat (fonctionnaire, AT ou AC)	Groupe de fonctions (GF), grade de recrutement (ou niveau le plus bas si un intervalle de grades est donné)	Préciser si la fonction concerne du support administratif ou des opérations (sous réserve des définitions utilisées dans la méthode)
Chef de département — niveau 2	AT	AD 12	Administration/opérations
Chef d'unité – niveau 3	AT	AD 9	Administration/opérations
Chef de secteur – niveau 4	AT, AC	AD 5, AD 7, AD 8, AD 9	Administration/opérations
Administrateur principal	AT	AD 7	Administration/opérations
Administrateur	AT, AC	AD 5, AD 6, GF IV	Administration/opérations
Administrateur adjoint	s.o.	s.o.	s.o.
Assistant confirmé	s.o.	s.o.	s.o.
Assistant adjoint	s.o.	s.o.	s.o.
Chef du département «Services administratifs»	AT	AD 12	Administration
Chef de l'unité «Ressources humaines»	AT	AD 9	Administration
Chef de l'unité «Finances et marchés publics»	AT	AD 10	Neutre
Chef des TI	s.o.	s.o.	s.o.
Secrétaire ⁷⁷ /assistant Assistant du chef de département ou assistant du chef d'unité	AT, AC	AST 2, AST 3, GF III	Administration/opérations
Préposé au courrier	s.o.	s.o.	s.o.
Administrateur de site – Éditeur	s.o.	s.o.	s.o.
Délégué à la protection des données	AT	AD 8	Administration
Comptable	AT	AD 9	Neutre
Chef de la structure d'audit interne	AT	AD 9	Administration/Neutre
Assistant personnel du directeur exécutif ⁷⁸	AT	AST 5	Administration

Exercice d'évaluation comparative

Fin 2020, l'eu-LISA a réalisé son exercice d'évaluation comparative conformément à la méthode convenue par les chefs d'administration des agences européennes en 2014. Cette méthode a été élaborée en adaptant, en affinant et en développant la méthode d'examen analytique de la Commission. L'examen analytique classe les ressources humaines des agences en fonction du rôle organisationnel de chaque poste. L'objectif de cet exercice est de générer des données chiffrées relatives au nombre de postes d'«appui administratif et coordination», «opérationnels» et «neutres» dans

⁷⁷ Le tableau des effectifs de l'eu-LISA n'inclut pas les postes de secrétaires ou de personnel de bureau. Avec l'entrée en vigueur du nouveau statut le 1^{er} janvier 2014, l'eu-LISA a décidé de conserver les grades approuvés dans le tableau des effectifs et d'augmenter le nombre de tâches des assistants dans un domaine particulier (RH, TI, etc.) engagés aux grades AST 2 et AST 3 ou des assistants administratifs. Dans le même temps, le cas échéant, les tâches de secrétariat sont assurées par des prestataires de services externes (*intra muros*).

⁷⁸ Ce grade de base a été introduit lors de la création de l'Agence en 2012.

toutes les entités organisationnelles, afin de comparer les résultats aux années précédentes. L'évaluation a porté sur tous les postes de l'eu-LISA. Les résultats de cette évaluation sont présentés dans les tableaux ci-après.

Résultats de l'exercice d'évaluation comparative de l'eu-LISA en 2020 – membres du personnel

(Sous-)catégorie de type d'emploi	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
Soutien administratif et coordination	16	16,6	16,5
Soutien administratif	12,5	11,5	12
Coordination	3,5	5,1	4,5
Opérationnel	73	72,4	72,5
Opérationnel général	59	62,6	61,5
Gestion de programmes	6	3,1	4
Coordination opérationnelle aux échelons supérieurs	8	6,7	7
Évaluation et analyse d'impact	0	0	0
Neutre	11	11	11
Finances	11	11	11
Contrôle	s.o.	s.o.	s.o.

L'Agence a également évalué les postes occupés par des fournisseurs de services externes (le personnel des contractants sur site), avec les résultats suivants.

Résultats de l'exercice d'évaluation comparative de l'eu-LISA en 2020 – prestataires de services externes (contractants sur site)

(Sous-)catégorie de type d'emploi	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
Soutien administratif et coordination	47,5	51,2	52,2
Soutien administratif	44,5	47,8	40,2
Coordination	3	3,4	12
Opérationnel	48,5	43,5	42,4
Opérationnel général	41	36,3	35,8
Gestion de programmes	3	2,9	2,2
Coordination opérationnelle aux échelons supérieurs	2,5	2,4	2,2
Évaluation et analyse d'impact	2	1,8	2,2
Neutre	4	5,2	5,4
Finance	4	5,2	5,4
Contrôle	s.o.	s.o.	s.o.

Un rapport plus détaillé sur l'affectation des ressources humaines aux activités sera possible à l'avenir une fois le système d'établissement de rapports par activité mis en œuvre.

Informations sur la liste des modalités d'exécution relatives aux RH adoptées en 2020

En 2020, l'eu-LISA a adopté les modalités d'exécution du statut des fonctionnaires suivantes:

- application par analogie à compter du 1.07.2020 de la décision C(2020) 1559 final de la Commission modifiant la décision C(2013) 9051 du 16.12.2013 **sur les congés,**
- décision n°2020-405 du conseil d'administration de l'eu-LISA, du 23 décembre 2020, sur les modalités d'exécution relatives à la prévention et la gestion des conflits d'intérêts pour les membres du personnel.

La décision C(2020) 4818 de la Commission du 20 juillet 2020 modifiant la décision C(2011) 1278 de la Commission du 3 mars 2011 sur les dispositions générales d'exécution des articles 11 et 12 de l'Annexe VIII du statut des fonctionnaires relative au transfert de droits à pension entrera en vigueur automatiquement à l'eu-LISA le 6 mai 2021, pour application par analogie.

Annexe V. Ressources humaines et financières par activité

Ressources humaines

En 2020, sur un total de 274 équivalents temps plein (ETP) disponibles, 239,65 ETP (72,5 % du personnel) ont été utilisés pour des activités opérationnelles et 51,5 ETP (11 % du personnel) pour des activités financières et de passation de marchés publics connexes. 32,85 ETP (16,5 % du personnel) étaient utilisés pour des activités horizontales (coordination générale et soutien administratif).

Le tableau ci-dessous présente la répartition du personnel en 2020 par proposition législative définissant le domaine d'activité.

Répartition du personnel par proposition législative en 2020

Domaine d'activité	Autorisés 2020			Situation réelle 2020 au 31.12.2020		
	AT	AC	END	AT	AC	END
Postes autorisés au titre du budget 2020 (niveau de référence)	113	27	9	112	25	9
EES	32			26		
Nouveau règlement fondateur de l'eu-LISA – personnel supplémentaire	23	27	2	19	21	1
ETIAS	7	25		7	21	
ECRIS		5			4	
SIS II retour et SIS II frontières		4			4	
Interopérabilité entre les systèmes européens	25	20		17	8	
FFL Eurodac, sous réserve de l'adoption de l'instrument juridique	2			0		
Total ETP	202	111	11	181	83	10

Dépenses selon l'établissement des coûts par activité

En 2018, l'eu-LISA a élaboré une méthode d'établissement des coûts par activité permettant de déterminer les coûts totaux de chaque système géré par ses soins.

Les dépenses totales des systèmes se composent des éléments suivants:

- les dépenses directes, couvrant les coûts de maintenance et les coûts des projets;
- les dépenses liées au réseau;
- les dépenses horizontales, comprenant les coûts opérationnels liés à l'infrastructure partagée et la sécurité des systèmes, ainsi que les dépenses institutionnelles et horizontales, principalement les coûts de personnel et de fonctionnement.

La réaffectation des dépenses horizontales institutionnelles et opérationnelles se fonde sur les inducteurs de coûts suivants:

- les dépenses directes des systèmes;

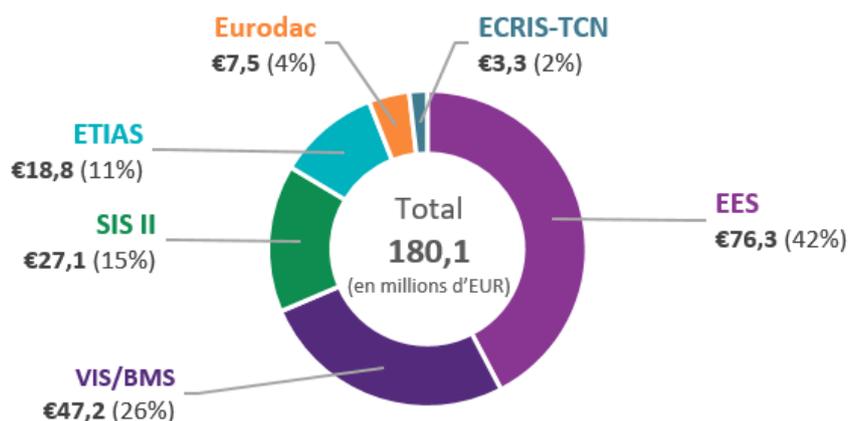
- le temps (coût de la main-d'œuvre) alloué aux systèmes.

Au cours de l'année de référence, l'Agence a exécuté un budget de 180,1 millions d'EUR, dont:

- 75 % ont été consacrés aux activités opérationnelles.
- 25 % représentaient des coûts horizontaux institutionnels.

Les coûts totaux des systèmes sont résumés ci-après:

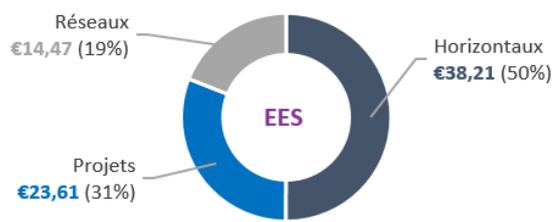
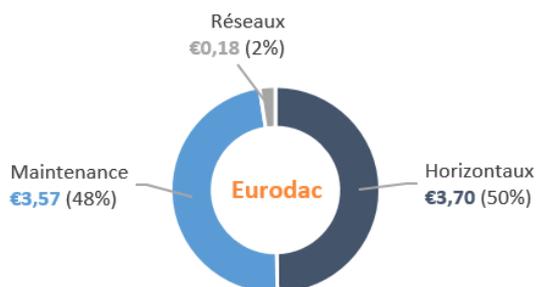
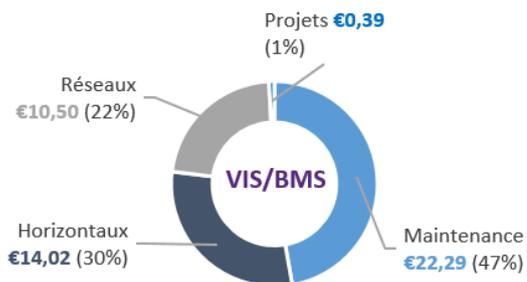
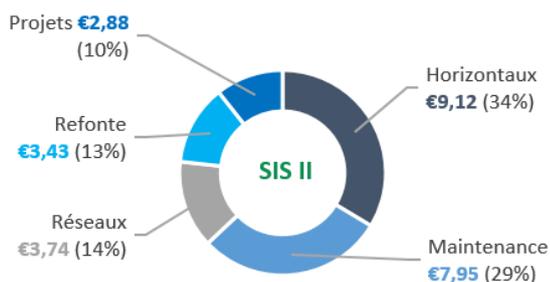
Coûts totaux des systèmes (en millions d'EUR)

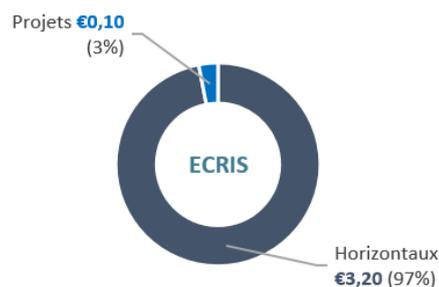
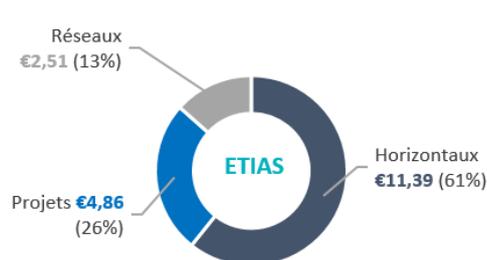


Il convient de noter que la plupart des activités centrales de l'Agence ne sont pas répétitives, mais axées sur des projets. Par conséquent, leurs coûts ne peuvent pas être standardisés comme dans un modèle opérationnel standard basé sur les processus.

Les graphiques suivants présentent la ventilation des coûts pour chaque système en millions d'EUR et en pourcentage des coûts totaux des systèmes.

Ventilation des coûts pour chaque système (en millions d'EUR)





Dépenses liées à l'organisation multisite

Conformément à la recommandation relative à l'évaluation externe (R 4.34), les coûts directs liés à l'organisation multisite de l'Agence sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Part des coûts directs 2020 liés à l'organisation multisite de l'Agence (en millions d'EUR)

Titre budgétaire		Paiements totaux	Paiements liés à l'organisation multisite de l'Agence	Part (%)
A01	Dépenses de personnel	26,781	0,009	0,03 %
A02	Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure	6,995	s.o.	s.o.
B03	Dépenses opérationnelles	186,565	0,103	0,06 %
Total		220,341	0,112	0,05 %

Les coûts directs liés à l'organisation multisite de l'Agence sont les frais de mission du personnel statutaire voyageant entre le siège de l'Agence à Tallinn et le site technique de l'Agence à Strasbourg. En 2020, ces frais ont représenté 0,05 % du total des paiements exécutés.

Annexe VI. Contributions, subventions et accords de niveau de service

Ne s'applique pas à l'eu-LISA.

Annexe VII. Gestion de l'environnement

Le DOCUP 2020-2022 de l'eu-LISA ne contenait pas d'annexe VI décrivant les actions et objectifs visant à réduire l'impact des opérations administratives de l'Agence sur l'environnement.

Annexe VIII. Comptes annuels

Bilan (EUR)

ACTIFS NON COURANTS	31.12.2020	31.12.2019	Variation	Variation en %
Logiciels informatiques	45 915 100	15 712 271	30 202 829	192 %
Immobilisations incorporelles en cours	26 722 167	20 154 328	6 567 839	33 %
Immobilisations incorporelles	72 637 267	35 866 599	36 770 668	103 %
Terrains et bâtiments	31 708 123	32 105 388	(397 265)	-1 %
Installations et équipements	473 914	542 320	(68 406)	-13 %
Mobilier et véhicules	102 817	141 620	(38 803)	-27 %
Matériel informatique	64 992 434	16 439 276	48 553 158	295 %
Autres installations	953 733	377 108	576 625	153 %
Immobilisations en cours	600 000	—	600 000	
Immobilisations corporelles	98 831 021	49 605 712	49 225 309	99 %
Préfinancement non courant	2 546 822	2 546 822	—	0 %
Créances courantes avec contrepartie directe et créances à recouvrer sans contrepartie directe	135 277	—		
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	174 150 388	88 019 133	86 131 254	98 %
ACTIF CIRCULANT				
Charges reportées	22 262 822	3 134 058	19 128 763	610 %
Autres créances avec contrepartie directe	23 488 844	19 371 717	4 117 128	21 %
Créances avec contrepartie directe courantes	45 751 666	22 505 775	23 245 891	103 %
Créances sur les États membres (TVA)	2 900 354	348 861	2 551 493	731 %
Contribution des pays associés	3 763 102	3 726 733	36 369	1 %
Créances à recouvrer sans contrepartie directe	6 663 456	4 075 594	2 587 862	63 %
TOTAL ACTIF CIRCULANT	52 415 122	26 581 369	25 833 753	97 %
TOTAL ACTIF	226 565 509	114 600 503	111 965 007	98 %
ACTIF NET				
Excédent cumulé	84 635 727	77 119 638	7 516 088	10 %
Résultat économique de l'exercice (+ profit)	54 677 447	7 516 088	47 161 359	627 %
ACTIF NET	139 313 173	84 635 727	54 677 447	65 %
PASSIF COURANT				
Dettes courantes	56 299 740	4 722 680	51 577 060	1 092 %
Comptes créditeurs avec entités consolidées	3 610 513	1 657 575	1 952 938	118 %
Comptes créditeurs	59 910 254	6 380 255	53 529 999	839 %
Charges à payer	27 342 082	23 584 521	3 757 561	16 %
TOTAL PASSIF COURANT	87 252 336	29 964 776	57 287 560	191 %

TOTAL PASSIF	226 565 509	114 600 503	111 965 007	98 %
---------------------	--------------------	--------------------	--------------------	-------------

Compte de résultat (EUR)

RECETTES	2020	2019	Variation	Variation en %
Subvention de la Commission	229 773 830	136 405 325	93 368 505	68 %
Contribution des pays de l'AELE	4 045 520	3 726 733	318 787	9 %
Produits des opérations sans contrepartie directe – transfert d'actif	750 000	—	750 000	
Produits des opérations sans contrepartie directe	234 569 350	140 132 058	94 437 292	67 %
Recettes administratives avec entités consolidées	5 699	52 475	(46 775)	-89 %
Recettes diverses	14 535	—	14 535	
Bénéfices réalisés sur le taux de change	110	46	64	137 %
Produits des opérations avec contrepartie directe	20 345	52 521	(32 176)	-61 %
Recettes totales	234 589 695	140 184 579	94 405 115	67 %
DÉPENSES				
Dépenses opérationnelles	(113 925 007)	(67 177 585)	(46 747 423)	70 %
Dépenses de personnel	(25 651 441)	(19 389 591)	(6 261 849)	32 %
Charges financières en cas de retard de paiement	(22 393)	(5 075)	(17 318)	341 %
Dépenses administratives et informatiques	(5 985 233)	(16 296 919)	10 311 686	-63 %
Autres dépenses des fournisseurs de services externes	(3 571 376)	(3 015 030)	(556 346)	18 %
Dépenses avec entités consolidées	(2 477 099)	(1 939 934)	(537 165)	28 %
Dépenses liées aux immobilisations	(28 130 679)	(24 720 218)	(3 410 461)	14 %
Frais liés aux contrats de location simple	(148 998)	(123 473)	(25 526)	21 %
Pertes de change	(21)	(668)	646	-97 %
Dépenses administratives	(65 987 241)	(65 490 907)	(496 334)	1 %
Total des dépenses	(179 912 248)	(132 668 491)	(47 243 756)	36 %
RÉSULTAT ÉCONOMIQUE DE L'EXERCICE	54 677 447	7 516 088	47 161 359	627 %

Tableau des flux de trésorerie — méthode indirecte (EUR)

Flux de trésorerie des activités de fonctionnement	2020	2019
Excédent/(déficit) des activités ordinaires	54 677 447	7 516 088
Amortissements des immobilisations incorporelles	12 065 219	13 258 514
Amortissement et dépréciation des immobilisations corporelles	12 245 422	8 550 030
(Augmentation)/diminution des préfinancements/dépôts à long terme	(135 277)	(2 546 822)
(Augmentation)/diminution des créances à court terme	(25 833 753)	(7 164 573)
Augmentation/(diminution) des comptes créditeurs et charges à payer	55 334 622	9 744 091
(Augmentation)/diminution des dettes associées aux entités UE consolidées	1 952 938	737 308
Flux de trésorerie nets des activités d'exploitation	110 306 618	30 094 635
Flux de trésorerie des activités d'investissement		

(Augmentation) des immobilisations corporelles et incorporelles	(110 306 618)	(30 094 635)
Flux de trésorerie nets des activités d'investissement	(110 306 618)	(30 094 635)
Augmentation/(diminution) nette des liquidités et équivalents	—	—

Annexe IX. Activités annuelles et indicateurs

Remarque concernant les indicateurs de performance des projets: la performance des projets fait l'objet d'un suivi et d'un rapport conformément à la méthode de gestion des projets de l'Agence. Conformément à cette méthode, les indicateurs de performance des projets retenus pour l'établissement de rapports d'entreprise de l'Agence sont le coût, le calendrier et la portée. Pour l'établissement de rapports sur les indicateurs de performance, l'Agence utilise une échelle de notation tricolore (rouge, orange, vert). Les seuils respectifs de tolérance sont les suivants:

	Coût	Calendrier	Portée
Vert	Écart total < 5 %	Écart total < 5 %	pas d'écart
Orange	Écart total entre 5 et 10 %	Écart total entre 5 et 10 %	écarts permis dans les limites des coûts et du calendrier, pourvu qu'ils soient alignés sur l'analyse de rentabilisation et approuvés par le comité de projet
Rouge	Écart total > 10 %	Écart total > 10 %	lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies

Réf. RAAC	Activité annuelle	Résultat prévu	Résultat obtenu	Indicateur de performance	État de l'indicateur de performance	Réf. DOCUP 2020-2022
1.1.1.1	Mise en œuvre de l'EES	Aider les États membres à assurer une gestion plus intelligente et plus sûre des frontières	<p>En cours</p> <p>Malgré les légers écarts dus à la pandémie, le calendrier général et les principales étapes ont été respectés. La pandémie a gêné l'organisation des réunions et les déplacements des contractants, allongé le temps de développement et retardé le déploiement de l'IUN. L'Agence a installé 57 IUN sur les 64 prévues et mis à niveau l'infrastructure VIS TAP dans 59 sites sur 65. Les contractants ont été retardés dans le développement des applications et les essais préalables de conformité ont été reportés du 1^{er} janvier 2021 au 1^{er} mars 2021.</p> <p>Les livrables importants, tels que l'ICD et le simulateur du système central ont été partagés avec les États membres, leur permettant ainsi de préparer la phase d'essai de l'EES. L'environnement pour effectuer les essais de connectivité qui aurait dû être prêt fin décembre ne le sera que fin janvier, soit avec un mois de retard, mais sans incidence sur le calendrier fixé.</p> <p>L'Agence a progressé sur les exigences et spécifications du BMS et a démarré le développement.</p> <p>L'adaptation du VIS pour l'EES a progressé comme prévu. En raison du manque de clarté des spécifications durant la phase de préparation de l'appel d'offres, et du fait que le projet couvre les besoins à la fois de l'EES et de l'ETIAS, la portée des services web a beaucoup augmenté par rapport à ce qui était prévu initialement. L'Agence a commencé les phases de conception et de mise en œuvre. En novembre, de nouveaux points ont</p>	Coût – Calendrier – Portée	<p>Inférieur à l'objectif</p> <p>Orange – Orange – Orange</p> <p>Modifications de la portée et du budget pour les services web. La pandémie de COVID-19 a provoqué des retards sur le calendrier.</p>	2.2.1.23

			modifié le règlement d'exécution en cours relatif aux transporteurs et de ce fait, la portée et le calendrier des services web pour 2021 a également changé.			
1.1.1	Mise en œuvre du WAN pour l'ETIAS	Infrastructure de communication de l'ETIAS opérationnelle en place, permettant aux États membres de se connecter au système central de l'ETIAS et de l'utiliser.	En mai, le comité de pilotage institutionnel a formellement fusionné l'activité avec la mise à niveau du réseau EES dans le cadre du programme EES.	—	—	2.2.1.20
1.1.1	ETIAS – Interconnexion avec Interpol et Frontex	Connexion opérationnelle entre le système central de l'ETIAS et Interpol/Frontex afin de permettre à Interpol/Frontex d'utiliser le système central de l'ETIAS conformément à la base juridique.	Réalisé L'Agence a achevé l'interconnexion de l'ETIAS avec Frontex dans le cadre de la mise à niveau du réseau EES. L'interconnexion d'Interpol est subordonnée à l'adoption de la base juridique correspondante.	(1) Rapport sur les essais de connexion. (2) Indicateur de performance du réseau pour la connexion	Réalisé	2.2.1.18

1.1.1	Mise en œuvre de l'ETIAS	L'ETIAS est développé conformément au règlement applicable afin de fournir aux États membres un nouveau système destiné à évaluer le risque avant l'entrée de ressortissants de pays tiers exemptés de l'obligation de visa dans l'espace Schengen.	<p>En cours</p> <p>Contribution à l'élaboration des actes délégués et d'exécution pertinents.</p> <p>Cadre d'ingénierie transversale: finalisation des TTS, procédure de passation de marché et attribution du lot 1, du lot 3 et sélection de cinq contractants pour le lot 2.</p> <p>Réouverture de l'appel d'offres pour le développement de l'ETIAS: Finalisation des TTS, réouverture de la procédure concurrentielle, offre en cours d'évaluation avec pour objectif d'attribuer le lot 2 de l'ETIAS début 2021.</p> <p>Début de l'élaboration des spécifications techniques de la liste de surveillance en décembre 2020 en vue d'une adoption au 2^e trimestre 2021.</p> <p>AIPD en cours en vue d'une adoption au 1^{er} trimestre 2021.</p> <p>Élaboration du calendrier de l'étude sur l'outil audio-visuel, en attente de la stabilisation de l'acte y afférent dont l'application est prévue en 2021.</p>	Coût – Calendrier – Portée	<p>Inférieur à l'objectif</p> <p>Vert – Orange – Orange</p> <p>L'Agence n'a pas atteint l'objectif initial qui était d'achever la passation de marchés pour l'ETIAS en 2021, en raison du cumul des retards sur la passation de marchés pour le TEF, conjugué aux retards dans la procédure de réouverture de l'appel d'offres pour l'ETIAS. Toutefois, les principales étapes de la mise en œuvre de l'ETIAS ne changent pas, et la mise en service est prévue pour décembre 2022.</p> <p>En raison de l'ajout de l'étude sur l'outil audio-visuel, l'Agence a également étendu la portée initiale.</p>	2.2.1.23
1.1.1	Mise en œuvre des règlements relatifs à l'interopérabilité	Mise en œuvre complète de l'ESP, du CIR, du BMS partagé, du MID et du CRRS, avec toutes les interfaces pour les systèmes existants et futurs.	<p>En cours</p> <p>L'Agence a commencé la passation de marchés dans le cadre du TEF pour les systèmes ESP/CIR/MID/CRRS et a démarré la mise en œuvre du BMS partagé.</p>	Coût – Calendrier – Portée	<p>Réalisé</p> <p>Les projets de développement sont en phase de démarrage.</p>	2.2.1.25
1.1.1	Répertoire central des rapports et statistiques et alignement sur les exigences juridiques en matière d'interopérabilité	La direction de l'eu-LISA et ses parties prenantes recevront des informations opportunes et suffisantes sur les statistiques et la qualité des données pour permettre et faciliter la prise de décisions.	<p>En cours</p> <p>Les activités se poursuivent comme prévu dans la planification intégrée et selon la justification économique approuvée de l'interopérabilité. La procédure de passation de marchés pour le CRRS dans le cadre du TEF est en cours.</p>	Coût – Calendrier – Portée	<p>Réalisé</p> <p>Vert – Vert – Vert</p>	2.2.1.26
1.1.2	Mise en œuvre du système ECRIS-TCN	Aider les États membres à assurer une gestion plus intelligente et plus sûre des frontières	<p>En cours</p> <p>L'Agence a progressé dans la préparation des spécifications techniques de l'appel d'offres (TTS) et a contribué à l'élaboration des actes d'exécution.</p>	Coût – Calendrier – Portée	<p>Inférieur à l'objectif</p> <p>Orange – Orange – Vert</p> <p>Du fait du retard pris par la base juridique, la livraison des TTS et le lancement du projet ont été retardés.</p>	2.2.1.24
1.1.3	Exécution d'activités définies dans la feuille de route annuelle de suivi de la recherche et de la technologie pour 2020 et dans la stratégie de suivi de la recherche et de la technologie pour la période 2019-2021.	La diffusion de connaissances et la fourniture de conseils ad hoc stimulent la sensibilisation des parties prenantes aux questions techniques, ce qui améliore les possibilités de collaboration. Le profil de l'Agence en tant que centre de connaissances	<p>Réalisé</p> <p>L'Agence a publié un rapport de suivi de la recherche et de la technologie sur l'intelligence artificielle dans la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle, a organisé une table ronde sectorielle sur la qualité des données dans l'architecture d'interopérabilité et une conférence annuelle sur l'interopérabilité qui ont attiré de nombreux participants d'un large éventail de parties prenantes.</p>	Publication des résultats de recherche. L'évènement sectoriel et la conférence annuelle ont lieu.	<p>Réalisé</p>	2.3.1

		est rehaussé et son image s'en trouve améliorée.				
1.1.3	Intégration des conclusions des recherches dans des projets internes et administration de la bibliothèque de l'eu-LISA	La planification préalable de l'évolution des systèmes est entreprise en pleine connaissance des tendances et des possibilités futures probables, ce qui permet une plus grande efficacité.	Réalisé L'Agence a préparé les notes techniques internes et externes demandées, et soutenu les initiatives internes portant sur l'évolution des systèmes et services existants. Le personnel chargé du suivi de la recherche et de la technologie a collaboré avec le département «Opérations» sur les projets et a débuté la préparation de la feuille de route pour la normalisation, conjointement avec les groupes consultatifs.	Présentation de notes techniques de grande qualité et convaincantes.	Réalisé	2.3.1
1.1.3	Assistance technique à un projet visant à mettre au point une preuve de concept et un prototype pour le portail européen de demande de visa en ligne	Tester et démontrer la faisabilité du concept d'un portail européen de demande de visa en ligne, en y associant les États membres.	En cours L'Agence a terminé la phase de conception en décembre. Le développement se poursuit conformément au plan.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.2.1.16
1.1.3	Analyse d'impact et analyse coûts-avantages pour la configuration active-active	Capacité des systèmes et de l'ICP à atteindre l'objectif de disponibilité élevée énoncé dans les instruments juridiques.	Réalisé L'Agence a livré l'analyse d'impact indépendante à la Commission pour examen et évaluation/avis.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert Le calendrier initial a subi des changements sans que cela n'affecte le résultat, la portée et le budget.	2.3.1.24 (dans le DOCUP 2019)
1.2.1	Maintenance du SIS	Mise à disposition du SIS conformément aux ANS en 2020.	Réalisé Le SIS a été disponible conformément à l'ANS convenu.	Conformité avec l'ANS relatif au SIS et ICP institutionnels en rapport avec le SIS	Réalisé ICP 6: disponibilité du système central du SIS: 99,94 % ICP 7: temps de réponse du système central du SIS: 99,86 %	2.1.1.4
1.2.1	Maintenance de l'AFIS du SIS	Mise à disposition de l'AFIS du SIS conformément aux ANS en 2020.	Réalisé L'AFIS du SIS a été disponible conformément à l'ANS convenu.	Conformité avec l'ANS du SIS.	Réalisé	2.1.1.5
1.2.1	Support SIS aux États membres	Appui aux systèmes nationaux correctement réalisé.	Réalisé L'Agence a apporté un support effectif aux États membres: L'Irlande a terminé la simulation de mise en service, et la Finlande, la France, Malte et la Roumanie ont procédé à une qualification complète de leur SIS national. L'Agence ayant accéléré les travaux sur la qualification des recherches d'empreintes digitales de l'AFIS, 11 États membres ont obtenu la qualification et une campagne est en cours.	(1) Qualité et moment de l'intégration des États membres. (2) Respect du plan d'essai des États membres.	Réalisé Aucun écart n'a été constaté par rapport au plan d'essai des systèmes nationaux des États membres	2.1.1.6

1.2.1	Évolutions non planifiées du SIS	Nouvelle version du système central du SIS	En cours Le projet de parallélisation est en phase de conception, l'Agence a finalisé l'offre.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Vert – Orange – Vert L'Agence a finalisé l'offre avec du retard et la pandémie de COVID-19 a retardé le lancement du projet.	2.1.1.8
1.2.1	Mise en œuvre du nouveau cadre juridique du SIS	Nouvelle version du système central du SIS, y compris les nouvelles fonctionnalités centrales du SIS définies dans l'instrument juridique de refonte (décision de retour non incluse)	En cours Le projet est en bonne voie. Il est susceptible d'être retardé par la phase 2 du projet AFIS en raison de la perturbation de l'installation de matériel causée par la pandémie.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Orange – Vert – Orange	2.2.1.1
1.2.1	Décision de retour SIS	Nouvelle version du système central SIS, comprenant les fonctionnalités de la décision de retour.	En cours Le projet est en bonne voie et est parfaitement en ligne avec le nouveau règlement SIS et la phase 2 de l'AFIS.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Vert – Orange – Vert	2.2.1.2
1.2.1	Mise en œuvre de la phase 2 de l'AFIS du SIS	Ce projet fournira des capacités biométriques supplémentaires aux États membres.	En cours Le projet est en bonne voie. La pandémie a eu une incidence sur le projet. Les restrictions de déplacement et d'accès ont retardé l'installation du matériel sur le site opérationnel et sur le site de secours.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Orange – Orange – Orange	2.2.1.12
1.2.1	Mise en œuvre de l'ABIS pour le SIS (reconnaissance faciale)	Ce projet fournira des capacités biométriques supplémentaires aux États membres (p.ex. recherche et stockage d'empreintes latentes).	Retardé Ce projet est retardé dans l'attente de l'adoption de la base juridique correspondante.	—	—	2.2.1.13
1.2.1	Nouveau moteur de recherche et mise à niveau d'Oracle pour le SIS, amélioration de la disponibilité et examen des aspects de transcription	Nouvelles fonctionnalités de recherche de pointe rentables du système central du SIS, capacités supplémentaires pour les recherches et les alertes; préparation du module du moteur de recherche pour les systèmes nationaux.	En cours La mise en œuvre du nouveau moteur de recherche prévue en juin a été repoussée à novembre en raison de la pandémie et des restrictions d'accès aux centres de données de l'unité centrale et de l'unité centrale de secours. Pour des raisons opérationnelles, l'Agence a reporté la mise en service de la version à 2021. Par ricochet, cela a retardé le déploiement en production de la mise à niveau d'Oracle.	Coût – Calendrier – Portée	En dessous de l'objectif Orange – Rouge – Vert En raison de la pandémie de COVID-19, les contractants ont invoqué la «force majeure» et l'Agence n'a pas été en mesure de respecter les dates de livraison pour la mise en service.	2.2.1.4
1.2.1	Module/interface d'interconnexion du SIS avec l'ETIAS et d'autres systèmes	La plateforme/l'interface opérationnel(-le) d'interconnexion du système central du SIS avec d'autres systèmes en place.	Retardé En raison du retard des actes d'exécution et des modifications corrélatives, l'Agence n'a pas finalisé l'offre pour ce composant. Le retard s'explique également par la nécessité d'utiliser la couche d'intégration de l'EES, dont la conception n'était pas terminée en 2020.	Coût – Calendrier – Portée	Le calendrier doit être revu; le projet devrait commencer en 2021, une fois l'offre et le contrat finalisés.	2.2.1.9
1.2.1	SIS – Transition du service de sauvegarde de systèmes centraux	Permet la virtualisation et l'utilisation des services de l'ICP.	En cours L'Agence a finalisé l'offre et le contrat. Les activités d'installation du matériel ont été gênées par les restrictions d'accès aux centres de données de l'unité centrale et de l'unité centrale de secours.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Orange – Rouge – Vert La pandémie de COVID-19 a retardé le programme mais il sera prêt en 2021.	2.2.1.7

	vers des bibliothèques de bandes virtuelles					
1.2.1	Transfert de l'environnement de pré-production du SIS vers l'unité centrale de secours	Séparation et transfert des systèmes de l'environnement de pré-production dans les locaux de l'unité centrale de secours afin de libérer un espace précieux dans le centre de données.	En cours Ce projet a été fortement perturbé par les restrictions d'accès au site de l'unité centrale de secours en Autriche. La finalisation de l'offre et du contrat étant retardée, l'activité a été reportée et devrait se terminer fin 2021.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Vert – Orange – Vert	2.2.1.8
1.2.2	Maintenance du VIS/BMS	Conformité de la performance du VIS/BMS à l'ANS.	Réalisé Le VIS/BMS a été disponible conformément à l'ANS convenu. Malgré les restrictions liées à la pandémie, l'Agence a mené à bien la migration du réseau de stockage du VIS vers l'ICP.	Conformité avec l'ANS relatif au VIS/BMS.	Réalisé ICP 8: disponibilité du système central du VIS: 99,93 % ICP 9: temps de réponse du système central du VIS: 99,98 %	2.1.1.3
1.2.2	Augmentation de la capacité de la base de données BMS	Maintien adéquat d'un service existant fourni par l'eu-LISA aux États membres.	Réalisé L'Agence a augmenté la capacité du BMS à 85 millions d'enregistrements, déployé des éléments adaptatifs et correctifs, et amélioré son efficacité. Les modifications apportées dans le cadre de cette version se sont avérées stables et, hormis quelques problèmes mineurs, le VIS/BMS a très bien fonctionné en production.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert Le plan de version a été retardé de trois mois en raison de la pandémie de COVID-19, mais le déploiement s'est achevé en juillet.	2.2.1.3
1.2.2	Intégration des nouveaux utilisateurs du VIS: Europol	Europol peut se connecter et utiliser le système VIS conformément à la base juridique	Réalisé Le système central du VIS est prêt à être consulté et il reste à Europol à franchir les dernières étapes.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.1.15 (dans le DOCUP 2019)
1.2.2	Octroi d'un accès passif au VIS à la Bulgarie et à la Roumanie	La Bulgarie et la Roumanie peuvent utiliser le système VIS conformément à la base juridique	Réalisé Le système central du VIS est prêt à permettre à la Bulgarie et la Roumanie de se connecter en mode lecture seule. Toutefois, la connexion effective sur le site national aura lieu au 2 ^e trimestre 2021, conformément à la décision de mise en service de la Commission.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.1.15 (dans le DOCUP 2019)
1.2.2	Modifications du règlement VIS (préparation de la mise en œuvre)	Système central du VIS et SN du VIS modifiés conformément à la base juridique modifiée du VIS.	En cours Les discussions en cours au niveau politique ont retardé le nouveau règlement sur le VIS. Le travail préliminaire sur la conception du service a commencé sur la base du texte définitif. L'adoption du règlement donnera probablement lieu à un nombre important d'actes d'exécution et d'actes délégués.	—	—	2.2.1.11
1.2.3	Maintenance d'Eurodac	Les États membres bénéficient d'un service fiable du système Eurodac	Réalisé Eurodac a été disponible conformément à l'ANS convenu.	Conformité à l'ANS d'Eurodac et aux ICP institutionnels en rapport avec Eurodac.	Réalisé ICP 3: Disponibilité du système central d'Eurodac: 99,87% ICP 4: Temps de réponse du système central d'Eurodac: 99,95 %	2.1.1.1
1.2.3	Maintenance de DubliNet	Les États membres bénéficient de services fiables et ininterrompus en ce qui concerne DubliNet.	Réalisé DubliNet a été disponible conformément à l'ANS convenu.	Conformité avec l'ANS opérationnel relatif à DubliNet	Réalisé	2.1.1.2

1.2.3	Conformité d'Eurodac avec les services de l'ICP/services communs partagés	Le système central Eurodac est conforme aux exigences de l'ICP et utilise les services communs partagés offerts.	Retardé Eurodac sera pleinement conforme à l'ICP après la mise en œuvre des fonctionnalités prévues dans la refonte.	Coût – Calendrier – Portée	L'Agence a reporté l'activité en raison de l'absence d'une base juridique.	2.2.1.10
1.2.3	Mise en œuvre de la refonte d'Eurodac	Eurodac conforme aux nouvelles dispositions de la refonte du règlement.	Retardé Dans l'attente de la refonte de la base juridique, l'activité n'a pas pu démarrer.	Coût – Calendrier – Portée	L'activité est toujours dans l'attente de l'adoption de la base juridique.	2.2.1.5
1.2.3	Refonte d'Eurodac – Mise en œuvre de la reconnaissance faciale	Eurodac conforme aux nouvelles dispositions légales.	Retardé Dans l'attente de la refonte de la base juridique, l'activité n'a pas pu démarrer.	Coût – Calendrier – Portée	L'activité est toujours dans l'attente de l'adoption de la base juridique.	2.2.1.6
1.2.3	Système d'automatisation de Dublin	Nouveau système en place conforme aux nouvelles dispositions légales.	Dans l'attente de la refonte du règlement de Dublin, l'activité n'a pas pu démarrer.	Coût – Calendrier – Portée	L'activité n'a pas démarré. Le système a été retiré de la proposition de base juridique.	2.2.1.21
1.2.4	Soutien 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de premier niveau à la gestion opérationnelle des systèmes – support utilisateurs de l'eu-LISA	Les systèmes liés aux activités principales (CBS) et les utilisateurs des États membres bénéficient de services d'assistance efficaces et fiables.	Réalisé Les utilisateurs des États membres bénéficient de services efficaces et fiables à titre de soutien et de communication de premier niveau par l'intermédiaire des canaux de communication convenus.	Indicateurs de performances du support utilisateurs Enquête annuelle de satisfaction des clients	Réalisé ICP 19: Satisfaction des clients: % des utilisateurs des États membres satisfaits ou très satisfaits du service global fourni par le support utilisateurs de l'eu-LISA: 95 % ICP 20: performance du support utilisateurs de l'eu-LISA: 99,9 %	2.1.1.9
1.2.4	Soutien d'application 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de second niveau à la gestion opérationnelle des systèmes liés aux activités principales.	Les CBS et les États membres bénéficient d'un service fiable des applications, y compris des bases de données.	Réalisé Les États membres bénéficient d'un service fiable des applications, dont les bases de données.	Conformité avec l'ANS opérationnel des applications	Réalisé Activités de maintenance grâce auxquelles le système fonctionne conformément à l'ANS, améliorations prévues et incidents évités.	2.1.1.7
1.2.4	Intégration de la solution unique de surveillance intégrée au processus de gestion des événements	Sur la base du processus de gestion des événements dans l'ensemble des systèmes et de l'amélioration de la qualité de la génération d'alarmes, l'intégration avec une solution de surveillance unique améliorera considérablement l'efficacité et l'efficience de la surveillance	Retardé La phase 1 n'a pas commencé en 2020, les ressources humaines nécessaires n'étant pas disponibles.	Satisfaction accrue concernant le support de niveaux 1 et 2 de l'eu-LISA. Réduction du risque potentiel d'omission d'alertes critiques.	L'Agence a reporté cette activité.	2.2.1.15

1.2.4	Processus du cadre ITSM menés par l'eu-LISA et rapports réguliers	Les CBS et les États membres bénéficient de services fiables, basés sur le cadre ITSM de l'eu-LISA.	Réalisé Les CBS et États membres bénéficient de services fiables.	Conformité avec les ICP relatifs aux processus.	Réalisé	2.1.4.2
1.2.4	Activités de gestion des versions et des déploiements	Amélioration de la coordination et du suivi de toutes les activités liées à la gestion des versions et des déploiements à tous les stades: planification, conception, essai et validation, déploiement, examen postérieur et clôture.	Réalisé Les plans de version ont été livrés. En raison de la pandémie, l'Agence a dû reporter certaines versions à 2021 et par conséquent n'a mis en œuvre qu'une partie des versions.	Livraison des plans de version Mise en œuvre des versions des systèmes	Réalisé Les plans de version ont été livrés. La mise en œuvre des versions des systèmes a respecté partiellement les plans de version. Certaines versions ont dû être reportées à 2021 en raison de la pandémie.	2.1.1.12
1.2.4	Étude sur la gestion du cycle de vie des applications	L'utilisation de la gestion du cycle de vie des applications (ALM) débutera conformément aux processus et au cadre de gouvernance définis. Les outils existants seront utilisés. L'Agence dispose des connaissances et des différents éléments pour préparer la pleine mise en œuvre de l'ALM.	Réalisé L'étude a évalué et analysé les différentes options pour la conception architecturale et le développement de la plateforme ALM en fonction des besoins, des contraintes et des exigences techniques de l'Agence. Elle a consisté à évaluer les futurs modèles technologiques, organisationnels et de processus qui permettront la mise en œuvre de la plateforme ALM et l'intégration de ses outils au sein de l'environnement existant.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Orange – Orange – Vert Les coûts et les délais ont dépassé ce qui était planifié à l'origine, mais l'Agence a réussi à réaliser l'intégralité de l'étude.	2.2.2.2 (dans le DOCUP 2019)
1.2.4	Améliorations apportées à la gestion du cycle de vie des applications	Livraison plus rapide des versions	Retardé Le nouveau projet d'amélioration de l'ALM n'a pas encore commencé.	Délai de commercialisation (par rapport à l'année précédente)	—	2.1.2.1
1.3.1	Gestion opérationnelle régulière des contrats d'infrastructure de communication	La performance de l'infrastructure de communication reste conforme à l'ANS.	Réalisé L'Agence a négocié et mis en place des contrats d'appui pour le VIS et le SIS dans le réseau TESTA en vertu du nouveau contrat-cadre et a conclu des contrats pour Sirenemail/VISmail et la maintenance des composants de la deuxième couche de cryptage.	Conformité avec l'ANS relatif à la communication.	Réalisé Opération réalisée en conformité avec les ANS. ICP 5: Disponibilité du WAN (pour le SIS et le VIS): 99,9931 %	2.1.1.16
1.3.1	Prestation de services de réseau	Fiabilité des services offerts par l'infrastructure de communication et les systèmes de communication connexes	Réalisé Les services de réseau offerts ont respecté les ANS concernés. En particulier, 50 % de l'infrastructure de cryptage Certes du SIS II a été renouvelée avec succès dans les sites des États membres et de l'eu-LISA. L'Agence réalisera l'autre moitié en 2021, conformément au calendrier prévu.	Conformité avec les ANS relatifs à l'infrastructure de communication	Réalisé L'infrastructure de communication et les systèmes de l'infrastructure de communication (VIS Mail, SIS Mail) étaient disponibles, conformément à l'ANS convenu.	2.1.1.15

1.3.1	Transition vers le nouveau réseau TESTA	Une communication IP sûre et fiable entre les systèmes nationaux et les systèmes centraux est disponible; une communication IP sûre et fiable entre les sites des systèmes centraux est possible.	En cours La Commission européenne (DG DIGIT) gère la signature du nouveau contrat TESTA. L'eu-LISA, conjointement avec d'autres agences et institutions, ont contribué à l'évaluation technique des offres. L'évaluation technique était réalisée à 80 % à la fin 2020 et se poursuit en 2021.	Coût – Calendrier – Portée	Inférieur à l'objectif Retard dans la signature du contrat	2.2.1.19
1.3.2	Gestion des opérations quotidiennes de l'unité centrale et de l'unité centrale de secours (UC/UCS)	Maintenance et suivi des capacités continus des deux centres de données (UC et UCS).	Réalisé La portée de l'activité a été modifiée de sorte qu'elle couvre uniquement la gestion opérationnelle de l'UCS. Tous les contrats opérationnels ont été maintenus.	Disponibilité des ressources des centres de données (refroidissement, électricité)	Réalisé L'UCS était disponible, le travail par poste a permis la continuité malgré la pandémie et les restrictions de déplacement.	2.1.1.14
1.3.2	Poursuite des activités de réorganisation des centres de données	Les centres de données répondront aux nouvelles exigences en termes de densité élevée afin d'atteindre une capacité de stockage plus grande et de répondre aux besoins opérationnels.	Réalisé Fonctionnement quotidien du «centre de données en tant que service». Un outil de gestion de l'infrastructure de centre de données a été mis en place. L'Agence a amélioré constamment l'allocation des ressources afin de permettre l'expansion future de la capacité de l'infrastructure (ajout de nouveaux systèmes, mandat étendu, développement des systèmes existants).	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé	2.2.1.14
1.3.2	Transfert des connexions WAN des systèmes centraux	Amélioration de la capacité des centres de données et de la résilience physique du réseau	Retardé L'évaluation technique a été réalisée par le fournisseur de télécommunication. Les restrictions imposées par la pandémie ont ralenti la progression de l'activité.	—	Retard	2.2.1.17
1.3.3	Coordination de la gestion opérationnelle/gestion quotidienne du système et partage des tâches	Prestation de services d'infrastructure fiables en conformité avec les ANS convenus	Réalisé L'Agence a fourni en continu le support de deuxième niveau pour l'infrastructure des systèmes malgré les restrictions d'accès imposées par la pandémie. L'Agence a déployé les versions comme prévu.	Conformité avec les ANS relatifs aux CBS et à l'ICP.	Réalisé Voir les ICP 3 à 9.	2.1.1.11
1.3.3	Gestion des licences	Les licences utilisées par l'eu-LISA bénéficient d'un support conforme à l'ANS requis par les systèmes.	Réalisé L'Agence a renouvelé les licences Oracle comme prévu.	Nombre de licences dont le contrat de support est géré au niveau central.	Réalisé	2.1.1.13
1.3.3	Maintenance de l'infrastructure commune partagée (ICP)	Maintenance obligatoire prévue par le contrat-cadre de l'infrastructure commune partagée.	Réalisé L'Agence a renouvelé le matériel de l'infrastructure commune partagée, comme prévu initialement. Une maintenance corrective de l'infrastructure de l'ICP a été fournie et réalisée conformément aux ANS convenus.	Conformité avec les ANS de maintenance Indicateurs de performance des CBS	Réalisé Les objectifs de l'ANS sont atteints	2.1.1.10

1.3.3	Intégration de la gestion des actifs avec la gestion de la configuration	Un répertoire unique, centralisé et relationnel pour la situation contractuelle, financière et opérationnelle des composants et actifs informatiques.	<p>En cours</p> <p>L'intégration de la gestion financière des actifs avec la gestion de la configuration a été prise en compte dans les versions mises à jour des processus pour la gestion des actifs et la gestion de la configuration. La mise en œuvre a débuté pour l'infrastructure de l'ICP. L'intégration complète de la base de données CMBD est subordonnée à la mise à niveau du système et à une nouvelle configuration, ce qui a été retardé en raison des restrictions d'accès.</p>	Indicateur de performance du projet	Réalisé	2.2.2.1
1.4.0	Fourniture du service de sécurité et d'assurance de l'information pour les systèmes liés aux activités principales	Veiller à ce que les risques pour la sécurité de l'information soient gérés à un niveau acceptable.	<p>Réalisé</p> <p>L'Agence a développé et mis à jour les évaluations des risques et les plans de sécurité et de continuité des activités pour les systèmes existants et nouveaux, et a élaboré plusieurs normes dans le cadre du système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI). L'Agence a également poursuivi le développement de la méthode de gestion des risques de sécurité informatique (ITSRM) de la Commission afin de s'aligner sur le cadre de sécurité informatique de la DG DIGIT. Avec le concours de consultants externes, l'Agence a procédé à un examen complet et indépendant visant à évaluer le niveau de maturité de l'ensemble du système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) de l'eu-LISA, en se concentrant sur les systèmes à grande échelle. Conformément aux règles de sécurité pour la protection des systèmes d'information et de communication (SIC), l'Agence a créé le groupe de travail sur la sécurité informatique, dont la première réunion s'est tenue en janvier 2021. L'Agence a mis à jour l'architecture de sécurité de référence en se basant sur le cadre de la Sherwood Applied Business Security Architecture (SABSA) et a réexaminé les exigences de sécurité du TEF.</p>	<p>(1) % des processus opérationnels et de leurs services couverts par le processus de gestion des risques pour l'information.</p> <p>(2) % de membres du personnel ayant suivi la formation en ligne concernant la sensibilisation à la sécurité.</p> <p>(3) % de contrôles de sécurité mis en œuvre dans chaque plan de sécurité du système d'information.</p> <p>(4) % de tests de sécurité trimestriels effectués par rapport au nombre prévu.</p>	<p>Réalisé</p> <p>Pourcentage d'incidents de sécurité traités en respectant l'objectif de temps de réponse prévu par l'ANS: 73 %</p> <p>Pourcentage d'évaluations des risques de sécurité effectuées par rapport aux systèmes (conception, développement, production): 100%</p> <p>Pourcentage de systèmes d'information pour lesquels une analyse des incidences sur l'activité a été menée au moins tous les trois ans afin d'identifier le personnel remplissant des fonctions critiques: 100%</p> <p>Pourcentage des objectifs de sécurité mis en œuvre conformément à la législation: 100%</p> <p>Nombre d'analyses de vulnérabilité effectuées sur le portefeuille de systèmes d'information: 10</p> <p>Nombre d'exercices de cybersécurité pratiqués par an: 1</p>	2.1.1.18
1.4.0	Exécution, planification et développement des éléments relatifs à la continuité des activités/la reprise après sinistre/l'intervention en cas d'urgence de la gestion de la sécurité et de la continuité	L'Agence améliore sa résilience dans sa gestion opérationnelle	<p>Réalisé</p> <p>L'Agence a mené à bien ses activités et projets relatifs à la continuité des activités, en tenant compte des ajustements nécessaires en raison de la pandémie de COVID-19.</p>	Les contrôles de continuité des activités ont couvert tous les domaines d'activité de l'eu-LISA. Les plans de continuité des activités sont testés et les tests démontrent l'efficacité des contrôles en place. Le personnel de l'Agence reçoit une formation spécifique et des séances de sensibilisation au besoin.	<p>Réalisé</p> <p>Des contrôles de continuité des activités sont en place dans tous les domaines d'activité pertinents; le plan de continuité des activités et les modalités d'exécution relatives à la continuité des activités ont été adoptées. L'analyse des incidences sur les activités de l'organisation sera mise à jour afin de refléter la situation actuelle.</p> <p>Deux exercices relatifs à la continuité des activités ont été effectués</p> <p>Deux exercices d'évacuation (un au site de Tallin et un au site de Strasbourg) ont eu lieu.</p> <p>Des sessions de sensibilisation à la continuité des activités ont été organisées pour l'ensemble du</p>	2.3.8

					personnel de l'eu-LISA et quelques sessions de sensibilisation récurrentes sur la continuité des activités et l'intervention en cas d'urgence ont été dispensées pour les nouveaux embauchés.	
1.4.0	Exécution, planification et développement des éléments préventifs de la gestion de la sécurité et de la continuité	L'Agence garantit un niveau de sûreté et de sécurité approprié des personnes et des actifs au sein de ses locaux.	Réalisé L'Agence a été en mesure d'assurer et de maintenir la sécurité, la sûreté et l'ordre dans ses locaux, en protégeant son personnel, ses systèmes, ses installations et ses actifs conformément à ses obligations juridiques. L'Agence y est parvenue malgré les défis supplémentaires et imprévus dus à la situation sanitaire, en accordant une priorité accrue à la santé et à la sécurité du personnel.	Les mesures de sécurité de protection sont conformes à 100 % à l'évaluation des risques, aux règles et règlements de l'eu-LISA et aux normes ISO.	Réalisé Les risques de sécurité spécifiques sont restés à un niveau acceptable tout au long de l'année. Des mesures de protection étaient en place, conformes aux règles et règlements spécifiques, et aux normes ISO.	2.3.8
1.4.0	Exercice combiné de reprise après sinistre pour le SIS, le VIS et Eurodac	Veiller au respect de la gestion de la continuité des activités, de la reprise après sinistre et des incidents en cas d'incident perturbant les systèmes liés aux activités principales de l'eu-LISA.	Réalisé L'Agence a procédé à l'exercice dont les résultats ont été évalués comme à la hauteur des attentes, malgré l'incidence de la pandémie sur tous les participants. Le rapport sur l'exercice a reçu un avis favorable des groupes consultatifs (GC) du SIS, du VIS et d'Eurodac.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.2.1.27
1.4.0	Exercice de sécurité et de continuité des activités pour les services informatiques internes	Veiller au respect de la gestion de la continuité des activités, de la reprise après sinistre et des incidents en cas d'incident perturbant les services informatiques internes de l'eu-LISA.	Réalisé L'Agence a procédé à l'exercice et évalué les résultats.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert L'activité a été exécutée avec un léger retard. La phase d'exécution a eu lieu en janvier 2021 au lieu de décembre 2020, la priorité ayant été donnée à des tâches plus urgentes liées à la situation de pandémie.	2.3.8
1.4.0	Mise en œuvre des recommandations découlant des exercices de sécurité et de continuité des activités	Assurer l'amélioration continue de la sécurité et de la continuité des activités des systèmes.	En cours La mise en œuvre des recommandations découlant des exercices de sécurité et de continuité des activités exécutés en 2017-2019 s'est poursuivie comme prévu.	Pourcentage de mise en œuvre du plan d'action.	Réalisé Certaines mesures ont été mises en œuvre plus rapidement que d'autres, et plusieurs sont encore en attente. La situation de pandémie a perturbé la mise en œuvre de toutes les recommandations.	2.1.1.17

1.4.0	Modernisation des contrôles de la sécurité physique de l'enceinte du site de Strasbourg	Veiller au respect des exigences internes et juridiques spécifiques en matière de sécurité physique sur le site de Strasbourg de l'eu-LISA, conformément à l'analyse actuelle des risques.	Retardé En raison de la réévaluation des priorités annuelles dans le contexte de la pandémie de COVID, le projet a été reporté.	Coût – Calendrier – Portée	L'activité a été reportée.	2.3.8
1.5.1	Contribution, en qualité d'observateur, aux évaluations Schengen dans les domaines du SIS/SIRENE et de la politique commune en matière de visas (y compris le VIS) et garantie d'une meilleure utilisation du SIS II et du VIS par les États membres	Les États membres de l'UE appliquent correctement la législation Schengen dans les domaines du SIS/SIRENE et de la politique commune en matière de visas, et garantissent une meilleure utilisation du SIS II et du VIS.	Réalisé L'Agence a participé, en tant qu'observateur, aux évaluations SIS/SIREN en Allemagne et en Autriche. En raison des restrictions de déplacement et de l'instabilité de la situation sanitaire, l'Agence a décidé de fournir un soutien technique pour les deux évaluations au lieu d'envoyer des membres du personnel à titre d'observateurs.	Réponse aux demandes d'évaluation Schengen	Réalisé L'eu-LISA a contribué dans la mesure du possible au mécanisme d'évaluation Schengen.	2.3.1
1.5.2	Partager les bonnes pratiques et les services avec d'autres agences dans le domaine des TIC	Confirmer que les exigences essentielles sont collectées et commentées.	Réalisé Les équipes des services TIC ont assisté aux réunions du comité consultatif ICT (ICTAC) et à celles des agences JAI organisées au cours de l'année. Elles ont participé aux diverses activités ad hoc, telles que le projet GovSEC ⁷⁹ ou des groupes liés à des bénéficiaires de contrats DIGIT.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.6
1.5.4	Mise en œuvre du plan de formation des États membres concernant l'utilisation technique des systèmes d'information gérés par l'Agence	Mise en place d'un programme de formation réactif et adapté sur les systèmes, qui répond pleinement aux besoins des parties prenantes	Réalisé En raison de la pandémie de COVID-19, l'Agence a transformé entièrement l'offre de formation au format e-learning. Outre la session en présentiel organisée, 22 nouveaux cours en ligne ont été créés, couvrant tous les grands sujets et aspects du curriculum de formation de l'eu-LISA, y compris 16 modules d'e-learning. Ils ont été mis à disposition sur le système de gestion de l'apprentissage de l'eu-LISA. L'Agence a également organisé sept séminaires en ligne.	Taux de satisfaction (échelle de 1 à 5, 1 étant le niveau le plus faible et 5 le plus élevé) Une échelle de taux de satisfaction de 1 à 6 sera proposée au comité de direction.	Réalisé En 2020, le taux de satisfaction pour les formations de l'eu-LISA était de 4,5/5 (sur l'échelle d'ICP de l'eu-LISA pour les activités de formation destinées aux États membres: où, sur une échelle de 1 à 5, un ICP positif est: > 3). La nouvelle échelle de 1 à 6 a été adoptée par le conseil d'administration en mars 2020. Sur cette nouvelle échelle, un ICP positif est: > 4.	2.1.1.19
1.5.4	Rédaction de rapports techniques et agrégation de statistiques	Respect de l'ensemble des obligations relatives à la production de rapports, comme énoncé dans le règlement fondateur de l'Agence et les bases	Réalisé L'Agence a communiqué en temps voulu aux institutions de l'UE les cinq rapports et les a publiés. Elle a par ailleurs publié le rapport sur le fonctionnement technique du VIS couvrant la période 2017-2019. La collecte de données auprès des États membres, une condition essentielle pour l'élaboration du rapport, a pris un temps relativement long et explique le retard.	Soumission des rapports aux institutions de l'UE	Réalisé Les dates et les références mentionnées à la section 1.5.4	2.3.1

79 https://ec.europa.eu/isaz/actions/making-usage-cloud-safer_en

		juridiques des systèmes confiés à l'Agence				
1.6.1	Planification et rapports	L'eu-LISA fournit à ses parties prenantes des informations suffisantes sur la planification et l'exécution des tâches qui lui sont confiées et sur ses performances, garantissant ainsi un niveau élevé de confiance et remplissant les exigences juridiques.	Réalisé L'Agence a soumis le RAAC, le rapport intermédiaire et le DOCUP. Des retards sont intervenus en raison de la situation de pandémie. Toutefois, ces retards n'ont pas eu d'incidence sur la performance de l'Agence.	Adoption du DOCUP 2021-2023, du rapport intermédiaire 2020 et du RAAC 2019 dans les délais et sans modification majeure	Réalisé	2.3.1
1.6.1	Mise en œuvre d'un exercice de gestion de la qualité d'entreprise	Le modèle de gouvernance interne, qui comprend la gestion des risques, la gestion du contrôle interne et la gestion de la qualité, est mis en œuvre et géré par l'Agence conformément à ses définitions et exigences.	En cours Les questions liées à la passation de marchés ont retardé la pleine mise en œuvre de la politique de zéro défaut, et l'exercice du cadre d'Auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) était en cours. Les activités de préparation étaient en cours (adaptation de l'outil, plan de communication) et dans les temps. L'Agence prévoit d'achever la première phase de la mise en œuvre du CAF (rapport d'auto-évaluation) en 2021 et de terminer la demande d'octroi du label « utilisateur CAF efficace » en 2022.	Un rapport d'auto-évaluation est présenté à la direction de l'eu-LISA au 3 ^e trimestre 2020.	Inférieur à l'objectif Retardé du fait que les activités liées à l'indicateur de performance sont en cours.	2.3.1
1.6.1	Révision de la stratégie à long terme de l'eu-LISA et des ICP institutionnels	L'Agence dispose d'une stratégie à long terme, d'ICP et d'un programme/plan pluriannuel actualisés pour mieux servir ses parties prenantes.	En cours Le projet de la nouvelle stratégie à long terme a été communiqué à la direction de l'Agence en juin 2020. Le document est en cours de finalisation par le comité de direction de l'Agence.	Livraison de la stratégie à long terme mise à jour de l'Agence et du programme pluriannuel au conseil d'administration.	Inférieur à l'objectif La stratégie n'a pas encore été présentée au conseil d'administration pour adoption.	2.3.1
1.6.1	Fourniture de capacités en matière de gouvernance et de gestion de la conformité	L'Agence applique suffisamment les éléments de bonne gouvernance dans ses pratiques de gestion de la conformité.	Réalisé L'Agence a maintenu à jour le registre des exceptions et des cas de non-conformité et a publié le rapport de suivi dans les délais. L'Agence a mis en œuvre le CCI sous la supervision de la personne responsable de la gestion des risques et du contrôle interne.	Registre de contrôle interne et rapports de suivi produits dans le respect des exigences en matière de délais, de portée et de qualité.	Réalisé	2.3.1

1.6.1	Soutien administratif en temps utile pour le conseil d'administration	Le conseil d'administration bénéficie d'un soutien suffisant pour exécuter ses tâches de manière efficace	Réalisé Au total, trois réunions du conseil d'administration ont eu lieu. En raison de la pandémie de COVID-19, l'Agence a annulé la première réunion en présentiel prévue en mars et le CA a adopté les décisions par écrit. Les deux autres réunions et une réunion extraordinaire se sont tenues en ligne aux dates prévues.	Réunions organisées conformément au calendrier. Taux de satisfaction globale des parties prenantes, tel que mesuré dans l'enquête de satisfaction	Réalisé La réunion du CA prévue les 17 et 18 mars 2020 a été annulée en raison de la pandémie de COVID-19 et remplacée par une procédure écrite. La 23 ^e réunion du CA s'est tenue le 30.06.2020 en ligne. La 24 ^e réunion extraordinaire du CA a eu lieu le 17.09.2020 en ligne. La 25 ^e réunion du CA s'est tenue le 24.11.2020 en ligne.	2.3.2
1.6.1	Soutien administratif en temps utile pour les groupes consultatifs	Les groupes consultatifs bénéficient d'un soutien suffisant pour exécuter leurs tâches de manière efficace	Réalisé Toutes les réunions des groupes consultatifs ont eu lieu selon le calendrier prévu.	Réunions organisées conformément au calendrier. Taux de satisfaction globale des parties prenantes, tel que mesuré dans l'enquête de satisfaction	Réalisé Des réunions en présentiel ont lieu en janvier, février et mars, puis les réunions des GC ont été organisées en ligne en raison de la pandémie de COVID-19.	2.3.2
1.6.1	Capacité de gestion du portefeuille de projets	1. Modèle de processus pour la gestion de portefeuille 2. Feuille de route informatique pour la mise en œuvre du modèle de gestion du portefeuille de projets (Project Portfolio Management).	Réalisé Description à la section 1.6.1	Approbation du nouveau processus et de la feuille de route informatique conformément aux délais, au champ d'application et au budget	Réalisé Le processus et la feuille de route ont été approuvés comme prévu	2.3.9
1.6.1	Développement et déploiement de processus et de programmes de formation, évaluation des projets, exécution d'exams d'assurance qualité des projets, processus d'évaluation et établissement de rapports sur les performances des projets	Amélioration de l'alignement entre la stratégie de l'Agence et l'exécution des projets, grâce à l'intégration des principaux processus suivants: gestion de projet, gestion de programme et gestion de portefeuille.	Réalisé Description à la section 1.6.1	Réalisation des objectifs convenus dans la feuille de route du BGPE	Réalisé Objectifs atteints comme prévu	2.3.9

1.6.1	Évaluation officielle basée sur le modèle CMMI	Agence officiellement notée sur la base du modèle CMMI.	En cours L'Agence a entrepris toutes les activités de planification et de préparation comme prévu: l'analyse de rentabilisation est terminée et la réunion de lancement a eu lieu, y compris la proposition de feuille de route. Une session de formation sur le CMMI (Foundation of Capability) a été organisée en décembre pour les membres du personnel concernés.	Niveau de maturité des zones de processus pertinentes	Réalisé En 2020, les efforts ont porté sur les tâches préparatoires et non sur l'évaluation.	2.3.9
1.6.1	Évolutions de la gestion des risques institutionnels	1. Modèle de processus pour la gestion des risques institutionnels 2. Feuille de route pour la mise en œuvre du modèle de processus de gestion des risques institutionnels	En cours L'exercice annuel de suivi des risques et problèmes institutionnels s'est déroulé comme prévu. La révision de la politique de gestion des risques de l'eu-LISA a été approuvée par le comité de direction en avril 2020.	Modèle de processus de gestion des risques institutionnels et feuille de route IT livrés	Réalisé La reconception du modèle de processus de gestion des risques institutionnels est liée à la mise en œuvre du processus de gestion de projet (lancée en 2020) et à la gestion des risques de l'eu-LISA sous le contrôle du responsable de la gestion des risques et du contrôle interne (MRMIC)	2.3.9
1.6.1	Amélioration continue des services et examens des processus	Validation de l'amélioration continue des services des processus ITSM existants et des services fournis, afin de mieux servir les parties prenantes internes et externes de l'eu-LISA.	En cours - Identification des produits, accord sur le modèle de description des produits, description de tous les produits identifiés - Examen complet et mise à jour du catalogue de services et transformation en un catalogue de produits et de services, conforme à la politique d'approvisionnement - Tous les services sont révisés et mis à jour en utilisant le nouveau modèle de description de service - L'ensemble est créé et publié pour une utilisation quotidienne - L'examen et la mise à jour des processus ITSM sont en cours - Sept nouveaux processus sont définis: gestion des relations commerciales, gestion de la demande, gestion des exigences, gestion des actifs, gestion des produits, gestion de la sécurité informatique, gestion de la continuité	Amélioration continue des services – ICP relatifs aux processus	Inférieur à l'objectif La mise à jour des ICP relatifs aux processus est l'un des principaux résultats du projet et n'est pas terminée. Les progrès, contrôles et risques associés au projet sont mesurés et communiqués régulièrement par le chef de projet.	2.1.4.1
1.6.2	Mise en œuvre du plan annuel d'audit interne	Obtenir la transparence pour les principales parties prenantes concernant l'adéquation et l'efficacité du système de contrôle interne. Donner confiance dans les opérations et la réalisation des objectifs de l'Agence et permettre la compréhension du risque résiduel. Toutes les réunions des groupes consultatifs programmés ont eu lieu selon le calendrier prévu.	Réalisé Description à la section 2.7.3	(1) Pourcentage de processus dont les résultats sont assurés de respecter les limites des tolérances (2) Pourcentage de processus faisant l'objet d'un examen indépendant (3) Nombre de dysfonctionnements graves et très importants des contrôles internes (4) Nombre de problèmes de conformité critiques détectés par année	Les données récoltées sont insuffisantes pour calculer les quatre nouveaux indicateurs de performance convenus. Plusieurs cadres et activités pertinents n'étaient pas pleinement mis en œuvre. Par conséquent, l'IAC a continué d'utiliser les mêmes indicateurs que les années précédentes: (1) Livraison du plan d'audit annuel: 80 % (2) Examens d'audit exécutés conformément au budget et au calendrier: 60 % (3) Heures de formation du personnel de l'IAC/an: 70 %	2.3.10

1.6.2	Contrôle interne, procédures et audits en rapport avec les finances et les marchés publics	L'Agence recourt à un ensemble complet de procédures et de contrôles propres à favoriser la bonne gestion financière et le contrôle interne.	Réalisé L'Agence recourt à un ensemble complet de procédures et de contrôles propres à favoriser la bonne gestion financière et le contrôle interne.	Un ensemble complet et cohérent de procédures couvre les principaux processus opérationnels en matière de finances et de passation de marchés.	Réalisé Voir le commentaire pour les résultats	2.3.3
1.6.2	Consolidation des concepts imposés par le nouveau règlement abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001	Assurer la conformité des règles internes avec le cadre juridique applicable.	Réalisé Nouvelle décision sur les modalités d'exécution adoptée par le CA de l'eu-LISA, mise à jour du registre conformément aux orientations du CEPD, participation du DPD à l'analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD). Le CA a adopté une nouvelle décision sur les modalités d'exécution et l'Agence a terminé la mise à jour du registre conformément aux orientations du CEPD.	Nouvelle décision sur les modalités d'exécution adoptée par le CA de l'eu-LISA Nombre d'AIPD réalisées ou auxquelles le DPD a participé sur le registre des opérations de traitement.	Réalisé 1. Nouvelle décision sur les modalités d'exécution adoptée par le CA de l'eu-LISA: - Adoption des modalités d'exécution relatives au DPD en octobre 2019. - Adoption prévue pour 2021. En 2020 : version provisoire des modalités d'exécution de l'article 25 du règlement (UE) 2018/1725 produite et révisée en interne. 2. Nombre d'AIPD réalisées ou avec participation du DPD: - cinq AIPD (EES, BMS partagé, ETIAS, vérification de la précision pour le BMS, ECRIS-TCN) 3. Registre des opérations de traitement du DPD: - maintenu à jour, public, conforme (audit du CEPD), reformaté à la demande du CEPD.	2.3.5

1.6.2	Réalisation de l'enquête annuelle sur la protection des données	Mise en œuvre des recommandations en matière de respect des règles relatives à la protection des données afin d'accroître le respect de ces règles par l'Agence.	<p>Réalisé</p> <p>La portée de l'activité est modifiée afin de prendre en compte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le rapport d'inspection 2018 du CEPD sur le SIS et le VIS reçu en avril 2020. Il contient 43 recommandations et les délais de mise en œuvre vont du 2^e trimestre 2020 au 2^e trimestre 2021. L'eu-LISA a transposé les recommandations du CEPD en un plan d'action. Le DPD de l'eu-LISA suit les progrès de sa mise en œuvre. 2. Le projet de rapport de l'audit 2019 du CEPD sur Eurodac reçu en novembre 2020, sur lequel seront formulés des commentaires formels. Ces commentaires formels doivent être adoptés par le conseil d'administration de l'eu-LISA. Le DPD de l'eu-LISA pilote cet exercice, y compris une consultation interne, la consultation du groupe consultatif d'Eurodac, la consultation du conseil d'administration et la consolidation des commentaires pour leur adoption formelle par le conseil d'administration de l'eu-LISA. 3. L'ordre du CEPD sur les transferts internationaux de données suite à l'arrêt de la CJUE statuant sur l'affaire Schrems II. En octobre 2020, les institutions de l'UE ont reçu l'ordre du CEPD de procéder à un exercice de cartographie des transferts internationaux de données vers des pays tiers et de faire état de tous les risques et défaillances identifiés dans le cadre de cet exercice. Le DPD de l'eu-LISA pilote cet exercice et appuie les responsables du traitement des données de l'eu-LISA afin de satisfaire à cette demande dans les délais. <p>L'Agence a ajusté la portée de l'activité afin de prendre en compte les recommandations et les délais contenus dans le rapport d'inspection 2018 du CEPD sur le SIS et le VIS en les transposant en un plan d'action. L'Agence a reçu le projet de rapport de l'audit 2019 du CEPD sur Eurodac qui permet de formuler des commentaires formels que le conseil d'administration adoptera après consultation interne et consultation du groupe consultatif sur Eurodac. En octobre, le CEPD a ordonné aux institutions de l'UE de procéder à une cartographie des transferts internationaux de données vers des pays tiers et de faire état de tous les risques et défaillances identifiés.</p>	<p>Rapport présenté au directeur exécutif de l'eu-LISA</p> <p>L'indicateur de performance est modifié afin de prendre en compte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le suivi par le DPD du plan d'action découlant du rapport d'inspection 2018 du CEPD sur le SIS et le VIS reçu en avril 2020. 2. La collecte et la consolidation, par le DPD de l'eu-LISA, des commentaires relatifs au projet de rapport d'audit 2019 du CEPD sur Eurodac, aux fins de leur adoption formelle par le CA de l'eu-LISA. 3. L'ordre du CEPD sur les transferts internationaux de données suite à l'arrêt de la CJUE statuant sur l'affaire Schrems II. 	<p>Réalisé</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Des sessions de suivi sont organisées chaque trimestre: la première session a eu lieu le 20 mai 2020, celle du 2^e trimestre en juillet 2020, celle du 3^e trimestre en octobre 2020 et celle du 4^e trimestre se tiendra en février 2021. 2. Les commentaires formels de l'eu-LISA ont été renvoyés au CEPD dans les délais. L'examen interne a été effectué. Les consultations du GC sur Eurodac et du CA de l'eu-LISA ont eu lieu. Tous les commentaires ont été consolidés et la rédaction d'un document les rassemblant a été lancée, qui sera soumis à l'adoption formelle du CA de l'eu-LISA. Après leur adoption formelle, les commentaires de l'eu-LISA seront renvoyés au CEPD dans les délais (18 janvier 2021). 3. Le DPD de l'eu-LISA a contribué et apporté son assistance aux responsables du traitement des données de l'Agence dans leur travail d'identification des transferts de données parmi leurs activités de traitement (création d'un inventaire des transferts de données et organisation de réunions avec les responsables du traitement des données). <p>Le rapport sur les risques et défaillances identifiés relatifs aux transferts internationaux de données a été préparé et renvoyé au CEPD dans les délais (15 novembre 2020).</p>	2.3-5
1.6.2	Sensibilisation à la protection des données	Le personnel respecte les exigences en matière de protection des données	<p>Réalisé</p> <p>Tous les membres du personnel ont reçu des informations directes et une formation sur les nouveaux droits, obligations et sanctions en matière de protection des données lors de la session de sensibilisation de la journée européenne de la protection des données et de la session pour les nouveaux embauchés. Toutes les informations nécessaires ont été mises à jour en permanence. Le personnel a été informé des dernières évolutions et de l'actualité sur la protection des données par le biais de la <i>newsletter</i> hebdomadaire de l'eu-LISA et de l'intranet du DPD, sur lequel a été introduite une nouvelle rubrique sur l'analyse d'impact relative à la protection des données, y compris des instructions détaillées et un modèle.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de séances de sensibilisation organisées sur la protection des données et les atteintes à la protection des données à caractère personnel 2. Nombre de <i>newsletters</i> couvrant la protection des données publiées. 	<p>Réalisé</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une session de sensibilisation générale sur la protection des données organisée à l'occasion de la journée européenne de la protection des données. (>100 participants) 2. Une session organisée sur la protection des données à l'intention des nouveaux embauchés. (31 participants) <p>2. 16 <i>newsletters</i> hebdomadaires de l'eu-LISA contenant une section destinée à sensibiliser à la protection des données ont été publiées. Deux</p>	2.3-5

					numéros spéciaux de la <i>newsletter</i> reprenant les faits marquants dans le domaine de la protection des données au premier et second semestre 2020.	
1.6.2	Rédaction du rapport de travail annuel 2019 et présentation de la situation intermédiaire concernant le respect des règles en matière de protection des données au conseil d'administration	Le CA est informé du niveau de conformité en matière de protection des données.	Réalisé Soumission du rapport de travail annuel 2019 à l'approbation du conseil d'administration de l'eu-LISA et publication de ce dernier. Communication au conseil d'administration du rapport relatif à la situation intermédiaire concernant la protection des données.	Produits livrables fournis dans les délais convenus	Réalisé Le rapport de travail annuel 2019 a été soumis au CA dans les délais convenus. Le CA a été informé de la situation intermédiaire concernant la protection des données en avril et en novembre 2020. Le rapport de travail annuel 2019 a également été publié sur le site web de l'eu-LISA.	2.3-5
1.7.1	Consolidation de l'Agence à la suite des changements, de la croissance et des transformations	La structure organisationnelle de l'Agence et de l'unité «ressources humaines et formation» (URH) reflétera les évolutions dans l'organisation. Le nouveau personnel sera intégré dans l'organisation. Une gestion des changements liés à la croissance rapide sera mise en œuvre.	Réalisé L'Agence a recruté du personnel supplémentaire conformément au plan de recrutement. L'URH a codifié les données des nouveaux embauchés et lancé des modules de gestion du temps de travail et des congés, a appliqué les processus d'octroi des droits en respectant les règles et les pratiques établies et a mis en œuvre le programme d'intégration des nouveaux embauchés. L'URH a régulièrement ajusté l'organisation du service aux besoins croissants de l'Agence, malgré le manque de ressources humaines et la pandémie de COVID-19. L'utilisation d'outils électroniques pour faire passer les entretiens et les tests a facilité le processus de recrutement. L'Agence a mis en œuvre l'accueil des nouveaux embauchés selon le programme prévu. L'Agence a organisé un total de 40 sessions. 81 % ont été satisfaits de leur expérience globale de l'intégration durant leur première semaine et leur premier mois à l'eu-LISA. Aucune modification majeure de l'organisation n'a été nécessaire pour l'adapter à l'évolution des tâches incombant à l'Agence; des ajustements mineurs ont été apportés sous la forme de transferts de personnes entre des unités et des secteurs, et l'Agence a divisé un secteur en deux unités.	(1) Nombre de sélections pendant l'année. (2) Session de sensibilisation du personnel sur l'utilisation de Sysper pour chaque module déployé. (3) Accueil et intégration des nouveaux embauchés effectué dans les 2 mois de leur entrée. (4) Nombre de membres du personnel sélectionnés pour un poste vacant ou nouveau.	Réalisé (1) 20 nouvelles sélections et 19 sélections terminées. 51 personnes ont été recrutées. - Il n'a pas été fixé d'objectif pour l'ICP. (2) Trois sessions de sensibilisation sur l'utilisation de Sysper (module TIM) destinées au personnel et à l'encadrement et une session régulière (une ou deux fois par mois) pour les nouveaux embauchés ont été organisées, ainsi qu'une session sur RIG et les modules de certificats RH à l'ensemble du personnel d'une heure avec RH, avec pour objectif au moins une session. (3) 74% des sessions d'accueil et d'intégration des nouveaux embauchés ont eu lieu dans les 2 mois de la prise de fonction. 40 sessions destinées aux nouveaux embauchés ont été organisées – l'objectif est un minimum de trois sessions d'intégration dans les deux mois de la prise de fonction.	2.3-4

					(4) 73 membres du personnel ont été recrutés pour occuper des postes vacants ou nouveaux, y compris les cas de changement de contrat.	
1.7.1	Changement de culture et transition vers le modèle opérationnel de l'eu-LISA 2.0	L'eu-LISA 2.0 a la capacité d'optimiser le modèle et les processus opérationnels	<p>Retardé</p> <p>L'évaluation s'étant prolongée et des problèmes administratifs s'étant posés au cours de la phase de passation de marchés, l'Agence a signé un contrat spécifique avec un cabinet de conseil en décembre. Par conséquent, l'étape de la première phase du projet a été reportée au 2^e trimestre 2021.</p>	Coût – Calendrier – Portée	<p>Inférieur à l'objectif</p> <p>Vert – Orange – Vert</p> <p>Le lancement du projet est prévu au 1^{er} trimestre 2021.</p>	2.2.2.2

1.7.2	Activités (de routine) de gestion des ressources humaines standard sur le plan de la structure organisationnelle, des processus et des pratiques, exécutées conformément aux règles et aux décisions en vigueur	<p>La structure organisationnelle de l'Agence et de l'unité RH reflétera le développement organisationnel et tiendra compte de la croissance à venir. L'eu-LISA remplira ses obligations à l'égard du personnel conformément au cadre réglementaire.</p>	<p>Réalisé</p> <p>L'Agence a mis en œuvre la structure organisationnelle reflétant le développement et, avec quelques ajustements mineurs (par ex. des transferts de personnel entre les secteurs et les unités), a exécuté un nouveau modèle opérationnel. Les nouveaux membres du personnel se sont vus octroyer leurs droits respectifs au cours du processus d'intégration, et l'Agence a mis en œuvre dans les temps les processus de paie et d'autres paiements, de renouvellement des contrats et de gestion de carrière et des talents. L'Agence a adopté deux nouvelles modalités d'exécution sur les congés et la prévention et la gestion des conflits d'intérêts; l'une d'elle entrera en vigueur automatiquement (concernant les transferts de droits à pension), et d'autres modalités s'appliquant à la gestion des ressources humaines, selon les besoins. Par ailleurs, l'Agence met en place d'autres améliorations afin de se conformer pleinement aux règles de lutte contre le harcèlement et d'accroître la sensibilisation, et a intensifié sa communication sur les valeurs de l'Agence.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapport (%) entre les ressources administratives et les ressources opérationnelles 2. Pourcentage (%) de jours d'absence injustifiée et justifiée au cours de la période de référence 3. Pourcentage (%) annuel de rotation du personnel 4. Indice de performance du personnel 5. Niveau d'engagement du personnel 6. Prévention des conflits d'intérêts: nombre et pourcentage de déclarations d'intérêt soumises dans les délais 7. Mise en œuvre du plan de formation annuel 8. Nombre d'événements de renforcement des équipes et d'activités sociales organisés 	<p>Réalisé</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 16,5 % de ressources administratives et 72,5 % de ressources opérationnelles, contre des objectifs respectifs de 20 % et 70 %. 2. 17 % – objectif de moins de 25 % de jours d'absence injustifiée 3. 3,7 % – objectif d'une rotation du personnel inférieure à 5 % 4. Cet ICP a été remplacé par un indice de rétention des talents, avec pour objectif un chiffre positif. ICP: «Performance moyenne des personnes quittant l'Agence par rapport à celle des personnes restant à l'Agence». +0,25 (signifie que la performance des personnes restant dans l'Agence est supérieure de 0,25 à celle des personnes quittant l'Agence) 5. Niveau d'engagement du personnel: 7,4 6. 82 % pour un objectif supérieur à 80 % de déclarations soumises dans les délais (la portée de cet ICP a été réduite en 2019/2020) 7. 86 % pour un objectif d'au moins 85 % des activités mises en œuvre conformément au calendrier. 8. En raison de la COVID-19, seulement trois activités ont été organisées, contre un objectif d'au moins dix activités de renforcement d'équipe et sociales. 	2.3.4
-------	--	--	---	--	--	-------

1.7.2	Formation du personnel de l'eu-LISA sur les opérations (formation technique) et gestion des connaissances	Le personnel de l'eu-LISA pourra être plus performant; l'eu-LISA sera reconnue comme un centre d'expertise et de connaissances.	Réalisé La situation de pandémie de COVID-19 a forcé les RH et les équipes opérationnelles à reporter des formations ou à revoir les priorités. L'Agence n'a pas mis en place le processus de certification.	1. Nombre d'activités de formation organisées 2. Degré général de satisfaction 3. Mieux faire connaître la base de données de gestion des connaissances 4. 100 % des nouvelles recrues ont suivi le programme d'intégration technique 5. Nombre de visites d'étude effectuées 6. Nombre de membres du personnel réussissant le processus de certification	Inférieur à l'objectif (1) 24 formations (2) 81 % (3) Meilleure connaissance d'iLearn (4) 74 % des nouvelles recrues ont suivi le programme d'intégration technique (5) Sans objet en raison de la pandémie de COVID-19 (6) Le processus de certification n'était pas en place	2.1.4.3
1.7.2	Poursuite du développement et mise en œuvre du référentiel de compétences	Poursuite du développement et de la mise en œuvre du référentiel de compétences afin de garantir que les «bonnes personnes occupent les bons emplois».	En cours Un programme de développement des dirigeants a été préparé et lancé. 45 cadres et chefs de secteur ont participé au module 1 du programme.	(1) Feuille de route mise en œuvre comme prévu. (2) Élaboration d'un programme pour les dirigeants.	Réalisé (1) La mise à jour du référentiel de compétences est prévue et programmée dans le cadre du projet de transformation culturelle (2) Le programme pour les dirigeants a été élaboré et sa mise en œuvre a commencé	2.3.4
1.7.2	Développement de la culture d'apprentissage, développement de la fonction des RH vers un partenariat d'affaires et renforcement du développement et de la rétention du personnel	Le personnel de l'eu-LISA jouera un rôle plus actif dans le partage de ses connaissances, en fournissant un retour constructif aux collègues et en discutant ouvertement des erreurs et des réalisations	Réalisé Une enquête a été réalisée durant la période de référence, visant à mesurer l'engagement personnel. L'engagement du personnel contribue à la rétention, à la productivité et à l'efficacité du personnel. Les données ont été collectées de manière anonyme et le taux de participation global a été de 86 %. Un groupe d'étude dédié a analysé les résultats plus en profondeur et proposé des actions. En raison des restrictions liées à la COVID-19, nombre des cours de formation prévus ont été mis en ligne ou reportés. L'Agence a concentré ses efforts sur le bien-être du personnel et le soutien de l'encadrement au moyen d'activités en partenariat et de coaching.	(1) Nombre d'activités d'apprentissage informelles menées (2) Une étude sur les espaces appropriés pour l'échange d'expériences d'apprentissage est réalisée (3) Les résultats de l'enquête sur l'engagement du personnel ont augmenté (4) L'étude est prête. (5) Feuille de route suivie pour les outils informatiques	Réalisé (1) 5 (2) Réalisé (3) 7,4 (soit une augmentation de 1,1) (4) L'étude a été effectuée et mise en œuvre (5) L'outil informatique pour mesurer l'engagement a été mis en place	2.3.4

1.7.3	Prestation en temps utile de services liés à la gestion budgétaire, à la gestion des marchés publics et à la gestion financière	Des services de haute qualité sont fournis en temps utile dans les domaines du budget, des finances et des marchés publics tout au long de l'année. Les processus sont continuellement révisés afin d'en améliorer l'efficacité et l'efficience, dans la mesure du possible par la dématérialisation.	Réalisé L'unité «Finances et marchés publics» (FPU) a fourni des services de haute qualité en temps utile dans les domaines du budget, des finances et des marchés publics tout au long de l'année. Les processus sont continuellement révisés afin d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.	ICP 10: taux d'annulation des crédits de paiement ICP 11: taux d'exécution des crédits budgétaires ICP 12: taux d'exécution des paiements ICP 14: pourcentage de paiements effectués dans les délais légaux	Réalisé ICP 10: 13,6 % (supérieur à l'objectif) ICP 11: 99,1 % ICP 12: 99,0 % ICP 13: ratio (%) des ressources administratives et ratio (%) des ressources opérationnelles par rapport à l'ensemble des ressources humaines (personnel et END): 16,5 % de personnel administratif et 72,5 % de personnel opérationnel ICP 14: 95,9 %	2.3.3
1.7.3	Soutien du modèle de gestion par activité	L'Agence est capable de mesurer avec précision ses performances dans le cadre de l'exécution de ses principaux processus opérationnels. Le projet est une évolution du modèle initial de budget par activité conçu en 2018, qui permet une meilleure intégration avec les données de gestion de projet.	Réalisé	L'Agence est capable de mettre en œuvre un système d'établissement du budget par activité.	Réalisé	2.3.3
1.7.3	Exécution du plan d'acquisition et de passation de marchés	Les besoins d'acquisition de l'Agence sont pris en compte dans le respect des obligations réglementaires et dans le cadre budgétaire.	Réalisé Les besoins d'acquisition de l'Agence ont été pris en compte dans le respect des obligations réglementaires et dans le cadre budgétaire.	ICP 17: efficacité des procédures de marché ICP 18: gestion des acquisitions: projets de marchés publics respectant les délais	Réalisé ICP 17: 11 % (objectif: inférieur à 25 %) Procédures annulées: 2 Procédures lancées: 18 ICP 18: 163,6 % (objectif: supérieur à 60 %) Procédures à l'annexe IX du DOCUP 2020-2022: 11	2.3.3
1.7.4	Opérations liées aux installations afin de permettre une utilisation pleine et effective du bâtiment du siège à Tallinn	Amélioration des conditions de travail du personnel et capacité à utiliser le nouveau siège de manière efficace.	En cours Le bâtiment du siège était pleinement opérationnel et utilisable même durant la pandémie de COVID-19, offrant un environnement de travail sûr et sain au personnel de l'Agence.	Conformité avec les normes applicables	Réalisé Le siège était pleinement opérationnel et offrait un environnement de travail de grande qualité.	2.3.6
1.7.4	Opérations liées aux installations afin de permettre une utilisation pleine et effective du bureau de liaison à Bruxelles	Amélioration des conditions de travail du personnel et capacité à utiliser le bureau de liaison de manière efficace.	En cours Le bureau de liaison de Bruxelles était opérationnel et offrait aux collègues de ce bureau un environnement de travail adéquat.	Conformité avec les normes applicables	Réalisé	2.3.6

1.7.4	Mise en place de services logistiques et de services de fournitures au sein de l'Agence	Amélioration des conditions de travail du personnel et capacité à utiliser efficacement les locaux de tous les sites de l'Agence	En cours Tous les services ont été fournis en temps utile, en tant que ressources pour soutenir la réalisation des objectifs institutionnels.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.6
1.7.4	Activités de maintenance de l'ensemble des équipements et actifs du site opérationnel	Installations en état de fonctionnement	En cours Tous les équipements et actifs ont été entretenus conformément à un programme optimisé de maintenance garantissant un environnement de travail sûr, efficace et pleinement fonctionnel.	Nombre d'actions correctives Nombre de mesures préventives Nombre de développements technologiques et autres Nombre de pannes	Réalisé Conformité avec les normes applicables	2.3.6
1.7.4	Extension des locaux opérationnels à Strasbourg en vue d'héberger les projets actuels et futurs	Conditions de travail et opérationnelles adéquates, et mise en œuvre des meilleures pratiques techniques, logistiques et opérationnelles.	En cours Toutes les études préliminaires obligatoires ont été réalisées et les rapports ont été reçus. Le transfert de propriété officiel du terrain a eu lieu; l'Agence est le propriétaire officiel. L'Agence a terminé les tâches en respectant les délais et le programme, et a fourni le programme de construction, un budget mis à jour et la documentation pour le concepteur.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.7
1.7.4	Évolution des applications internes	Renforcement des capacités des plateformes SharePoint et Project Server de l'Agence.	Réalisé L'Agence a mené la gestion opérationnelle de l'infrastructure existante de manière appropriée, en procédant notamment à des mises à niveau et à des mises à jour régulières des systèmes facilitant les services des applications TIC. L'Agence a livré et maintenu les applications internes utilisées chaque année, comme l'outil de planification, l'outil d'établissement de rapport, ainsi que d'autres applications, notamment celles soutenant la réponse à la pandémie (feuilles de paie électroniques, emprunt d'équipements informatiques).	Coût - Calendrier - Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.6
1.7.4	Architecture de système évolutive pour l'informatique interne	Fourniture de services dans le domaine de la gestion informatique interne. Meilleures conditions de travail du personnel. Renforcement des capacités de communication.	Réalisé L'Agence a mené la gestion opérationnelle de l'infrastructure existante de manière appropriée, en procédant notamment à des mises à niveau et à des mises à jour régulières des systèmes facilitant les services des systèmes TIC. L'Agence a amélioré les capacités de sauvegarde pour les systèmes TIC, a mis en œuvre un système d'impression sécurisé, une gestion hybride des identités pour les utilisateurs internes, une authentification multi-facteurs pour la messagerie web et une infrastructure de gestion des appareils mobiles.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.6

<p>1.7.4</p>	<p>Effectuer des opérations et fournir des garanties de cybersécurité pour l'infrastructure d'entreprise</p>	<p>Veiller à ce que les risques pour la sécurité de l'information soient gérés à un niveau acceptable.</p>	<p>Réalisé L'Agence a élaboré le plan de sécurité des technologies de l'information interne, plusieurs normes dans le cadre du système de gestion de la sécurité de l'information; a étendu l'accord de niveau de service du CERT-EU; a réalisé un test de sécurité offensive avec le CERT-EU (phishing). L'Agence a poursuivi le développement du système de gestion de la sécurité de l'information et la mise en œuvre de la méthode de gestion des risques ITSRM de la Commission européenne afin de s'aligner sur le cadre de sécurité de l'information de la direction générale DIGIT de la Commission. Conformément aux règles de sécurité pour la protection des systèmes d'information et de communication, l'Agence a créé le groupe de travail sur la sécurité informatique, dont la première réunion s'est tenue en janvier 2021. L'Agence a également mis à jour l'architecture de sécurité de l'infrastructure d'entreprise, en particulier en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre de solutions d'authentification solides, la gestion et la sécurité de l'information des appareils mobiles et un suivi des événements.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pourcentage d'incidents de sécurité traités en respectant l'objectif de temps de réponse prévu par l'ANS 2. Pourcentage d'évaluations du risque de sécurité effectuées sur les systèmes (conception, développement, production) 3. Pourcentage de systèmes d'information pour lesquels une analyse des incidences sur l'activité a été menée au moins tous les trois ans afin d'identifier le personnel remplissant des fonctions critiques 4. Pourcentage des objectifs de sécurité mis en œuvre conformément à la législation 5. Nombre d'analyses de vulnérabilité effectuées sur le portefeuille de systèmes d'information 6. Nombre d'exercices de cybersécurité pratiqués par an 	<p>Réalisé</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 73 % 2. 100 % 3. 100 % 4. 100 % 5. 10 6. 1 	<p>2.3.8</p>
--------------	---	--	--	--	--	--------------

1.7.4	Amélioration de la capacité de conférence et des capacités de vidéo en continu	Amélioration de la capacité de l'Agence en matière de vidéo-conférence et de conférence en ligne, de l'intégration avec des fournisseurs tiers et des capacités de vidéo en continu. Remplacement de la solution WebEx par un Meeting Server plus avancé et des fonctionnalités de vidéo en continu.	Réalisé Le nouveau système de vidéo-conférence, Cisco Meeting Server, a été installé avec succès; il offre une interconnexion avec les principales salles de conférence (Neptune à Tallinn et Robert Schuman à Strasbourg). Ces deux salles de conférence sont équipées des dernières technologies audio-visuelles pour offrir des services internes de conférence plus performants. La solution se compose d'une série de produits à la pointe de la technologie, et offrira des services de conférence professionnels et une interconnexion avec le système de vidéo-conférence existant de l'Agence.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert L'Agence a révisé le calendrier en raison de la pandémie.	2.3.6
1.7.4	Maintenance et développement de l'architecture de réseau interne	Fourniture de services de réseau dans le domaine de l'informatique interne. Meilleures conditions de travail du personnel. Renforcement des capacités de communication.	Réalisé L'Agence a mené la gestion opérationnelle de l'infrastructure existante de manière appropriée, en procédant notamment à des mises à niveau régulières et à des mises à jour de sécurité hors bande des systèmes facilitant les services des réseaux TIC et de communication. L'Agence a répondu au besoin d'un VPN client et de services de vidéo-conférence, accru par la situation de pandémie.	Coût – Calendrier – Portée	Réalisé Vert – Vert – Vert	2.3.6
1.7.4	Portefeuille de missions et création d'un outil de mission interne	L'outil de mission est mis en œuvre et largement utilisé par le personnel.	Réalisé L'eu-LISA a commencé à utiliser l'outil de gestion des missions de la Commission, MiPS. La mise en œuvre a eu lieu après le déploiement de SYSPER II au sein de l'Agence. MiPS a été déployé en production pour l'eu-LISA le 2 novembre 2020. L'Agence a commencé à utiliser l'outil de la Commission MiPS de gestion des missions, qu'elle avait mis en œuvre après le déploiement de SYSPER II.	Nombre de missions accomplies en temps opportun lorsque les demandes ont été présentées dans les délais via l'outil de gestion des missions.	Réalisé	2.3.6

<p>1.7.5</p>	<p>Mise en œuvre du plan d'action de communication et d'information externes</p>	<p>Sensibilisation accrue des principales parties prenantes au rôle et aux tâches de l'Agence visant à apporter une valeur ajoutée dans l'intérêt des citoyens et amélioration des connaissances à cet égard.</p>	<p>Réalisé Conformément aux objectifs fixés, afin de favoriser la transparence et d'accroître la sensibilisation du public, l'Agence a préparé et mené une campagne d'information en ligne coordonnée (discover.eulisa.europa.eu), présentant l'Agence et ses principaux domaines d'activité de manière dynamique et interactive. Par ailleurs, l'Agence a lancé la première <i>newsletter</i> électronique biannuelle (bit.ly/eu-LISA-Bits-Bytes) sous la forme d'un site moderne, réactif et indépendant visant à mettre en valeur les progrès de l'Agence et à souligner ses priorités dans le domaine de la justice et des affaires intérieures. Les résultats de plusieurs campagnes ciblées menées conjointement avec le réseau d'agences JAI ont été excellents et ont révélé de fortes tendances positives en matière d'audience sur tous les canaux. Le secteur «Communication» a préparé et mis à jour plusieurs documents importants (stratégie de communication externe de l'eu-LISA 2021-2027, orientations de l'eu-LISA sur les médias sociaux pour le personnel et le flux de travail éditorial) qui sont essentiels pour gérer la fonction dans le respect des objectifs stratégiques de l'Agence.</p>	<p>Veiller à ce que la production de contenu respecte le flux de travail éditorial approuvé et les normes de qualité et à ce que les réalisations soient conformes aux étapes trimestrielles fixées dans le plan d'action annuel de communication externe 2020 - La visibilité et le niveau d'engagement sur le web de l'eu-LISA sont régulièrement mesurés au moyen d'analyses web et d'outils de surveillance des médias sociaux - Le taux de satisfaction des participants à l'égard de la gestion des événements est mesuré au moyen de fiches d'évaluation</p>	<p>Réalisé La communication externe de l'eu-LISA a atteint les objectifs fixés pour l'ICP 29 pour 2020, et les a dépassés en ce qui concerne la participation des parties prenantes aux événements et les tendances de performance sur les médias sociaux, comme l'indiquent les analyses d'audience sur les médias sociaux et le web pour 2020.</p>	<p>2.3.2</p>
<p>1.7.5</p>	<p>Mise en œuvre du plan d'action de communication interne de l'eu-LISA</p>	<p>Les membres du personnel de l'ensemble des sites de l'Agence sont informés et engagés au niveau de l'entreprise, ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées concernant leurs tâches professionnelles, et d'avoir accès aux outils de communication interne aux fins de partage et de retours d'informations</p>	<p>Réalisé La pandémie de COVID-19 a eu un impact évident sur la communication interne de l'eu-LISA tout au long de l'année. Le secteur «Communication» a dû répondre rapidement aux besoins supplémentaires des parties prenantes internes en matière d'informations à jour, organisées et prospectives sur l'impact de la pandémie sur les modes de travail, les questions liées à la santé et à la sécurité, et les restrictions imposées par les autorités nationales et les institutions de l'UE. L'Agence a pratiqué une communication interne régulière et efficace sur la COVID-19, qui a obtenu un taux de satisfaction très élevé (89 %), selon les retours du personnel de l'Agence.</p>	<p>Conformité du plan d'action annuel de communication interne avec les étapes et le calendrier fixés</p>	<p>Réalisé Selon l'enquête de satisfaction du personnel 2020, le taux de satisfaction globale envers la communication interne de l'Agence était de 93 %.</p>	<p>2.3.2</p>

Annexe VIII	Tenue des comptes de l'Agence	Présenter les comptes annuels de façon à ce qu'ils donnent une image sincère et transparente de la situation financière de l'Agence, ce qui facilite la procédure de décharge.	Réalisé	Transmettre en temps utile des comptes provisoires, consolidés et définitifs à l'autorité budgétaire et à la Cour des comptes européenne	Réalisé	2.3.3
--	Fourniture de conseils juridiques à l'eu-LISA	Conformité de l'eu-LISA à la réglementation applicable	Réalisé Le secteur «Juridique» a fourni des conseils et exprimé des avis juridiques sur divers sujets, tels que les problèmes de personnel, la passation de marchés et les contrats, et les questions liées aux systèmes d'information à grande échelle. Par ailleurs, le secteur «Juridique» a été saisi de sept plaintes au titre de l'article 90, paragraphe 2 du statut des fonctionnaires. Le secteur a également répondu à onze (11) demandes et six consultations sur l'accès aux documents. Cinq (5) affaires sont en cours devant la Cour de justice européenne au Luxembourg et deux (2) sont en cours devant les tribunaux de Strasbourg.	Fourniture de conseils et d'avis juridiques	Réalisé Le secteur «Juridique» a fourni des conseils juridiques et exprimé des avis rapidement et conformément au cadre législatif applicable.	2.3.6

Annexe X. Rapport sur l'accès du public aux documents

En vertu de l'article 17 de la décision du CA du 28 juin 2012, qui intègre le libellé de l'article 17 du règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès aux documents⁸⁰, et conformément à l'article 34 du règlement fondateur de l'Agence, l'eu-LISA joint à son rapport annuel un rapport sur l'accès aux documents. Le rapport mentionne le nombre de refus d'accès aux documents opposés par l'institution et les motifs de ces refus.

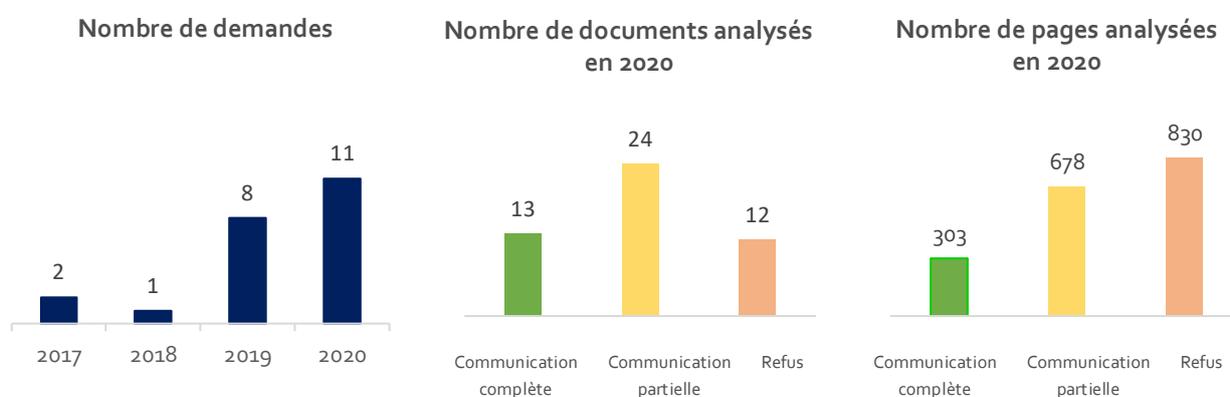
Rapport sur les demandes d'accès aux documents en 2020

L'Agence s'efforce de garantir la transparence de toutes ses procédures, procédure d'accès aux documents incluse. En 2020, l'Agence a maintenu les niveaux les plus élevés de bonne conduite administrative et a respecté tous les délais fixés par le règlement (CE) no 1049/2001.

En 2020, l'Agence a reçu onze demandes d'accès aux documents, un chiffre en augmentation par rapport aux années précédentes. Aucune demande confirmative n'a été déposée contre les décisions de l'Agence.

Les décisions de l'Agence relatives à l'accès aux documents n'ont pas été contestées devant les juridictions de l'UE. Par ailleurs, aucune plainte n'a été déposée concernant le traitement par l'Agence des demandes d'accès aux documents auprès du médiateur européen.

En 2020, l'eu-LISA a analysé 49 documents, dont 13 ont été entièrement communiqués aux demandeurs, 24 ont été partiellement communiqués, certaines parties étant expurgées, et 12 pour lesquels la demande d'accès a été rejetée. Ces documents représentaient un total de 1 811 pages, dont 303 ont été entièrement communiquées, 678 partiellement communiquées et 830 auxquelles l'accès a été refusé.



L'expurgation partielle de documents par l'eu-LISA et le refus d'accès aux documents étaient fondés sur les exceptions prévues à l'article 4 du règlement (CE) no 1049/2001, en particulier la protection de la vie privée et de l'intégrité de l'individu (conformément à la législation de l'UE relative à la protection des données à caractère personnel⁸¹), de l'intérêt public en ce qui concerne la sécurité publique et les relations internationales, du processus décisionnel et des intérêts commerciaux.

80 Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43-48).

81 Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39-98).

En outre, trois demandes d'accès aux documents concernaient des documents qui n'étaient pas détenus par l'eu-LISA et, en conséquence, pour lesquels l'Agence ne pouvait pas octroyer (ou refuser) l'accès. Les demandeurs ont été dûment informés de ce fait et dirigés vers d'autres institutions compétentes, dans la mesure du possible.

Autres activités liées à l'accès aux documents réalisées en 2020

L'Agence s'efforce constamment de garantir le respect intégral des exigences légales et d'améliorer la pratique du traitement des demandes d'accès aux documents.

À l'issue d'un processus démarré en 2019, un registre des documents publics a été publié en février 2020 sur le site web de l'eu-LISA.⁸² Ce registre de documents fournit un accès libre à tous les documents de l'eu-LISA accessibles au public et est régulièrement mis à jour. L'Agence a continué de réexaminer les modalités pratiques de l'accès public aux documents, afin d'améliorer l'efficacité et la performance opérationnelle du processus.

Début juillet 2020, le secteur «Juridique» a organisé une formation sur l'accès aux documents publics, animée par un expert de l'Institut européen d'administration publique. D'autres formations sont prévues en 2021.

82 <https://www.eu.lisa.europa.eu/About-Us/access-to-documents/public-register>