



Assemblée générale

Distr. générale
16 juin 2023
Français
Original : anglais

Soixante-dix-huitième session
Point 142 de la liste préliminaire*
Plan des conférences

Plan des conférences

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport a été établi en application de la résolution [77/255](#) de l'Assemblée générale ainsi que des résolutions antérieures sur la question et porte sur les mandats qui sont confiés au Secrétaire général dans lesdites résolutions. Il traite, pour 2022, des procédures et activités relatives au plan des conférences concernant New York, Genève, Vienne et Nairobi.

* [A/78/50](#).



I. Introduction

1. En 2022, les services de gestion des conférences du Secrétariat ont continué de faciliter les travaux des organes intergouvernementaux d'une manière coordonnée à l'échelle mondiale, conformément aux mandats qui leur ont été confiés par l'Assemblée générale dans ses résolutions sur le plan des conférences. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a été guidé dans cette mission par le souci du client, l'optimisation du rapport coût-efficacité et la qualité, ainsi que par la volonté de rendre ses services accessibles et d'assurer la durabilité de ses activités.

2. Dans le sillage de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), il est demeuré primordial de renforcer les mesures de continuité des activités et de continuer à investir dans les technologies ; des progrès ont été accomplis dans l'intégration d'outils essentiels à la mise en œuvre du mandat du Département avec d'autres progiciels, tels qu'Umoja et Inspira. Ces outils continuent d'évoluer aux mains d'une équipe spécialisée de linguistes informaticiens et d'experts en solutions de conférence multilingues, ce qui ouvre la voie à des innovations et permet de faire bénéficier les États Membres de services novateurs répondant mieux à leurs besoins et de renforcer la transparence et le respect des obligations en ce qui concerne la gestion des conférences.

3. Dans le droit fil de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données, de nouveaux savoir-faire ont été développés en vue d'exploiter et d'améliorer les solutions de gestion des conférences créées et utilisées par le Département. Pour ce faire, l'accent a été mis sur la formation, l'organisation systématique de la relève et la coopération active avec les milieux universitaires et professionnels. Les partenariats conclus avec les prestataires de services qui interviennent auprès des organes intergouvernementaux ont été essentiels en ce qu'ils ont permis de mettre en commun les connaissances avec efficacité et de tirer parti des pratiques qui se sont imposées comme des pratiques de référence.

4. Afin d'améliorer encore la gestion intégrée à l'échelle mondiale des services de conférence, on a continué de tenir des réunions de coordination pour veiller à ce que les activités de conférence à Genève, Vienne et Nairobi se déroulent conformément aux dispositions de la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences (ST/SGB/2021/3). De nouvelles circulaires concernant Genève, Vienne et Nairobi seront publiées une fois que d'autres éléments n'ayant aucun rapport avec les services de conférence auront été fixés.

II. Gestion des réunions

5. En 2022, le Département a continué d'assurer la prestation de services de conférence multilingues de qualité. Les restrictions liées à la pandémie ont été levées progressivement dans les quatre centres de conférence, ce qui a permis aux services de conférence de revenir progressivement à un mode de fonctionnement « normal » s'agissant de faciliter les travaux des organes intergouvernementaux. À New York, le nombre de réunions en présentiel a augmenté sensiblement par rapport à 2021 et, au second semestre, des manifestations autres que les réunions intergouvernementales ont recommencé à se tenir dans les locaux. À Genève, le service de toutes les réunions de l'ONU prescrites a été assuré, mais la capacité d'organiser des manifestations parallèles et spéciales a été limitée en raison des fermetures de salles liées aux travaux de rénovation effectués dans le cadre du Plan stratégique patrimonial pour le Palais

des Nations. Des mesures ont été prises en vue d'atténuer l'impact des travaux de rénovation du bâtiment E, qui doivent avoir lieu au second semestre de 2023.

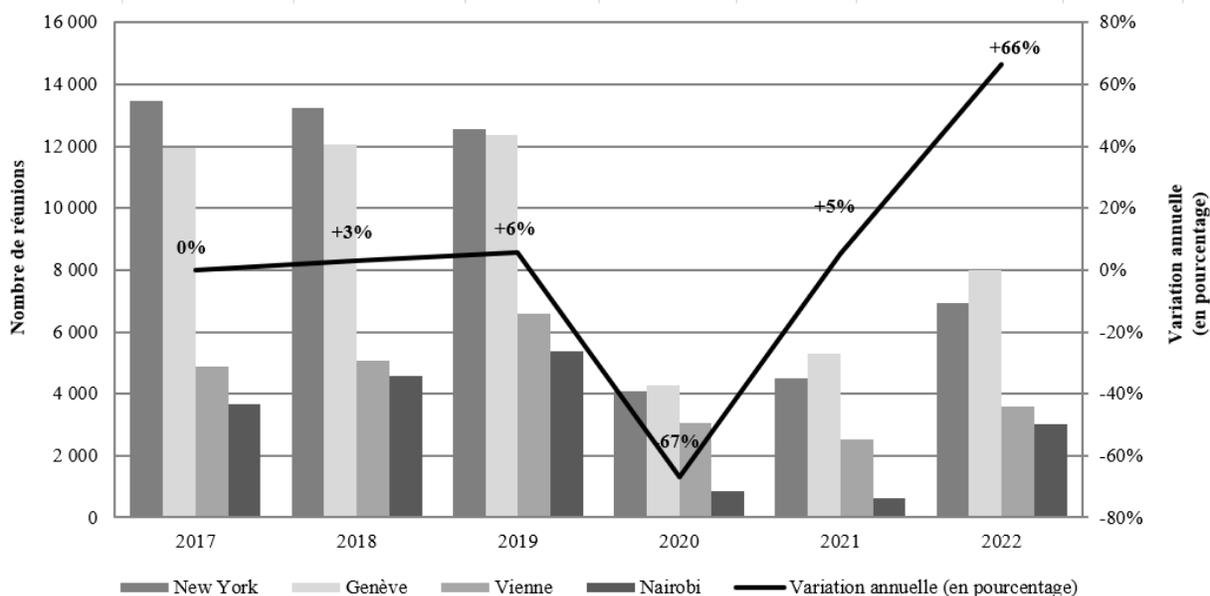
6. À Vienne, les manifestations parallèles et spéciales se sont déroulées de nouveau au Centre international de Vienne et, en 2023, le nombre de manifestations parallèles devrait revenir aux niveaux enregistrés avant la pandémie, les organisateurs continuant toutefois de demander la prestation de services techniques qui facilitent la participation à distance et permettent donc un accès plus large. À Nairobi, les installations de conférence ont pu accueillir des réunions en présentiel tout au long de l'année. L'assouplissement des restrictions liées à la pandémie a entraîné une augmentation de la demande s'agissant des installations de conférence. Les demandes de réunions virtuelles n'ont représenté que 2 % du nombre total de demandes.

7. Dans l'ensemble, le nombre de réunions organisées dans le monde a augmenté de 66 % en glissement annuel, comme le montrent le tableau 1 et la figure I, mais il est resté inférieur de 42 % à ce qu'il était en 2019, avant la pandémie.

Tableau 1
Nombre global de réunions (2017-2022)

Nombre de réunions	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre global de réunions	33 975	34 962	36 892	12 266	12 924	21 511

Figure I
Volume de travail lié aux réunions dans les quatre principaux centres de conférence (2017-2022)

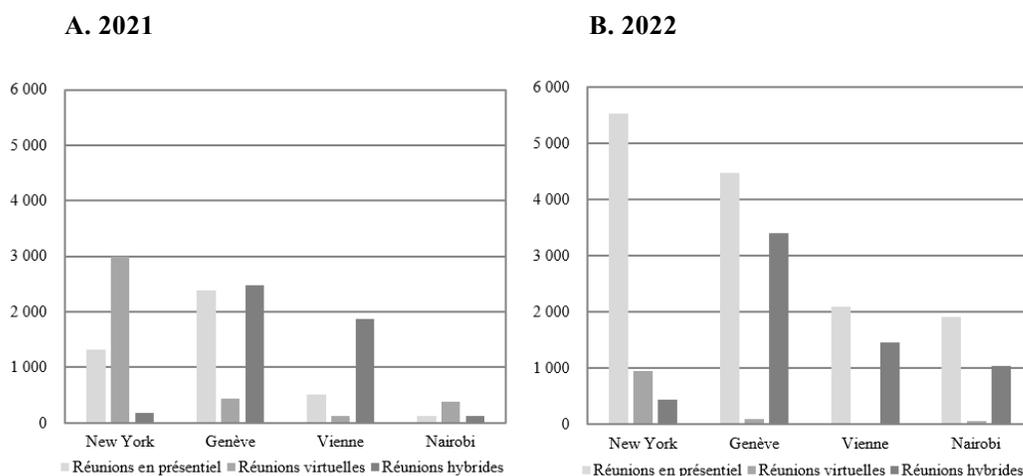


8. Le nombre de réunions non inscrites au calendrier a représenté 67 % des réunions tenues en 2022, contre 58 % en 2021, 67 % en 2020 et 82 % en 2019. Par rapport à 2021, on a enregistré une augmentation de 92 % du nombre de réunions non inscrites au calendrier et une augmentation de 30 % du nombre de celles inscrites au calendrier.

9. On trouvera dans la figure II le nombre de réunions en présentiel, de réunions virtuelles et de réunions hybrides tenues dans chaque centre de conférence en 2021 et 2022. La proportion de réunions tenues en mode virtuel ou hybride est tombée à 35 %, contre 66 % en 2021, ce qui traduit un retour aux réunions en présentiel. Du fait de la levée des restrictions en vigueur en 2021, la proportion de réunions ayant bénéficié de services d'interprétation a augmenté de 38 % par rapport à 2021, tandis que la proportion de réunions organisées sans services d'interprétation a augmenté de 83 %. À New York, 20 % des réunions se sont tenues en mode hybride ou virtuel, et à Genève, 44 % des réunions dont le service a été assuré se sont déroulées dans l'un ou l'autre mode. À Vienne, 41 % des réunions se sont tenues en mode hybride ou virtuel. À Nairobi, le soutien technique et l'appui à la planification des réunions hybrides organisées hors de Nairobi ont été davantage sollicités en 2022 en raison de la création, par l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement, de deux nouveaux organes intergouvernementaux, qui ont exigé que leurs séances se déroulent en mode hybride. Globalement, en 2022, 36 % des réunions dont le service a été assuré par Nairobi se sont tenues en mode hybride ou virtuel.

Figure II

Modalités d'organisation des réunions tenues dans les quatre principaux centres de conférence en 2021 et 2022



10. Le 5 mai 2023, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré la fin de l'urgence de santé publique résultant de la pandémie de COVID-19. Pendant cette période de plus de trois ans, le Secrétariat de l'ONU a mis en place les modalités nécessaires à la tenue de nombreuses réunions et manifestations en mode virtuel ou hybride afin d'assurer la continuité des activités. De nombreux enseignements ont été tirés de ce qui s'est passé, à savoir notamment qu'il est possible d'assurer la continuité des activités même lorsque l'on restreint fortement le nombre de réunions en présentiel pour éviter de faire courir un danger aux participants et au personnel du Secrétariat.

11. Cette période a également fait ressortir des difficultés et des domaines nécessitant des éclaircissements et des orientations de la part des États Membres.

12. Lorsque le Siège de l'ONU et d'autres centres de conférence ont fermé en mars 2020 en raison de la pandémie, on s'est vite rendu compte à quel point il était complexe de passer de services de conférence en présentiel à un environnement virtuel.

13. Dans sa résolution [77/262](#), l'Assemblée générale a souscrit aux observations formulées par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

dans son premier rapport sur le projet de budget-programme pour 2023 (A/77/7), dans lequel le Comité saluait les mesures prises par le Secrétaire général pour fournir des services aux États Membres et à d'autres clients pendant la pandémie.

14. Comme le Comité consultatif l'a noté, l'organisation de réunions hybrides et virtuelles nécessite un mandat de l'Assemblée générale ainsi que l'approbation de leurs paramètres juridiques et des prescriptions techniques. Ainsi, il pourrait être nécessaire de clarifier comment appliquer le règlement intérieur lors d'une séance se déroulant en mode hybride ou virtuel.

15. Il existe un autre aspect connexe, qui est la nécessité de garantir l'accès universel aux plateformes numériques pour que tous les États Membres puissent participer aux réunions sur un pied d'égalité. À cet égard s'est posée la question de l'authentification des participants. Selon le Bureau de l'informatique et des communications, lorsqu'il apporte un appui aux réunions d'États Membres, il veille à ce que les tests requis soient effectués à l'avance, y compris pour ce qui est de la vérification et de la confirmation de l'accès. Ces tests concernent notamment les plateformes sur lesquelles reposent UniteVC, le système de visioconférence de l'ONU, Microsoft Teams, Webex, Zoom et les plateformes d'interprétation simultanée à distance.

16. Les plateformes de réunions virtuelles et hybrides fournies par la Section de l'appui aux services de radiotélédiffusion et aux services de conférence (Bureau de l'informatique et des communications) sont équipées d'un système de chiffrement sophistiqué (Advanced Encryption Standard 128 bits). Lorsqu'il s'agit de sélectionner les plateformes à utiliser lors des réunions d'États Membres, la Section fait une distinction entre séances publiques et séances privées. UniteVC peut être utilisée pour les séances publiques comme pour les séances privées, mais ne peut pas l'être pour celles bénéficiant de l'interprétation simultanée à distance. Les autres plateformes ne doivent être utilisées que pour les séances publiques.

17. En ce qui concerne l'universalité de l'accès, qui s'entend de l'accès des États Membres et des participants quel que soit l'endroit où ils se trouvent, des difficultés pratiques, juridiques et technologiques multiples et variées sont apparues, lesquelles dépassent les attributions du Bureau.

18. Une autre difficulté réside dans le fait qu'aucune des plateformes d'interprétation simultanée à distance existantes n'est pleinement conforme aux normes établies par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et ne répond à toutes les exigences propres à l'ONU. Après la mise en service de l'interprétation simultanée à distance, le Secrétariat a dû limiter la durée de l'interprétation à deux heures et le nombre d'affectations par semaine à cinq par interprète, afin de tenir compte des risques qu'il pourrait y avoir pour la santé. Toutefois, cela ne correspond pas aux normes de production fixées par l'Assemblée générale en 1991, soit sept (exceptionnellement huit) affectations par semaine d'une durée de trois heures chacune.

19. Quelles que soient la technologie utilisée ou les normes auxquelles elle répond, une bonne installation de la part des personnes qui participent aux réunions à distance est une condition préalable essentielle si l'on veut assurer correctement le service de réunions virtuelles. Malgré plus de trois ans d'expérience en la matière et de vastes campagnes de communication menées auprès des participants aux réunions, de nombreux problèmes persistent : compression du son, problèmes de connexion et utilisation, par les participants, d'équipements mal adaptés continuent de nuire à la qualité du son, qui est primordiale pour l'interprétation des débats. En conséquence, l'interprétation a parfois été interrompue pendant des réunions en raison d'une mauvaise connexion et d'une installation déficiente.

20. L'équipement nécessaire au service des réunions virtuelles ou hybrides a été acheté grâce aux fonds débloqués dans le cadre des mesures exceptionnelles qui ont été prises pour assurer la continuité des activités, en mars 2020. Si les réunions hybrides ou virtuelles devenaient partie intégrante du programme de réunions, il y aurait alors des incidences opérationnelles sur le plan des ressources humaines, de la technique et des coûts, lesquelles devraient être intégrées aux projets de budget des nombreux départements qui composent l'écosystème des conférences, puisque les réunions ne nécessitent pas les mêmes effectifs selon qu'elles se font en présentiel, en mode hybride ou en mode entièrement virtuel avec services d'interprétation.

21. Globalement, les incidences porteraient sur différents domaines et concerneraient les divisions de l'administration dans les différents centres de conférence. Pour faire en sorte que les ressources nécessaires au service de conférences hybrides ou virtuelles soient prévues, il faudrait qu'il y ait un mandat à cet effet et que les incidences budgétaires correspondantes soient présentées conformément à la procédure budgétaire établie.

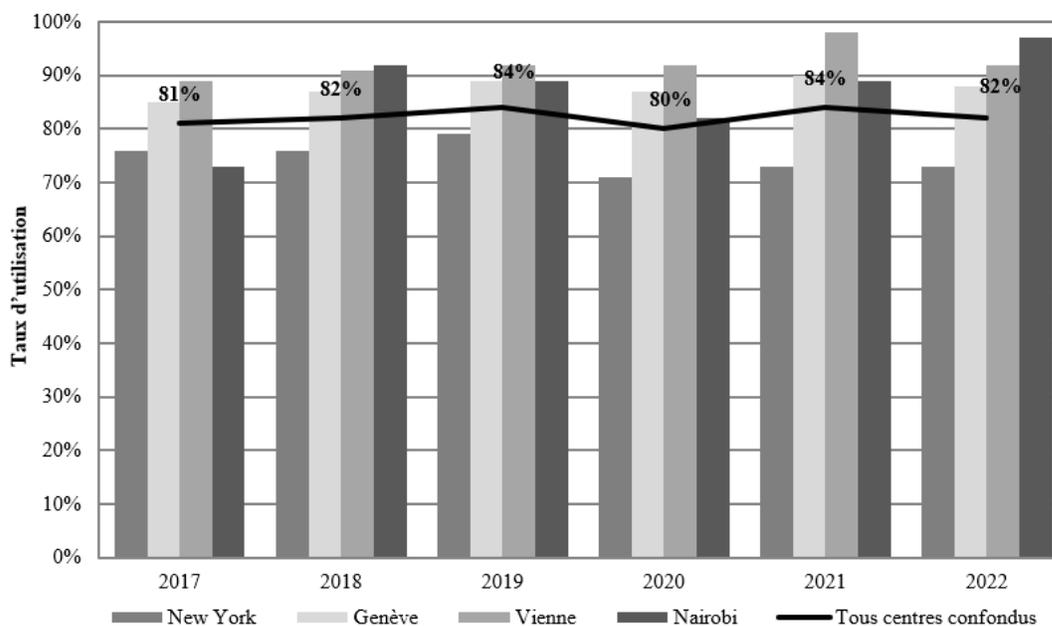
A. Adoption du projet de calendrier des conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies pour 2023 et demandes de dérogation

22. Le Comité des conférences examinera à sa session de fond, en septembre 2023, un projet de calendrier des conférences et réunions de l'ONU pour 2024, établi par le Secrétariat (A/AC.172/2023/L.2), et communiquera ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2023 (A/78/32). Au moment de l'établissement du présent rapport, 11 organes souhaitant se réunir pendant la partie principale de la soixante-dix-huitième session de l'Assemblée avaient présenté une demande de dérogation au paragraphe 7 de la section I de la résolution 40/243 de l'Assemblée. Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité, qui fera une recommandation à l'Assemblée. Le Comité a approuvé 10 demandes de dérogation présentées entre ses sessions en 2022.

B. Utilisation des services de conférence par les organes de l'Organisation des Nations Unies

23. Les quatre centres de conférence se sont efforcés d'améliorer le taux d'utilisation des services d'interprétation, en application des dispositions pertinentes des résolutions de l'Assemblée générale sur le plan des conférences, notamment en associant à ces efforts les organes intergouvernementaux et organes d'experts concernés. Le taux d'utilisation global s'est établi à 82 % en 2022, soit 2 points de pourcentage de moins qu'en 2021 (fig. III).

Figure III
**Taux d'utilisation des services d'interprétation par tous les organes
 dont les réunions sont inscrites au calendrier (2017-2022)**

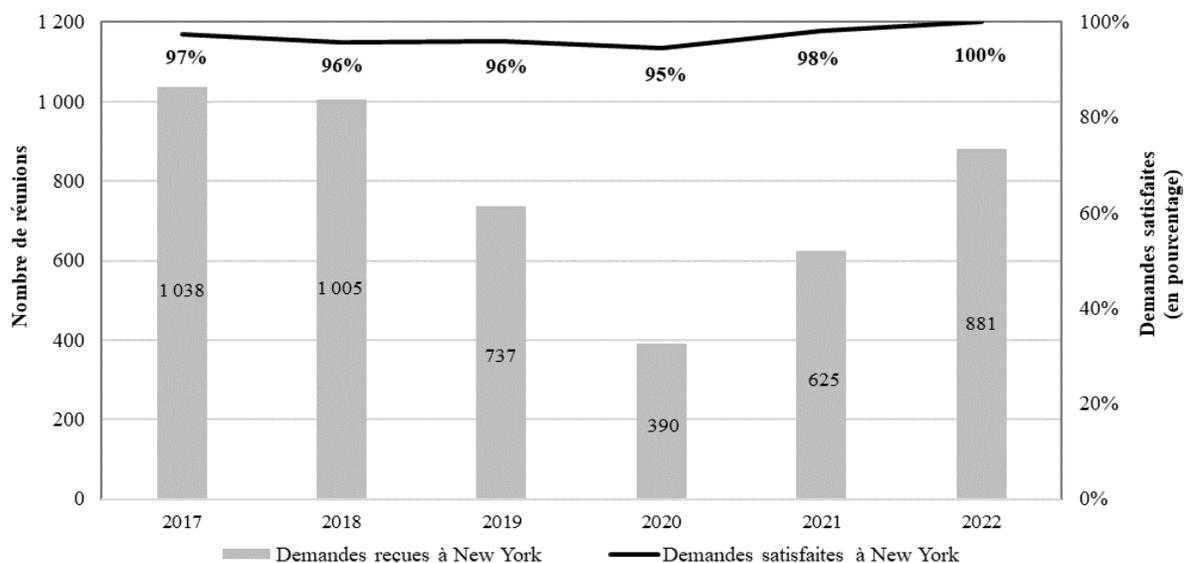


C. Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins »

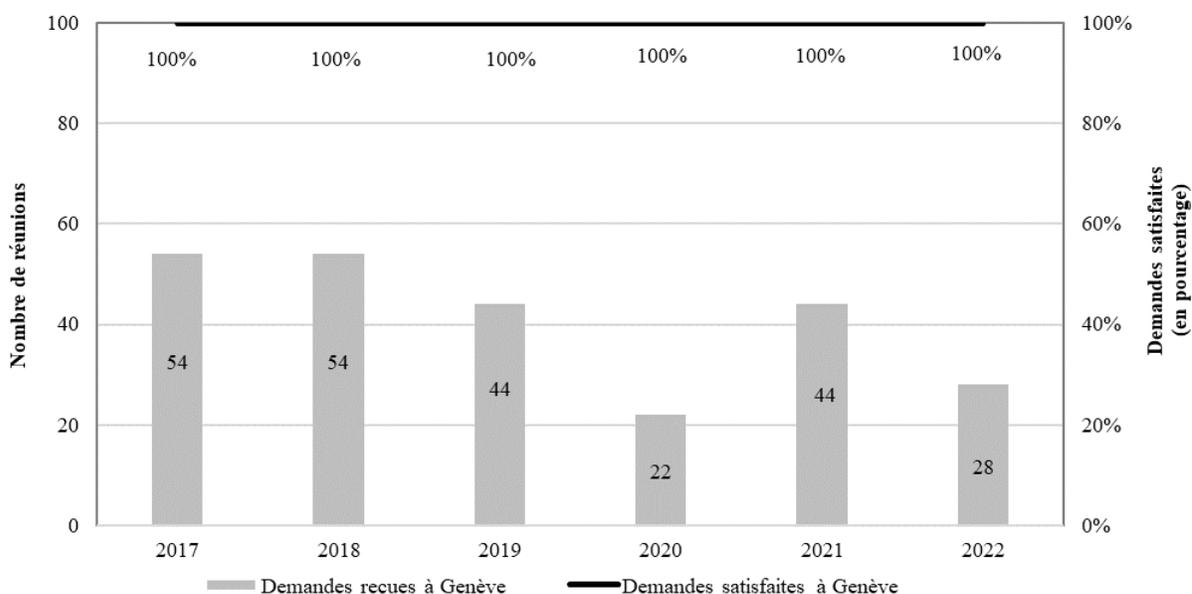
24. La figure IV rend compte de la prestation de services d'interprétation aux organes autorisés à se réunir « selon les besoins » à New York et à Genève. À New York, le pourcentage de demandes satisfaites a été de 100 % en 2022, contre 98 % en 2021. À Genève, le seul organe autorisé à se réunir « selon les besoins » est le Conseil des droits de l'homme et toutes ses demandes, qu'il s'agisse de services d'interprétation ou de salles de réunion, ont été satisfaites. En 2022, Genève a assuré l'interprétation de toutes les réunions programmées dans les langues demandées par les organes concernés, comme le prévoient les résolutions pertinentes de l'Assemblée générale. Il n'y a pas d'organe autorisé à se réunir « selon les besoins » à Vienne ou à Nairobi.

Figure IV
**Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés
à se réunir « selon les besoins » (2017-2022)**

A. New York



B. Genève



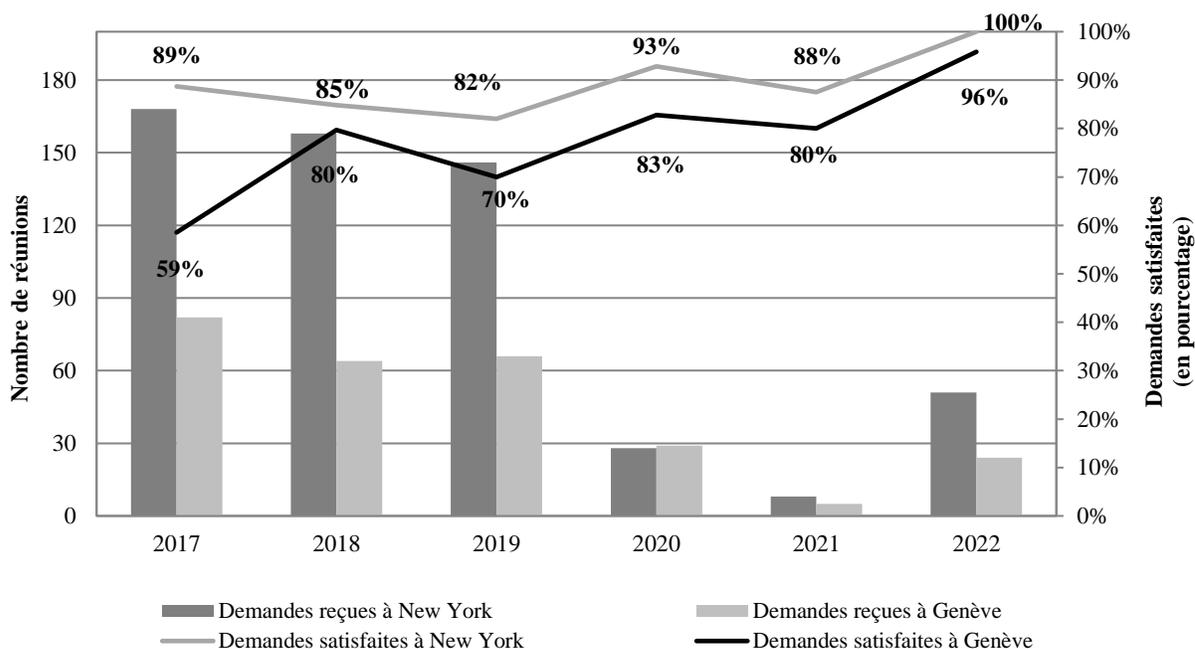
D. Prestation de services de conférence aux réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

25. En 2022, toutes les demandes de réunions formulées par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres ont été satisfaites à New York, tandis que, à Genève, la proportion de ces demandes qui ont été satisfaites a été de 96 %, comme le montre la figure V. À New York comme à Genève, il y a eu plus de demandes de réunions avec services d'interprétation en 2022 qu'en 2021.

26. À Nairobi, les 15 demandes de réunions avec services d'interprétation qui ont été formulées en 2022 ont toutes été satisfaites. À Vienne, aucune demande de ce type n'a été formulée en 2022.

Figure V

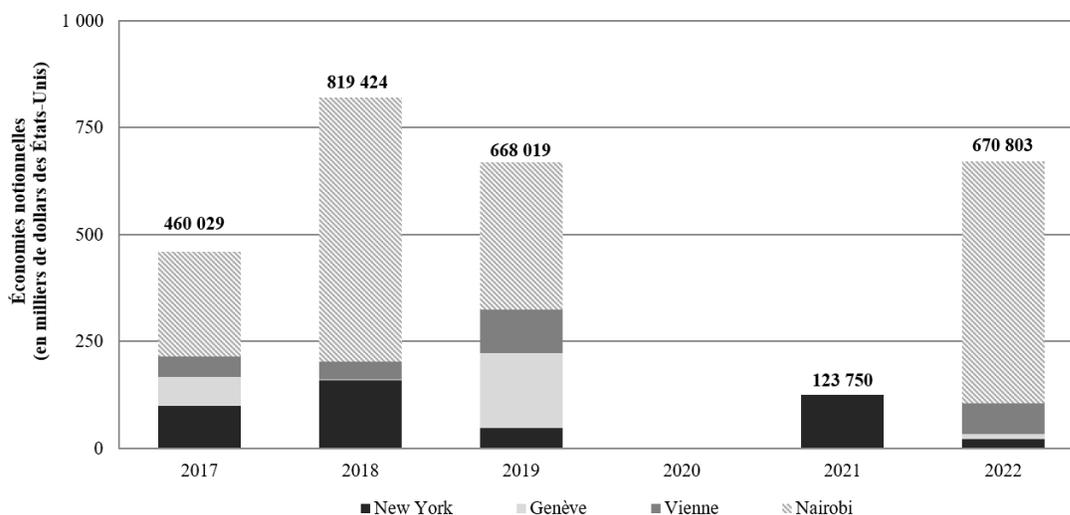
Prestation de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2017-2022)



E. Réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège

27. Comme le montre la figure VI, les économies notionnelles engendrées par l'approche de gestion intégrée, qui consiste à affecter le personnel disponible dans les différents centres de conférence et sites en fonction des frais de voyage les plus bas, ont considérablement augmenté en 2022, ce qui montre bien que les réunions et conférences ont repris à l'échelle mondiale. La plupart des économies réalisées concernent des réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège et dont le service a été assuré par l'Office des Nations Unies à Nairobi. À Vienne, lorsque les restrictions de voyage liées à la pandémie ont été levées, des dispositions ont été prises pour que les réunions annuelles des cinq organes subsidiaires de la Commission des stupéfiants se tiennent hors de Vienne, certaines personnes y participant à distance.

Figure VI
Économies notionnelles découlant des services partagés lors des réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège (2017-2022)



F. Innovations en matière de service des réunions en 2022

28. Les États Membres, les autres parties intéressées et le grand public peuvent obtenir des informations détaillées et actualisées sur les réunions et conférences des Nations Unies organisées dans le monde entier sur un site Web multilingue comportant un calendrier adapté aux appareils mobiles (<https://www.un.org/calendar/fr>), qui a été lancé en septembre 2022 pour remplacer l'ancien site Web, exclusivement en anglais.

29. Donnant suite aux attentes des États Membres, le Département a investi considérablement dans le portail e-deleGATE, qui permet désormais d'accéder, au moyen d'une plateforme unique, aux services liés aux réunions, à tout moment et en tout lieu, concernant une cinquantaine d'organes intergouvernementaux. Cette plateforme permet notamment aux États Membres de s'inscrire – à distance – sur les listes des orateurs et oratrices et de déposer un projet de texte ou de s'en porter coauteur. On s'est également employé à élargir les liens fonctionnels entre le portail e-deleGATE, gDoc et les ressources de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Grâce à ces innovations, la mise à jour des listes de résolutions disponibles sur le site Web de l'ONU se fait désormais plus rapidement. Pour la première fois, des listes évolutives d'orateurs et d'oratrices ont été diffusées sur les pages Web des commissions pendant le débat général de la soixante-dix-septième session de l'Assemblée générale, ce qui permettait d'y avoir accès de n'importe où. On s'emploie actuellement à faire en sorte que les listes des orateurs et oratrices puissent servir à la production de dossiers tenus par les secrétariats techniques et que les listes évolutives soient diffusées au moyen du portail e-deleGATE.

30. À Genève, la production de transcriptions d'enregistrements de réunions à l'aide du système de conversion entièrement automatisée de la parole en texte, en partenariat avec l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle, a été étendue : quelque 4 500 heures d'enregistrements de réunions ont été traitées à l'aide de ce système, des transcriptions automatiques étant fournies pour la plupart des réunions publiques inscrites au calendrier concernant plus de 50 organes en 2022. On est actuellement à étudier la possibilité d'exploiter la conversion entièrement automatisée de la parole en texte au Siège de l'ONU.

31. En 2021, le Département de la communication globale avait lancé la version anglaise du nouveau site de la télévision en ligne des Nations Unies (webtv.un.org) ; depuis 2022 le site existe dans les cinq autres langues officielles. Le Département a assuré la diffusion en direct en continu et en plusieurs langues de 3 535 réunions et manifestations de l'ONU, qui se sont déroulées en présentiel ou en mode virtuel ou hybride dans divers endroits, notamment à New York, Genève, La Haye et Rome. En tout, 12 936 nouveaux enregistrements ont été préparés pour être diffusés sur le Web, ce qui porte à 124 705 le nombre total de vidéos pouvant être diffusées sur le Web à la demande et qui sont donc accessibles par le grand public partout dans le monde. Des archives des séances diffusées sur le Web, comportant des métadonnées consultables dans les six langues officielles, sont disponibles pour les séances publiques de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité et du Conseil économique et social tenues à partir de janvier 2022, lorsque le Département a reçu des fonds lui permettant de financer le recrutement d'un membre du personnel par langue.

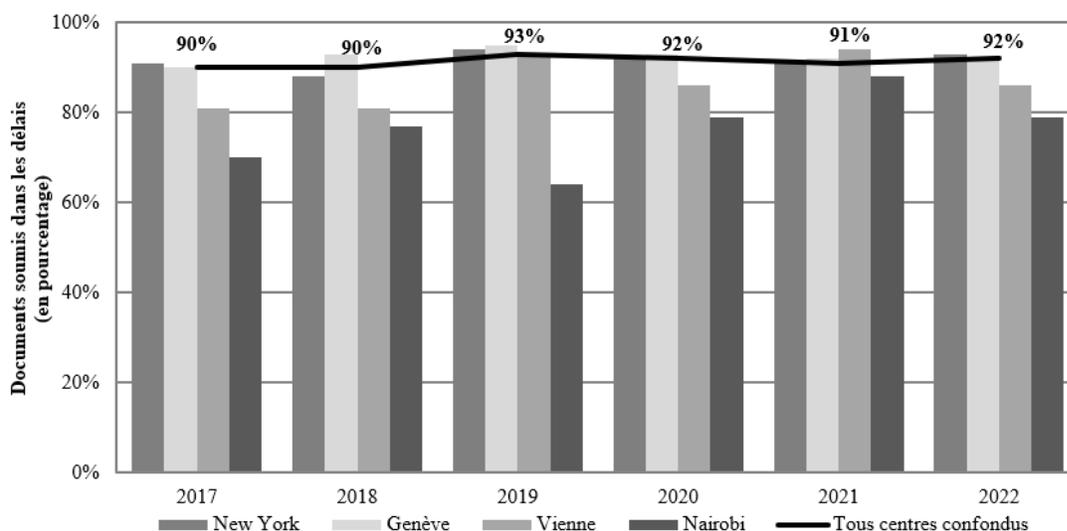
32. À Genève et à Vienne, les réunions officielles et informelles sont enregistrées à la demande des clients. En 2022, Genève a produit des enregistrements numériques de 2 836 réunions, soit 47 % de l'ensemble des réunions. À Vienne, trois organes intergouvernementaux ont continué de recevoir des enregistrements numériques au lieu de transcriptions non éditées ; des enregistrements numériques ont été produits pour 138 séances de ces organes en 2022. En outre, le Service d'information des Nations Unies à Vienne a assuré la diffusion sur le Web de sept manifestations. À Nairobi, les deux organes intergouvernementaux dont les réunions sont inscrites au calendrier et qui y ont leur siège reçoivent des enregistrements numériques des séances qu'ils tiennent ; les autres organes, dont les réunions ne sont pas inscrites au calendrier, reçoivent des enregistrements numériques s'ils en font la demande. En tout, 65 enregistrements numériques ont été fournis en 2022. À New York, toutes les séances publiques sont enregistrées par défaut dans le système de gestion des fichiers numériques.

III. Gestion de la documentation

A. Respect des délais de soumission, de traitement et de publication des documents

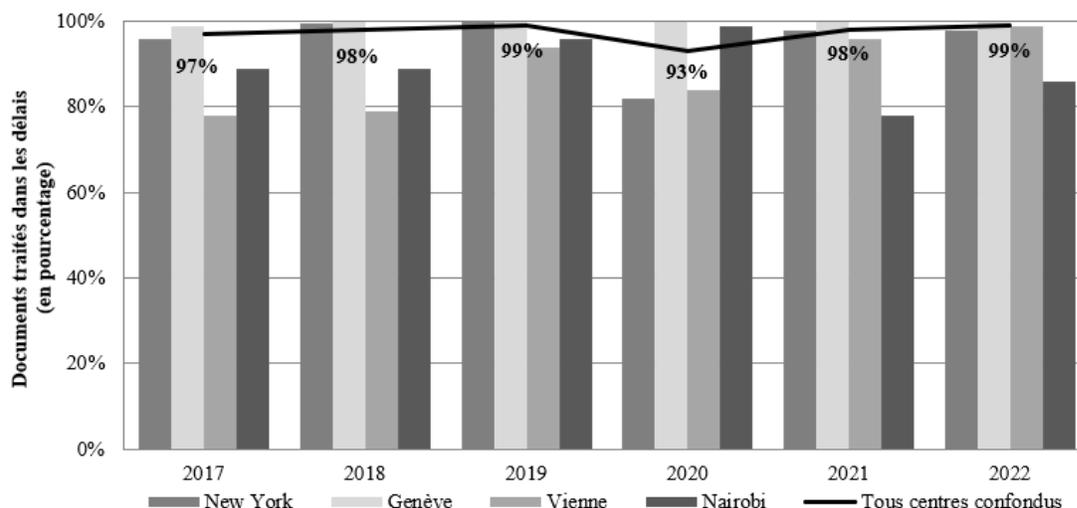
33. Dans l'ensemble, les départements auteurs ont mieux respecté les délais de soumission des documents à traiter (édition, traduction et mise en pages) qui relevaient du système des créneaux, ces délais étant respecté dans 92 % des cas contre 91 % auparavant (voir fig. VII). Des informations sur la soumission au Département, dans les délais prescrits, de la documentation destinée aux organes délibérants et nécessaire au bon déroulement des réunions des organes intergouvernementaux et des organes d'experts, afin qu'elle soit disponible en temps voulu dans les six langues officielles, figurent toujours dans le projet de budget-programme concernant chaque département et entité.

Figure VII
Soumission dans les délais prescrits des documents relevant du système des créneaux (2017-2022)



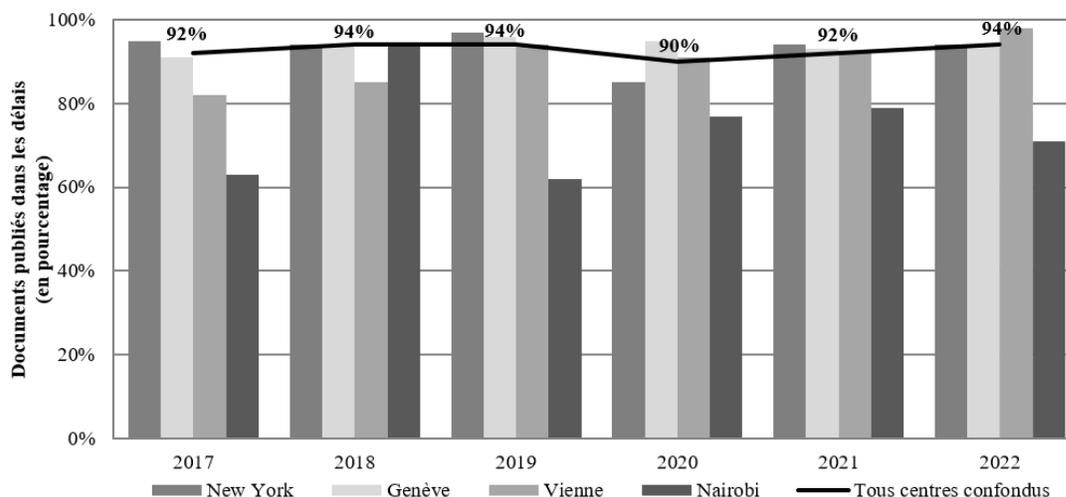
34. Au cours de l'année, tous centres de conférence confondus, 99 % des documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit (3 074 documents sur un total de 3 117) ont été traités dans les délais, contre 98 % en 2021, ce qui représente une légère augmentation (fig. VIII). Les pourcentages ont évolué pour Vienne et Nairobi et sont restés inchangés pour Genève et New York. À New York, l'équipe spéciale interdépartementale de la documentation, convoquée par la Sous-Secrétaire générale au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, a continué de s'employer à faire en sorte que les documents relevant du système des créneaux soient soumis, dans la mesure du possible, dans les délais fixés. La communication établie en amont avec les départements auteurs a permis de réduire au minimum les retards et de faciliter l'optimisation de la planification des capacités. La priorité a été accordée aux rapports ayant trait au budget et destinés à la Cinquième Commission, l'objectif étant qu'ils soient traités et publiés le plus rapidement possible. Un indicateur relatif au respect des délais et du volume concernant la documentation figure dans les contrats de mission que les hauts fonctionnaires ont conclus avec le Secrétaire général pour 2022.

Figure VIII
Traitement dans les délais prescrits des documents relevant du système des créneaux (2017-2022)



35. Le respect global des délais de publication est passé de 92 % en 2021 à 94 % en 2022 (voir fig. IX). Plus précisément, par rapport à 2021, le respect des délais est passé de 92 % à 98 % à Vienne, en raison de la priorité accordée aux documents destinés aux organes délibérants ayant été soumis dans les délais et dans la limite du nombre de mots prescrit, et de 93 % à 94 % à Genève. New York a réussi à maintenir le pourcentage de respect des délais de publication à 94 %, soit le même pourcentage qu'en 2021. À Nairobi, le respect des délais de publication s'est détérioré, passant de 79 % à 71 %, principalement en raison des corrections émanant des départements auteurs qui ont été reçues alors que les documents étaient déjà en cours de traitement. En outre, à Nairobi, certaines sections linguistiques ont continué d'enregistrer un taux de vacance de postes de 33 % pendant la majeure partie de l'année, ce qui a nui à la capacité de traitement des documents.

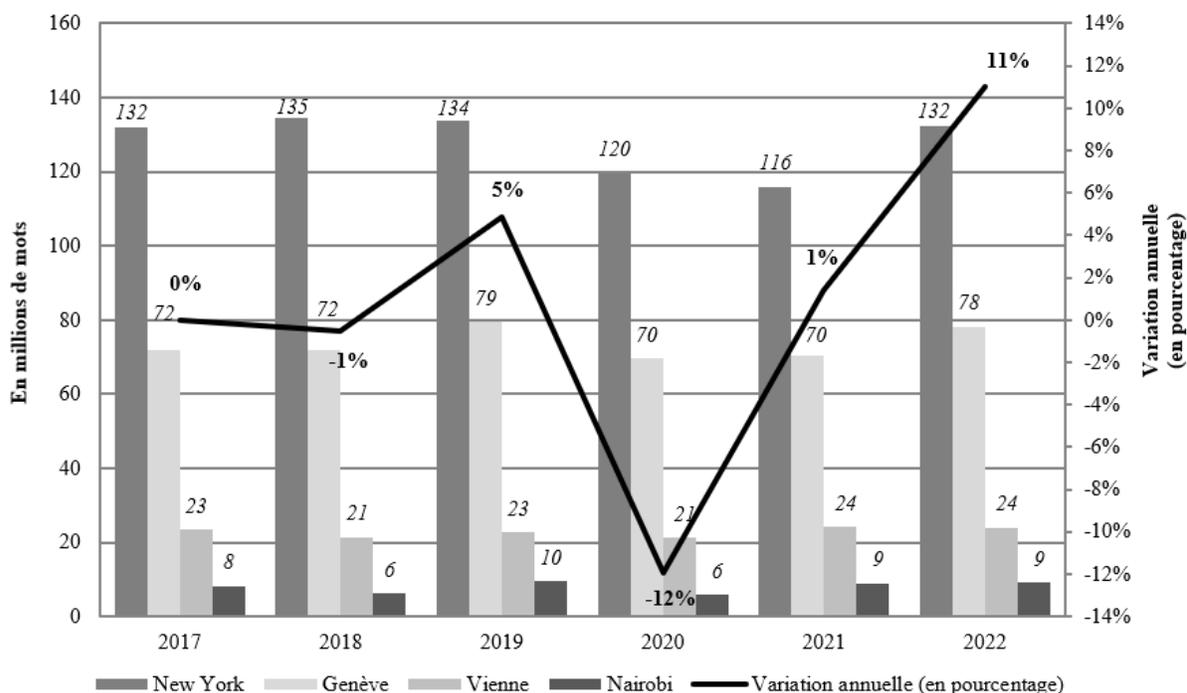
Figure IX
Publication dans les délais prescrits des documents relevant du système des créneaux (2017-2022)



B. Contrôle et limitation du volume de la documentation

36. Tous services et sections de traduction confondus, le nombre total de mots soumis à la traduction a été d'un peu plus de 243 millions en 2022, contre 219 millions en 2021, ce qui représente une augmentation de 11 % en glissement annuel (fig. X).

Figure X
Volume de traduction (2017-2022)

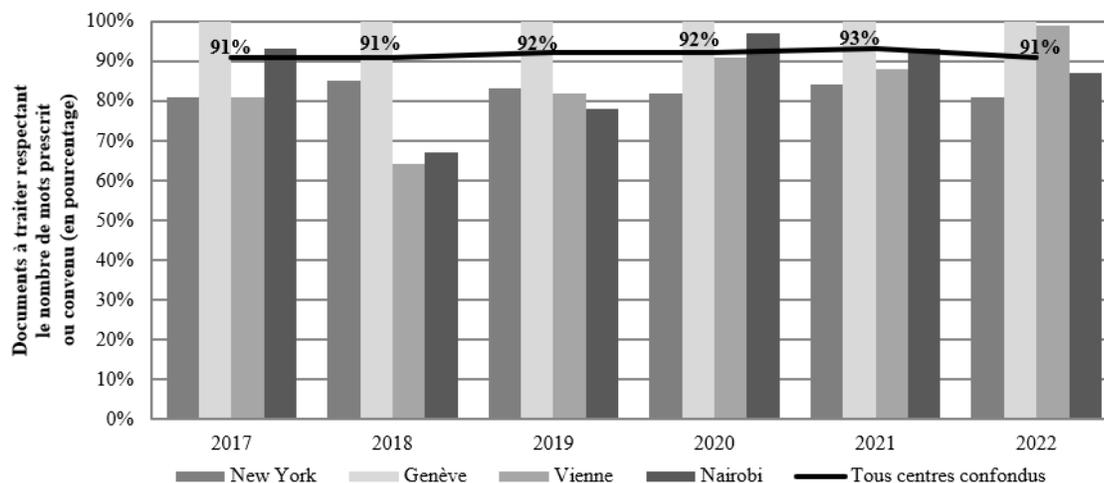


37. La proportion de documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit a légèrement diminué, de 93 % à 91 % (voir fig. XI). À New York, le volume de traduction s'est établi à un peu plus de 132 millions de mots en 2022, contre 116 millions de mots en 2021. La proportion de documents relevant du système des créneaux qui ne dépassaient pas le nombre de mots prescrit a diminué, de 84 % en 2021 à 81 % en 2022, en raison des demandes émanant d'États Membres qui souhaitent y voir figurer des analyses et informations supplémentaires. Le nombre de demandes de dérogation présentées concernant des documents qui dépassaient le nombre limite de mots a légèrement diminué, de 20 en 2021 à 18 en 2022, pour tenir compte de la contribution des États Membres ; ce sont donc 57 000 mots qui ont dû être traités en plus de la charge de travail prévue. Des consultations ont continué d'avoir lieu avec les départements et bureaux auteurs afin d'étudier d'autres solutions propres à garantir que les rapports du Secrétariat restent dans la limite prescrite.

38. Depuis 2012, Genève applique de manière stricte à tous les documents relevant du système des créneaux la règle concernant le nombre de mots prescrit. Quant aux documents émanant des organes créés en vertu d'un instrument international relatif aux droits de l'homme, les soumissions font l'objet d'un contrôle visant à vérifier le nombre de mots et le nombre de langues dans lesquelles le texte doit être traduit, conformément à la résolution 68/268. Aucune dérogation n'a été accordée en 2022. À Vienne, grâce à une gestion proactive des documents soumis, la proportion de documents qui respectaient le nombre limite de mots a été de 99 %, contre 88 % en 2021. À Nairobi, cette proportion a été de 87 %, contre 93 % en 2021, la longueur des

documents soumis par des organes dont les réunions ne sont pas inscrites au calendrier et financés par des ressources extrabudgétaires n'étant pas soumise à des contrôles et fluctuant d'une année à l'autre. Les documents budgétaires et les documents techniques ou juridiques qui dépassaient le nombre de mots prescrit ont fait l'objet d'un créneau négocié, de sorte qu'ils soient soumis plus tôt que d'habitude.

Figure XI
Documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit ou convenu (2017-2022)



C. Productivité

39. On trouvera dans le tableau 2 la productivité globale des services de traduction, c'est-à-dire le nombre total de mots traités divisé par le nombre total de journées de travail consacrées à leur traduction, pour 2018-2022. Il convient de noter que la méthode applicable à New York ayant été affinée, contrairement à ceux des années précédentes, les chiffres de 2021 et de 2022 ne rendent pas compte de la charge de travail supplémentaire occasionnée par le traitement parallèle des documents, pratique consistant à éditer et à traduire simultanément des documents afin de réduire au minimum le temps de traitement de la documentation ; cette pratique est suivie à New York en raison des délais serrés imposés et des capacités éditoriales limitées. S'il était rendu compte des changements apportés au stade de l'édition par les services de traduction, la productivité globale, à New York en 2022, serait de 7,6 pages par membre du personnel et par jour, au lieu des 6,3 pages indiquées dans le tableau 2. Il convient également de noter que les chiffres de 2022 pour New York et Nairobi ne rendent pas compte de ce qui est traduit en anglais en raison de la nature différente des travaux effectués par le personnel du Service anglais de traduction et d'édition à New York et du Groupe de langue anglaise à Nairobi.

Tableau 2
Productivité globale des services et sections de traduction (2018-2022)

(Nombre de pages par jour)

Centre de conférence	2018	2019	2020	2021	2022
New York	6,1	6,2	6,6	6,1 ^a	6,3 ^{a, b}
Genève	5,3	5,5	5,8	6,4	6,6

Centre de conférence	2018	2019	2020	2021	2022
Vienne	5,4	5,9	6,7	7,5	7,2
Nairobi	4,9	5,8	5,5	6,7	6,9 ^b

^a S'il était rendu compte des changements apportés au stade de l'édition par les services de traduction, comme cela était le cas jusqu'en 2020, la productivité globale, à New York en 2021 et en 2022, serait respectivement de 7,4 pages et de 7,6 pages par membre du personnel et par jour.

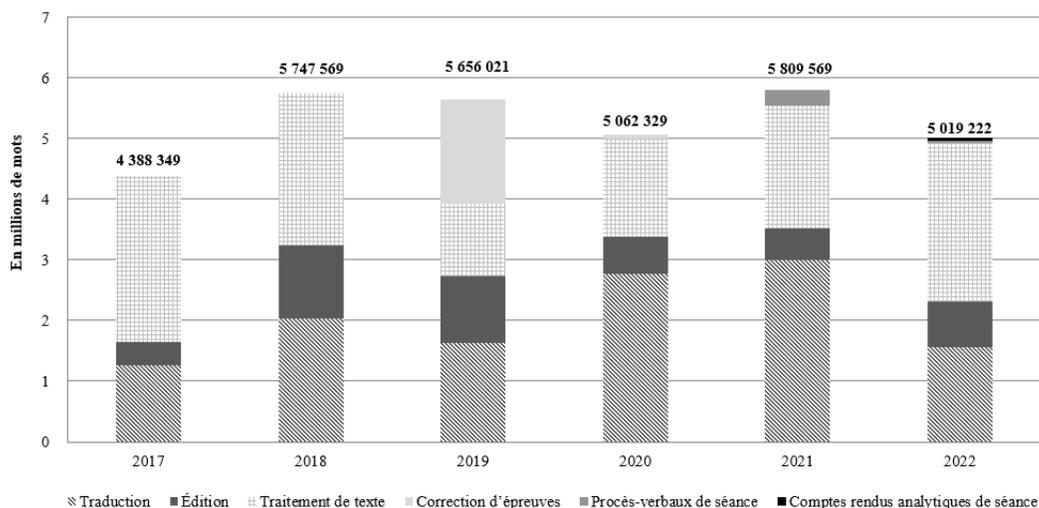
^b Hormis traduction en anglais (voir par. 39).

D. Partage de la charge de travail

40. La figure XII représente le volume de travail partagé entre centres de conférence pour la période 2017-2022. Une partie des documents traités à Genève étaient des textes traduits pour le Service de la rédaction des procès-verbaux de séance de New York, qui sont donc classés sous « Procès-verbaux de séance » dans la figure XII. En 2022, le partage de la charge de travail fait apparaître pour la première fois la rédaction de comptes rendus analytiques de séance, ce qui correspond au concours prêté par Genève à la rédaction des comptes rendus analytiques de cinq séances de la Sixième Commission tenues à New York. L'évaluation globale du partage de la charge de travail entre les services chargés de la documentation, menée par le Secrétariat en 2022, a débouché sur un certain nombre de mesures, notamment l'élaboration d'un tableau de bord des capacités globales dans gDoc, l'objectif étant d'utiliser pleinement les capacités internes disponibles dans tous les centres de conférence et d'assurer ainsi un bon rapport coût-efficacité en réduisant au minimum le recours au personnel temporaire et à la contractuelle.

Figure XII

Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2017-2022), en nombre de mots et par activité

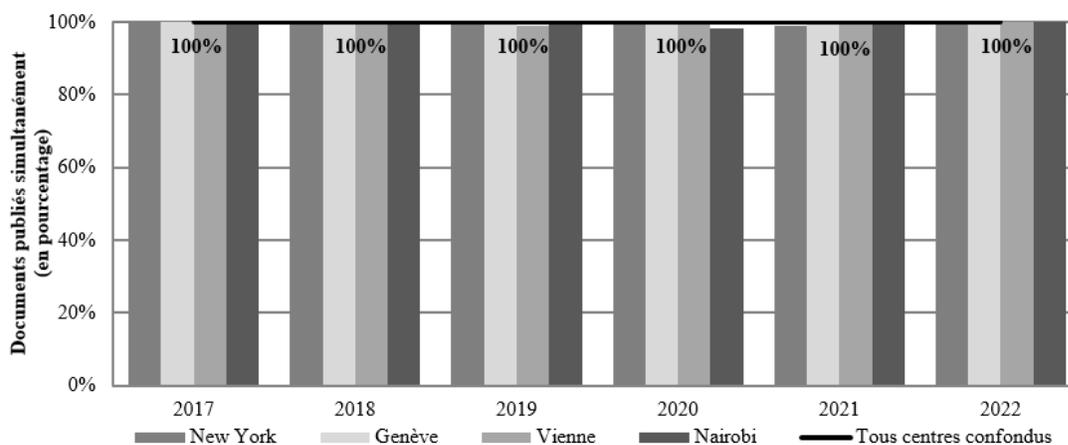


E. Publication simultanée des documents

41. La publication simultanée des documents dans les langues officielles prescrites est l'un des piliers du multilinguisme. Globalement, ce mandat a été pleinement respecté en 2022 (voir fig. XIII).

Figure XIII

Respect des prescriptions relatives à la publication simultanée (2017-2022)



Publication des procès-verbaux et des comptes rendus analytiques de séance

42. Le Service de la rédaction des procès-verbaux de séance a élaboré un plan visant à résorber l'arriéré de travail relatif aux procès-verbaux des séances de l'Assemblée générale. Certains aspects du plan sont déjà en train d'être mis en œuvre, notamment le passage à l'autorévision de rédacteurs de procès-verbaux, qu'il s'agisse de personnel permanent ou temporaire, dont la qualité du travail et la fiabilité ont été démontrées, afin de réduire le goulet d'étranglement causé par des capacités de révision insuffisantes. On mettra en œuvre progressivement d'autres mesures, telles que le recours accru aux services contractuels, y compris à des agences de traduction lorsqu'elles sont disponibles, et on continuera de s'efforcer d'utiliser les technologies linguistiques les plus modernes.

43. Au total, 309 comptes rendus analytiques de séance ont été publiés à New York en 2022, soit une augmentation par rapport aux 130 publiés en 2021, tandis que le nombre de comptes rendus analytiques publiés à Genève est passé de 401 en 2021 à 576 en 2022.

F. Numérisation et mise en ligne de documents anciens de l'Organisation qu'il importe de préserver

44. Comme suite à la résolution [52/214](#) de l'Assemblée générale, dans laquelle celle-ci demandait que soit menée à bien la numérisation de tous les anciens documents importants de l'Organisation dans les six langues officielles, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a lancé un programme de numérisation interne en 1998. Grâce à ce programme, 555 000 documents (soit quelque 7 millions de pages) et 3 000 cartes des Nations Unies ont été numérisés. Le Département de la communication globale exprime sa gratitude au Gouvernement qatarien pour le don fait en faveur du programme, ce qui a permis d'acheter un scanner robotisé qui a accéléré la numérisation.

45. Le Département de la communication globale a présenté au Comité de l'information, à sa quarante-troisième session, un nouvel avant-projet de numérisation massive et de préservation, préparé par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Ce projet prévoit la préservation de 1 million de documents, publiés entre 1946 et 1993, qui sont en train de se détériorer. Il s'agirait d'externaliser la numérisation et la création de métadonnées de base pour permettre la préservation des documents dans la Bibliothèque numérique des Nations Unies et le Système de diffusion électronique des documents, ainsi que de moderniser la plateforme numérique de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld suivant les pratiques actuelles et les normes internationales. Une somme de 10 millions de dollars a été demandée pour le financement du projet sur cinq ans. Le Département de la communication globale a présenté un dossier de décision et une demande de financement aux États Membres intéressés et à trois fondations. Il continuera de présenter le projet au plus grand nombre de parties intéressées possible jusqu'à ce qu'il trouve une possibilité de financement.

G. Nouveautés en matière de gestion et de traitement de la documentation en 2022

46. Une version actualisée de gDoc, le système mondial de gestion du traitement de la documentation multilingue à l'appui du processus intergouvernemental, a été mise en service dans les quatre centres de conférence en 2022, pour que la gestion du volume de travail lié à la documentation soit facilitée et se fasse d'une manière coordonnée et harmonisée à l'échelle mondiale. Le système est étroitement intégré à l'outil de traduction assistée par ordinateur, eLUNa, et de nouveaux points d'intégration avec gData et le portail e-deleGATE ont également été développés en 2022. Une nouvelle fonction a été ajoutée à eLUNa, laquelle permet la traduction automatique d'un document complet avant révision, et la fonction assurance qualité automatisée a été améliorée.

47. En 2022, la Base de données terminologique des Nations Unies (UNTERM) a continué de contribuer à la prestation de services linguistiques de qualité et à l'usage de la terminologie officielle dans l'ensemble du système des Nations Unies. Le portail a été remanié dans les six langues officielles et doté de fonctionnalités d'accessibilité multilingues. Les nouvelles fonctions permettent de faire ressortir les collections terminologiques existant dans différents domaines de spécialisation gérés par différentes entités, dont des commissions régionales et des organismes des Nations Unies.

48. En 2022, le Département a continué de produire des documents lisibles par machine, fournissant de nouveaux services de représentation graphique des données et permettant la production automatisée des volumes de résolutions et de décisions de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social, qui ont été publiés plusieurs mois avant la date à laquelle ils paraissent habituellement. Cette fonctionnalité a été étendue aux décisions de l'Assemblée, qui figurent désormais dans des rapports interactifs multilingues avant leur publication. Les résolutions et déclarations de la présidence du Conseil de sécurité ont continué d'être converties en format lisible par machine pour alimenter la base de données iSCAD+.

IV. Effectifs

A. Vacances de poste

49. Les taux de vacance de postes enregistrés au 31 décembre 2022 dans les principaux groupes professionnels sont présentés par centre de conférence dans le tableau 3. Les services linguistiques ont continué de pourvoir les postes vacants aussi rapidement que possible tout en maintenant le taux de vacance imposé. Les efforts visant à pourvoir les postes vacants à Nairobi se sont poursuivis : un interprète a été recruté au début de 2023. Les langues sont toutes traitées de la même manière sur le plan des ressources humaines et les spécificités liées au volume de travail de chaque langue et de chaque groupe professionnel sont pleinement respectées.

Tableau 3
Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels,
au 31 décembre 2022

(Postes)

	New York		Genève		Vienne		Nairobi	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Interprétation	6	5	5	5	2	7 ^a	4	21
Traduction	66	20	19	11	4	9	4	27
Traitement de texte	20	17	15	21	4	11	2	11 ^b
Édition	3	13	3	14	1	17	2	40 ^c
Rédaction des procès-verbaux de séance	8	16	–	–	–	–	–	–

^a Dont un poste d'administrateur(trice) (Chef de la Section d'interprétation) qui ne figurait pas dans les chiffres des années précédentes.

^b Dont 19 postes d'agent(e) des services généraux (traitement de texte) : 6 postes permanents (1 vacant) et 13 postes financés au moyen de fonds extrabudgétaires (1 vacant).

^c Dont cinq postes d'administrateur(trice) (édition) qui étaient comptabilisés dans les services de traduction les années précédentes.

B. Recrutements

50. Les concours de recrutement visant à pourvoir les postes linguistiques sont programmés de façon à assurer la relève dans les services linguistiques. Cinq concours ont eu lieu en 2022 : ils visaient à recruter des interprètes de langue arabe, des interprètes de langue chinoise et des interprètes de langue anglaise ayant le russe, ainsi que des traducteurs, éditeurs et rédacteurs de procès-verbaux de langue arabe et des traducteurs-rédacteurs de comptes rendus analytiques, éditeurs, rédacteurs de procès-verbaux et linguistes de langue anglaise. Trois de ces concours ont été clôturés en 2022 ; les 89 lauréats ont été inscrits sur les listes de réserve de professionnels des langues (en fonction des langues et fonctions spécifiques) susceptibles d'être recrutés pour pourvoir des postes.

51. On a puisé activement dans la liste de réserve mondiale de personnel linguistique pour compléter les effectifs par du personnel temporaire en période de pointe. On s'efforce de proposer des engagements temporaires à de jeunes professionnels talentueux originaires de régions sous-représentées. Cinq examens visant à inscrire sur la liste de réserve mondiale de personnel linguistique des

personnes jugées aptes à être employées par le Département, à titre de temporaires ou de vacataires, ont été organisés en 2022.

52. Tous les concours de recrutement de professionnels des langues sont organisés en ligne, ce qui permet aux candidates et candidats qualifiés du monde entier d'y participer sans avoir de frais de voyage. Des campagnes de sensibilisation ciblées, destinées à une grande diversité de parties prenantes, ont été menées en 2022 afin d'expliquer les conditions et la marche à suivre pour faire acte de candidature et encourager les personnes répondant aux conditions requises à présenter leur candidature, quelle que soit leur région d'origine.

C. Activités destinées aux candidates et aux candidats potentiels

53. Environ 70 % du temps consacré par le personnel aux activités de sensibilisation a consisté à collaborer avec des universités partenaires et d'autres universités. La plupart des activités de sensibilisation ont été menées en ligne en 2022, ce qui va dans le sens de l'évolution des méthodes de formation utilisées par les universités depuis la pandémie. Le Département a continué d'avoir recours aux médias sociaux dans les six langues officielles pour faire connaître son programme de collaboration avec les universités. À la fin de 2022, il comptait plus de 50 000 abonnés sur Twitter, Facebook et YouTube, soit une augmentation de 12 % par rapport à 2021, la plus importante étant celle du nombre d'abonnés sur YouTube, qui a augmenté de 41 % par rapport à 2021.

54. Le Secrétariat a poursuivi les efforts de communication à destination des professionnels des langues, en particulier celles et ceux des pays d'Afrique et des pays d'Amérique latine et des Caraïbes. Globalement, en 2022, on estime que 59 % du temps consacré par le personnel des quatre centres de conférence aux activités de sensibilisation était destiné aux professionnels des langues de ces deux régions. Des efforts particuliers ont été faits en vue d'accroître la diversité des candidates et candidats aux concours visant à recruter des interprètes de langues anglaise, française et espagnole devant se tenir en 2023. Des séances d'information sur la procédure à suivre pour faire acte de candidature organisées à l'intention des candidats potentiels ont bénéficié d'une large publicité, notamment dans les médias sociaux, et les universités partenaires dans les régions cibles ont organisé des séances d'information avec des interprètes de l'ONU pour leurs étudiants et diplômés. Des supports de communication ont été envoyés aux universités partenaires concernées, aux associations d'anciens élèves, aux organisations professionnelles, aux centres d'information des Nations Unies et aux équipes de pays des Nations Unies, ainsi qu'aux institutions membres de l'initiative Impact universitaire. Les concours ont été annoncés sur le site Web du Département et dans les médias sociaux. Une annonce a également été envoyée aux missions permanentes et aux missions d'observation à New York. En prévision de l'examen organisé en 2022 en vue d'enrichir la liste mondiale des interprètes de langue française et du concours visant à recruter des interprètes de langue française, un stage a été proposé, au dernier trimestre 2022, à 17 personnes, dont 7 étaient originaires de pays d'Afrique ; des fonctionnaires des quatre centres de conférence ont participé à la formation des stagiaires.

55. Dans le but de former des candidats potentiels originaires d'Amérique latine et des Caraïbes, 10 interprètes des sections espagnoles d'interprétation des quatre centres de conférence ont participé à un cours de formation des formateurs proposé par une université partenaire. À l'issue de cette formation, l'ONU a organisé un stage pour 20 participants de la région, dont 10 ont ensuite été sélectionnés pour bénéficier de séances d'accompagnement professionnel individualisé. Un exposé a été organisé à l'intention des étudiants de l'Université des Indes occidentales avant le concours de

recrutement de traducteurs-rédacteurs de comptes rendus analytiques, d'éditeurs, de rédacteurs de procès-verbaux et de linguistes de langue anglaise.

56. Les sections arabes d'interprétation de New York et de Genève ont organisé ensemble une série de webinaires visant à fournir aux candidates et candidats potentiels des informations sur les critères de recrutement des interprètes à l'ONU. Les webinaires ont eu beaucoup de succès ; nombre des participants se trouvaient en Afrique. La Section arabe d'interprétation de New York a également proposé un programme de mentorat individuel sur une période de six mois préalablement au concours organisé en 2022. Sur les 16 participants au programme, 7 étaient originaires d'Afrique, dont 5 ont réussi le concours. Au total, 19 candidats ont réussi le concours, dont 10 étaient originaires de pays d'Afrique.

57. À la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications, qui s'est tenue en 2022, il a été noté que des manifestations d'intérêt de la part d'organisations membres ayant leur siège en Afrique étaient toujours recherchées ; il s'agirait de diriger un groupe de travail qui serait chargé d'élaborer un document d'orientation en vue de la poursuite du Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction.

58. En 2022, le nombre de stagiaires accueillis par les services linguistiques était encore inférieur aux niveaux enregistrés avant la pandémie. Ce nombre est toutefois passé à 28, contre 21 en 2021. Parmi eux, 57 % étaient encore étudiants ou diplômés récemment d'universités partenaires. Les efforts visant à recruter des stagiaires d'Afrique et d'Amérique latine et des Caraïbes se sont poursuivis malgré les difficultés liées à la pandémie : 28,6 % de tous les stagiaires accueillis par les services linguistiques de l'ONU en 2022 étaient originaires d'Afrique ou d'Amérique latine et des Caraïbes, soit la même proportion qu'en 2021. Les services linguistiques de l'ONU ont continué de proposer, en plus des stages, des formations pratiques à distance à des étudiants inscrits dans les universités qui avaient conclu un accord idoine avec l'Organisation.

V. Amélioration des services linguistiques et de la qualité

59. Les normes de production et les exigences de qualité s'appliquent de la même manière à tous les membres du personnel, toutes langues officielles confondues. Les services de traduction du Secrétariat ont continué d'appliquer la nouvelle norme de production, approuvée par l'Assemblée générale dans sa résolution [75/252](#), qui est de 5,8 pages par jour pour la traduction, en progression par rapport à la norme de 5 pages par jour en vigueur depuis 1999. La nouvelle norme pour l'autorévision est de 6,4 pages par jour, conformément au ratio traduction/autorévision appliqué précédemment, qui rend compte du fait que ce sont des membres du personnel plus expérimentés qui traduisent en autorévision. La norme de production pour la révision a été maintenue à 12 pages par jour, l'idée étant de tenir compte du temps supplémentaire que les réviseurs doivent désormais passer à donner un retour formel aux traducteurs afin d'aider ceux-ci à progresser en vue de passer à l'autorévision. L'autorévision est plus économe que la formule traduction suivie d'une révision, puisqu'elle ne fait intervenir qu'un membre du personnel au lieu de deux, et permet d'accélérer le processus de traduction, contribuant ainsi au mandat du Département qui consiste à faire en sorte que la documentation soit produite en temps voulu. Les nouvelles normes de production sont intégrées dans gDoc, de sorte que la production de chaque membre du personnel peut être calculée automatiquement.

60. En 2021, le Département a mené à bien un projet pilote visant à évaluer la quantité de reprise (c'est-à-dire d'éléments déjà traduits dans d'autres documents) qu'il y avait dans la documentation officielle produite. En 2022, un groupe de travail

ad hoc créé dans le cadre de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications a analysé les données recueillies afin d'évaluer l'effort de révision que nécessitaient les éléments repris ayant été détectés par eLUNa. Cela a conduit à l'adoption d'une nouvelle définition de la reprise. Ajuster les attentes en matière de productivité ou réduire les crédits accordés en fonction de la quantité de reprise est une pratique courante dans le secteur de la traduction ; on a suspendu temporairement l'application de la réduction des crédits associés à la reprise en 2021 et 2022 pour faciliter la mise en application des nouvelles normes de production tout en tenant compte des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le personnel. Il est prévu d'appliquer la réduction des crédits associés à la reprise à partir de la mi-2023. eLUNa repère tous les segments déjà traduits et permet aux traducteurs d'avoir accès aux meilleurs systèmes de traduction automatique disponibles sur le marché, lesquels sont déterminés par des traducteurs lors de tests effectués en aveugle par la Division des achats.

61. Pour aider les traducteurs à respecter les nouvelles normes tout en produisant des travaux de la plus haute qualité, de nouveaux programmes d'apprentissage et de perfectionnement continu ont été mis en place à New York et à Genève, où exercent environ 90 % des traducteurs, réviseurs et éditeurs du Département. Des activités seront également proposées au personnel de Vienne et de Nairobi. À New York, de nombreuses activités ont déjà été organisées, notamment des séances de formation et des exposés par les services auteurs. On est par ailleurs en train d'élaborer des outils qui permettront au personnel des services linguistiques de bénéficier d'un perfectionnement professionnel continu, sachant que les technologies ne cessent d'évoluer.

62. Les concours de recrutement à des postes linguistiques garantissent le recrutement de professionnels de très haut niveau. Les nouveaux collègues bénéficient d'une formation initiale structurée, l'idée étant de les exposer aux normes de qualité élevées attendues à l'ONU. Tous les traducteurs et traductrices peuvent actualiser leurs connaissances et leurs savoir-faire dans le cadre d'une formation continue, laquelle passe notamment par l'outil de formation en ligne du Département, qui offre des activités que les fonctionnaires peuvent faire à leur propre rythme, et par la base de connaissances Athena, qui comporte des lignes directrices relatives à la traduction de tel ou tel document et d'autres informations sur une diversité de sujets.

63. Un nouveau cadre de gestion de la qualité de la traduction, élaboré par les quatre centres de conférence, a été adopté en novembre 2022. À New York, on utilise un outil d'évaluation de la qualité des traductions pour noter systématiquement la qualité du travail effectué par les traducteurs en interne, en fonction de critères définis d'un commun accord, et leur fournir un retour d'information, l'objectif étant de les aider à progresser vers l'autorévision. Un outil distinct sert à évaluer la qualité du travail de traitement de texte en fonction de normes communes et à donner un retour d'information aux membres du personnel sur leur performance. On utilise les données recueillies à l'aide de ces outils pour aider les responsables à prendre les bonnes décisions en matière de formation, d'accompagnement professionnel individualisé, de mentorat et de gestion de la performance, et pour soutenir le perfectionnement professionnel des traducteurs et du personnel de traitement de texte.

64. Les agences de traduction sont sélectionnées au moyen d'appels d'offres rigoureux, et ce, afin de garantir la meilleure qualité possible des traductions contractuelles, tandis que seules les personnes inscrites sur la liste de réserve mondiale de personnel linguistique peuvent prétendre à devenir vacataires ou temporaires. La liste de réserve mondiale a été établie à l'issue d'une procédure de sélection rigoureuse à laquelle ont participé tous les centres de conférence ; pour être

ajouté à la liste, il faut être lauréat du concours de recrutement de personnel linguistique, être un ancien membre du personnel linguistique dont la performance était satisfaisante ou avoir réussi un examen annoncé dans Inspira et organisé précisément dans le but d'enrichir ce fichier. Tous les travaux de traduction contractuelle font l'objet d'un contrôle de la qualité et d'une évaluation systématiques par des fonctionnaires avant d'être publiés, l'objectif étant de s'assurer qu'ils répondent aux normes de qualité élevées qui sont celles de l'Organisation. Une nouvelle instruction permanente sur la gestion de la qualité des travaux réalisés en autorévision par les services de traduction contractuelle a été établie en 2022 ; elle a vocation à être appliquée dans tous les centres de conférence.

65. Le personnel interne et les vacataires utilisent systématiquement eLUNa, qui offre un accès facile à UNTERM et comporte des fonctions de recherche permettant de retrouver des morceaux de texte dans la collection eLUNa de documents traduits dans les principaux centres de conférence et les commissions régionales, ce qui contribue à la qualité et à la cohérence des traductions. UNTERM est mis à jour constamment : en 2022, 3 469 fiches terminologiques multilingues ont été créées et 110 270 fiches ont été éditées dans les quatre centres de conférence, les commissions régionales et les institutions spécialisées, afin de rendre compte des normes linguistiques et de la terminologie les plus récentes dans les langues officielles.

66. Qu'il s'agisse d'interprétation, de traduction ou de rédaction des procès-verbaux de séance, les normes de qualité les plus élevées sont garanties par des procédures de recrutement rigoureuses. En 2022, les services d'interprétation des quatre centres de conférence ont proposé des programmes d'accompagnement professionnel individualisé et de formation à distance à des étudiantes et étudiants d'universités ayant conclu un mémorandum d'accord avec l'ONU. En outre, à titre exceptionnel, un certain nombre d'interprètes débutants talentueux inscrits sur la liste mondiale se sont vus proposer un engagement de 11 mois ; ils ont bénéficié d'un mentorat, d'une formation individuelle et d'un suivi de la performance dès leur prise de fonctions. Les services d'interprétation, qu'ils soient assurés par des fonctionnaires ou des vacataires, sont évalués régulièrement, ce qui permet d'en maintenir la qualité ; un mécanisme de retour d'information continu et d'autres mesures sont prévus (vérifications ponctuelles, évaluation par les pairs, autoévaluation, etc.). Diverses possibilités de formation sont offertes pour permettre au personnel, tant interne qu'externe, d'améliorer ses compétences techniques et d'élargir ses connaissances dans des domaines pertinents.

67. Les réunions d'information, tenues chaque année dans les quatre centres de conférence, des enquêtes ponctuelles et l'enquête mondiale en ligne, disponible en tout temps et dans les langues officielles, permettent au Secrétariat de sonder les États Membres sur la qualité des services de conférence. On a reçu 113 réponses à l'enquête mondiale, contre 141 en 2021 ; 82 % des personnes ayant répondu à l'enquête ont jugé que les services de conférence fournis étaient « bons » ou « très bons » en 2022, en recul par rapport au pourcentage enregistré en 2021, qui était de 89 %. Les 12 personnes qui ont répondu à l'enquête menée auprès des membres des bureaux des grandes commissions à New York ont estimé que la qualité globale de l'assistance fournie par les secrétariats était « bonne » ou « très bonne ». Par ailleurs, 52 compliments et 5 plaintes ont été enregistrés dans la base de données servant au retour d'information, qui est gérée indépendamment de l'enquête en ligne. Des mesures immédiates ont été prises pour donner suite aux plaintes.

68. À Genève, 89 % personnes ayant répondu à l'enquête menée localement ont estimé que les services de conférence y étaient globalement « bons » ou « très bons » en 2022. En outre, 18 compliments et 2 plaintes ont été reçus concernant la qualité des services assurés lors des réunions tenues cette année-là. À Vienne, le Service de

la gestion des conférences a reçu 68 lettres d'appréciation de clients en 2022. À la suite de la tenue de réunions non inscrites au calendrier, Nairobi fait régulièrement une enquête qui s'inspire de l'enquête mondiale et comporte des questions supplémentaires émanant des secrétariats concernés : 89 % des membres des délégations interrogés ont qualifié les services de conférence fournis d'excellents, de bons ou de satisfaisants.

69. Les réunions d'information organisées en 2022 par les quatre centres de conférence à l'intention des délégations ont porté sur divers sujets, notamment sur les moyens d'améliorer les services de documentation et sur le fait qu'il importe que les participants aux réunions communiquent leur déclaration en temps voulu, parlent à une cadence normale et disposent de l'équipement adéquat lorsque la participation se fait à distance. Les représentants des États Membres ont exprimé leur reconnaissance aux services chargés de la gestion des réunions et de la documentation pour le travail accompli.

VI. Accessibilité

70. À New York, conformément à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap et aux recommandations du Corps commun d'inspection, le Département a continué de collaborer avec d'autres départements et bureaux pour répondre aux besoins des membres des délégations et d'autres utilisateurs des services de conférence en matière d'accessibilité et faire œuvre de sensibilisation sur ces questions. Le Centre d'accessibilité a continué de fournir des sièges accessibles et des équipements d'assistance et à imprimer en braille sur demande. Services d'interprétation en langue des signes, accessibilité de la documentation destinée aux organes délibérants et assistance dans les salles de réunion sont autant d'autres services fournis. Certains systèmes informatiques internes ont également été améliorés. Le Département a organisé, conjointement avec le Président de l'Assemblée générale, une séance de formation sur l'accessibilité et la sensibilisation, adaptée au personnel du Secrétariat et aux membres des délégations des États Membres et aux observateurs, qui a porté surtout sur la sensibilisation à la dimension humaine de l'inclusion et permis de mettre en évidence les bonnes pratiques, les questions d'étiquette et les protocoles. En 2022, l'interprétation en langue des signes a été assurée à distance lors de 47 réunions, contre 55 en 2021, soit une légère diminution. Elle a notamment été assurée lors des réunions tenues dans le cadre de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, du forum politique de haut niveau pour le développement durable et de la Commission de la condition de la femme, ainsi que lors de plusieurs manifestations qui se sont déroulées pendant la semaine de haut niveau de l'Assemblée générale. Des services de sous-titrage en temps réel pour personnes sourdes ont été fournis lors de 162 réunions, contre 113 en 2021.

71. À Genève, l'interprétation en langue des signes a été assurée lors de 96 réunions, contre 62 en 2021, ce qui représente une augmentation considérable, et des services de sous-titrage en temps réel pour personnes sourdes ont été fournis lors de 191 réunions, contre 113 en 2021. Les sessions du Comité des droits des personnes handicapées, des tables rondes du Conseil des droits de l'homme et des réunions du Mécanisme d'experts sur les droits des peuples autochtones ont bénéficié à la fois de l'interprétation en langue des signes et de services de sous-titrage en temps réel. Genève a également fourni des services d'accessibilité lors de la septième session de la Plateforme mondiale pour la réduction des risques de catastrophe, qui s'est tenue à Bali (Indonésie) en mai 2022, au cours de laquelle 39 réunions ont bénéficié d'un sous-titrage en anglais et 36 réunions d'une interprétation en langue des signes. En 2022, Genève a atteint son objectif, qui était de fournir des services d'accessibilité à

100 % des réunions pour lesquelles de tels services étaient prescrits, et a mené également diverses initiatives dans le cadre de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap.

72. À Vienne, une loupe numérique pour personnes malvoyantes a été introduite en 2022, et trois systèmes audio portatifs ont été mis à la disposition des personnes malentendantes. Des aides à la mobilité ont été achetées, lesquelles peuvent être utilisées par les participants aux conférences et les autres visiteurs du Centre international de Vienne. Dans le cadre de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications, Vienne a coordonné l'établissement de lignes directrices en vue de la rédaction de textes de remplacement (textes alternatifs) décrivant les figures et les tableaux. Les travaux se poursuivent dans ce domaine, l'objectif étant d'affiner les flux de travail et de développer la formation des créateurs de contenu. À la fin de 2022, des totems d'information ont été installés dans tout le Centre international de Vienne ; une interface tactile en permet l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

73. Nairobi s'efforce d'organiser des réunions avec services d'interprétation en langue des signes lorsque la demande en est faite. Il est tenu compte des questions d'accessibilité dans les travaux de rénovation des installations de conférence qui sont en cours actuellement.

VII. Installations

74. Dans son quatrième rapport sur les mesures visant à remédier à la détérioration et aux capacités limitées des installations de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi ([A/77/367](#) et [A/77/367/Corr.1](#)), soumis en application de la résolution [76/246](#) de l'Assemblée générale, le Secrétaire général a fait le point sur les efforts supplémentaires accomplis en 2022 et présenté les options révisées A et B visant à accueillir respectivement 7 000 et 9 000 participants aux conférences en présentiel, tout en étant d'avis que l'option révisée B était à privilégier. Le coût total maximal de l'option A a été revu à la baisse, puisqu'il s'élève désormais à 228,6 millions de dollars aux taux courants, soit une réduction de 14,0 millions de dollars (5,8 %) par rapport au coût prévu dans le précédent rapport ([A/76/400](#)), ainsi que le coût global maximal de l'option B, qui s'élève désormais à 265,6 millions de dollars aux taux courants, soit une réduction de 13,4 millions de dollars (4,8 %) par rapport au coût prévu dans le document [A/76/400](#). Le calendrier du projet a été prolongé de neuf mois et l'essentiel des travaux devrait être achevé en 2029, sous réserve de l'autorisation par l'Assemblée de démarrer la phase de conception du projet au début de 2023.

75. Dans la section VIII de sa résolution [77/263](#), l'Assemblée générale a décidé de faire conduire les études techniques au titre de l'option B du projet relatif aux installations de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi, sans préjudice de toute décision future qui serait prise lors de la phase de construction du projet. Elle a également décidé d'ouvrir un compte pluriannuel des travaux de construction en cours au titre du projet relatif aux installations de conférence de l'Office et d'ouvrir des crédits de 6 187 700 dollars pour le projet en 2023, soit 2 298 400 dollars au chapitre 29G [Administration (Nairobi)] et 3 889 300 dollars au chapitre 33 (Travaux de construction, transformation, amélioration des locaux et gros travaux d'entretien) du projet de budget-programme pour 2023.

VIII. Durabilité

76. Le Département continue d'imprimer les documents officiels et les publications à la demande. Le nombre de pages de documentation destinée aux organes délibérants qui sont imprimées a considérablement diminué au fil des ans, de 262 millions en 2009 à 9 millions en 2022. En 2021 et 2022, le Département a produit des cartes postales en anglais et en français comportant un code QR donnant un accès direct en ligne dans les six langues officielles à deux publications phares : le rapport du Secrétaire général sur l'activité de l'Organisation (A/76/1) et le rapport intitulé « Notre Programme commun » (A/75/982). Le nombre d'exemplaires papier de chaque publication a été limité à une par délégation. Le Département achète 100 % de papier recyclé postconsommation pour tous ses besoins d'impression.

IX. Conclusions et recommandations

A. Conclusions

77. En 2022, le Secrétariat a continué de produire dans les délais prévus des documents de qualité dans toutes les langues officielles, ainsi que d'offrir des services de conférence de qualité aux États Membres, et d'atteindre ses objectifs de manière aussi efficace et économique que possible, conformément aux résolutions de l'Assemblée générale sur la question.

78. Le Département a amélioré ses systèmes de gestion des conférences pour assurer la viabilité de ses opérations, l'objectif étant de fournir de meilleurs services aux États Membres et au grand public. L'intégration des systèmes et l'exploitation des données relatives aux réunions et à la documentation, qui ont été au cœur des initiatives d'innovation, ont déjà produit des avantages tangibles sur le plan de la productivité, de la gestion des flux de travail et de la planification des capacités, ainsi que de l'amélioration des services aux clients. Des améliorations ont été constatées au regard de presque tous les indicateurs clés de performance par rapport à 2021.

79. Le Département a continué de faire porter ses efforts sur l'organisation de la relève grâce à des activités de sensibilisation ciblées et à l'organisation de concours de recrutement et d'examens visant à inscrire sur la liste de réserve mondiale de personnel linguistique des personnes jugées aptes à être employées par le Département à titre de temporaires ou de vacataires.

80. Tous ces efforts contribueront à assurer la viabilité à long terme des services de conférence et à développer encore la gestion intégrée à l'échelle mondiale.

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

81. Il est recommandé que l'Assemblée générale :

- a) Prenne note du présent rapport ;
- b) Prie le Secrétaire général de présenter des calendriers annuels à l'avenir, conformément à la résolution 77/267, par laquelle l'Assemblée l'a prié de continuer de présenter le budget-programme selon un cycle annuel.