Nations Unies A/72/116*

Assemblée générale

Distr. générale
28 juin 2017
Français
Original : anglais

Soixante-douzième session
Point 139 de la liste préliminaire**
Plan des conférences

Plan des conférences

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport qui traite des procédures et activités relatives au plan des conférences pour New York, Genève, Vienne et Nairobi a été établi en application de la résolution 71/262 de l'Assemblée générale et comme suite à d'autres demandes. Il commence par un bref tour d'horizon suivi d'une présentation des résultats et faits nouveaux enregistrés dans la gestion des réunions et des documents en 2016. Y sont présentées également les initiatives visant à réaliser des gains d'efficience et certaines questions transversales. Le rapport s'achève sur un ensemble de conclusions recommandations et propositions pour l'avenir. Pour qu'il soit concis et ne dépasse pas la longueur autorisée l'information y est synthétisée. Les documents du Comité des conférences peuvent être consultés à l'adresse suivante : http://coc.dgacm.org/.

* Deuxième nouveau tirage pour raisons techniques (7 septembre 2017).
** A/72/50.

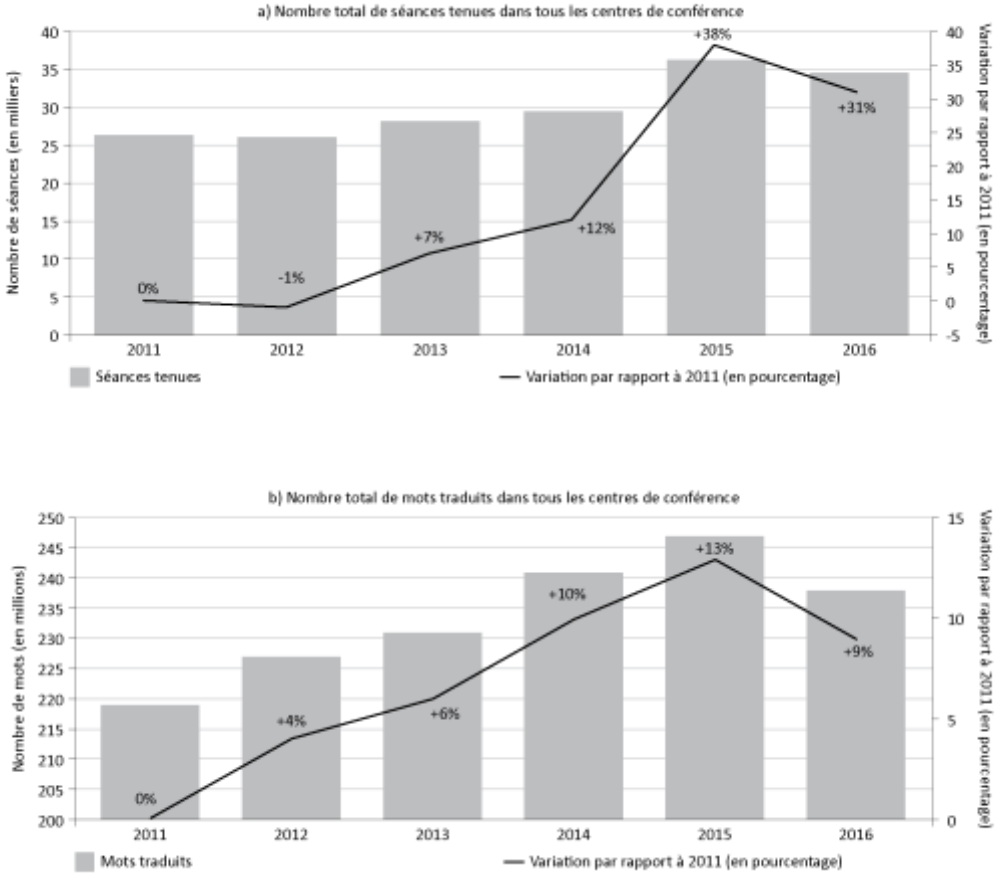
17-10685* (F) 070917 070917

Merci de recycler

I. Introduction

1. L'Organisation des Nations Unies, lieu où les nations du monde coordonnent leur action dans le but d'atteindre leurs objectifs communs, a vu son rôle prendre une ampleur accrue, ce qui est allé de pair avec une augmentation de la charge de travail relative aux réunions et à la documentation incombant au Secrétariat.

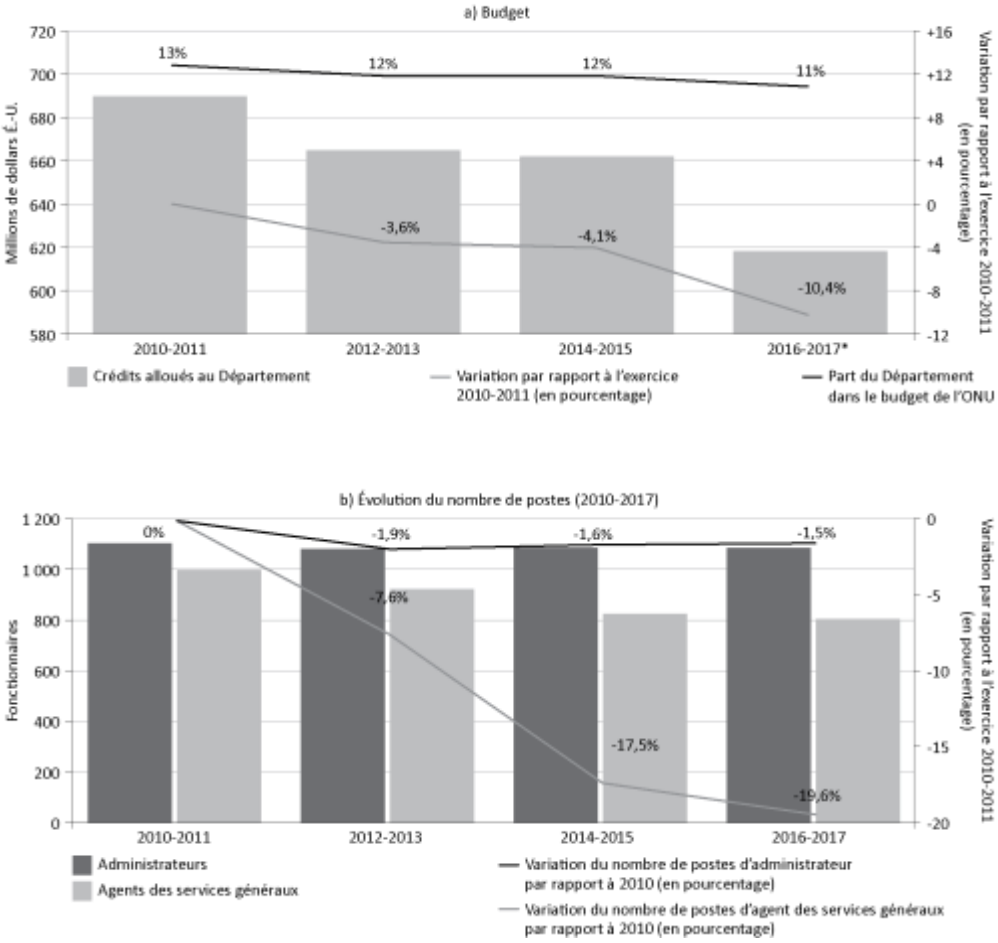
Figure I
Nombre de séances tenues et de mots traduits (2011-2016)



2. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a assuré le service de près de 35 000 réunions et traduit 246 millions de mots en 2016, chiffres qui sont quasi identiques à ceux enregistrés en 2015 et représentent une augmentation de 31 % et 9 %, respectivement par rapport à 2011 (voir fig. I)[1]. Malgré une charge de travail plus importante, les crédits ouverts pour le Département ont constamment baissé depuis 2011, ce qui s'est traduit notamment par une réduction de 59 postes depuis l'exercice biennal 2010-2011 (voir fig. II). Cela a représenté une véritable gageure pour les services de gestion des conférences au Siège comme à Genève, à Vienne et à Nairobi, lesquels ont réussi à surmonter les difficultés rencontrées en prenant différentes mesures décrites ci-après.

[1] Voir par. 11 ci-après pour les raisons du choix de 2011 comme année de référence.

Figure II
Budget et postes du Département (de l'exercice 2010-2011 à l'exercice 2016-2017)



3. Le Secrétariat continue de prendre des mesures pour répondre aux nouveaux impératifs; il continuera de ce faire et ne s'épargnera aucun effort pour absorber le volume accru de travail en trouvant des moyens d'augmenter la productivité et l'efficience de ses services de conférence dans ses quatre centres de conférence grâce à une stratégie de perfectionnement et de modernisation s'inscrivant dans la durée. Cette stratégie porte déjà ses fruits. En 2016 le Secrétariat est parvenu à maintenir ses résultats d'ensemble dans ses principaux domaines d'activité voire à les améliorer.

4. La stratégie repose sur le renforcement de la préprogrammation, l'exploitation de la technologie, l'optimisation du vivier de personnel linguistique, la rationalisation des flux de travail et l'harmonisation des systèmes afin d'obtenir des gains d'efficience supplémentaires tout en préservant la qualité. Ainsi, le Secrétariat continuera de s'efforcer de fournir. dans la mesure du possible et malgré des ressources réduites, des services de grande qualité dans les quatre centres de conférence, à coût égal ou moindre et dans les délais prescrits.

5. Cette stratégie passe notamment par la généralisation du recours aux outils informatiques dans tous les aspects de la gestion des conférences, une action concertée pour reconstituer et rajeunir les effectifs et motiver le personnel, et la modernisation des méthodes et procédures de travail. En 2016, cela a donné lieu à la

poursuite du développement d'outils informatiques maison et à leur mise en service dans les quatre centres de conférence, à la restructuration des fonctions d'appui linguistique, à la modification des méthodes de travail et à la mise à jour des procédures opérationnelles normalisées afin de tenir compte du nouveau flux de travail, entièrement électronique, à l'élargissement du vivier de traducteurs indépendants qualifiés et à l'élaboration de protocoles de contrôle de la qualité afin d'accroître les capacités d'externalisation tout en maintenant la qualité, à l'harmonisation des systèmes et des procédures utilisés dans l'ensemble des centres de conférence afin de pouvoir recourir davantage au partage de la charge de travail, et à la normalisation des modèles de rapport afin d'améliorer la comparabilité et l'utilité des données aux fins du suivi et de l'évaluation et partant de l'amélioration continue des services. Plusieurs innovations ont aussi été mises à l'essai en 2016, dans le domaine des concours de recrutement, de la gestion de la traduction contractuelle et de l'utilisation des capacités internes. Conformément à la résolution 71/262 de l'Assemblée générale du 23 décembre 2016. le Secrétariat cherche à rééquilibrer ses capacités professionnelles internes en matière de traitement des documents afin d'améliorer son efficience et de veiller à ce que tous les services linguistiques soient placés sur un pied d'égalité, compte tenu de leurs particularités et jouissent des mêmes conditions de travail et moyens.

6. Ces mesures, ainsi que les autres améliorations exposées dans le présent rapport, démontrent l'attachement du Secrétariat à s'acquitter du mandat qui lui a été confié de garantir la qualité, le respect des délais, la productivité, la viabilité et l'accessibilité pour ce qui est des services de conférence qu'il fournit dans un contexte de contraintes voire de restrictions budgétaires. Pour continuer à progresser, il faudra poursuivre la généralisation des meilleures pratiques et l'harmonisation des procédures opérationnelles dans les quatre centres de conférence, engagée comme suite à l'adoption de la résolution 57/283 de l'Assemblée générale, notamment par l'intégration complète des outils automatisés utilisés par les services linguistiques. Les centres de conférence, qui avaient déjà connu une vague d'uniformisation des politiques et des systèmes informatiques, participent activement au cycle actuel visant à harmoniser et à intégrer plus avant l'ensemble des travaux et des processus métier. À cette fin, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a créé, en 2015, un groupe directeur présidé par la Secrétaire générale adjointe. Le Groupe, qui explore en parallèle trois pistes de réflexion, a élaboré et adopté plus de 70 recommandations tendant à harmoniser les processus métier, les méthodes d'établissement de rapports et les indicateurs clefs de performance. Près de la moitié des recommandations ont déjà été appliquées. Cet exercice d'harmonisation permettra d'améliorer la mise en œuvre et l'efficacité des orientations générales fournies aux centres de conférence par la Secrétaire générale adjointe chargée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, conformément au paragraphe 7 de la section II. B. de la résolution 57/283 de l'Assemblée.

II. Gestion des réunions

A. Projet de calendrier biennal des conférences et des réunions pour 2018 et 2019

7. À sa session de fond, en septembre 2017, le Comité des conférences examinera le projet révisé de calendrier des conférences et des réunions pour 2018 et 2019 (A/AC.172/2017/L.2) et transmettra ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2017 (à paraître sous la cote A/72/32 annexes I et II).

B. Demandes de dérogation au paragraphe 7 de la section I de la résolution 40/243 de l'Assemblée générale

8. Six organes ont demandé à se réunir pendant la partie principale de la soixante-douzième session de l'Assemblée générale. Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité des conférences, qui fera une recommandation à l'Assemblée.

C. Demandes de dérogation présentées entre les sessions du Comité

9. Le Comité des conférences a approuvé huit demandes de dérogation.

D. Utilisation des services et installations de conférence par les organes de l'Organisation des Nations Unies

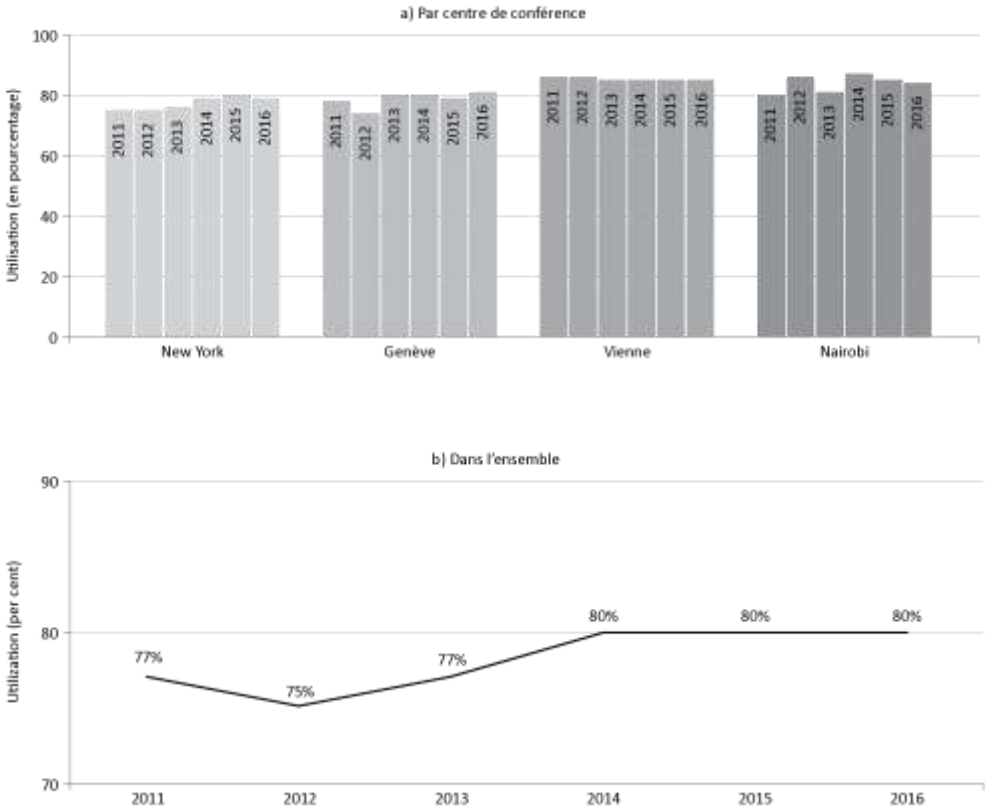
1. Utilisation des services de conférence par tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier

10. Le nombre total de séances tenues dans les quatre centres de conférence en 2016 (34 604) a diminué de 5 % par rapport à 2015 (36 316). Le chiffre de 2015 s'explique par une augmentation exceptionnelle du nombre de réunions en raison de la tenue du Sommet de 2015 sur le développement durable, des manifestations organisées cette année-là pour commémorer le soixante-dixième anniversaire de la fondation de l'Organisation, de l'adoption de la résolution 68/268 de l'Assemblée générale qui a ajouté 20,6 semaines par an de réunions des organes conventionnels des droits de l'homme, ainsi que de l'intense programme de réunions sur la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques dans la perspective de la signature de l'Accord de Paris en novembre 2015.

11. Afin de donner une idée plus juste de l'utilisation des ressources affectées aux services de conférence, c'est la méthode conçue en 2015 qui a été utilisée pour l'établissement du présent rapport; au lieu de se limiter aux organes qui étaient, par le passé, compris dans un échantillon bien précis, elle tient compte des séances officielles tenues dans les quatre centres de conférence, sur une période de six ans, par tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier (voir fig. III). Cette méthode permet également de mieux rendre compte de la sous-utilisation des services et de voir comment se répartissent les gains d'efficience entre tous les organes intergouvernementaux.

12. En 2016, le taux global d'utilisation des services de conférence auxquels les organes avaient droit a été de 80 %, comme en 2015. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a continué de collaborer étroitement avec les secrétariats des organes dont les réunions sont inscrites au calendrier pour ajuster les programmes de travail et les besoins en interprétation de ces derniers, afin de réduire autant que possible le nombre d'annulations et de minutes perdues en raison de l'ouverture tardive ou de la clôture prématurée de séances, qui sont les deux principaux facteurs ayant une incidence sur l'utilisation des services de conférence.

Figure III
Utilisation des services de conférence (2011-2016)



2. Organes intergouvernementaux affichant un taux d'utilisation des services de conférence inférieur à 80 %

13. En application du paragraphe 14 de la résolution 71/262 de l'Assemblée générale, en juin 2017, le Président du Comité des conférences a adressé une lettre aux personnes exerçant la présidence de chacun des 14 organes dont les réunions sont inscrites au calendrier et qui ont systématiquement utilisé moins de 80 % des services de conférence auxquels ils avaient droit ces six dernières années, pour appeler leur attention sur ce problème. Dans ces lettres figuraient des recommandations adaptées à la situation des organes tendant à optimiser l'utilisation des services de conférences et les encourageant à prendre des mesures supplémentaires pour rendre plus efficace l'usage qu'ils font des services de conférence. Comme suite à ces lettres, le Secrétariat leur a apporté un appui pratique.

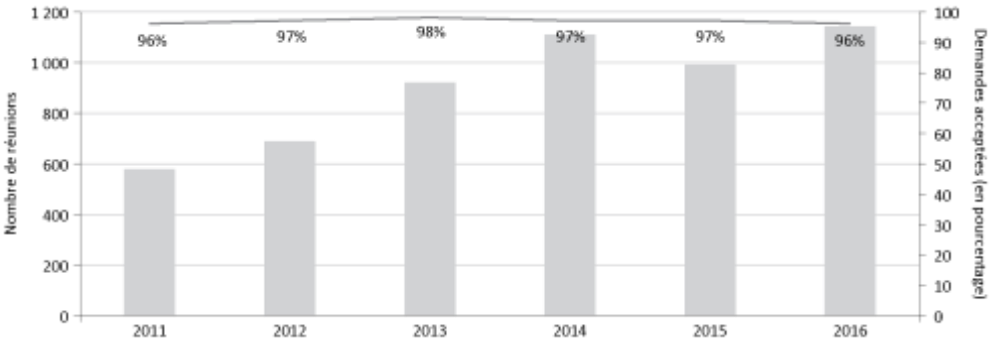
14. Du fait de la prise en compte des organes non compris dans l'échantillon, le nombre d'organes affichant un taux d'utilisation moyen des services de conférence inférieur au seuil de 80 % pour les six dernières années a nettement augmenté et se chiffre à 42 (dont 20 ont leur siège à New York, 19 à Genève et 3 à Vienne).

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

15. Comme l'illustre la figure IV, à New York, le nombre de réunions pour lesquelles des services d'interprétation ont été sollicités et le nombre de réunions

pour lesquelles ces services ont été fournis ont tous les deux doublé depuis 2011, affichant en 2016 une augmentation de 15 % et 13 %, respectivement, par rapport à 2015. Toutes les demandes de salles de réunion ont été satisfaites et seule une infime partie des demandes de services d'interprétation ne l'ont pas été. À Genève, le seul organe autorisé à se réunir « selon les besoins » est le Conseil des droits de l'homme, et toutes ses demandes ont été satisfaites. À Vienne et à Nairobi, aucun organe n'est autorisé à se réunir « selon les besoins ».

Figure IV
Prestation de services d'interprétation pour les réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » à New York (2011-2016)



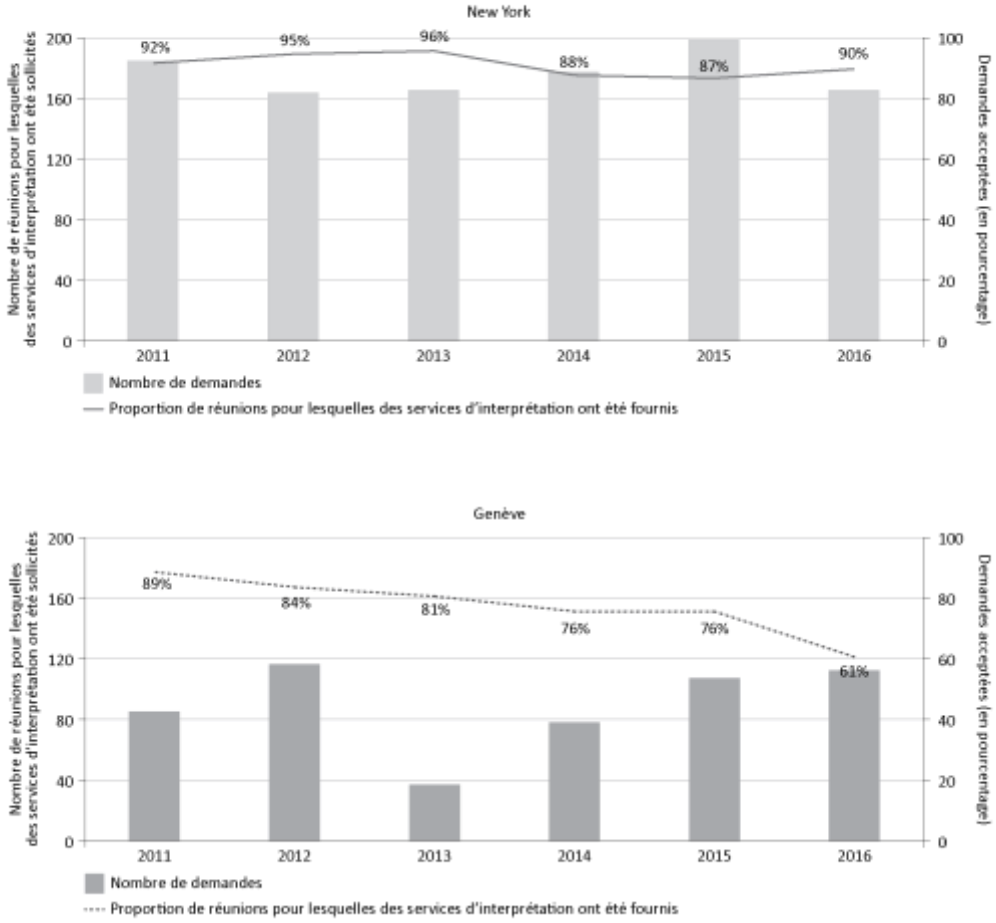
E. Prestation de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

16. La figure V rend compte de la prestation de services d'interprétation aux groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres dans les quatre centres de conférence de 2011 à 2016. En 2016, il a été donné suite à toutes les demandes de salles de réunion. Il convient de souligner que les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres ne bénéficient de services d'interprétation que si ces services deviennent disponibles du fait de l'annulation de séances ou lorsqu'il y a des capacités excédentaires. Par conséquent, le nombre de réunions de groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres bénéficiant de services d'interprétation est inversement proportionnel au volume de services assurés pour les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier et pour ceux autorisés à se réunir « selon les besoins ».

17. En 2016, le Siège a enregistré une baisse de 17 % du nombre de demandes de services d'interprétation et une diminution de 14 % du nombre de réunions pour lesquelles des services ont été fournis, cette dernière s'expliquant par les besoins accrus des organes autorisés à se réunir « selon les besoins ». Le centre de conférence de Genève, quant à lui, a connu une augmentation de 4 % du nombre de réunions pour lesquelles des services d'interprétation ont été sollicités, principalement en raison de la préparation de la quatorzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement. Il a cependant été donné suite à un nombre inférieur de demandes du fait du nombre accru de séances que les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier ont tenues à la demande de l'Assemblée générale.

18. À Vienne, aucune demande n'a été reçue, tandis qu'à Nairobi, l'ensemble des 11 demandes de services d'interprétation présentées par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres ont été satisfaites.

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 (2011-2016)



F. Utilisation des installations de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi

19. Conformément à plusieurs résolutions de l'Assemblée générale, notamment au paragraphe 23 de la résolution 70/9 et en application de la règle du siège, les organes ayant leur siège à Nairobi y ont tenu toutes leurs réunions en 2016.

G. Utilisation du centre de conférence de la Commission économique pour l'Afrique

20. Grâce à une campagne de promotion soutenue qui a visé des organisations installées dans le pays (principalement des organismes des Nations Unies, des organisations internationales, des institutions publiques, des ambassades, des organes privés, des organes publics et des grandes entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ayant des bureaux à Addis-Abeba), ainsi que des clients régionaux et internationaux, le taux moyen d'occupation du centre de conférence de la Commission économique pour l'Afrique a augmenté pour atteindre

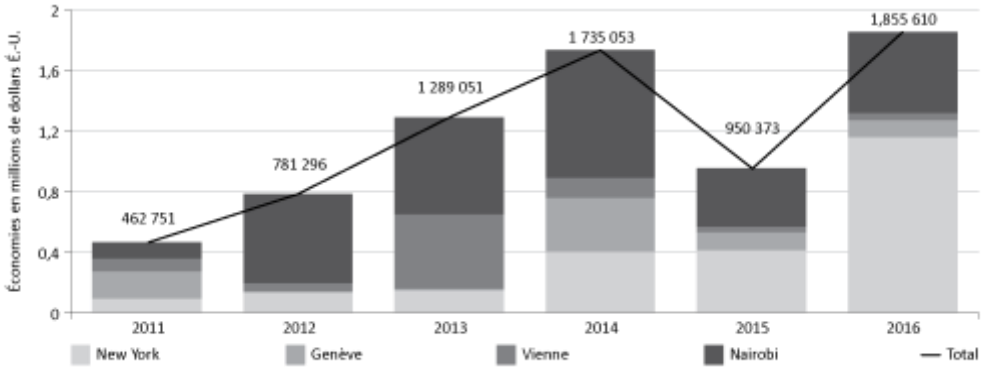
93 % en 2016 contre 84 % en 2014 et 2015. Cela représente un renversement de la tendance à la sous-utilisation observée par le passé, les niveaux d'occupation étant descendus à 53 % en 2011.

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

21. Tous les centres de conférence ont continué d'appliquer, selon les circonstances, la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale et de s'employer à renforcer les capacités destinées à assurer la coordination et le service de ces réunions de la manière la plus efficace en élargissant le vivier de fonctionnaires formés à cet effet. Pour constituer les équipes de services de conférence, il a été tenu compte non seulement du principe de proximité, mais aussi de la qualité des services, des frais d'administration cachés, des coûts de remplacement et des compétences spécialisées.

22. En 2016, l'application de la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale a donné lieu à des économies d'un montant indicatif de 1 885 610 dollars, tant pour ce qui est du budget ordinaire que des activités extrabudgétaires (voir fig. VI). Ce montant est nettement supérieur à celui de 2015, principalement du fait de l'augmentation du nombre de conférences tenues hors du centre où les organes concernés ont leur siège, qui est passé de 27 en 2015 à 35 en 2016. Les économies réalisées ont bénéficié aux pays ayant accueilli les réunions ou à d'autres organisations internationales ou régionales ayant sollicité l'aide de l'ONU. Il convient de noter que le surcroît de travail afférent à la coordination et au service de ces réunions n'est généralement pas comptabilisé comme un coût supplémentaire à la charge de l'Organisation.

Figure VI
Montant indicatif des économies découlant de l'application de la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale concernant les services fournis à l'appui de réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège



I. Comptes rendus analytiques, procès-verbaux de séance et enregistrements numériques

23. Le nombre de procès-verbaux produits par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences en 2016 (435) est comparable à ceux de 2015 (439) et de 2014 (438). Tandis que le nombre de séances donnant lieu à

l'établissement de procès-verbaux est demeuré plutôt stable, la longueur de celles-ci a augmenté, de même que le nombre de mots devant figurer dans les procès-verbaux. En 2016, à New York, 328 comptes rendus analytiques de séance ont été produits, contre 419 en 2015 et 315 en 2014. À Genève, en raison de la hausse du nombre de réunions d'organes autorisés à faire établir des comptes rendus analytiques, le nombre de comptes rendus analytiques, qui y ont été produits, a augmenté, passant de 499 en 2014 à 580 en 2015 et 622 en 2016.

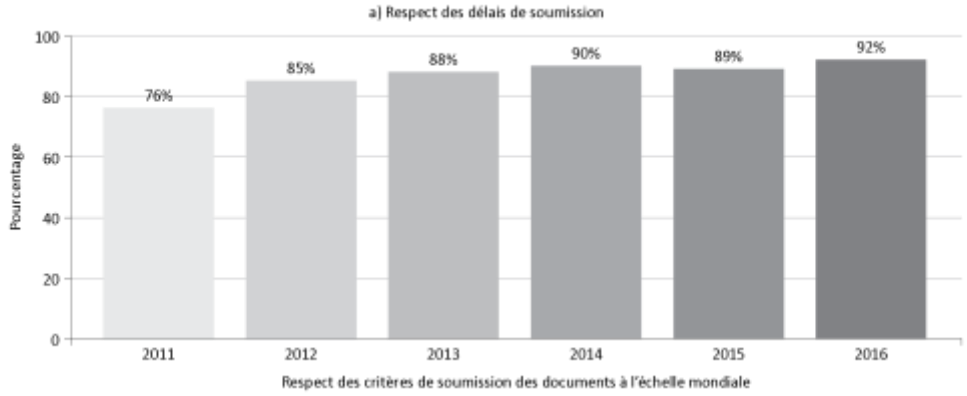
24. Toute séance peut faire l'objet d'un enregistrement numérique à la demande de l'organe concerné. Trois organes ayant leur siège à Vienne et autorisés à faire établir des comptes rendus écrits ont utilisé les enregistrements numériques en 2016, et deux d'entre eux ont décidé de mettre fin à l'établissement de comptes rendus écrits. Plus de 6 800 téléchargements d'enregistrements ont été effectués en 2016, contre un peu plus de 5 000 en 2015.

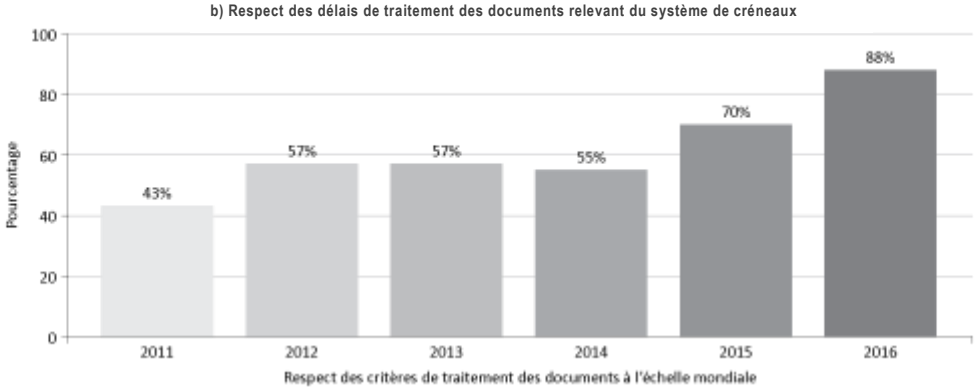
III. Gestion de la documentation

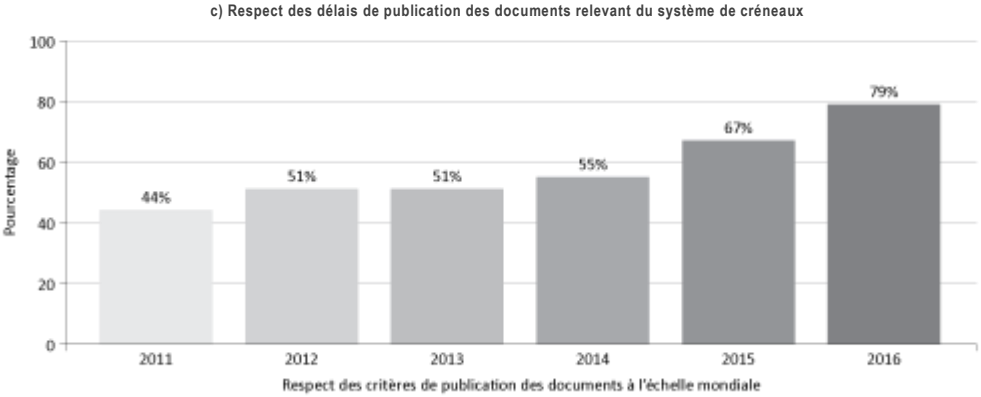
A. Respect des délais de soumission de traitement et de publication des documents

25. Au niveau mondial les principaux indicateurs de résultats font apparaître une amélioration considérable de la gestion de la documentation en 2016, comme le montre la figure VII. Les définitions et les modèles établis pour les rapports statistiques portant sur la soumission et le traitement des documents ainsi que sur le respect des délais de publication ont été harmonisés entre tous les centres de conférence pour accélérer le suivi et déterminer rapidement là où il faudrait apporter des améliorations. En comparaison avec les années précédentes, le respect des critères de soumission, c'est-à-dire le respect, par les départements auteurs, des délais d'envoi des documents relevant du système de créneaux pour traitement (édition traduction et mise en forme) a augmenté de 16 % entre 2011 et 2016. Le respect des critères de traitement, c'est-à-dire le respect, par le Secrétariat, du délai de traitement de quatre semaines fixé pour le traitement des documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit, s'est sensiblement amélioré, puisque les délais ont été respectés pour 88 % des documents, contre 70 % en 2015 et 43 % en 2011. Enfin le respect des critères de publication, à savoir le respect du délai de publication prescrit, qui est de six semaines avant la date à laquelle le document doit être examiné (quatre semaines dans le cas de plusieurs organismes fonds et programmes des Nations Unies), s'est lui aussi nettement amélioré, puisqu'il est passé de 44 % en 2011 à 67 % en 2015, pour atteindre 79 % en 2016.

Figure VII
Gestion de la documentation : indicateurs (2011-2016)







26. Il convient de noter que les chiffres relatifs au respect des délais de soumission présentés à la figure VI concernent les documents soumis à la date convenue, qui ne correspond pas nécessairement au délai prescrit de 8 ou 10 semaines avant l'examen du document. Tous départements auteurs confondus, en 2016, seuls 79 % des documents ont été soumis pour traitement au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences dans les délais prescrits, soit 4 % de moins qu'en 2015. Pour ce qui est du respect des délais de publication l'amélioration de 12 %

intervenue en 2016 a été possible grâce à l'étroite collaboration entre le personnel des services de conférence et l'ensemble des départements auteurs et grâce aux services linguistiques qui ont mieux respecté les délais et même dans certains cas traité le document dans un laps de temps plus court que prévu.

27. Comme les années précédentes, des facteurs externes indépendants de leur volonté ont empêché les départements auteurs de soumettre certains documents dans les délais prescrits, en particulier des documents devant être examinés par la Cinquième Commission. Pour trouver une solution à cette situation qui se reproduit chaque année concernant la documentation de la Cinquième Commission, le Secrétariat s'est employé, pour la troisième année consécutive, à faire en sorte que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences travaille en étroite collaboration avec les départements auteurs et les secrétariats de la Commission et du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires. Grâce à cette initiative et au travail exceptionnel des services linguistiques, 69 des 104 rapports relevant du système des créneaux, qui devaient être publiés pour la session principale de la Cinquième Commission de 2016, l'ont été six semaines avant la date de leur examen. Il convient de noter que ce résultat a été obtenu en dépit du fait que ces rapports comptaient en moyenne quelque 19 000 mots et que seuls 32 d'entre eux avaient été reçus 10 semaines avant la date de leur examen. L'adoption des Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS) a sensiblement alourdi la charge de travail liée aux rapports du Comité des commissaires aux comptes au cours des trois dernières années : celle-ci a augmenté de 13 % en 2015 et de 46 % en 2016 par rapport au premier cycle annuel de présentation des rapports en 2014.

1. Traitement des documents urgents ne relevant pas du système des créneaux

28. L'activité intergouvernementale, dynamique par nature, produit un nombre important de documents urgents dont le traitement, non planifiable, a une forte incidence sur la capacité qu'a le Secrétariat de tenir les délais. À New York, par exemple, le volume de la charge de travail non planifiée continue de dépasser 50 % de la charge de travail totale (56 % en 2016, contre 55 % en 2015 et 51 % en 2014).

29. À cet égard, le traitement des rapports du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires constitue une véritable gageure au Siège. Au cours de la partie principale de la soixante et onzième session de l'Assemblée générale, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a reçu 42 rapports du Comité consultatif (185 387 mots au total). Il a réussi à les traiter en trois jours civils en moyenne et à les livrer au moins 24 heures avant leur examen.

2. Dérogations à la limitation du nombre de mots

30. À New York, en 2016, 26 % des documents soumis par le Secrétariat dépassaient le nombre limite de mots contre 18 % en 2015, ce qui a eu pour conséquence d'ajouter 1,78 million de mots à la charge de travail des services concernés. Dans le même temps, 15 % des documents émanant de l'extérieur du Secrétariat étaient eux aussi trop longs, ce qui a encore ajouté 1,18 million de mots à la charge de travail des services concernés. Les départements auteurs ont été encouragés à envisager de réduire le volume des rapports qu'ils produisent et de chercher de nouveaux moyens de communiquer l'information. À l'Office des Nations Unies à Genève, en revanche, l'intégralité des documents d'avant-session relevant du système des créneaux respectent pleinement la longueur limite depuis 2012, et en 2016 les dérogations à cette règle n'ont été accordées que pour 10 rapports du Corps commun d'inspection. À l'Office des Nations Unies à Vienne,

la limite est pratiquement toujours respectée sachant que les documents juridiques n'y sont pas soumis. À l'Office des Nations Unies à Nairobi la limite a été respectée à 88 % (seuls trois des documents soumis excédaient le nombre limite de mots).

B. Distribution simultanée des documents dans toutes les langues officielles de l'Organisation

31. La distribution simultanée des documents est l'un des éléments essentiels du multilinguisme que le Département s'attache à servir de son mieux sans exception. En 2016, un nouveau modèle de présentation des rapports et de nouvelles définitions ont été introduits pour la compilation des statistiques relatives à la distribution simultanée, dans le but de faciliter le suivi de cet indicateur. La même année, 99 % des documents ont été distribués simultanément dans les six langues à New York et à Nairobi et 100 % à Vienne. À Genève, grâce à une application stricte de la règle et à un traitement plus rapide des documents, le taux de distribution simultanée est passé de 50 % en 2011 à 80 % en 2016. Les cas de distribution non simultanée sont, pour l'essentiel, imputables au fait que certains organes intergouvernementaux ont donné pour instruction de publier les versions établies dans certaines langues sans attendre que les documents soient prêts dans les six langues, ce qui a été le cas pour plusieurs documents du Conseil des droits de l'homme.

C. Numérisation et mise en ligne de documents anciens qu'il importe de préserver

32. En février 2017, 409 556 documents avaient été numérisés, inscrits au catalogue et mis en ligne ce qui représente environ 13,7 % des 3 millions de documents jugés importants, qu'il est urgent de numériser, contre 12,8 % en avril 2016.

D. Innovations intervenues en 2016 dans le domaine du traitement des documents

33. L'utilisation d'eLUNa, l'outil informatique maison d'aide à la traduction, a progressé de 65 % en 2016, tous centres de conférence et toutes combinaisons linguistiques confondus. À la fin de l'année, eLUNa était utilisé par environ 1 200 traducteurs et rédacteurs de procès-verbaux appartenant au personnel permanent ou temporaire de l'Organisation ou travaillant à leur compte. qui ont tous accès aux mêmes ressources documentaires et à la même base de données terminologiques. La Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale a adopté eLUNa en 2016, et la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes a demandé à faire de même en 2017. Grâce aux retours d'expérience de ce vaste vivier d'utilisateurs, des améliorations sont apportées en permanence à l'outil. Cela a notamment été le cas en 2016, avec l'intégration d'un outil très performant permettant de faire des recherches avancées et personnalisées dans le fonds documentaire mondial. Une nouvelle interface destinée aux éditeurs a aussi été développée; elle devrait être mise en service à la mi-2017. Tout comme l'interface de traduction, l'interface d'édition comprend une fonction de vérification automatique de la terminologie officielle consignée sur le portail UNTERM et signale les parties du document qui sont reprises de documents déjà publiés. Elle permettra aux éditeurs de traiter les documents de manière plus efficace et de se concentrer sur l'amélioration de la qualité et de la lisibilité des originaux.

34. La pléthore d'informations à laquelle les utilisateurs d'eLUNa ont accès permet non seulement de favoriser la qualité et la cohérence des traductions mais aussi de réduire les délais de traitement des documents, car la plupart des recherches de références se font automatiquement. La stratégie adoptée par le Département dans ce domaine prévoit un abandon progressif des références systématiques et leur remplacement par des références automatisées et un système de référencement à la demande assorti d'une assurance qualité qui est fonction du type de document traité. Du fait de l'automatisation des fonctions de référencement, plusieurs postes d'assistant chargé des références, qui étaient vacants à la Division de la documentation, ont été supprimés dans le projet de budget pour 2018-2019, et tous les postes pourvus ont été réaffectés à de nouvelles fonctions d'appui linguistique à forte valeur ajoutée, telles que l'appui aux activités d'édition, la reconnaissance optique des caractères, la translittération des noms propres depuis l'arabe, le chinois et le russe et les services de référencement à la demande. À Genève, Vienne et Nairobi, cette restructuration devra se faire progressivement, essentiellement en raison du grand nombre de postes pourvus dans les groupes des références, ainsi que de la nécessité de revoir le classement des documents en différentes catégories.

1. Intégration des bases de données dans UNTERM : vers un portail terminologique mondial

35. L'accès à la terminologie officielle est essentiel à la qualité, à la cohérence et à l'efficacité du travail des services linguistiques de l'ONU. En 2016, la base UNTERM a été placée sous l'égide du projet gText et incorporée au eConference portal, dans lequel elle est pleinement intégrée grâce à la fonction de référencement automatisé d'eLUNa. La migration vers UNTERM des fiches terminologiques établies par l'ensemble des centres de conférence et des commissions régionales s'est poursuivie, l'objectif final étant d'harmoniser la terminologie de l'Organisation à l'échelle mondiale. La base de données terminologique de l'Office des Nations Unies à Genève a été intégrée à UNTERM en 2015. Le transfert des données terminologiques de l'Office des Nations Unies à Vienne a commencé en 2016 et devrait s'achever en 2017, tout comme celui des bases de données de Nairobi, Beyrouth et Santiago. À New York, la réaffectation des terminologues et des assistants terminologues au sein des services linguistiques, intervenue en 2015, a donné d'excellents résultats, en permettant notamment de mieux adapter la terminologie produite aux besoins des utilisateurs, d'accélérer la création de fiches terminologiques et d'en améliorer la qualité. UNTERM s'impose de plus en plus comme la première source de références terminologiques de l'ONU, pour le personnel de l'Organisation comme pour le grand public, avec plus de 4 millions de recherches enregistrées en 2016, soit 37 % de plus qu'en 2015.

2. Optimisation de la gestion de la traduction contractuelle

36. À New York, l'ancien modèle de gestion de la traduction contractuelle ne permettait pas d'adapter au mieux les décisions aux capacités internes ni aux compétences particulières requises pour traduire certains documents. Un système dans lequel chaque service de traduction gère lui-même la traduction contractuelle dans sa langue a été testé à titre pilote dans deux services à la fin de 2016. Ce projet pilote a mis en évidence deux principaux avantages : une utilisation plus optimale des capacités internes et une amélioration de la qualité. Au Service arabe, des documents autrefois confiés à des traducteurs contractuels ont été traités en interne. Au Service chinois, les documents ont été attribués à des traducteurs contractuels plus qualifiés et l'on s'est attaché à vérifier qu'ils maîtrisaient le sujet concerné, ce qui est la condition préalable à toute traduction de qualité. Au vu du succès rencontré, les activités du Groupe de la traduction contractuelle de New York seront

absorbées par les services de traduction et le Service administratif. Pour harmoniser davantage les traductions et accroître ainsi les possibilités de partage de la charge de travail, les quatre centres de conférence ont adopté des normes communes de contrôle de la qualité des traductions confiées à des traducteurs contractuels. Un module de contrôle de la qualité de l'édition contractuelle a également été intégré à l'application de gestion des fournisseurs.

IV. Tableaux d'effectifs et charge de travail

A. Productivité, charge de travail des réviseurs et partage de la charge de travail

1. Productivité

37. On trouvera dans le tableau 1 la productivité des services de traduction des quatre centres de conférence, en nombre de mots par jour et par fonctionnaire. La productivité des services de traduction a globalement augmenté, en particulier ces deux dernières années, grâce à l'introduction de nouvelles technologies et méthodes de travail. Les chiffres du tableau 1 reflètent le travail individuel des fonctionnaires et ne font pas pleinement ressortir les gains d'efficience réalisés grâce à eLUNa et au recours accru à l'autorévision. Le Secrétariat compte revoir sa méthode de calcul de la productivité de façon qu'elle rende compte à la fois du travail de chaque fonctionnaire et des gains d'efficience réalisés grâce aux outils technologiques notamment la traduction assistée par ordinateur.

Tableau 1
Productivité des services de traduction (2011-2016)
(en nombre de mots par fonctionnaire et par jour)

Centre de conférence	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*	*2016*
New York	1 530	1 596	1 506	1 656	1 819
Genève	1 566	1 533	1 468	1 645	1 741
Vienne	1 429	1 492	1 551	1 725	1 798
Nairobi	1 590	1 449	1 505	1 346	1 340

2. Charge de travail des réviseurs

38. Comme suite à la demande formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires[2] qui souhaitait voir figurer dans les rapports sur le plan des conférences des informations relatives à la charge de travail effective des réviseurs dans les six services de traduction pour les années antérieures un récapitulatif des mots traduits qui ont été révisés par les services de traduction de New York et de Genève entre 2014 et 2016 (soit un peu moins de 90 % du total des mots traduits au cours de cette même période) est présenté dans le tableau 2.

[2] A/71/549 par. 14.

Tableau 2
Charge de travail des réviseurs des services de traduction par langue (2014-2016)
(en nombre de mots révisés)

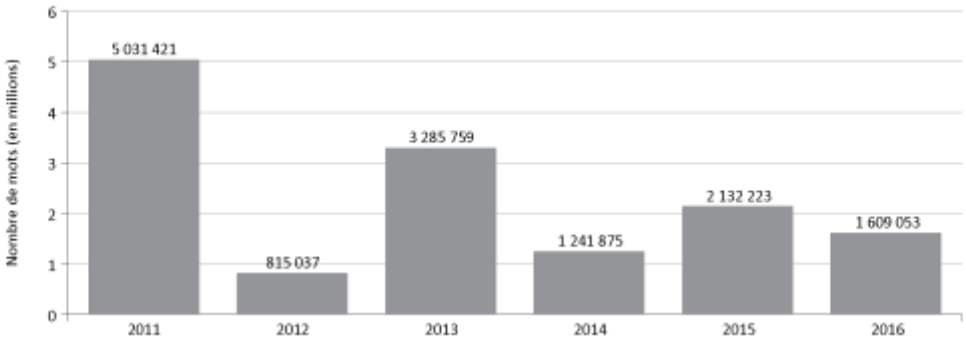
	2014		*2015*		*2016*	
	Genève	*New York*	*Genève*	*New York*	*Genève*	*New York*
Arabe	4 760 095	9 438 942	4 236 931	10 477 425	3 424 687	9 447 191
Chinois	2 188 280	7 022 266	2 282 340	6 836 475	3 008 284	7 130 439
Anglais	2 105 956	543 249	2 346 653	633 481	1 649 589	873 342
Français	5 915 440	4 990 363	5 117 610	7 073 286	7 226 111	7 924 125
Russe	5 273 776	4 234 129	5 145 611	4 615 050	5 966 469	3 813 751
Espagnol	5 966 805	4 384 244	6 750 897	4 638 925	7 653 825	5 498 698
Total	**26 210 352**	**30 613 193**	**25 880 042**	**34 274 642**	**28 928 965**	**34 687 544**

39. La décision de faire réviser une traduction est fonction de la nature du document traduit, de l'expérience et de la disponibilité des réviseurs et traducteurs autoréviseurs, et dans certains cas, de fonctionnaires temporaires qui possèdent la combinaison linguistique et les connaissances spécialisées nécessaires. En fonction de ces paramètres, les services de traduction attribuent les documents à des réviseurs ou à des autoréviseurs, en veillant à ce que les critères de qualité et les délais de livraison soient respectés et le travail fait de la manière la plus efficace possible.

3. Partage de la charge de travail

40. La figure VIII représente le volume de travail partagé entre les centres de conférence. Le pic observé en 2011 correspond au transfert unique d'un lot de documents en retard de l'Office des Nations Unies à Genève à New York. L'augmentation enregistrée en 2013 tient au transfert de Genève à New York des tâches relatives au traitement des documents d'avant-session du Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes. Le traitement de ces documents fait désormais partie de la charge de travail du Siège et n'est plus considéré comme relevant du partage de la charge de travail. Au total, en 2016, le partage de la charge de travail a concerné 1,6 million de mots. Bien que ce chiffre soit en baisse de 25 % par rapport à 2015, des procédures ont été mises en place pour optimiser les possibilités de partage de la charge de travail à l'avenir, de manière que le travail soit partagé où et quand cela est le plus opportun. Les équipes de gestion des documents dans les différents centres de conférence se consultent désormais régulièrement (tous les mois ou tous les deux mois) pour organiser le partage de la charge de travail. Par ailleurs, le partage de la charge de travail des services d'édition a commencé en 2016 : la Division de la gestion des conférences de Genève a édité quelque 179 000 mots pour New York et quelque 18 000 mots pour Nairobi. En retour, New York a édité quelque 107 000 mots pour Genève. Toutefois, les services du Secrétariat connaissent parfois des pics d'activité simultanés qui peuvent l'empêcher de tirer parti des possibilités de partage de la charge de travail tout au long de l'année.

Figure VIII
Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2011-2016)



B. Postes vacants

41. On trouvera dans le tableau 3 les taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels au 31 décembre 2016, classés par centre de conférence. Les données de 2015 sont présentées dans le tableau 4, à des fins de comparaison. Dans presque tous les cas, les taux de vacance de postes ont diminué. L'augmentation temporaire du nombre de postes vacants dans les services de traitement de texte du Siège s'explique par un ensemble de facteurs. Des solutions ont été mises en place au début de l'année 2017 et, au mois d'avril 2017, un quart de ces postes avaient été pourvus. Tous les postes vacants dans les services de traduction et de traitement de texte de Nairobi ont été pourvus avant la fin de 2016. Toutefois, le taux de vacance de postes y reste élevé dans les services d'interprétation, essentiellement en raison de la rareté des postes à la classe P-4, qui limite les perspectives de carrière des interprètes à Nairobi.

Tableau 3
Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, par centre de conférence, au 31 décembre 2016

	New York		*Genève*		*Vienne*		*Nairobi*	
	Nombre	*Pourcentage*	*Nombre*	*Pourcentage*	*Nombre*	*Pourcentage*	*Nombre*	*Pourcentage*
Interprétation	8	6	8	8	0	0	7	37
Traduction	45	14	9	5	2	5	0	0
Traitement de texte	24	20	9	10	1	3	0	0
Edition, terminologie et références	1	4	1	5	1	17	Sans objet	Sans objet
Rédaction des procès-verbaux de séance	4	8	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Tableau 4
Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, par centre de conférence, au 31 décembre 2015

	New York		*Genève*		*Vienne*		*Nairobi*	
	Nombre	*Pourcentage*	*Nombre*	*Pourcentage*	*Nombre*	*Pourcentage*	*Nombre*	*Pourcentage*
Interprétation	10	8	0	0	1	4	5	25
Traduction	37	12	11	6	2	5	5	22
Traitement de texte	11	9	7	6	1	3	2	9
Edition, terminologie et références	7	13	3	14	1	14	Sans objet	Sans objet
Rédaction des procès-verbaux de séance	3	6	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Total	**68**	**10,4**	**21**	**5,1**	**5**	**4,6**	**12**	**17,9**

C. Recrutement

42. Plusieurs nouveautés ont été introduites en 2016 par souci d'efficience et d'efficacité et en vue de mieux faire connaître les activités mises en place par le Secrétariat pour reconstituer les listes de réserve et pourvoir les postes dans les services linguistiques.

1. Concours de recrutement

43. Les cinq concours de recrutement de personnel linguistique organisés ont abouti, si l'on compte le dernier concours organisé fin 2015, à l'inscription de 79 linguistes sur les listes de réserve pour un recrutement prévu en 2016. Fort du succès de l'organisation des épreuves et des entretiens à distance, une méthode testée à titre pilote en 2015. lors des concours de recrutement de traducteurs et d'éditeurs de langue anglaise, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a organisé en 2016 son premier concours de recrutement entièrement en ligne et à distance. Ces nouvelles modalités facilitent grandement les choses pour les candidats qui, pour des raisons financières, physiques ou personnelles, peuvent difficilement se rendre dans les centres d'examen. C'est le concours des traducteurs de langue espagnole qui a été choisi pour le projet pilote. Pour élargir encore l'accès au concours, l'exigence d'une troisième langue a été levée pour les titulaires d'un diplôme universitaire en traduction. En outre, une campagne de sensibilisation énergique a été menée pour encourager les candidats potentiels à passer le concours, en particulier en Amérique latine et dans les Caraïbes. Conséquence : le nombre record de 4 777 candidatures a été reçu, soit près de cinq fois plus que les années précédentes. Les 3 569 candidats qui satisfaisaient aux critères ont été invités à concourir. Il est satisfaisant de constater que la proportion de candidats originaires d'Amérique latine est passée de 19 % à 58 % et que la proportion de lauréats originaires d'Amérique latine est passée de 6 % à 22 %.

44. La plate-forme d'examen en ligne utilisée pour ce premier concours entièrement électronique a été conçue en collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources humaines, pour lequel le passage au concours électronique à distance représente des économies considérables. Les coûts administratifs associés aux concours « sur papier » organisés entre 2012 et 2015, qui allaient de 1 100 à 1 700 dollars par candidat, ont représenté une dépense de 40 000 à 100 000 dollars par an

pour l'Organisation. À titre de comparaison, le concours entièrement électronique et à distance organisé en 2016 pour le recrutement de traducteurs de langue espagnole n'a occasionné aucune dépense d'administration. Comme dans les concours de l'ancienne génération, la première partie de ce concours comprenait trois épreuves de traduction, mais cette fois, les candidats ont composé en utilisant des logiciels de traitement de texte et en ayant accès aux ressources que les traducteurs de l'Organisation utilisent au quotidien. La deuxième partie, également organisée à distance, comprenait des épreuves de traduction surveillées et un entretien d'appréciation des compétences. Les retours des candidats sur les nouvelles modalités du concours ont été très positifs. Au vu de ce succès, tous les concours de recrutement de traducteurs, traducteurs-rédacteurs de comptes rendus analytiques, éditeurs, rédacteurs de procès-verbaux de séance et éditeurs de publications organisés en 2017 auront lieu sur le même modèle, en appliquant les enseignements tirés de l'expérience du projet pilote, y compris en ce qui concerne l'utilisation des médias sociaux pour informer et attirer les candidats potentiels. Par ailleurs, pour réaliser des économies d'échelle et accroître la mobilité tant fonctionnelle que géographique du personnel (et, partant, les possibilités de partage de la charge de travail), le recrutement du personnel linguistique se fera, à compter de 2017, dans le cadre de concours groupés, dont les lauréats seront inscrits sur un fichier unique et susceptibles d'être recrutés, détachés ou transférés à un poste relevant de l'un quelconque des domaines d'activité concernés. Des mesures ont également été prises pour affecter les nouvelles recrues en fonction de la spécialisation des différents centres de conférence.

45. En plus des concours de recrutement organisés pour reconstituer les listes de réserve, 139 tests ont été organisés expressément pour recruter du personnel temporaire indépendant. Les contrats temporaires sont un excellent entraînement pour les jeunes linguistes, qui finissent souvent par passer les concours de recrutement.

2. Mesures visant à attirer des candidats potentiels

46. Les activités de sensibilisation des recrues potentielles se sont considérablement développées en 2016. Le réseau des universités qui ont signé un mémorandum d'accord avec l'Organisation des Nations Unies sur la formation de professionnels des langues continue de fournir un grand nombre de recrues. La proportion de lauréats des concours linguistiques qui sont diplômés de ces universités est restée élevée en 2016, à 42 %, contre 57 % en 2015. La possibilité d'offrir le statut de membre associé du réseau des universités partenaires à certaines universités est envisagée, notamment pour des universités situées dans les régions sous-représentées, qui ne remplissent pas tous les critères requis pour la signature d'un mémorandum d'accord mais sont en mesure d'élaborer des programmes adaptés et de proposer des candidats aptes à travailler dans les services linguistiques de l'ONU.

47. Les activités de sensibilisation auprès des universités des régions sous-représentées se sont intensifiées, dans le cadre de la promotion des concours de recrutement de personnel linguistique et du Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction, un projet cofinancé par la Commission européenne et l'Office des Nations Unies à Nairobi et qui a pour objectif de former des interprètes de conférence et des traducteurs africains hautement qualifiés qui puissent répondre aux besoins du marché africain. Deux des six universités participantes sont également membres du réseau des universités signataires d'un mémorandum d'accord, et le secrétariat du Consortium travaille régulièrement en coordination avec les points focaux du Programme de collaboration avec les universités du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des

conférences. Au 31 décembre 2016, le Consortium aidait 125 étudiants en leur versant des bourses couvrant leurs frais de scolarité et des indemnités de stage, ainsi que 34 formateurs dont il subventionnait les voyages d'échange, et quatre projets de recherche de doctorat. Au cours de l'année, les fonds du Consortium ont servi à financer des ateliers de formation des formateurs, la participation aux réunions du Comité exécutif du Consortium, ainsi que l'entretien des locaux et l'achat de matériel spécialisé.

3. Formation de recrues potentielles

48. Le programme de stages du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences s'est lui aussi développé : en 2016, 22 services linguistiques ont accueilli 220 jeunes professionnels dans le cadre de stages (rémunérés ou non) ou de courtes formations pratiques, contre 23 services ayant accueilli 117 jeunes professionnels en 2015. L'augmentation la plus notable a été enregistrée dans l'organisation de sessions d'entraînement en cabine muette pour les étudiants en interprétation. Faisant fond sur le succès des programmes de mentorat à distance offerts par certains services à des étudiants de traduction au cours des années antérieures, un stage à distance a été organisé à titre pilote en 2016 et 2017 pour un étudiant de l'Université de Belgrano (Argentine), l'objectif étant d'offrir une expérience professionnelle à davantage de jeunes diplômés des régions sous-représentées.

49. Pour pallier la pénurie d'interprètes de langues arabe et française, des stages rémunérés ont été organisés à New York dans les deux cabines, avec beaucoup de succès. Huit des dix stagiaires de la cabine arabe ont ensuite réussi le concours de recrutement pour leur langue. Sur les six stagiaires de la cabine française, un a réussi le concours de recrutement et les cinq autres ont réussi le test de sélection d'interprètes indépendants, qui leur permet d'être recrutés à des postes de temporaire. Les participants avaient tous été soigneusement sélectionnés et recrutés à la classe P-1 pour la durée des stages (cinq mois pour la cabine arabe et trois mois pour la cabine française). Six interprètes ont été nommés formateurs. Des stages rémunérés de formation en interne ont été organisés en 2017 pour les interprètes de langues anglaise et russe.

4. Présence accrue dans les médias sociaux

50. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a continué de recourir davantage aux médias sociaux pour faire mieux connaître les possibilités d'emploi dans les services de conférence, dans tous les lieux d'affectation. Il a multiplié ses canaux de diffusion en étant présent sur de multiples plateformes (Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Google+ et flickr), en étoffant les contenus dans toutes les langues officielles de l'ONU et en mettant au point des méthodes de travail qui lui ont permis d'uniformiser la stratégie de promotion de ses activités, de mieux se faire connaître et de dialoguer davantage avec le grand public. Cela a entraîné une augmentation de la fréquentation du site Web du Département consacré aux carrières linguistiques, qui a notamment été consulté par 6 453 nouveaux utilisateurs, et un essor rapide de l'audience du Département dans la plupart des langues.

V. Amélioration des services de conférence et de leur accessibilité

A. Utilisation des locaux de l'Organisation à New York

51. Les demandes d'utilisation des locaux de l'ONU à New York pour des manifestations spéciales, telles que des concerts et des projections de films, ont augmenté de façon spectaculaire ces dernières années. Le nombre d'heures prises par ces manifestations a monté en flèche, passant de 71 en 2014 à 202 en 2015 et 555 en 2016, ce qui a fait peser une charge supplémentaire considérable sur le personnel responsable de la gestion des réunions. Afin d'éviter que ces manifestations interfèrent avec les travaux des mécanismes intergouvernementaux et de préserver les salles de réunion de l'usure, la Division de la planification centrale et de la coordination au Siège a collaboré avec tous les départements concernés pour établir une nouvelle politique d'approbation des demandes, en vertu de laquelle les manifestations spéciales doivent: a) être pleinement conformes aux buts et principes de l'Organisation; b) être d'ordre strictement non commercial; c) se tenir sans entraîner de modification de la disposition des salles, sauf autorisation préalable du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences; d) avoir lieu en principe dans une salle réservée à cet effet, le week-end ou après les heures de bureau en semaine. Une note verbale a été adressée aux missions permanentes des États Membres pour les informer de cette nouvelle politique. En outre, un mécanisme de calcul des coûts et de tarification de ces manifestations, destiné à financer les besoins supplémentaires de personnel et d'entretien des salles qu'elles occasionnent, sera mis au point en concertation avec le Département de la gestion pour que les fonctions essentielles qui incombent à l'Organisation en matière de service des réunions officielles ne soient pas perturbées. L'instruction administrative intitulée « Utilisation des locaux de l'Organisation pour des réunions, conférences, manifestations spéciales et expositions » (ST/AI/416), datée du 26 avril 1996, qui régit l'utilisation des locaux de l'Organisation, sera révisée après la mise en service du « guichet unique » concernant les demandes de services de conférence, prévue en 2017[3], et prendra en compte les nouvelles directives.

B. Le portail e-deleGATE

52. Une série de services électroniques est en cours d'élaboration, l'objectif étant de simplifier les procédures, de réduire les coûts des réunions et leurs incidences sur l'environnement et, de manière générale, d'accroître l'efficacité des services de conférence, ainsi que de faciliter les démarches pour les participants. Ces services seront disponibles à partir du nouveau portail e-deleGATE, facile à utiliser, qui remplace progressivement les procédures sur support papier vielles de plusieurs dizaines d'années. Le premier ensemble de services a été lancé en 2016, à savoir : e-Accreditation, e-Speakers (pour le débat général, les séances plénières de l'Assemblée générale et les séances des grandes commissions de l'Assemblée générale) et e-Sponshorsip (pour les projets de résolution examinés en grande commission et en séance plénière). Parmi les services dont le lancement est prévu en 2017, on citera : e-Correspondence, e-BlueBook, e-Registration et e-List of participants/e-Membership.

[3] Le système de « guichet unique » permettra d'effectuer les demandes de services de réunion à partir d'un seul et même portail offrant une interface de libre-service facile à utiliser, et s'accompagnera de procédures simplifiées améliorant la coordination entre tous les prestataires de services au Siège.

C. Accessibilité

53. Le Secrétariat a continué d'assurer des services d'interprétation en langue des signes, d'impression en braille et de transcription simultanée pour les organes qui y ont droit à New York et à Genève, ainsi qu'à la demande et aux frais de clients pour lesquels ces services ne sont pas prévus au budget ordinaire. Il a également continué de fournir aux participants des dispositifs d'assistance provenant du stock dont il dispose au Centre d'accessibilité au Siège. En mai 2016, ce stock a été modernisé grâce à un don généreux du Gouvernement de la République de Corée. Une borne Accès + temporaire était en service dans le Hall des visiteurs pendant la partie principale de la session de l'Assemblée générale. En outre, des mesures ont été prises pour normaliser la planification et le recrutement d'équipes d'interprétation en langue des signes afin que le service des réunions d'organes y ayant droit soit assuré et pour accroître le vivier d'interprètes en langue des signes qualifiés, qui est extrêmement restreint. Les centres de conférence se sont employés à établir des fichiers communs pour faire face à la demande, et des consultations informelles ont été engagées pour jeter les bases de l'application aux interprètes en langue des signes de l'accord conclu entre le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination et l'Association internationale des interprètes de conférence.

54. Le Secrétariat s'attache à intégrer les considérations d'accessibilité dans ses travaux et ses activités. En avril 2016, il a été décidé de s'accorder sur une démarche commune visant à améliorer l'accessibilité des services de conférence dans les quatre centres de conférence, notamment en utilisant les mêmes dispositifs technologiques, formats, normes de fonctionnement, modèles de calcul des coûts, conditions d'emploi et mécanismes de suivi et d'évaluation. Le Secrétariat coordonne son action avec les membres du Groupe de travail interdépartemental sur les questions d'accessibilité et avec d'autres prestataires de services de conférence dans le cadre de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications, afin de rester au courant de l'évolution récente dans ce domaine, et les coordonnateurs chargés des questions d'accessibilité au Secrétariat entretiennent un contact régulier avec des représentants d'organisations de personnes handicapées.

55. En ce qui concerne les installations, aussi bien le plan-cadre d'équipement au Siège que le plan stratégique patrimonial à Genève se distinguent par une meilleure accessibilité, et les rénovations à venir dans les offices des Nations Unies à Nairobi et à Vienne devraient également permettre d'améliorer l'accessibilité des installations de conférence. Il est recommandé que la question de l'accessibilité des installations soit examinée au titre des points de l'ordre du jour ayant trait à l'entretien des locaux de l'ONU et non pas dans le cadre du plan des conférences.

VI. Évaluation de la qualité des services de conférence

A. Avis des utilisateurs des services de conférence

56. Le Département a à cœur de fournir aux États Membres des services de conférence de qualité et ce, de manière efficace et économique. Il recueille, à des fins d'évaluation, les réactions des États Membres au moyen d'enquêtes en ligne, de réunions d'information annuelles et d'enquêtes ponctuelles organisées par chaque centre de conférence. Disponible toute l'année et d'une utilisation aisée, l'enquête en ligne est conçue pour recueillir l'avis des États Membres sur des indicateurs communs en ce qui concerne le service des séances, les services de traduction et d'interprétation et la qualité d'ensemble des services de conférence dans les quatre

grands centres de conférence. Au total, les services de conférence ont été jugés « satisfaisants » ou « très satisfaisants » par 93 % des répondants.

57. En complément de l'enquête en ligne, des avis ont aussi été recueillis sur les services de secrétariat techniques à New York, ainsi qu'auprès des participants à six réunions tenues à Genève, où plus de 92 % des 144 personnes interrogées ont donné de « bonnes » ou « très bonnes » appréciations d'ensemble. L'Office des Nations Unies à Nairobi a réalisé des enquêtes auprès des participants aux réunions tenues à Nairobi et au Caire : là encore, 93 % des personnes ayant répondu ont jugé « bons » ou « excellents » les services de conférence fournis.

B. Réunions d'information à l'intention des délégations

58. Les réunions d'information organisées avec les représentants des missions permanentes ont permis de mettre en lumière les faits nouveaux intervenus dans la fourniture des services de conférence et de présenter dans leurs grandes lignes les activités menées en matière de recrutement et de gestion terminologique. Lors de certaines de ces réunions à New York, les représentants ont insisté sur la nécessité de renforcer le contrôle de la qualité, de moderniser l'usage de la langue et de respecter le principe d'égalité entre les langues officielles. La réunion d'information tenue à Genève a permis de présenter des informations pratiques sur la manière d'organiser les services de conférence et de faciliter le travail des interprètes pour qu'ils puissent rendre fidèlement dans d'autres langues les propos des représentants. Le fait que les déclarations sont prononcées de plus en plus vite lors des séances officielles compromet gravement la capacité du Secrétariat de s'acquitter de son mandat et de fournir des services d'interprétation de qualité. Tous les centres de conférence entendent plaider de nouveau auprès des États Membres pour que les déclarations et les interventions soient prononcées à un rythme ne dépassant pas 100 à 120 mots (ou 200 à 240 syllabes en chinois) par minute. Les participants aux réunions organisées par l'Office des Nations Unies à Vienne ont été invités à soutenir les efforts engagés par l'Office pour faire un usage plus rationnel des ressources des services linguistiques et à adresser leurs questions et suggestions au personnel de ces services. Les réunions avec les comités des représentants permanents à Nairobi ont été l'occasion de présenter l'évolution des indicateurs clefs de performance du service de la gestion des conférences, d'exposer les difficultés rencontrées et de préciser les mandats et les attentes.

VII. Conclusions, recommandations et propositions

59. Le Secrétariat s'est employé à intervenir en amont et à remédier rapidement aux difficultés auxquelles ses services de conférence faisaient face. La stratégie visant à améliorer et à moderniser les services en permanence, adoptée par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, donne les résultats escomptés en ce qu'elle lui permet d'exécuter son mandat consistant à garantir la qualité, le respect des délais, la productivité, la viabilité et l'accessibilité des services de conférence qu'il fournit. Les progrès enregistrés ces dernières années relativement aux indicateurs clefs de performance se sont poursuivis en 2016. Toutes les demandes de salles de réunion ont été satisfaites, seule une infime partie des demandes de services d'interprétation ne l'ont pas été, les taux de vacance de postes ont baissé, et des améliorations importantes ont été enregistrées dans le respect des délais de traitement, de publication et de distribution simultanée des documents. En outre, les innovations mises à l'essai dans les domaines du recrutement, de la gestion de la traduction contractuelle et de l'utilisation des

capacités internes donnent des résultats positifs puisqu'elles sont source de gains d'efficience et ont préparé le terrain pour les mois et les années à venir.

60. En 2017 et au-delà, le Secrétariat continuera de coopérer activement avec les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier et les départements auteurs afin d'utiliser au mieux les services de réunion et d'optimiser la planification du traitement de la documentation.

61. En raison de l'ampleur et de la complexité des services assurés lors des quelque 13 000 réunions tenues au Siège chaque année, plus de 10 grands prestataires relevant de quatre départements différents interviennent dans la prestation des services demandés; pour une même réunion, les clients doivent donc prendre contact avec une multiplicité d'interlocuteurs par courrier électronique ou par téléphone, renseigner plusieurs formulaires avec les mêmes informations, attendre les confirmations de chacun et recevoir des factures distinctes, ce qui occasionne beaucoup de désagréments et de mécontentement. Le projet de « guichet unique », dont le lancement est prévu en 2017, permettra de centraliser les demandes de services de réunion en un seul et même lieu et offrira aux clients une interface de libre-service facile à utiliser ainsi qu'une facturation unique, tout en rationalisant les processus métier pour l'ensemble des prestataires de services. Lorsqu'il aura fait ses preuves au Siège, le système devrait également être mis en œuvre à Genève, à Vienne et à Nairobi à un stade ultérieur.

62. Le Journal des Nations Unies rend compte des séances tenues le jour même et des réunions à venir au Siège. Afin de faciliter l'activité intergouvernementale grâce au renforcement du multilinguisme et à l'utilisation des outils informatiques, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a entrepris un projet de refonte du Journal. L'objectif stratégique est de permettre de satisfaire, de la manière la plus économique possible, l'exigence de multilinguisme énoncée à l'article 55 du Règlement intérieur de l'Assemblée générale, à savoir la publication du Journal dans les six langues officielles tout au long de l'année, et de fournir de meilleurs services aux clients, en tirant parti des outils informatiques. Cet objectif serait atteint moyennant une double démarche: a) en normalisant le contenu pour permettre, dans la mesure du possible, l'automatisation de la traduction par l'utilisation de texte type pré-traduit; b) en tirant parti de la technologie pour instaurer un flux de travail entièrement électronique et mieux s'adapter aux besoins des utilisateurs par la mise au point d'une version numérique (site Web et application mobile). Grâce à un solide système de gestion des contenus sur le Web, les processus métier relatifs au Journal, à savoir la soumission, le traitement, la traduction et la mise en forme des textes, seront rationalisés et automatisés autant que possible, ce qui permettra d'obtenir des gains d'efficience considérables.

63. On étudiera également s'il est techniquement faisable de mettre à l'essai des services d'interprétation à distance, initialement à très petite échelle, en vue d'accroître la disponibilité des services d'interprétation et l'utilisation des capacités internes de tous les centres de conférence en tirant parti des différents fuseaux horaires.

64. Pour continuer de reconstituer et de rajeunir les services linguistiques, la collaboration avec des universités et des établissements de formation se poursuivra, dans la mesure où les moyens financiers le permettront, et des dispositions seront prises pour que les spécialistes présentant les combinaisons linguistiques recherchées en priorité puissent bénéficier de stages rémunérés et de contrats en qualité d'indépendants. La cinquième conférence des universités ayant signé un mémorandum d'accord avec l'Organisation s'est tenue au Siège en avril 2017, et les conférences à venir offriront une occasion privilégiée de renforcer la collaboration avec les partenaires de formation et de s'adresser directement aux parties prenantes.

Conjugué à l'utilisation accrue des médias sociaux, le passage à des épreuves se déroulant intégralement à distance, dont la mise à l'essai en 2015 et 2016 a été concluante, permettra d'élargir l'effectif des candidats et aidera à constituer des listes de candidats présélectionnés bien équilibrées. En vue d'accroître la polyvalence de la main-d'œuvre et de réduire le nombre de concours qui doivent être organisés, des concours de recrutement uniques pour l'ensemble des fonctions linguistiques – à l'exception de l'interprétation – seront organisés à titre expérimental. En outre, comme indiqué dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019 (A/72/6, chap. 2, par. 2.19), la Section de l'édition sera fusionnée avec le Service anglais de traduction à New York pour faciliter la mutualisation des compétences, et les groupes de traitement de texte seront redéployés dans les services de traduction afin d'harmoniser parfaitement les priorités et d'optimiser la planification à l'intérieur de la chaîne de production documentaire. On étudiera la possibilité de mettre en place des modalités de travail plus souples et des dispositifs de télétravail pour les traducteurs en vue de renforcer les capacités de traduction dans les périodes de pointe.

65. L'automatisation de nombreuses tâches de recherche grâce à la mise en service d'eLUNa a permis de réaffecter certains membres du personnel chargé des références et de la terminologie à d'autres fonctions d'appui et de supprimer plusieurs postes. Elle permet aussi aux traducteurs de se concentrer sur le véritable travail de traduction, en d'autres termes, sur la manière de transmettre avec exactitude le message de l'original dans la langue cible, en respectant les règles de cette dernière. Cela signifie que les traducteurs débutants peuvent désormais acquérir plus rapidement les compétences requises pour devenir autoréviseurs. Une proposition de structure des effectifs en forme de losange sera donc présentée pour approbation dans le cadre du budget de l'exercice biennal 2018-2019, afin d'accroître le nombre d'autoréviseurs et, dans le même temps, de mieux répartir les capacités de traduction entre toutes les langues, compte dûment tenu des particularités de chaque langue.

66. Outre l'incorporation de la nouvelle interface d'eLUNa à l'usage des éditeurs, d'autres fonctionnalités seront étudiées afin de rendre l'outil aussi accessible que possible, en particulier pour les utilisateurs malvoyants. La qualité d'eLUNa et d'autres outils linguistiques et de gestion des conférences mis au point par le Département a attiré l'attention d'autres organisations du système des Nations Unies, dont certaines ont pris contact avec le Département en 2016 et demandé à avoir accès à ces outils. Un avant-projet sera présenté au Comité de haut niveau sur la gestion du Conseil des chefs de secrétariat pour la coordination visant à faire d'eLUNa un outil commun des traducteurs dans les entités du système des Nations Unies en appliquant le principe du recouvrement des coûts.

Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre

67. Il est recommandé que l'Assemblée générale :

a) Prenne note du rapport;

b) Exhorte les organes intergouvernementaux dont le taux moyen d'utilisation de services de conférence auxquels ils ont droit est inférieur à la norme de 80 % à prendre cet élément en considération lorsqu'ils planifieront leurs prochaines sessions, de manière à atteindre ladite norme;

c) Encourage la poursuite de l'harmonisation des méthodes de travail dans tous les centres de conférence, y compris par la mise en œuvre intégrale, l'amélioration et l'intégration des systèmes de gestion des conférences existants.