



Assemblée générale

Distr. générale
24 juin 2019
Français
Original : anglais

Soixante-quatorzième session
Point 140 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 [73/270](#) 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 2018, des procédures et activités relatives au plan des conférences concernant New York, Genève, Vienne et Nairobi.

* [A/74/50](#).



I. Introduction

1. Un système multilatéral solide repose sur la fourniture d'un appui efficace et rationnel à la gestion des conférences, qui elle-même s'articule autour du souci du client, de l'innovation et des partenariats. Les exemples tangibles de la synergie qui existe entre ces concepts abondent dans le présent rapport, puisque les services de conférence du Secrétariat ont continué à tirer parti, en 2018, des potentialités offertes par les technologies de pointe et à adapter leurs méthodes de travail afin de moderniser et d'améliorer constamment leur façon de faire à New York et aux Offices des Nations Unies à Genève, Nairobi et Vienne. Les outils existants se sont enrichis de nouvelles caractéristiques qui ont permis d'en étendre la portée, d'en diversifier les fonctions et d'en améliorer la convivialité. De nouveaux mécanismes ont été mis en place pour simplifier les procédures et améliorer les services fournis aux clients. Les applications originales qui ont été développées ont favorisé la production d'outils d'analyse décisionnelle à haute valeur ajoutée. Chaque fois que cela a été possible, les innovations ont été appliquées à l'échelle mondiale et intégrées aux progiciels existants. Dans de nombreux cas, elles ont également été transmises à d'autres entités des Nations Unies. Thème fondamental, le multilinguisme a servi de fil conducteur dans tout ce qui a été entrepris.

2. Le nombre et la diversité des innovations introduites sont le fruit d'une politique délibérée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences visant à encourager l'innovation dans tous les aspects de la gestion des conférences. L'adjonction de nouvelles interfaces à eLUNa en fait bien plus qu'un simple outil de traduction assistée par ordinateur. Son intégration avec UNTERM, la base de données terminologique officielle de l'ONU, elle-même issue de la fusion de plusieurs bases, et avec gDoc, l'outil de gestion du flux de la documentation, a pour objectif l'harmonisation et la rationalisation de la production de documents dans les quatre centres de conférence et au-delà. L'amélioration de la capacité de production de données venant d'applications essentielles telles que gMeets, la généralisation des outils permettant de mieux prévoir le volume de travail et la mise au point de dispositifs permettant de déterminer les moyens financiers à prévoir fournissent désormais aux services de conférence les données dont ils ont besoin pour optimiser l'affectation des ressources. La mise en service d'un guichet unique pour les demandes relatives au service des séances, la parution du Journal des Nations Unies en version numérique multilingue, la création d'un outil d'accréditation des participantes et participants aux réunions plus facile à utiliser et plus efficace ainsi que la simplification de la marche à suivre pour que les missions bénéficient de services d'interprétation sont autant d'autres améliorations notables apportées en 2018. Dans le même temps, les services aux personnes handicapées se sont améliorés, favorisant ainsi l'accessibilité des ressources et, par conséquent, l'accès aux travaux de l'ONU dans son ensemble.

3. Le Département est déterminé à continuer de concentrer ses efforts sur son activité principale, qui consiste à fournir des services de conférence et de documentation de qualité, dans un souci d'efficacité et d'efficience, et d'améliorer ses services. Comme exposé dans le présent rapport, le respect des principaux indicateurs de résultat pour ce qui est de la gestion de la documentation et des réunions est demeuré aussi élevé en 2018 qu'en 2017, voire s'est amélioré, ce qui a permis des gains d'efficacité considérables. Soucieux de s'adapter à un environnement en constante mutation et aux attentes des clients, les services de conférence de l'ONU deviennent plus réactifs et polyvalents.

L'engagement en faveur de l'innovation : une démarche délibérée

4. Nécessité est mère d'industrie, certes, mais l'innovation ne se développe que si elle est encouragée et si on lui laisse la place de se développer. Des stratégies visant à promouvoir une culture de l'innovation et à encourager le personnel à recenser, individuellement ou collectivement, les domaines dans lesquels les services de conférence pourraient s'améliorer ont été mises en place systématiquement au Secrétariat. Une équipe d'innovation faisant appel à une démarche à la fois descendante et ascendante a été créée à Genève : les fonctionnaires proposent des idées, lesquelles, une fois approuvées, sont testées pendant une période d'essai et au moyen de prototypes. Cette équipe procède actuellement à une analyse approfondie des besoins qui existent en matière de services de conférence, grâce à la méthode dite du « design thinking » et à des approches axées sur les clients, en vue de déterminer comment améliorer et développer les services fournis aux États Membres et aux organisateurs de conférences. Elle étudie également la possibilité d'appliquer l'analyse prévisionnelle pour optimiser la planification et l'utilisation des ressources.

5. À New York, le Département a reçu en 2018 le Prix du Secrétaire général pour l'innovation. Il voit ainsi récompensé le travail accompli, en partenariat avec le Bureau de la gestion des ressources humaines et le Bureau de l'informatique et des communications, pour mettre au point une plateforme d'examen en ligne destinée au recrutement du personnel linguistique, qui permet désormais aux personnes candidates de participer aux concours sans avoir à se rendre dans un centre d'examen. Ce dispositif a contribué non seulement à élargir le vivier de candidates et de candidats, mais aussi à ouvrir le concours aux personnes handicapées et à celles issues de régions moins bien représentées.

6. Les innovations émanant des services de conférence du Secrétariat sont régulièrement adoptées par d'autres entités du système des Nations Unies et ailleurs, ce qui témoigne de leur qualité. Le Département assure la présidence de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications, qui réunit des spécialistes venant d'organisations intergouvernementales très diverses et leur permet d'échanger savoirs et savoir-faire, de se tenir au courant des évolutions qui concernent leur domaine d'activité et de rechercher des synergies et des activités à faire en commun dans divers domaines, allant de la formation à la gestion durable des réunions.

7. Les services de conférence ont travaillé en étroite collaboration avec les équipes informatiques dans chacun des centres de conférence. La coopération instaurée avec le Bureau de l'informatique et des communications a permis au Département de tirer le meilleur parti de sa propre stratégie Informatique et communications, de sorte qu'elle vienne soutenir les services de conférence. Les résultats de cette coopération mise en œuvre dans le cadre de la politique d'innovation active du Département et de son approche fondée sur le souci du client sont présentés dans les sections correspondantes du présent rapport. Les initiatives et les mesures adoptées en vue de la prise en considération systématique du multilinguisme à l'ONU et de l'exécution cohérente et efficace du mandat de la Coordinatrice pour le multilinguisme ont été décrites dans le rapport du Secrétaire général sur le multilinguisme ([A/73/761](#)).

II. Gestion des réunions

A. Cycle des réunions et conférences

8. Dans sa résolution 3491 (XXX), l'Assemblée générale a décidé que le cycle des réunions et conférences coïnciderait avec le cycle budgétaire. Dans sa résolution [72/266 A](#), elle a approuvé le remplacement, à titre expérimental, de l'exercice budgétaire biennal par un exercice annuel à compter du budget-programme de 2020. Compte tenu de ce qui précède, le Comité des conférences voudra peut-être, conformément à son mandat, demander au Secrétaire général d'établir, pour l'instant ou du moins pour la période expérimentale susmentionnée, un projet de calendrier annuel des conférences et réunions, qui corresponde au nouveau cycle budgétaire, et envisager d'approuver, en 2019, un calendrier portant sur l'année 2020 uniquement.

B. Adoption du projet de calendrier biennal des conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies pour 2020 et 2021

9. Si le Comité des conférences décide de suivre la pratique actuelle de planification biennale, il examinera à sa session de fond, en septembre 2019, le projet de calendrier biennal des conférences et réunions de l'ONU pour 2020 et 2021, établi par le Secrétariat ([A/AC.172/2019/L.2](#)), et communiquera ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2019 ([A/74/32](#)).

C. Demandes de dérogation au paragraphe 7 de la section I de la résolution [40/243](#) de l'Assemblée générale

10. Jusqu'à présent, huit organes ont demandé à se réunir pendant la partie principale de la soixante-quatorzième 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.

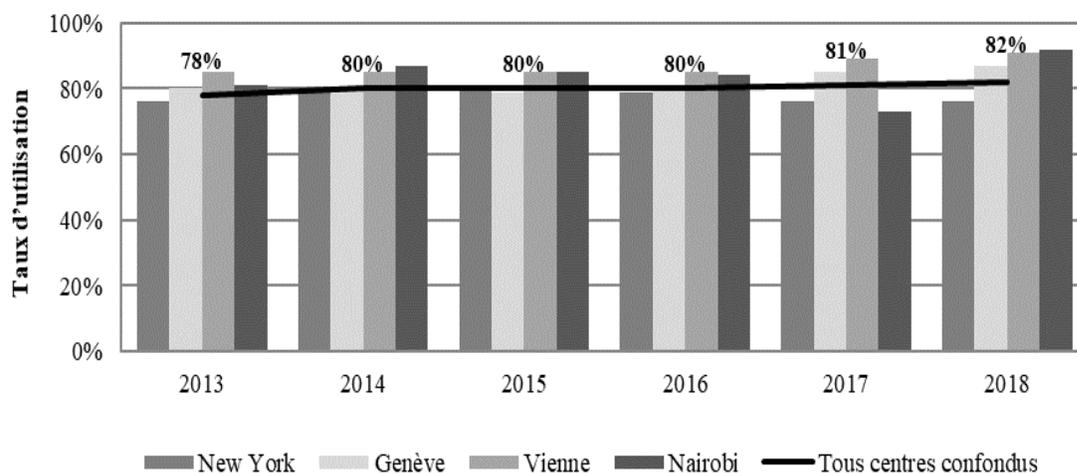
D. Demandes de dérogation présentées entre les sessions du Comité

11. Le Comité des conférences a approuvé cinq demandes de dérogation.

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

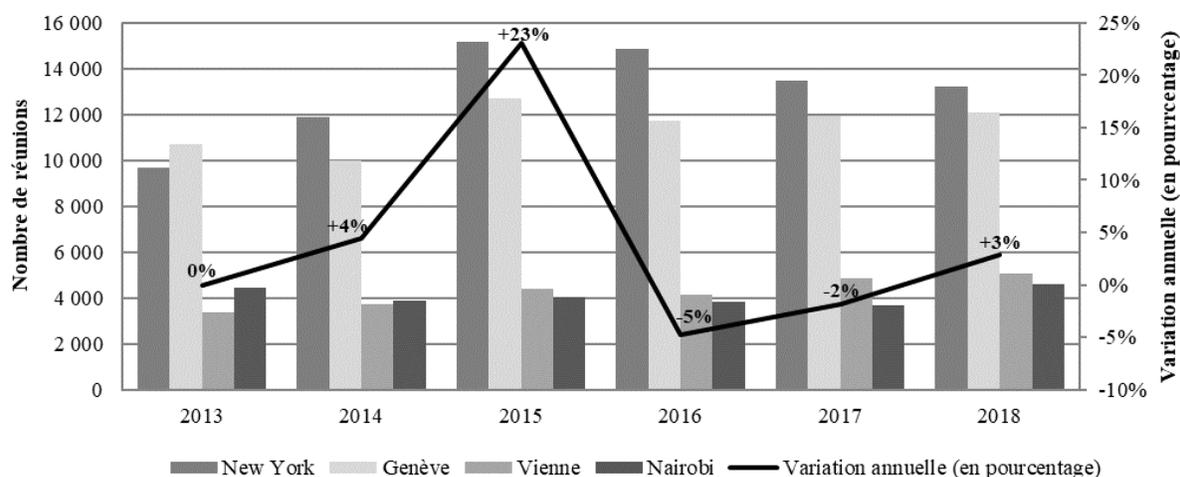
12. Les quatre centres de conférence se sont efforcés d'améliorer le taux d'utilisation des services d'interprétation, en application du paragraphe 18 de la section II de la résolution [73/270](#) de l'Assemblée générale, en associant à ces efforts les organes intergouvernementaux et organes d'experts compétents en tant que de besoin. Ainsi le taux d'utilisation global des services d'interprétation a-t-il atteint 82 % en 2018, comme le montre la figure I.

Figure I
Taux d'utilisation des services d'interprétation par tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier (2013-2018)



13. Le nombre total de réunions tenues dans les quatre centres de conférence est passé de 33 975 en 2017 à 34 962 en 2018, soit une augmentation de 3 %, comme le montre la figure II. Par rapport à 2013, le nombre de réunions non inscrites au calendrier a augmenté de 40 %, celles-ci représentant 75 % de toutes les réunions tenues à New York et à Genève en 2018. Cette augmentation a mis à rude épreuve les ressources allouées au service des réunions prévues au calendrier.

Figure II
Volume de travail lié aux réunions (2013-2018)



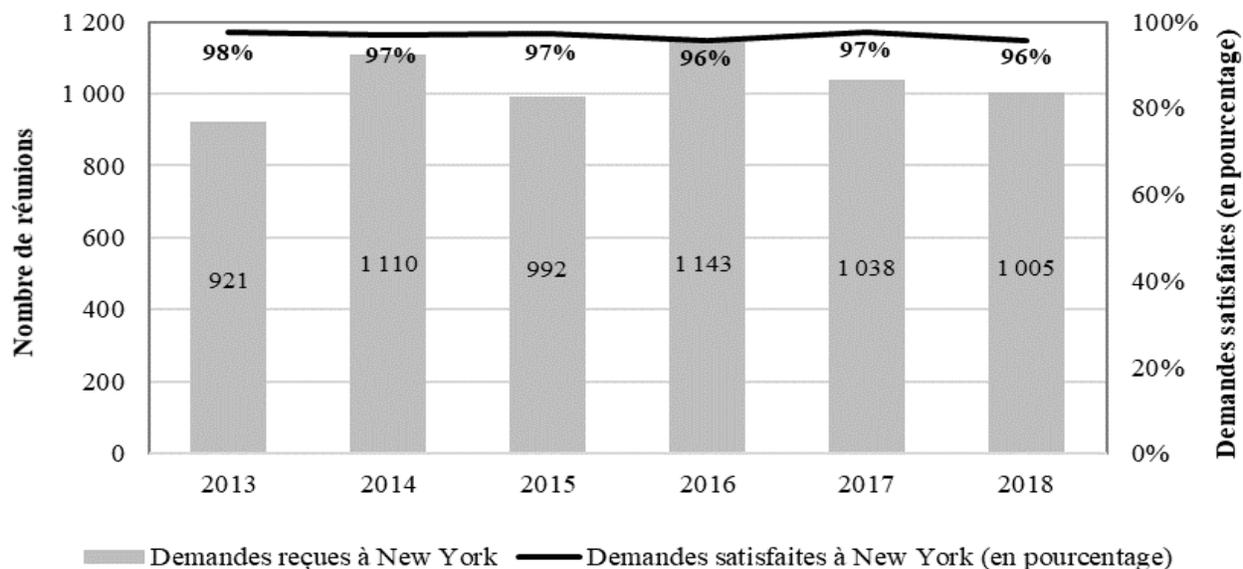
F. Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins »

14. À New York, en 2018, les services d'interprétation ont honoré le même pourcentage de demandes faites par les organes autorisés à se réunir « selon les besoins » qu'en 2017. À Genève, le seul organe autorisé à se réunir « selon les

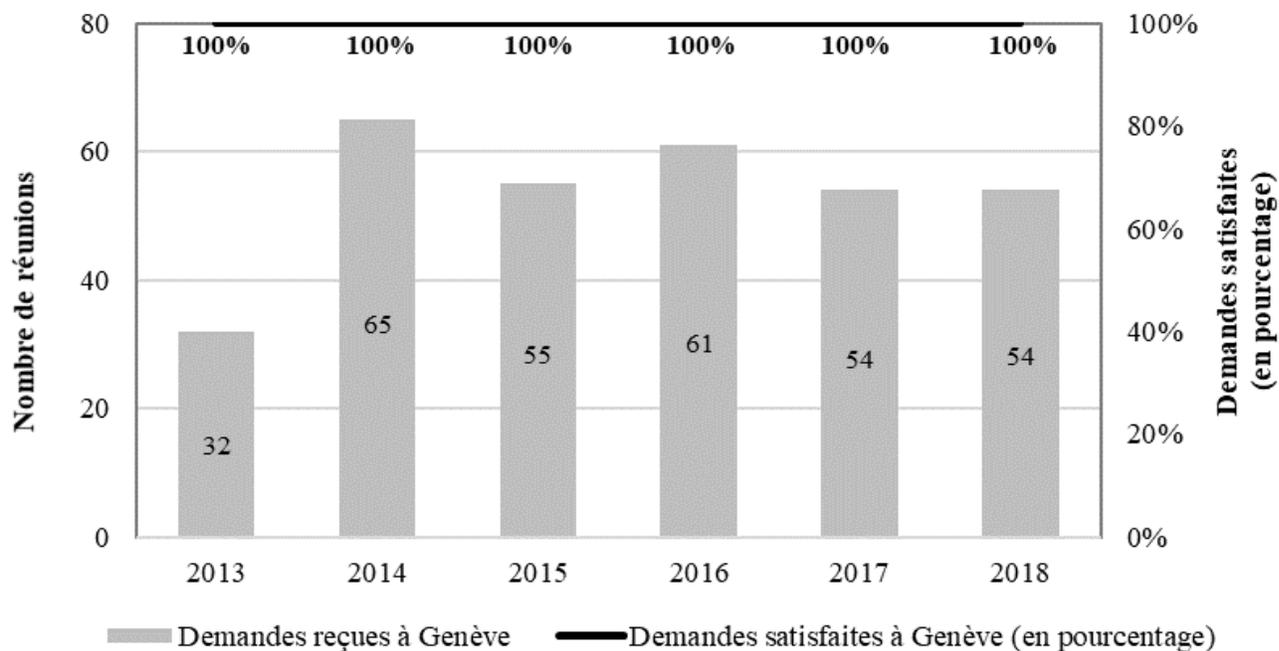
besoins » est le Conseil des droits de l'homme et toutes ses demandes, qu'il s'agisse de services d'interprétation ou de salles de réunions, ont été satisfaites, comme l'illustre la figure III. Il n'y a pas d'organe autorisé à se réunir « selon les besoins » dans les deux autres centres de conférence.

Figure III
Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » (2013-2018)

New York



Genève

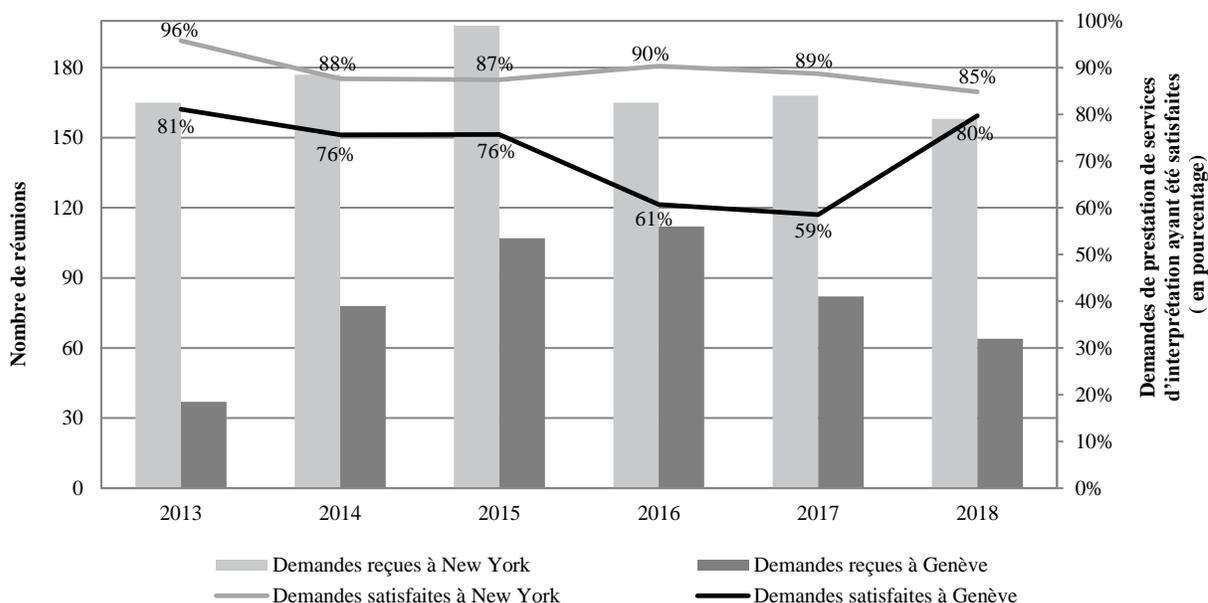


G. Prestation de services de conférence aux réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

15. La figure IV rend compte de la prestation de services de conférence aux groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres dans les quatre centres de conférence de 2013 à 2018. Toutes les demandes de salles de réunion présentées par ces groupes ont pu être satisfaites en 2018, comme les années précédentes. À New York, le nombre d'annulations de dernière minute de réunions d'organes dont les réunions sont prévues au calendrier n'a cessé d'augmenter ces cinq dernières années, ce qui a nui à la prestation de services d'interprétation aux réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres : la proportion de demandes honorées a été de 85 % en 2018 contre 89 % en 2017. À Genève, il y a eu moins de demandes de réunion avec services d'interprétation en 2018 : le centre de conférence a donc été en mesure de donner suite à un pourcentage plus élevé de ces demandes (80 % contre 59 % en 2017). À Nairobi et à Vienne, il n'y a pas eu de demandes de services d'interprétation pour des réunions de groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres en 2018.

Figure IV

Prestation de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2013-2018)



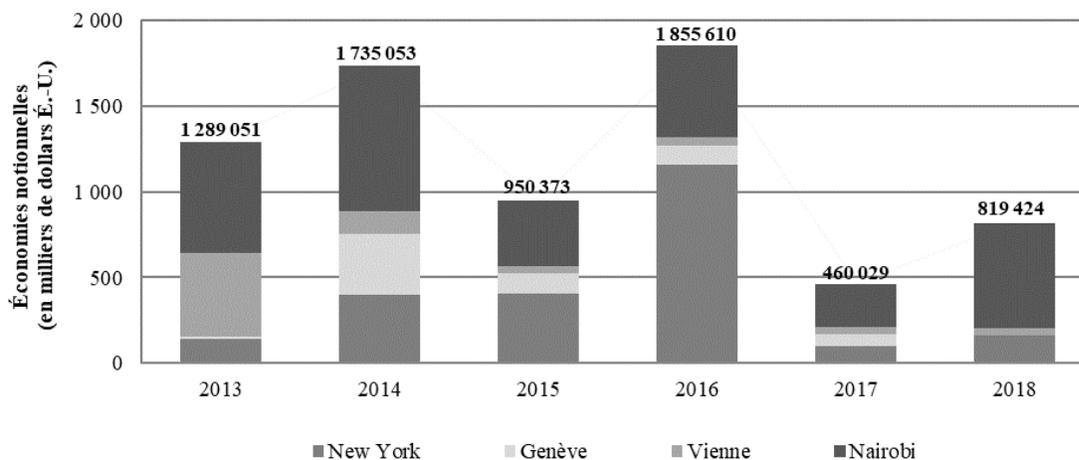
H. Réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège

16. Tous les centres de conférence ont continué d'appliquer la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale, selon qu'il convenait, dans les cas où ils ont dû constituer une équipe pour assurer le service d'une réunion hors du centre où ils avaient leur siège. En 2018, la gestion intégrée à l'échelle mondiale a permis de réaliser des économies notionnelles d'un montant de 819 424 dollars, soit 78 % de plus qu'en 2017 (voir fig. V). La rationalisation des modalités d'organisation des réunions et la polyvalence des fonctionnaires ont joué un rôle important dans la réalisation de ces économies. Il convient toutefois de noter que le surcroît de travail

afférent à la coordination et au service de ces réunions n'est pas comptabilisé comme un coût administratif à la charge de l'Organisation.

Figure V

Économies notionnelles découlant des services partagés lors des réunions tenues hors des centres de conférence (2013-2018)



I. État des centres de conférence

17. En application de la résolution [73/270](#), le Secrétaire général présentera à l'Assemblée générale, pendant la partie principale de sa soixante-quatorzième session, dans le cadre de la présentation du projet de budget-programme pour 2020, des informations sur la possibilité d'effectuer des travaux de rénovation destinés à remédier à la vétusté et aux capacités limitées du Centre de conférence de Nairobi.

18. À la Commission économique pour l'Afrique (CEA), le taux d'utilisation moyen des salles de conférence prises dans leur ensemble a été de 81 % en 2018, contre 78 % en 2017. Le taux d'occupation moyen annuel s'est établi à 93 %, ce qui est supérieur au taux moyen pour 2017, qui était de près de 89 % ; cela s'explique par les initiatives de promotion et de marketing appuyées menées par le Service de la gestion des conférences, qui se sont adressées à un large éventail de clients extérieurs. La pose du nouveau revêtement de sol s'est achevée en 2018 dans l'ensemble du centre de conférence, à l'exception des deux salles des séances plénières. La pose du revêtement et la rénovation des tribunes devraient être terminées d'ici à 2020. Un dossier de décision a été soumis à la direction de la CEA, accompagné d'un plan d'équipement visant à financer la modernisation des installations technologiques, dont le Centre a un besoin urgent.

J. Innovations en matière de gestion des réunions

19. Une refonte du système gMeets a été entamée en 2018 afin d'en améliorer le fonctionnement et de faciliter l'établissement de rapports par entité. Toute l'information sur les conférences, séances et réunions officielles passées, en cours ou à venir, ainsi que les ressources qui y sont affectées, est consignée dans le système gMeets, ce qui en fait un outil essentiel pour la planification du calendrier, l'organisation quotidienne des séances, la gestion des ressources, la communication avec les clients et l'établissement de rapports. Le système est utilisé dans toutes les villes sièges (New York, Genève, Vienne et Nairobi), ainsi qu'à la CEA, à la

Commission économique pour l'Europe (CEE) et à la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), et il a été acquis dans le cadre d'accords de prestation de services par l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'Agence internationale de l'énergie atomique et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture.

20. À New York, une application Web « guichet unique », lancée en mars 2018, est devenue l'interface client de gMeets : elle permet aux personnes qui font une demande de salle de réunion d'accéder facilement à tous les services associés tout en favorisant la coordination entre les prestataires de services, l'objectif étant de parvenir à une meilleure efficacité à l'échelle du système. Les clients peuvent désormais faire leur choix parmi un grand nombre de services (salles de conférence ; services d'interprétation ; plaques nominatives, notamment pour la tribune, et aménagement de la salle ; textes à publier dans le Journal des Nations Unies ; services audiovisuels ; diffusion sur le Web ; services de sécurité et d'accès aux salles ; prêt d'équipement technique). Des informations factuelles et chiffrées, notamment la définition des termes utilisés et l'estimation des coûts sont facilement accessibles pour permettre aux clients de prendre des décisions éclairées concernant leurs demandes de réunions. Au 31 décembre 2018, le système avait traité 2 629 demandes provenant de 261 clients, dont 131 missions permanentes, 28 groupes régionaux ou autres grands groupes, et 102 entités du système des Nations Unies. La deuxième phase de développement, lancée en janvier 2019, a pour objectif d'étoffer le catalogue de services notamment aux manifestations spéciales, aux expositions et aux réunions bilatérales, et de produire une facture unique pour les services de réunion, en coordination avec Umoja.

21. Le Journal des Nations Unies paraît sous forme numérique depuis janvier 2018, ce qui facilite le travail des délégations et de toutes les personnes qui participent aux réunions. La première année, on a comptabilisé 183 000 utilisateurs et utilisatrices de la version numérique et plus de 2 millions de pages vues. Cette transformation numérique a permis de faire du Journal un outil encore plus facile à utiliser, qui comprend davantage de sections dans les six langues officielles de l'ONU, et ce, non plus seulement, comme ce fut longtemps le cas, pendant la partie principale des sessions de l'Assemblée générale, mais tout au long de l'année. Cette évolution a été rendue possible par la modernisation du processus de production de cette publication phare ; d'autres améliorations sont prévues pour 2019.

22. L'utilisation d'Indico, logiciel libre servant à gérer l'inscription aux séances et les accréditations, lequel a fait l'objet d'un projet pilote à l'Office des Nations Unies à Genève, s'est étendue en 2018. À la fin de l'année, Indico avait été utilisé dans le cadre de 1 371 conférences tenues dans les villes sièges et hors siège, pour l'organisation de 12 413 séances et l'inscription de plus de 200 000 participantes et participants. Cet outil, qui a également été adopté par d'autres entités des Nations Unies, a été utile à l'organisation de conférences : il a permis de simplifier la procédure d'accréditation, de réduire les doubles emplois et d'abandonner huit applications qui étaient utilisées par le passé, tout en répondant aux exigences strictes de l'Organisation en matière de sécurité pour ce qui est de l'accès aux locaux. Les participantes et participants ont, pour leur part, bénéficié de procédures simplifiées pour ce qui est des cartes d'identité et de l'accès aux informations relatives aux conférences et réunions. Indico sera intégré à Umoja-Extension 2 pour la gestion de la participation aux réunions.

23. À New York, le premier module de gDoc 2.0 (pre-forecasting) a été mis en service afin de faciliter l'examen et l'évaluation des projets de résolution, pour en déterminer les incidences sur les services de conférence. Les procédures d'évaluation ont été simplifiées et les résultats centralisés. Plus de 400 projets de résolution ont

été traités au moyen de ce module au cours de la soixante-treizième session de l'Assemblée générale.

24. Un outil en libre-service a été mis en place à Genève pour estimer automatiquement les ressources et les incidences financières des services de conférence, des services techniques et des services d'appui nécessaires aux manifestations spéciales et réunions financées au moyen de fonds extrabudgétaires. Ayant été testé avec succès en coopération avec le Bureau des affaires de désarmement, cet outil sera présenté aux missions permanentes. L'établissement de l'état des incidences sur le budget-programme des résolutions du Conseil des droits de l'homme et d'autres organes ayant leur siège à Genève a été automatisé pour en accélérer la préparation. Un outil en ligne, mis en service en 2018, permet d'organiser les services d'interprétation dont les titulaires de mandat des procédures spéciales du Conseil des droits de l'homme ont besoin lorsqu'ils partent en mission sur le terrain, l'objectif étant de dématérialiser les procédures, d'améliorer la transparence et le suivi, et de réduire les délais de traitement. Depuis juin 2018, un rapport sur l'utilisation des ressources de conférence par les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier et qui ont droit à des services d'interprétation, est automatiquement établi et envoyé aux secrétariats concernés une semaine après la clôture de la session. Il est à espérer que cette notification systématique et rapide permettra à tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier de respecter le taux d'utilisation prescrit, qui est de 80 % au moins.

25. À Vienne, un programme complet de formation pratique a été mis en place à l'intention des personnes préposées aux salles de réunion, qui sont engagées en vertu d'un contrat-cadre. En l'absence de postes permanents de préposés aux salles, l'Office des Nations Unies à Vienne engage du personnel pour des périodes de courte durée pour assurer le service de bon nombre des séances et réunions, et tient une liste de réserve à cette fin. Le programme de formation comprend des modules relatifs à l'accueil des personnes handicapées, aux services d'interprétation, aux questions de sûreté et de sécurité, au service à la clientèle et aux questions d'étiquette. Le programme de formation, qui sera encore affiné en 2019, sera organisé régulièrement, en vue d'améliorer la prestation de services pour toutes et tous.

26. Pour déterminer les raisons des fluctuations qui sont enregistrées dans l'utilisation des locaux de l'Office des Nations Unies à Nairobi, la Division des services de conférence a réalisé, en 2018, une enquête auprès de l'ensemble de sa clientèle. Il ressort d'une première analyse des résultats que les demandeurs de services de conférence sont surtout intéressés par l'organisation d'ateliers, d'activités de formation et d'autres activités visant l'exécution des programmes et nécessitant des services de conférence.

27. Toute séance peut faire l'objet d'un enregistrement numérique à la demande de l'organe concerné. En 2018, l'Office des Nations Unies à Genève a produit des enregistrements numériques pour plus de 3 000 réunions, lesquels ont été mis à la disposition des délégations sur un portail Web (<https://conf.unog.ch/digitalrecordings>). Les enregistrements des séances publiques peuvent être écoutés sans mot de passe ; ceux des séances privées ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées. Ce service est utilisé notamment par les organes créés en vertu d'instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, la Conférence du désarmement, les organes conventionnels relatifs au désarmement, ainsi que par la CNUCED et la Commission économique pour l'Europe. Trois organes ayant leur siège à Vienne et autorisés à faire établir des comptes rendus écrits ont continué d'utiliser des enregistrements numériques en 2018, et pour deux d'entre eux, ces enregistrements ont tenu lieu de comptes rendus. La page donnant accès au lecteur audio a été consultée 84 555 fois en 2018, contre 57 740 fois en 2017, 89 752 fois en 2016 et 63 897 fois en 2015.

28. Lorsque la demande lui en était faite, le Département de la communication globale a mis en ligne des enregistrements de déclarations publiques et de réunions de sorte qu'ils puissent être vus rapidement. Il a également continué de s'employer à améliorer ses services de diffusion sur le Web et à en élargir la portée, comme indiqué au Comité de l'information (voir [A/AC.198/2019/3](#)).

Utilisation des locaux de l'Organisation des Nations Unies

29. Les modalités d'utilisation des locaux de l'Organisation sont définies dans l'instruction administrative datée du 26 avril 1996 et portant sur l'utilisation des locaux de l'Organisation pour des réunions, conférences, manifestations spéciales et expositions ([ST/AI/416](#)), laquelle est en cours de révision par les départements et bureaux concernés. L'utilisation des locaux de l'ONU pour des réunions et manifestations non liées au processus intergouvernemental de l'ONU à New York est également régie par la note verbale que la Secrétaire générale adjointe chargée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a envoyée aux États Membres et à tous les chefs de département en avril 2018. Celle-ci donne des directives actualisées sur l'utilisation des salles de conférence de l'ONU, l'accent étant mis sur le caractère non commercial des réunions et manifestations prévues, ainsi que sur les responsabilités des organisateurs.

30. Les ressources limitées qui sont affectées à la gestion des conférences à New York continuant d'être mises à rude épreuve par le nombre de réunions et de manifestations non liées au processus intergouvernemental qui s'y déroulent – elles représentaient 44 % de l'ensemble des réunions tenues à New York en 2018 –, ce qui cause notamment l'usure prématurée des installations, une étude a été menée sur la possibilité de mettre en place un dispositif de refacturation pour couvrir les coûts connexes. Un tel dispositif a déjà été institué dans les trois autres centres de conférence.

31. À Genève, les missions permanentes, les organisations non gouvernementales dotées du statut consultatif auprès du Conseil économique et social et certains organisateurs de réunions financées au moyen de ressources extrabudgétaires peuvent réserver les tranches horaires disponibles pour les réunions et manifestations, conformément à l'instruction administrative [ST/AI/416](#). À Vienne, les demandes émanant d'entités extérieures en vue de l'utilisation des installations de conférence ont continué d'augmenter en 2018, ce qui s'inscrit dans le droit fil de ce qui a été observé au cours des années précédentes. Par exemple, le nombre de manifestations parallèles organisées en marge de quatre des principales conférences gérées par l'Office des Nations Unies à Vienne est passé de 98 en 2013 à 216 en 2018. Il faut à chaque fois obtenir l'aval du secrétariat technique concerné, sachant que la plupart des activités et spectacles prévus par les organisations non gouvernementales le sont en marge des grandes conférences.

32. À Nairobi, quatre manifestations tenues en 2018 n'ont pas été organisées par un organe de l'ONU ou une entité des Nations Unies. En outre, le Programme des Nations Unies pour l'environnement a tenu la première réunion du Groupe spécial d'experts à composition non limitée sur les déchets et les microplastiques dans le milieu marin. Le Bureau de la Directrice générale de l'Office des Nations Unies à Nairobi a donné son autorisation expresse et les organisateurs ont signé des lettres d'accord préalablement à la tenue de ces manifestations. L'utilisation des salles de conférence de l'Office s'est établie à 54 % en 2018, contre 39 % en 2017, et il est envisageable de satisfaire encore davantage de demandes provenant de clients extérieurs au système des Nations Unies.

III. Gestion des documents

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

33. Dans l'ensemble, le respect par les départements auteurs des délais de soumission des documents à traiter (c'est-à-dire à éditer, traduire et mettre en pages) qui relevaient du système de créneaux s'est maintenu à un niveau élevé en 2018, ces délais étant respectés dans 90 % des cas, comme le montre la figure VI. Le respect, par le Secrétariat, du délai de traitement de quatre semaines fixé pour les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit s'est également maintenu à un niveau élevé, puisque les délais ont été respectés dans 98 % des cas (voir fig. VII). Parallèlement, le respect des délais de publication n'a cessé de s'améliorer depuis 2013, ces délais étant respectés dans 94 % des cas en 2018, contre 51 % en 2013, comme le montre la figure VIII.

Figure VI
Soumission dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2013-2018)

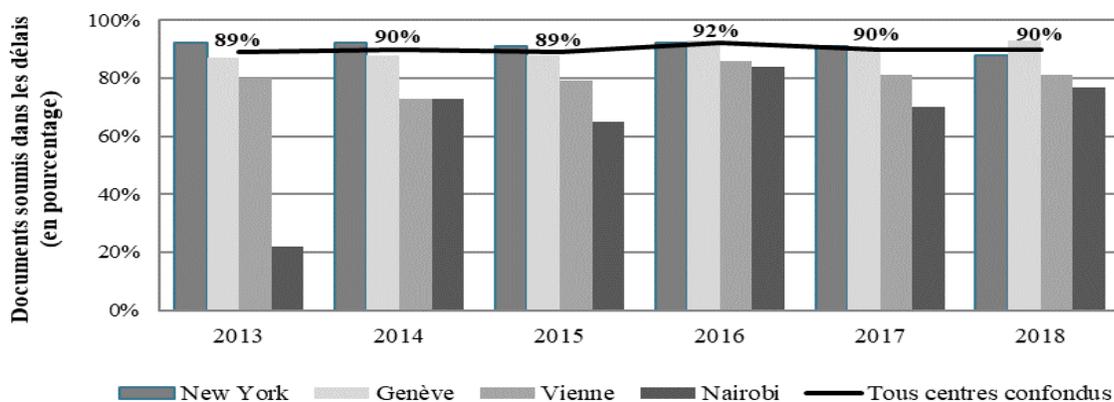


Figure VII
Traitement dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2013-2018)

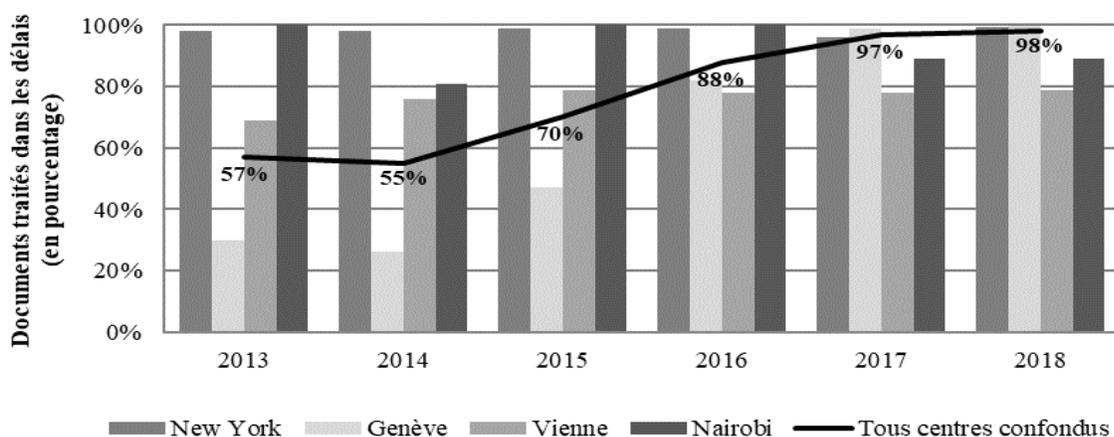
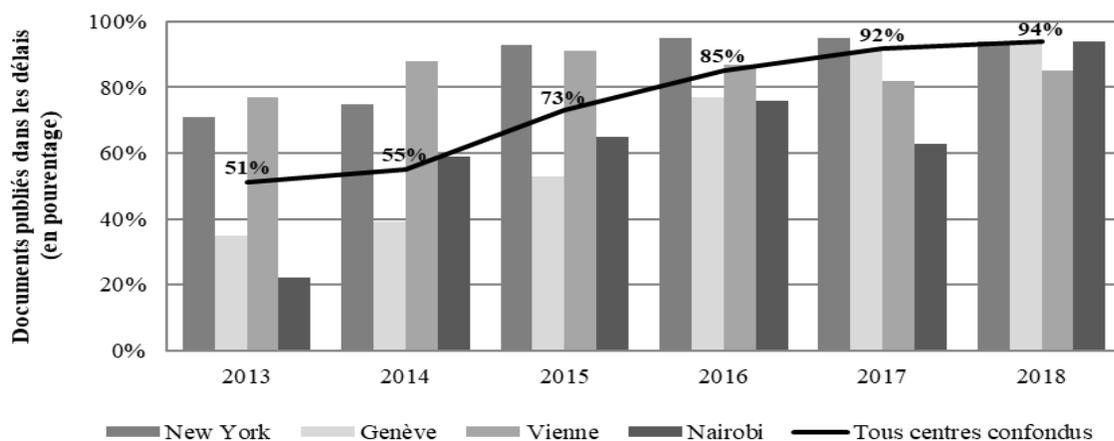


Figure VIII
Publication dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2013-2018)



34. À New York, le respect des délais de soumission s'est établi à 88 %, ce qui est légèrement inférieur au pourcentage enregistré en 2017. Cela dit, le nombre total de documents relevant du système des créneaux a augmenté de 4,5 % par rapport à 2017. Des efforts ont continué d'être faits pour que les rapports relevant du système de créneaux soient soumis, dans la mesure du possible, avant les délais prescrits, qui sont de 10 ou 8 semaines, et ce, afin d'améliorer la prévisibilité et l'efficacité à l'échelle du système. Un indicateur, intégré aux contrats de mission des hauts fonctionnaires pour 2019, porte sur la soumission de 100 % des documents à la date de créneau fixée d'un commun accord et le respect du nombre de mots prescrit et de toutes les directives d'édition.

35. S'agissant de la documentation de la Cinquième Commission, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a continué d'améliorer l'établissement de la grille des créneaux en concertation avec les départements et les bureaux auteurs et avec les secrétariats de la Cinquième Commission et du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, selon qu'il convient.

36. À Genève, le respect des délais de soumission a atteint 93 % en 2018, contre 90 % en 2017, et ce, grâce à des échanges et à un suivi réguliers avec les secrétariats techniques visant à améliorer la fiabilité des prévisions. Quatre des entités concernées ont tenu 100 % des délais de soumission des documents. À Vienne, le respect des délais de soumission s'est maintenu à 81 % en 2018, un certain nombre de documents n'ayant pas pu être inscrits dans le système de créneaux dans les délais prescrits du fait du calendrier des réunions se tenant à l'Office des Nations Unies à Vienne. À Nairobi, le respect des délais de soumission est passé de 70 % en 2017 à 77 % en 2018 et 89 documents destinés à des entités n'émargeant pas au budget ordinaire ont été soumis à temps (aucun des organismes dont les réunions sont inscrites au calendrier et qui soumettent des documents à traiter n'a tenu de session en 2018). L'Office des Nations Unies à Nairobi a continué de travailler en étroite collaboration avec les entités qui soumettent les documents et de leur apporter un concours au tout début de l'exercice de planification.

37. En ce qui concerne le traitement des documents, à New York, le respect des délais prescrits pour les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit a été de 99,2 % en 2018 pour les rapports du Secrétariat et de 99,7 % pour les rapports n'émanant pas du Secrétariat. À Genève, les pourcentages correspondants étaient de 100 % et 99,8 %. À Vienne, le respect des délais de traitement des rapports émanant du Secrétariat a été de 84 %, mais la plupart des rapports des groupes de travail de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international ne pouvaient être ni traités dans l'urgence, ni envoyés à la traduction contractuelle du fait de leur caractère technique ou juridique et de leur longueur. En conséquence, le respect des délais de traitement (pour les rapports du Secrétariat et les rapports n'émanant pas du Secrétariat) s'est établi à 79 %, en progression toutefois par rapport au taux enregistré en 2017, qui était de 78 %. À Nairobi, le respect des délais de traitement est demeuré à 89 %. Il convient de noter que, sur une période de cinq ans, le nombre de mots que comportent les documents reçus à New York a augmenté de 23 %, passant de 6 646 mots par document à la soixante-huitième session de l'Assemblée générale à 8 192 mots par document à la soixante-douzième session. Malgré cela, à New York, la Division de la documentation a réussi à réduire le temps de traitement des documents, lequel est passé de 17 jours en 2013 à 9 jours en 2017, et ce, grâce au réaménagement du volume de travail en fonction des priorités et à l'utilisation des nouvelles technologies.

38. En 2018, à New York, 94,4 % de tous les documents inscrits dans le système de créneaux ont été publiés dans les délais prescrits. Le pourcentage de 5,6 % de documents n'ayant pas été publiés dans les délais prescrits, soit six semaines avant la

réunion correspondante, s'explique par la soumission tardive des textes et le fait qu'un nombre considérable de documents dépassaient le nombre de mots prescrit. Cela dit, 100 % des documents ont été publiés avant le début de la réunion.

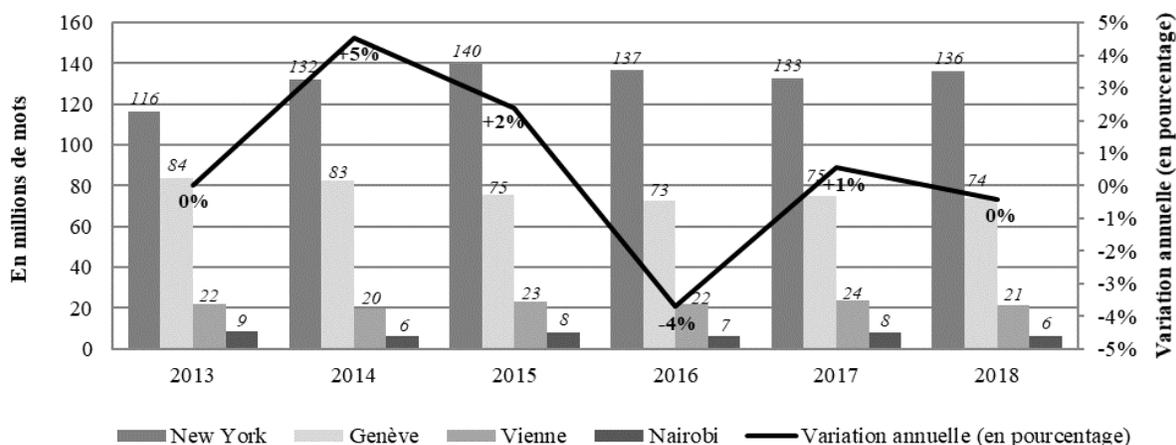
39. À Genève, le respect des délais de publication s'est établi à 93,7 % en 2018, contre 91 % en 2017. En ce qui concerne les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit, le respect des délais de publication a atteint 99,8 %, grâce aux efforts concertés faits par toutes les parties prenantes pour améliorer la planification, définir des priorités et suivre de près les progrès réalisés. La pratique consistant à échelonner la soumission de documents pour les organes intergouvernementaux qui ont de longues sessions, comme le Conseil des droits de l'homme, s'est poursuivie tout au long de 2018. Elle a également été appliquée avec succès à certaines réunions de la CEE. Malgré des délais serrés, les 16 suppléments de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social ont été publiés en temps voulu. En outre, les 42 rapports issus de l'examen périodique universel ont été publiés dans les temps en 2018, c'est-à-dire six semaines avant le début de la session ou de la date d'examen.

40. À Vienne, le respect des délais de publication s'est établi à 85 %, contre 82 % en 2017. Dans certains cas, d'autres modalités de traitement ont été convenues avec les départements et bureaux et par la suite acceptées par les États Membres. À Nairobi, le respect des délais de publication a fortement augmenté, passant de 63 % en 2017 à 94 % en 2018.

B. Contrôle et limitation du volume de la documentation

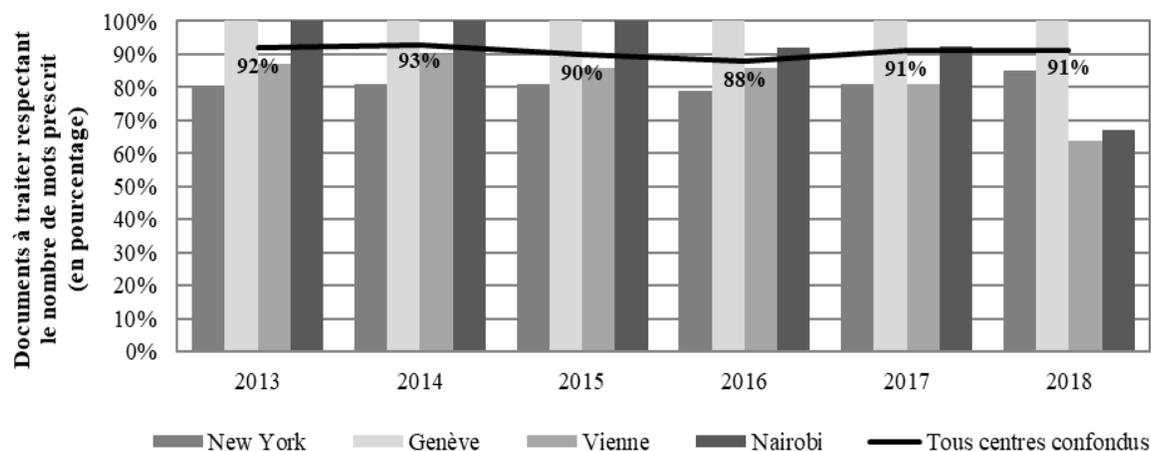
41. Le nombre total de mots soumis à la traduction en 2018 (237 millions) a été pratiquement le même qu'en 2017 (240 millions), comme le montre la figure IX.

Figure IX
Volume de traduction (2013-2018)



42. La proportion de documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit est restée inchangée, s'établissant à 91 % (voir fig. X).

Figure X
**Documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit ou convenu
 (2013-2018)**



43. À New York, le volume de traduction a augmenté de 3 %, sachant que les 75 demandes de dérogation soumises par les départements et bureaux ont représenté un volume de travail de 700 000 mots supplémentaires. Cela dit, la proportion des documents relevant du système de créneaux et respectant le nombre de mots prescrit est passée de 81 % en 2017 à 85 % en 2018. À Genève, le volume de traduction a été le même en 2018 qu'en 2017. La règle concernant le nombre de mots prescrit a été appliquée de manière stricte à tous les documents relevant du système de créneaux. Quant aux documents émanant des organes créés en vertu d'instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, les soumissions ont fait l'objet d'un contrôle strict visant à vérifier le nombre de mots et le nombre de langues dans lesquelles le texte devait être traduit, conformément à la résolution 68/268. Des dérogations n'ont été accordées que pour sept rapports du Corps commun d'inspection qui ne pouvaient être inscrits dans le système de créneaux en raison de leur caractère transversal et pour un rapport sur les travaux du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés.

44. À Vienne, le volume de traduction a légèrement diminué en 2018 par rapport à 2017, comme c'est toujours le cas la première année de chaque exercice biennal. Un nombre important de documents traités à Vienne sont des textes de nature juridique non soumis à une limite de mots, ce qui explique pourquoi seuls 64 % des documents respectaient le nombre de mots prescrit. À Nairobi, la documentation relative aux réunions de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement et de l'Assemblée du Programme des Nations Unies pour les établissements humains, laquelle vient de recevoir son mandat, a été programmée et inscrite dans le système des créneaux. Certains documents, notamment des programmes de travail, des rapports budgétaires et des rapports techniques ou juridiques qui dépassaient le nombre de mots prescrit, ont fait l'objet d'un créneau négocié qui ne suivait pas la règle des 10-4-6, compte dûment tenu du grand nombre de documents programmés pour les réunions qui se tiendraient au premier semestre de 2019.

C. Productivité

45. On trouvera au tableau 1 la productivité globale, c'est-à-dire le nombre total de mots traités divisé par le nombre total de membres du personnel participant aux travaux de traduction, pour 2014-2018.

Tableau 1
**Productivité globale des services et sections de traduction en nombre de pages
 par jour (2014-2018)**

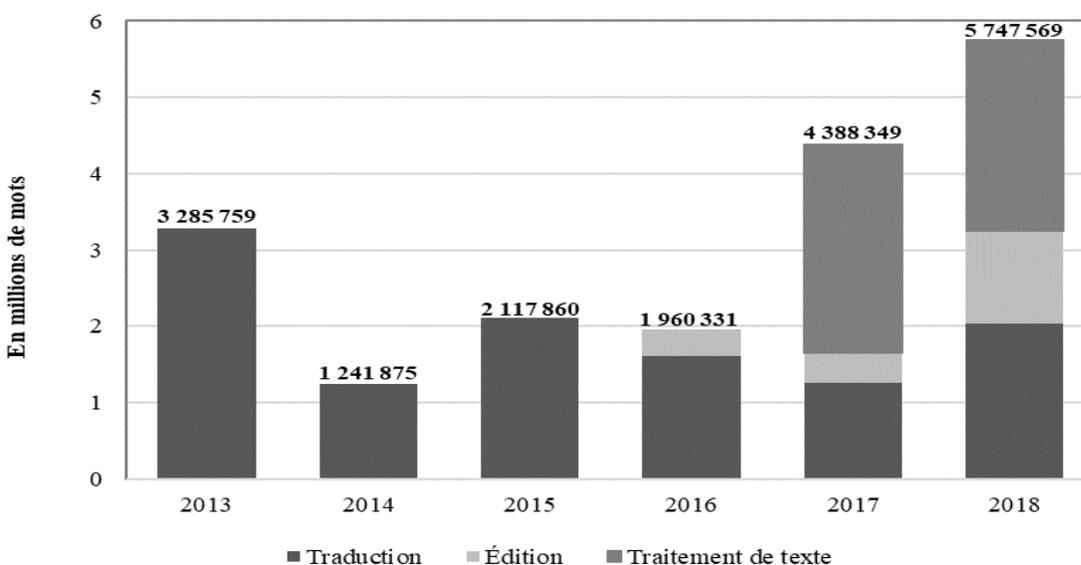
<i>Centre de conférence</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
New York	5,4	5,8	5,9	5,9	6,1
Genève	5,1	4,8	5,1	5,0	5,3
Vienne	5,3	5,1	5,4	5,2	5,4
Nairobi	5,5	5,9	5,8	5,3	4,9

46. La tendance à la hausse de la productivité des services de traduction à New York peut être attribuée à l'utilisation accrue d'eLUNA et de l'autorévision. Le taux de productivité des trois autres centres de conférence devrait atteindre des niveaux comparables à ceux de New York dans les années à venir. La baisse de la productivité à Nairobi s'explique par la technicité et la complexité des documents traités en 2018 ; un certain nombre de longs rapports destinés aux hauts responsables ont nécessité de nombreuses consultations avec les bureaux les ayant soumis pour assurer l'exactitude de la traduction. Il convient de noter que l'efficacité en traduction se mesure non seulement par la productivité mais aussi par le nombre de membres du personnel d'appui intervenant dans le processus. Au fil des ans, le recours aux nouvelles technologies a par exemple permis au Département de se passer progressivement des dactylographes et des assistants aux références.

D. Partage de la charge de travail

47. La figure XI représente le volume de travail partagé entre les centres de conférence. Si le volume de travail partagé augmente, les pics d'activité qui se produisent simultanément dans tous les centres de conférence continuent d'empêcher le Secrétariat de tirer davantage parti des possibilités de partage de la charge de travail tout au long de l'année.

Figure XI
**Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2013-2018),
 en nombre de mots et par activité**

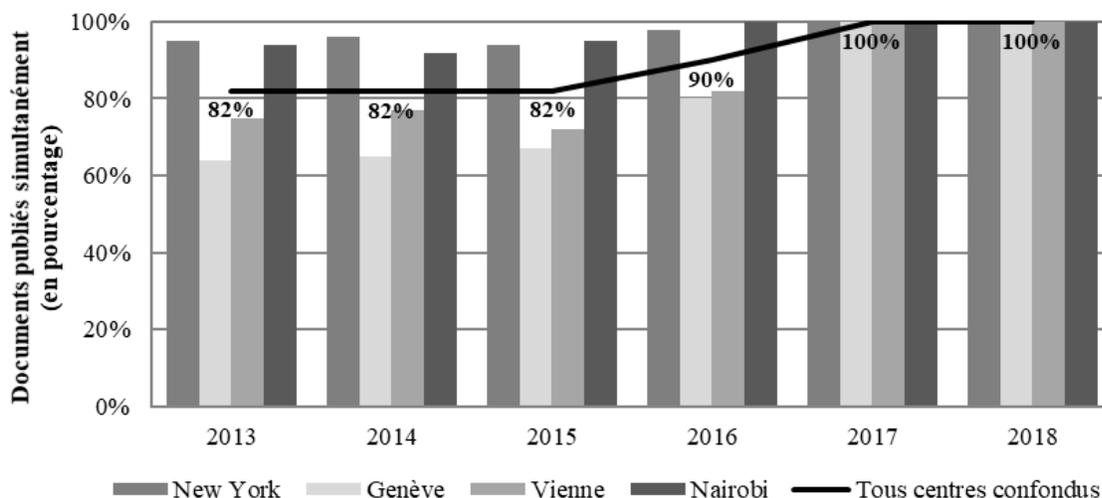


E. Publication simultanée des documents

48. La publication simultanée des documents dans toutes les langues officielles est l'un des piliers du multilinguisme. En 2018, tous les centres de conférence ont publié 100 % des documents simultanément dans toutes les langues, comme le montre la figure XII.

Figure XII

Respect des prescriptions relatives à la publication simultanée (2013-2018)



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

49. Comme signalé les années précédentes, le Département a participé activement au projet de numérisation visant à convertir 70 années de travaux de l'ONU en communs de la connaissance, lequel a bénéficié de contributions volontaires du Qatar (5 millions de dollars) et de la Chine (100 000 dollars). Le projet, qui s'est achevé en octobre 2018, a permis de préserver plus de 1,25 million de pages, notamment les documents historiques les plus anciens et les plus vulnérables.

G. Innovations en matière de gestion des documents

50. L'outil de visualisation des documents à traiter, mis au point à l'Office des Nations Unies à Genève, a été adopté et mis en service à Vienne en 2018. Cet outil aide les sections linguistiques à planifier les travaux et à hiérarchiser les priorités, et contribue à une utilisation plus rationnelle des ressources internes et contractuelles. Un nouveau système de hiérarchisation des priorités a été mis en service en parallèle dans l'outil de gestion du flux de la documentation, ce qui a contribué à un meilleur respect des délais de traitement des rapports du Secrétariat en 2018 à Vienne.

51. Les travaux visant à améliorer l'ensemble des applications gText se sont poursuivis en 2018 de même que le transfert de ces applications à d'autres organisations selon le principe du recouvrement des coûts. Les fonctionnalités d'eLUNA, qui était au départ une application de traduction assistée par ordinateur reposant sur les documents de l'Organisation et reliée à la base terminologique officielle des Nations Unies, UNTERM, se sont encore élargies avec la mise au point

d'une nouvelle interface pour la rédaction des procès-verbaux de séance, laquelle est venue s'ajouter aux interfaces de révision et d'édition également développées récemment. De nouveaux logiciels de traduction automatique neuronale qui donnent de meilleurs résultats que les logiciels de traduction automatique statistique, en particulier pour les langues qui sont morphologiquement complexes, ont été intégrés au système. Les applications gText sont actuellement utilisées dans les quatre centres de conférence, les quatre commissions régionales et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. Il est prévu de les mettre en service à la CESAP en 2019 et un test a lieu en ce moment en vue de donner accès à ces applications au Département de la communication globale. La fusion en une seule et même base de données UNTERM de tous les ensembles de données des centres de conférence et des commissions régionales a été menée à bien et les doublons supprimés en 2018, ce qui contribuera à améliorer la cohérence terminologique à l'échelle de l'Organisation. Le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination a continué d'encourager, par l'intermédiaire de ses comités de haut niveau, l'utilisation de la terminologie officielle dans le cadre de l'établissement des résumés officiels des débats des comités.

52. Les applications gText ont également été intégrées aux systèmes de gestion des documents du Secrétariat, gDoc et DCPMS, afin de permettre le téléchargement direct des documents et le transfert des métadonnées ainsi que l'alimentation automatique du fonds documentaire. L'intégration devrait encore s'améliorer en 2019 avec la mise au point de gDoc 2.0. Le but ultime est de pouvoir extraire des métadonnées en vue de la production de documents lisibles par machine.

53. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences continue de diriger, avec le Comité de haut niveau sur la gestion et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), les activités menées au titre du projet de cadre d'interopérabilité sémantique des Nations Unies pour les documents normatifs et la documentation destinée aux organes délibérants. Un prototype de validation a été réalisé en 2018 avec des documents de la FAO, de l'Organisation mondiale de la Santé et de l'Organisation maritime internationale : il a consisté à baliser des résolutions qui se recoupaient au moyen de la norme XML Akoma Ntoso, norme approuvée en 2017. Le prototype ouvre la voie à l'exploitation de documents enrichis en métadonnées et lisibles par machine, ce qui pourrait procurer des gains d'efficacité : le suivi du cycle de vie des documents et des flux de traitement serait facilité, les documents seraient plus visibles et il serait plus aisé d'établir des liens entre eux, et la validité officielle et la conservation seraient garanties.

IV. Effectifs

Vacances de poste, recrutements et innovations en matière de gestion des effectifs

54. Les taux de vacance de poste enregistrés au 31 décembre 2018 dans les principaux groupes professionnels sont présentés par centre de conférence dans le tableau 2 ; les chiffres de 2017 sont donnés à titre de comparaison dans le tableau 3. Dans la plupart des cas, les taux sont restés les mêmes ou ont diminué. Le taux de vacance de postes dans le service d'interprétation à Nairobi, qui était de 11 %, devrait encore baisser en 2019. Le taux de vacance de postes dans les groupes de traitement de texte à Genève était de 16 % (13 postes) en 2018 contre 19 % (17 postes) en 2017. Il n'y a eu aucun problème particulier pour pourvoir les postes ; 12 autres postes ont été pourvus au premier trimestre de 2019.

Tableau 2
Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, au 31 décembre 2018 (postes)

	<i>New York</i>		<i>Genève</i>		<i>Vienne</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Interprétation	4	3	5	5	0	0	2	11
Traduction	30	9	13	7	3	7	4	17
Traitement de texte	18	14	13	16	1	3	3	14
Édition	1	4	2	8	–	–	s.o.	s.o.
Rédaction des procès-verbaux de séance	2	4	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

Abréviation : s.o. = sans objet.

Tableau 3
Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, par centre de conférence, au 31 décembre 2017 (postes)

	<i>New York</i>		<i>Genève</i>		<i>Vienne</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Interprétation	9	7	5	5	1	4	7	37
Traduction	31	9	10	6	5	12	3	14
Traitement de texte	17	14	17	19	1	3	3	14
Édition	2	7	2	10	–	–	s.o.	s.o.
Rédaction des procès-verbaux de séance	3	6	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

Abréviation : s.o. = sans objet.

Recrutement de personnel linguistique

55. Sept concours de recrutement de personnel linguistique ont été menés à bien en 2018, ce qui a permis d'inscrire 143 lauréates et lauréats sur des listes de réserve en vue d'un futur recrutement à la classe des administrateurs. Un concours s'adressait aux linguistes informaticiens et trois aux interprètes. Les trois autres étaient des concours groupés (traduction, édition, rédaction de procès-verbaux de séance et préparation de copie, correction d'épreuves et édition de publications), qui ont été entièrement administrés à distance. Les personnes ayant réussi ces concours groupés ont été inscrites sur une liste unique et pourront être recrutées, détachées ou mutées à un poste relevant de l'un quelconque des domaines d'activité concernés. Les épreuves étant facilement accessibles, puisque administrées à distance, ces trois concours ont attiré un nombre record de candidatures, notamment de régions moins bien représentées, ce qui a débouché sur un nombre de lauréates et de lauréats qui devraient permettre de répondre aux besoins des trois prochaines années et de réduire le taux de vacance de postes du Service français de traduction en particulier. Ces concours ont en outre permis aux services linguistiques de repérer des spécialistes des langues qui pourraient travailler comme indépendants ou vacataires. Tout cela a permis de réduire considérablement le nombre de concours devant être organisés et de rationaliser ainsi notablement la procédure de recrutement. Cela a également représenté des économies importantes pour les candidates et candidats, qui

auparavant devaient se rendre à leurs frais dans tel ou tel centre d'examen, souvent situé dans un autre pays.

56. Le projet pilote consacré à un outil d'évaluation à distance des interprètes, mené en 2018, a permis de repérer certains problèmes techniques qui sont en train d'être réglés, l'objectif étant de tester l'outil lors du concours de recrutement d'interprètes de langue française en 2020, à condition qu'il offre des conditions de qualité identiques à celles offertes dans les centres d'examen. Il ressort également du projet pilote que cet outil pourrait être utile à la formation d'interprètes à distance ; ainsi pourra-t-il être utilisé pour les activités de formation du Département et celles menées en collaboration avec les universités.

57. La délocalisation à Vienne de cinq membres du Service français de traduction, qui avait débuté en 2016, était une disposition temporaire visant à retenir des fonctionnaires qui, sans cette mesure, auraient démissionné à un moment où le nombre de départs à la retraite était élevé et où le nombre de lauréates et de lauréats des concours ne suffisait pas à pourvoir les postes vacants. La situation s'est beaucoup améliorée au cours des deux dernières années, grâce à la nouvelle formule de concours groupé, dont les épreuves se sont déroulées à distance et qui a vu le succès de 38 candidates et candidats, ce qui devrait permettre de pourvoir les postes à la classe P-3, et grâce aux progrès réalisés s'agissant de pourvoir les postes P-4 qui étaient vacants. Il sera donc mis un terme au projet ; les deux fonctionnaires qui sont encore à Vienne regagneront le Siège au début de 2020. Il convient de noter que, si le projet a permis au Service français de retenir des membres du personnel à un moment où les ressources chevronnées faisaient particulièrement défaut, la délocalisation n'a permis de faire que des économies minimales et a imposé une charge disproportionnée à l'équipe de New York, nuisant à la productivité.

58. Les services linguistiques du Secrétariat ont accueilli 85 stagiaires en 2018, ce qui représente 5 520 jours passés dans les services et 4 630 heures de supervision assurée par des fonctionnaires sous la forme de retours d'information, de coaching, de formations individuelles sur divers sujets et de conseils sur les perspectives de carrière. La plupart des stagiaires (76) venaient de l'une des universités partenaires du Département (c'est-à-dire les universités qui ont signé un mémorandum d'accord ou conclu un accord de formation pratique à distance avec l'ONU et celles qui sont membres du Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction). Au cours de l'année considérée, les services linguistiques ont également organisé 340 séances de formation ou d'information dans le cadre du Programme de collaboration avec les universités. Ayant revu ses accords de collaboration avec les universités partenaires, le Département a porté à huit le nombre d'universités avec lesquelles il a conclu un accord de formation pratique à distance en 2018 : c'est une formule peu coûteuse pour les étudiantes et étudiants en traduction qui permet à celles et à ceux qui sont prometteurs d'acquérir une expérience pratique. Le Département envisage de conclure des accords d'association avec certaines universités qui se trouvent dans des régions moins bien représentées mais ne répondent pas complètement aux critères définis pour devenir membres du réseau des universités ayant signé un mémorandum d'accord. Cela pourrait permettre de répondre aux besoins à long terme de l'ONU s'agissant de l'organisation de la relève.

59. Dans le cadre de ses efforts d'information, le Département a continué d'avoir recours aux médias sociaux afin de mieux faire connaître les possibilités de carrière existant dans les quatre centres de conférence, et ce, dans toutes les langues officielles. Le nombre d'abonnés aux comptes Twitter et aux pages Facebook du Département a augmenté de 29 % et 24 % respectivement au cours de l'année. Le nombre d'abonnés à sa chaîne YouTube a augmenté de 39 %, ce qui montre

l'importance que revêtent les médias sociaux dans les actions de communication faites à l'intention des recrues potentielles.

60. Le projet de Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction, qui cherche à améliorer l'accès à un enseignement supérieur de qualité en Afrique grâce à la création, dans cinq universités, de programmes de calibre international qui débouchent sur l'obtention d'une maîtrise, a été prolongé jusqu'en novembre 2019 sans que cela ait d'incidence financière. Plus de 100 étudiantes et étudiants ayant participé au projet ont obtenu une maîtrise ; beaucoup d'entre eux sont actuellement inscrits sur les listes d'interprètes et de traducteurs indépendants des organisations internationales ou régionales, contribuant ainsi à la stratégie globale de développement qui vise à élargir l'éventail de compétences et à améliorer la qualité des savoir-faire qui viendront alimenter les marchés du travail du continent et du reste du monde. Un deuxième atelier sera organisé en 2019 afin d'élargir la portée du projet pour y inclure la formation aux activités d'interprétation et de traduction menées dans le cadre de services publics et de services de proximité et afin d'offrir une plateforme porteuse de synergies avec d'autres projets d'éducation financés par des donateurs et avec d'autres programmes de coopération avec les universités.

V. Installations et accessibilité

61. Les services de conférence du Secrétariat à New York et à Genève ont continué de mettre en place des services d'accessibilité pour les réunions qui ont droit à ces services ou disposent de ressources extrabudgétaires à cette fin ; en 2018, il s'est agi notamment d'assurer l'interprétation en langue des signes, de faire le sous-titrage en direct et à distance, de fournir des équipements d'assistance, d'imprimer les documents en braille si quelqu'un en faisait la demande et d'aménager des emplacements accessibles aux personnes handicapées. Des travaux visant à rendre la salle de l'Assemblée générale plus accessible aux personnes handicapées ont débuté au troisième trimestre de 2018. Cela a consisté notamment à installer un élévateur pour fauteuil roulant au niveau de la tribune et du pupitre, à remplacer certains sièges fixes par des sièges qui peuvent être déplacés pour faire place aux fauteuils roulants, que ce soit aux tables des délégations ou aux places réservées aux conseillers le long du côté ouest de la salle, et à installer une rampe d'accès à l'entrée principale de la salle GA-200. À l'Office des Nations Unies à Genève, la technique d'incrustation en médaillon à l'écran est disponible dans trois salles de conférence, de sorte que la diffusion sur le Web, les sous-titres et l'interprétation en langue des signes apparaissent en même temps mais dans des fenêtres différentes. À la demande du Comité des droits des personnes handicapées, le Service linguistique de l'Office a facilité l'élaboration en anglais simplifié de quatre documents fondamentaux du Comité, dont une résolution, lesquels viennent s'ajouter aux 14 documents transcrits en anglais simplifié au début de 2018.

62. La Division des services de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi a continué d'appuyer les efforts visant à rendre ses installations et conférences plus accessibles. La Division est en train d'établir une liste des frais afférents aux services de conférence accessibles afin de les communiquer aux organisateurs des conférences financées par des fonds extrabudgétaires, et elle s'efforce de mettre son site Web en conformité avec les lignes directrices internationales en matière d'accessibilité. En 2018, des améliorations ont continué d'être apportées aux installations du Centre international de Vienne afin de les rendre plus accessibles.

63. Le Département a pris une part active à l'examen interne qui a été mené à l'échelle du système sur l'inclusion des personnes handicapées et à l'étude sur l'accessibilité des conférences et manifestations, qui a été conduite en 2016 et 2017

par le Corps commun d'inspection à sa demande (JIU/REP/2018/6). Il fera tout son possible pour appliquer les recommandations issues de l'examen en question et de l'étude menée par le Corps commun d'inspection afin de favoriser l'accessibilité dans ses domaines d'activité. Il continue de s'employer à améliorer l'accessibilité des systèmes existants et de faire en sorte qu'il soit tenu compte des considérations relatives à l'accessibilité dès les premières étapes de l'élaboration de nouveaux systèmes et outils.

VI. Évaluation de la qualité des services de conférence

64. Une enquête mondiale en ligne, disponible en tout temps et dans toutes les langues officielles, permet au Département d'obtenir des informations sur la qualité des services de conférence fournis aux États Membres. En 2018, la qualité des services de conférence a été jugée « satisfaisante » ou « très satisfaisante » par 91 % des personnes ayant répondu à l'enquête mondiale en ligne : 89 % à New York, 100 % à Genève (et 92 % des personnes ayant répondu à un questionnaire supplémentaire à Genève), 100 % à Vienne et 90 % à Nairobi.

65. En novembre et décembre 2018, l'Office des Nations Unies à Genève a fait une série d'entretiens spontanés et approfondis avec des membres de délégations et avec des personnes chargées d'organiser des réunions, ainsi qu'une enquête sur les services fonctionnels de secrétariat et un atelier associant la méthode prospective stratégique à celle dite du « design thinking » dans le cadre d'un projet visant à fournir des éclairages sur les réactions obtenues des clients en temps réel et les tendances qui se dessinent pour les services de conférence. Ce projet permettra de mieux comprendre quelles sont les attentes des États Membres concernant les services de conférence et les services fonctionnels de secrétariat aujourd'hui ainsi qu'à moyen et long termes.

Réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2018

66. À toutes les réunions d'information organisées en 2018, les représentantes et représentants des États Membres ont fait part de leur satisfaction quant à la qualité du travail des services linguistiques, soulignant que la conduite des activités dans les six langues officielles permet à toutes et à tous de prendre pleinement part aux travaux et favorise le multilinguisme.

67. Lors des six réunions d'information, une par langue, tenues à New York, l'accent a été mis sur les initiatives et les efforts faits par les services de traduction pour assurer la qualité de la documentation, notamment l'amélioration de l'outil de traduction assistée par ordinateur eLUNa ; le remaniement et l'actualisation des procédures d'établissement de la terminologie ; l'application systématique de contrôles d'assurance de la qualité ; la formation des nouvelles recrues et les appréciations qu'elles reçoivent sur leurs travaux. Les services d'interprétation ont souligné que l'accélération, ces dernières années, de la cadence à laquelle les déclarations étaient prononcées demeurait un problème dans la mesure où cela ne permettait pas de faire une interprétation irréprochable. Dans sa résolution 72/313 sur la revitalisation de ses travaux, l'Assemblée générale a recommandé aux orateurs d'être attentifs à la vitesse à laquelle ils s'exprimaient, de manière à favoriser l'exactitude de l'interprétation. Dans le souci d'assurer des services d'interprétation de conférence de la meilleure qualité qui soit, le Secrétariat continuera de suivre cette question. Les réunions d'information ont également été l'occasion d'appeler l'attention sur les orientations pour un langage inclusif, que les services linguistiques avaient contribué à établir dans les six langues officielles.

68. À Genève, le tout nouveau format consistant à articuler la réunion d'information autour de domaines thématiques relatifs aux services de gestion des conférences (par

exemple l'innovation, l'accessibilité, les services axés sur le client et les incidences du plan stratégique patrimonial) a reçu un très bon accueil. La mise en place d'un dispositif novateur qui permet de recueillir en temps réel les impressions des délégations a également été saluée par toutes et tous.

69. La réunion d'information tenue avec les missions permanentes à Vienne a permis d'assurer le suivi des points soulevés par les États Membres à la réunion de 2017, notamment en ce qui concerne la centralisation des informations relatives aux réunions, la modernisation de l'équipement des salles de réunion et la nécessité d'avoir davantage d'échanges entre le personnel linguistique et les experts techniques. La réunion d'information qui s'est tenue à Nairobi a permis d'informer les missions permanentes de l'état d'avancement des projets de construction en cours. Un historique des améliorations passées y a été présenté ainsi que les difficultés rencontrées actuellement du fait de l'obsolescence technologique.

VII. Conclusions, recommandations et propositions

A. Conclusions

70. Le Secrétariat a continué de remplir sa mission, qui consiste à fournir des services de conférence de qualité dans les délais voulus et à atteindre et à maintenir de bons résultats se rapportant à tous les indicateurs clefs. La politique dynamique d'innovation appliquée par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences s'est traduite par la mise en service de nouveaux outils et la création de mécanismes et stratégies visant tous à consolider, à moderniser et à diversifier les prestations fournies par ses services de gestion des conférences à New York, à Genève, à Vienne et à Nairobi, dans l'intérêt des personnes qui participent aux réunions et qui les utilisent et dans l'intérêt du processus multilatéral dans son ensemble.

71. Le Secrétariat continuera de faire fond sur ces résultats et d'introduire d'autres innovations en 2019. Il est prévu de lancer gDoc 2.0 afin de continuer à rationaliser le flux de la documentation, d'élargir les fonctions et la portée du guichet unique et de la version numérique du *Journal des Nations Unies*, et de mettre en service un outil de formation en ligne pour le personnel linguistique. Il est également prévu de commencer à facturer les services que nécessitent les séances qui ne sont pas liées au processus intergouvernemental à New York.

72. Innovation, modernisation et amélioration sont les maîtres mots et les forces motrices des services de gestion des conférences du Secrétariat, qui s'efforcent sans relâche de rechercher l'efficacité et l'efficience tout en continuant à assurer des prestations de qualité en temps voulu et en s'employant à les placer sous le signe de la durabilité et de l'accessibilité.

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

73. Le Secrétaire général recommande que l'Assemblée générale :

- a) **Prenne note du présent rapport ;**
- b) **Examine le calendrier des conférences et réunions sur une base annuelle qui corresponde au nouveau cycle budgétaire, au moins pendant la durée de la période expérimentale évoquée dans la résolution 72/266 A, et prie le Secrétaire général de présenter un calendrier chaque année pendant ladite période ;**

c) **Appuie le Secrétaire général dans les efforts qu'il fait en faveur de l'innovation dans les services de conférence ;**

d) **Appuie l'action menée par le Secrétaire général pour renforcer encore la coordination entre les centres de conférence pour ce qui est des services de conférence, notamment au moyen de systèmes de suivi et d'établissement de rapports à l'échelle mondiale.**
