



# Assemblée générale

Distr. générale  
17 juin 2022  
Français  
Original : anglais

---

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

## Plan des conférences

### Rapport du Secrétaire général

#### *Résumé*

Le présent rapport a été établi en application de la résolution [76/237](#) 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 2021, des procédures et activités relatives au plan des conférences concernant New York, Genève, Vienne et Nairobi.

---

\* [A/77/50](#).



## I. Introduction

1. En 2021, la résilience des services de conférence et des services intergouvernementaux du Secrétariat à New York, Genève, Vienne et Nairobi a continué d'être mise à l'épreuve par les difficultés pratiques découlant de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19). Bien que des problèmes aient subsisté et que des mesures d'atténuation aient dû être mises en place en conséquence pour préserver la santé et la sécurité des participants aux réunions et du personnel des Nations Unies, en 2021, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a réussi à fournir sans interruption des services de conférence de qualité, assurant ainsi la continuité des activités intergouvernementales dans les principaux centres de conférence ainsi qu'à l'occasion des conférences et réunions tenues ailleurs sous les auspices de l'ONU.

2. Les mesures de résilience, d'adaptation et d'innovation, adoptées notamment dans le prolongement de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données par tout le monde, partout, ont été essentielles pour les résultats obtenus en 2021. L'objectif était d'améliorer les services de conférence tout en continuant de tirer parti des innovations technologiques et d'autres innovations qui permettent de gagner en efficacité et en efficience, dans le cadre d'une stratégie globale visant à renforcer et à généraliser la gestion intégrée à l'échelle mondiale. Des améliorations ont été constatées au regard de presque tous les indicateurs clés de performance relatifs à la charge de travail et à la productivité, s'agissant de la gestion des réunions et de la documentation, dans les quatre centres de conférence.

3. Si le nombre total de réunions organisées en 2021 n'a pas atteint le niveau enregistré avant la pandémie, il a augmenté par rapport à 2020. Le service des réunions a été assuré, et la documentation publiée dans les temps, car le Département a su mettre à profit la stratégie adoptée depuis longtemps, qui consiste à moderniser en permanence tous ses domaines d'activité ; celle-ci s'est accompagnée en outre de l'automatisation et de la virtualisation de solutions développées en interne ou achetées dans le commerce. Les efforts faits par le Département à cet égard traduisent son attachement au multilinguisme et sa volonté d'assurer la durabilité de ses opérations et l'accessibilité de ses services.

4. On trouvera dans le présent rapport une vue d'ensemble des statistiques et des indicateurs concernant les services de conférence, comme l'a demandé l'Assemblée générale. Y sont aussi mis en évidence les enseignements tirés de la pandémie pour la gestion des conférences. Concrètement, face aux circonstances difficiles qui ont marqué ces deux dernières années, le Département a acquis de nouvelles connaissances et de nouveaux savoir-faire et tiré parti de nouvelles technologies, au besoin en les adaptant. Ces enseignements, ainsi que le souci constant de satisfaire les clients, ouvrent la voie à une utilisation optimale des installations et services de conférence qui cadre avec les attentes des États Membres.

## II. Gestion des réunions

### **Incidence que la COVID-19 continue d'avoir sur la gestion des réunions**

5. Les restrictions concernant les voyages et les rassemblements imposées en raison de la pandémie ont continué d'entraîner en 2021 l'annulation ou le report d'une proportion considérable de réunions dans les quatre centres de conférence. Au Siège, pendant la partie principale de la soixante-seizième session de l'Assemblée générale, seules des séances de l'Assemblée, de ses grandes commissions et du Conseil de

sécurité, ainsi que quelques autres réunions inscrites au calendrier, se sont déroulées en présentiel. À Genève, le service des réunions de l'ONU prescrites a été assuré, mais le programme de travail a été réduit en raison des restrictions liées à la crise sanitaire : le nombre de réunions en présentiel dont le service a été assuré a été inférieur à la normale, car il y a eu moins de demandes de réunions en présentiel. Les installations et services de conférence ont été utilisés en priorité pour les réunions inscrites au calendrier approuvé par l'Assemblée, si bien que les clients ponctuels ou ceux dont les activités sont financées au moyen de ressources extrabudgétaires n'y ont eu accès que dans une moindre mesure.

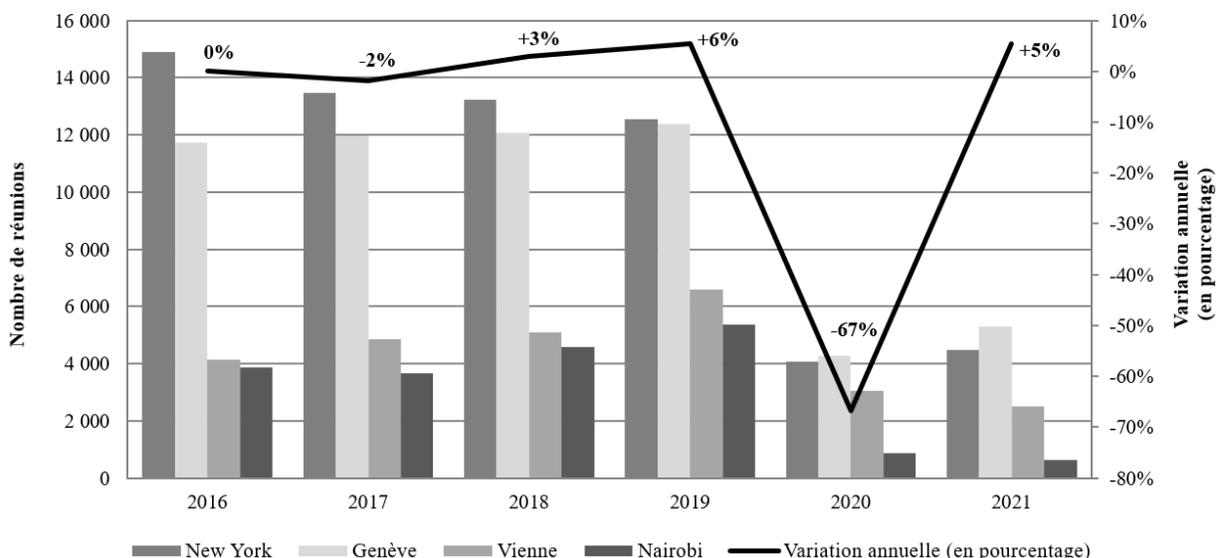
6. Le Centre international de Vienne est resté ouvert tout au long de l'année 2021 ; des réunions en présentiel ont pu y être organisées, mais avec une participation en personne réduite en raison des mesures de distanciation physique imposées. Vienne a reçu moins de demandes de réunions émanant de clients extérieurs ou de clients dont les activités sont financées au moyen de ressources extrabudgétaires qu'avant la pandémie, mais a pu satisfaire un grand nombre de ces demandes tout en donnant la priorité aux réunions directement liées aux processus intergouvernementaux. À Nairobi, les installations de conférence sont restées fermées jusqu'à la fin du mois de septembre 2021 en raison des mesures de confinement en place. L'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement du Programme des Nations Unies pour l'environnement a tenu sous forme virtuelle en 2021 la première partie de sa cinquième session, laquelle se conclura lors de la reprise qui aura lieu en 2022, tandis que d'autres réunions se sont tenues en mode hybride. Un certain nombre d'organes dont les réunions ne sont pas inscrites au calendrier ont tenu des sessions virtuelles partielles, qui se concluront en présentiel en 2022.

7. Il y a eu une augmentation de 5 % en glissement annuel du nombre de réunions organisées à l'échelle mondiale, comme on peut le voir dans le tableau 1 et la figure I, en partie parce qu'un certain nombre de réunions et de conférences ont été reportées de 2020 à 2021, mais les chiffres sont restés bien en deçà des niveaux enregistrés avant la pandémie dans tous les centres de conférence.

Tableau 1  
Nombre global de réunions (2016-2021)

<i>Nombre de réunions</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
Nombre global de réunions	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266	12 924

Figure I  
**Volume de travail lié aux réunions dans les quatre principaux centres de conférence (2016-2021)**



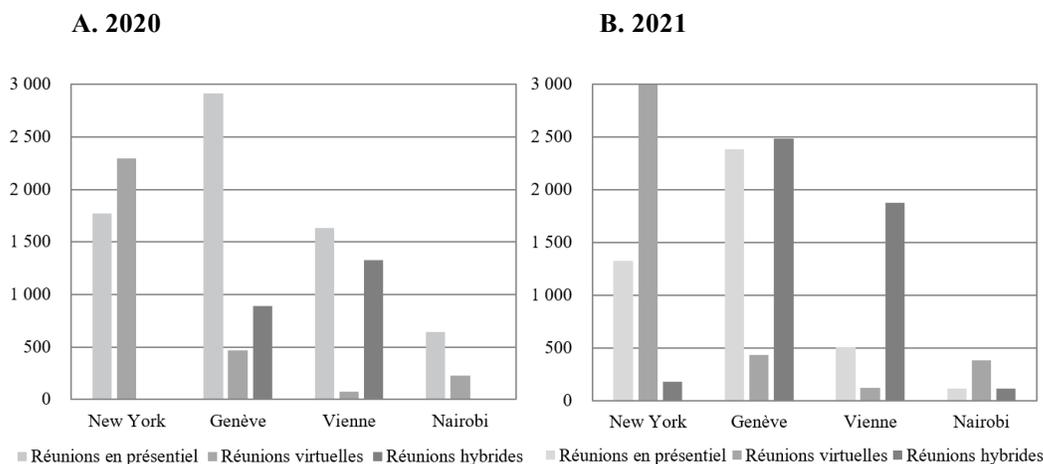
8. Le nombre de réunions non inscrites au calendrier a représenté 58 % des réunions tenues en 2021, contre 67 % en 2020 (et 82 % en 2019). Par rapport à 2020, on a enregistré une diminution de 7 % du nombre de réunions non inscrites au calendrier et une augmentation de 31 % du nombre de celles inscrites au calendrier.

9. Les outils, les structures et les procédures qui ont été mis en place en 2020 et ont continué de se développer en 2021 ont permis aux services de réunion du Secrétariat de s'adapter aux fluctuations soudaines du volume de travail lié à la gestion des réunions et de passer rapidement à un mode de fonctionnement à distance ou hybride en fonction des besoins. Par exemple, le service du quatorzième Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et la justice pénale, qui s'est tenu à Kyoto (Japon), a été assuré sur place par une petite équipe des services de conférence de Vienne, tandis que l'interprétation a été assurée à distance par des équipes d'interprètes en poste à New York et à Vienne, une première pour l'Organisation. En dépit des difficultés de connexion et des problèmes de qualité audiovisuelle, les équipes sont parvenues à assurer le service des réunions et en ont tiré de précieux enseignements pour l'avenir. À Nairobi, les fonctionnaires des services de conférence ont assumé de nouveaux rôles, comme celui de modérateur de réunions sur les plateformes d'interprétation simultanée à distance.

10. On trouvera dans la figure II le nombre de réunions en présentiel, de réunions virtuelles et de réunions hybrides organisées par chaque centre de conférence en 2020 et 2021. La proportion de réunions virtuelles a nettement augmenté à New York, tandis que la proportion de réunions hybrides a considérablement progressé à Genève et à Vienne. L'augmentation du nombre de réunions et les nouvelles modalités adoptées pour assurer la continuité des activités ont eu pour effet d'alourdir la charge de travail des services de conférence, par rapport à 2020. La proportion de réunions ayant bénéficié de services d'interprétation a augmenté de 70 % par rapport à 2020, tandis que la proportion de réunions organisées sans services d'interprétation a diminué de 13 % au cours de la même période. Le service de réunions hybrides et virtuelles pose des difficultés techniques et logistiques et des difficultés sur le plan des capacités, et il est aussi à l'origine de problèmes de santé. En juin 2021, la Division de la gestion des soins et de la sécurité et de la santé au travail a indiqué,

dans son évaluation des risques professionnels occasionnés par la pandémie, que l'interprétation en mode dispersé (télétravail) présentait un risque évident pour la santé. Elle y a énoncé des mesures à prendre pour améliorer la qualité du son et protéger la santé et le bien-être des interprètes. Dans cet esprit, la réduction de la charge de travail des interprètes, appliquée au début de la pandémie, a été maintenue en 2021 à titre de mesure d'atténuation. Ainsi, pour les réunions bénéficiant de services d'interprétation simultanée à distance, la durée des missions des interprètes a été écourtée ; parfois, des équipes supplémentaires ont dû être affectées à des réunions de trois heures, l'objectif étant de limiter la durée pendant laquelle les interprètes ont à travailler dans ces conditions difficiles. En outre, le personnel du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a produit une série de supports visuels et de vidéos sur les exigences techniques à respecter lors de la participation à des réunions virtuelles et hybrides afin de sensibiliser les intervenants à l'importance qu'il y a à disposer de la connexion et des équipements recommandés. Genève a lancé la campagne de sensibilisation en décembre 2021, à l'aide de supports en anglais et en français, tandis que New York a élaboré des supports visuels et des vidéos dans les six langues officielles, qui ont été mis en ligne en janvier 2022. L'intention était de promouvoir les bonnes pratiques et de faire part de conseils via les comptes de médias sociaux et le site Web du Département, ainsi que d'autres forums. Malgré ces efforts, la mauvaise qualité du son et les problèmes de connexion Internet ont persisté, imposant une charge cognitive accrue aux interprètes.

Figure II  
**Modalités d'organisation des réunions tenues dans les quatre principaux centres de conférence en 2020 et 2021**



11. Même lorsqu'il a dû prendre des dispositions en raison de la pandémie pour assurer la continuité de ses activités, le Département a maintenu la qualité de ses services d'interprétation, qu'ils soient assurés par des membres du personnel ou par des indépendants, en procédant à des évaluations régulières de la performance et en organisant des activités de formation et d'autres activités, notamment des réunions d'information animées par les secrétariats techniques préalablement aux sessions. Les normes de production ainsi que les exigences de qualité et les attentes en la matière, qu'il s'agisse d'interprétation, de rédaction de procès-verbaux de séance et d'édition de publication, s'appliquent de la même manière à tout le personnel et dans toutes les langues officielles.

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

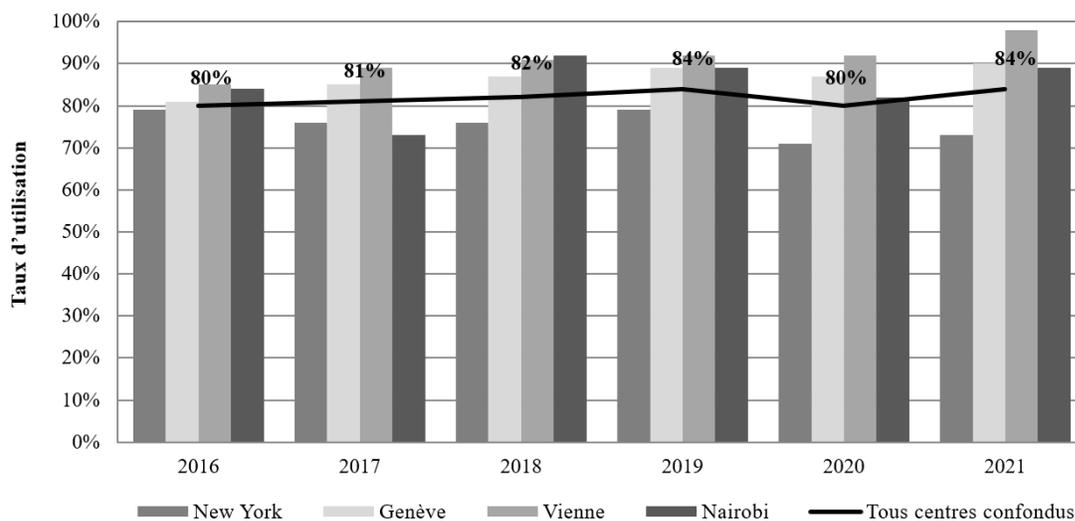
12. Le Comité des conférences examinera à sa session de fond, en septembre 2022, un projet de calendrier des conférences et réunions de l'ONU pour 2023, établi par le Secrétariat (A/AC.172/2022/L.2), et communiquera ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2022 (A/77/32). Au moment de l'établissement du présent rapport, sept organes souhaitant se réunir pendant la partie principale de la soixante-dix-septième session de l'Assemblée avaient présenté une demande de dérogation au paragraphe 7 de la section I de la résolution 40/243 de l'Assemblée. Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité, qui fera une recommandation à l'Assemblée. Le Comité a approuvé 12 demandes de dérogation présentées entre ses sessions en 2021.

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

13. Les quatre centres de conférence se sont efforcés d'améliorer le taux d'utilisation des services d'interprétation, en application des dispositions pertinentes des résolutions de l'Assemblée générale sur le plan des conférences, notamment en associant à ces efforts les organes intergouvernementaux et organes d'experts concernés. Le taux d'utilisation global s'est établi à 84 % en 2021, soit 4 points de pourcentage de plus qu'en 2020 (fig. III).

Figure III

**Taux d'utilisation des services d'interprétation par tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier (2016-2021)**



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

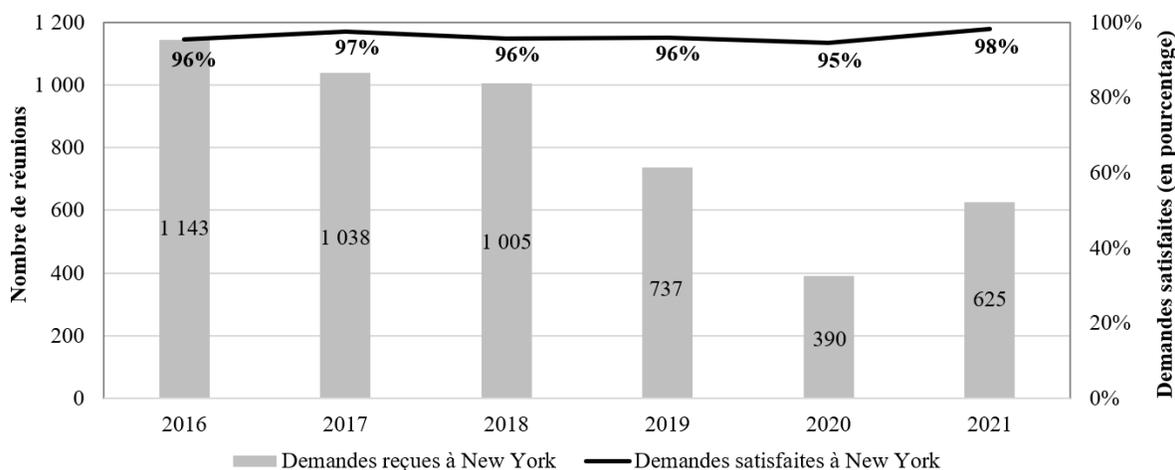
14. La figure IV rend compte de la prestation de services d'interprétation aux organes autorisés à se réunir « selon les besoins » à New York et à Genève. Même si pendant la pandémie le service des conférences s'est fait de manière sensiblement

différente par rapport aux années précédentes, à New York, le pourcentage de demandes satisfaites a été de 98 % en 2021, en hausse par rapport aux 95 % enregistrés en 2020. À Genève, le seul organe autorisé à se réunir « selon les besoins » est le Conseil des droits de l'homme et toutes ses demandes, qu'il s'agisse de services d'interprétation ou de salles de réunion, ont été satisfaites. En 2021, Genève a traité la documentation des organes créés en vertu d'un instrument international relatif aux droits de l'homme et a assuré l'interprétation de toutes les réunions programmées dans les langues demandées par les organes concernés, comme le prévoient les résolutions pertinentes de l'Assemblée générale. Il n'y a pas d'organe autorisé à se réunir « selon les besoins » à Vienne ou à Nairobi.

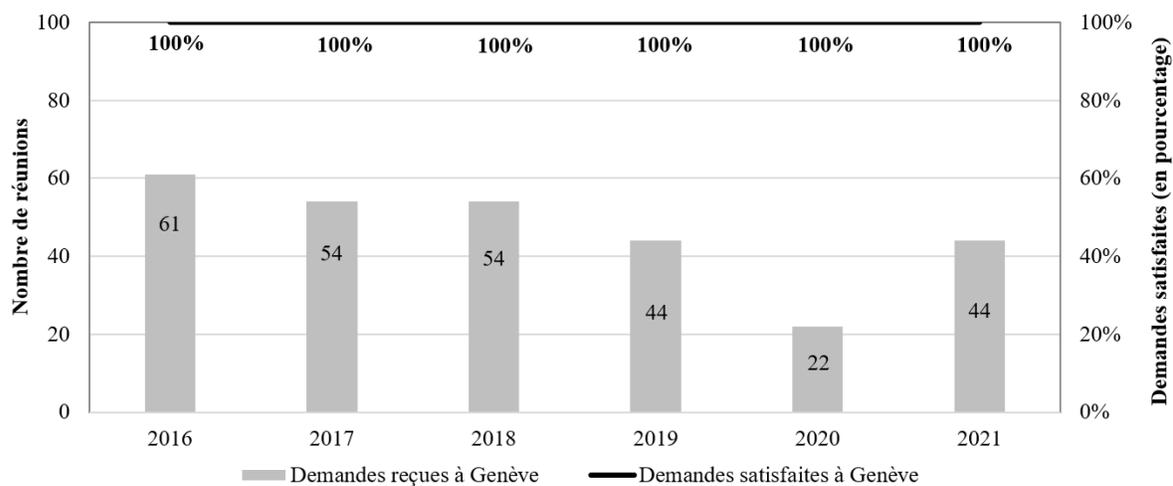
Figure IV

**Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » (2016-2021)**

**A. New York**



**B. Genève**



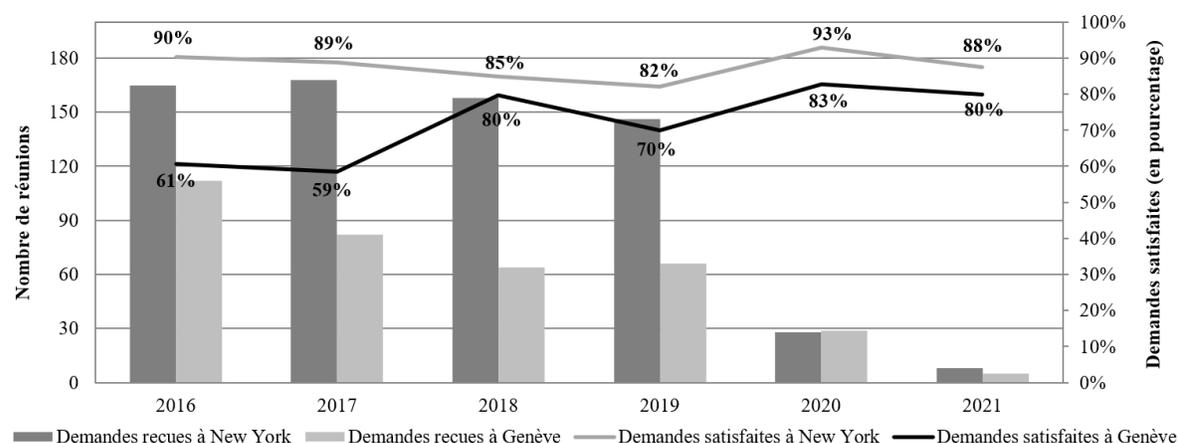
## D. Prestation de services de conférence aux réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

15. Toutes les demandes de réunions formulées par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres en 2021 ont été satisfaites la même année. À New York comme à Genève, il y a eu encore moins de demandes de réunions avec services d'interprétation en 2021 qu'en 2020. La proportion de ces demandes qui ont été satisfaites a été de 88 % à New York et de 80 % à Genève (fig. V).

16. À Nairobi, des réunions de coordination ont été organisées à l'intention des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres, l'objectif étant d'optimiser l'utilisation des capacités d'interprétation rendues disponibles du fait de la chute du nombre total de réunions. Les 31 demandes de réunions avec services d'interprétation qui ont été formulées en 2021 ont toutes été satisfaites ; il n'y avait eu aucune demande à cet effet en 2020. À Vienne, aucune demande de ce type n'a été formulée en 2021.

Figure V

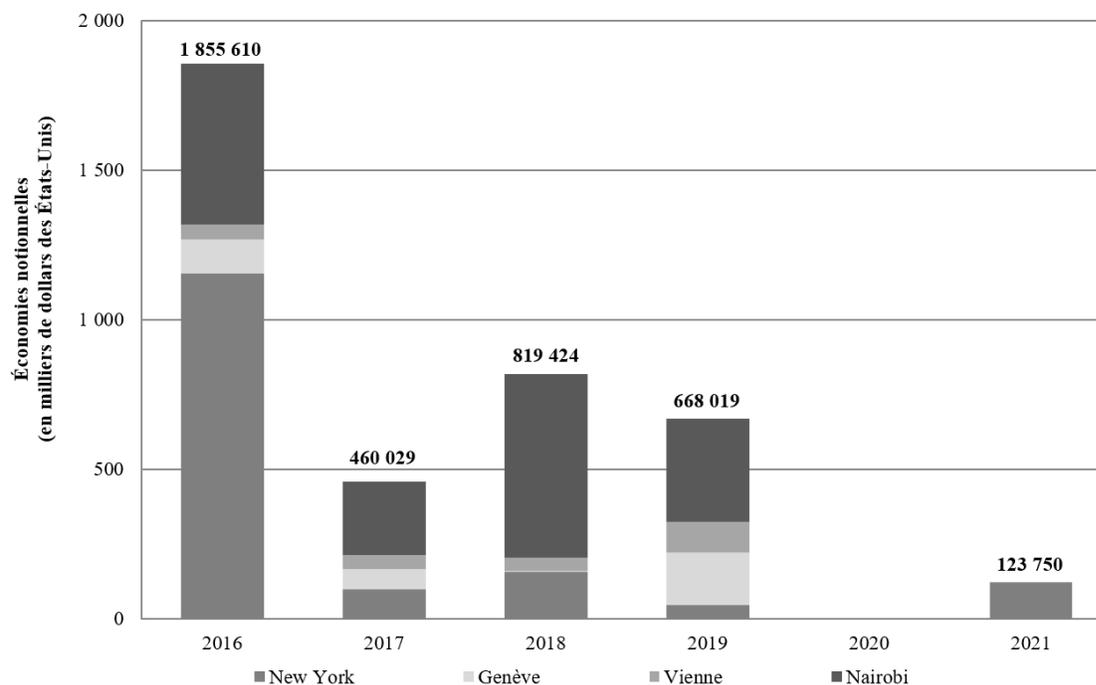
### Prestation de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2016-2021)



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

17. L'introduction de plateformes d'interprétation simultanée à distance a créé de nouvelles possibilités pour ce qui est d'assurer le service des réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège, mais cela a également eu pour effet d'augmenter la charge de travail et de rendre les choses plus complexes pour les centres de conférence concernés. Les économies pour 2021 présentées dans la figure VI concernent la deuxième Conférence mondiale des Nations Unies sur les transports durables, qui s'est tenue à Beijing et dont la coordination et le service ont été assurés par New York, l'interprétation étant assurée à distance par Vienne. Les services ont été assurés par 54 membres du personnel, mais seuls 2 d'entre eux se sont rendus sur place, les autres travaillant à distance.

Figure VI  
**Économies notionnelles découlant des services partagés lors des réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ils ont leur siège (2016-2021)**



## F. Innovations en matière de service des réunions en 2021

18. En plus d'analyser les effets de la pandémie de COVID-19 sur la prestation de services de conférence et sur les besoins et attentes des clients au-delà des mesures immédiates prises pour assurer la continuité des activités, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a apporté des améliorations à ses systèmes de gestion des conférences.

19. Au lieu d'être envoyées par courrier électronique, les lettres de la présidence de l'Assemblée générale adressées aux représentantes et représentants permanents et aux observatrices et observateurs permanents auprès de l'Organisation des Nations Unies à New York sont désormais téléchargées dans l'Espace Plénière du portail e-deleGATE. Après avoir réussi l'intégration du *Journal des Nations Unies* avec gMeets et gDoc, l'équipe du *Journal* collabore avec la Division des affaires du Conseil de sécurité et avec l'équipe chargée du portail e-deleGATE à l'automatisation de la parution des résumés des séances dans le *Journal*. Elle a également automatisé l'extraction des données multilingues relatives à l'ordre du jour à partir de gText, améliorant ainsi la capacité de réutiliser les données multilingues dans différents systèmes de gestion des conférences.

20. Le système eRegistration, que les missions permanentes à New York utilisent pour inscrire les membres des délégations à des réunions, a été mis en service sur la plateforme e-deleGATE en mai 2021, ce qui a permis de réaliser des économies et de réduire les risques de sécurité. À Genève, l'utilisation de l'outil d'inscription aux réunions Indico.UN a été étendue à d'autres réunions du système des Nations Unies. Cet outil permet également d'avoir accès au kiosque virtuel, un nouveau service de documentation numérique, ainsi qu'aux enregistrements numériques des séances et aux transcriptions établies au moyen de la conversion entièrement automatisée de la

parole en texte (FAST), et il a été utilisé pour la recherche obligatoire des contacts liée à la COVID-19. Pour sa part, Vienne a introduit un système de codes QR de sorte que la recherche des contacts se fasse de manière dématérialisée.

21. En 2021, gMeets s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités qui permettent aux États Membres et aux entités du Secrétariat de faire de manière plus simple et plus rapide leurs demandes de réunions virtuelles et hybrides ; il existe notamment une nouvelle option qui permet de réserver des salles virtuelles dans tous les centres de conférence. On a introduit de nouvelles fonctions de planification et de gestion pour faciliter le travail des équipes assurant le service des conférences. Le système indique aussi automatiquement certaines dates (par exemple, les jours fériés), auxquelles les organes sont priés d'éviter de tenir des réunions. Les travaux d'amélioration de l'interface utilisateur de gMeets ont commencé et les efforts de modernisation de l'architecture et de l'infrastructure du système se sont poursuivis. C'est le Département qui a conçu et développé toutes les solutions susmentionnées et qui en assure le soutien technique.

22. Dans le cadre du projet visant à intégrer les applications de gestion des conférences et autres manifestations avec Inspira et Umoja-Extension 2, le Département a recensé les possibilités d'intégrer ses applications de gestion des conférences, de la documentation et des manifestations avec Inspira et Umoja afin d'améliorer la planification des capacités linguistiques, la constitution de listes de réserve, le recrutement et la gestion de la performance, de faciliter l'administration des capacités vacataires et temporaires ainsi que le traitement des paiements, et de recouvrer judicieusement les coûts des services de conférence fournis aux clients dont les activités sont financées au moyen de ressources extrabudgétaires afin de favoriser la prestation efficace de services de conférence à l'échelle mondiale.

23. Dans le droit fil de la stratégie Informatique et communications du Secrétariat et de la Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données par tout le monde, partout, gData 2.0, un progiciel qui permet d'harmoniser et de faciliter la collecte de données dans les quatre centres de conférence, a été développé et intégré avec gDoc, l'outil de gestion du flux de la documentation du Secrétariat, avec gMeets, le système de gestion des réunions, et avec eAPG, l'application de gestion des services d'interprète. L'équipe du projet gData 2.0 a intégré dans l'outil les indicateurs clés de performance relatifs à la charge de travail et à la productivité en ce qui concerne les réunions et la documentation ; la prochaine phase du projet consistera à faire en sorte que ces indicateurs soient complètement harmonisés dans les quatre centres de conférence.

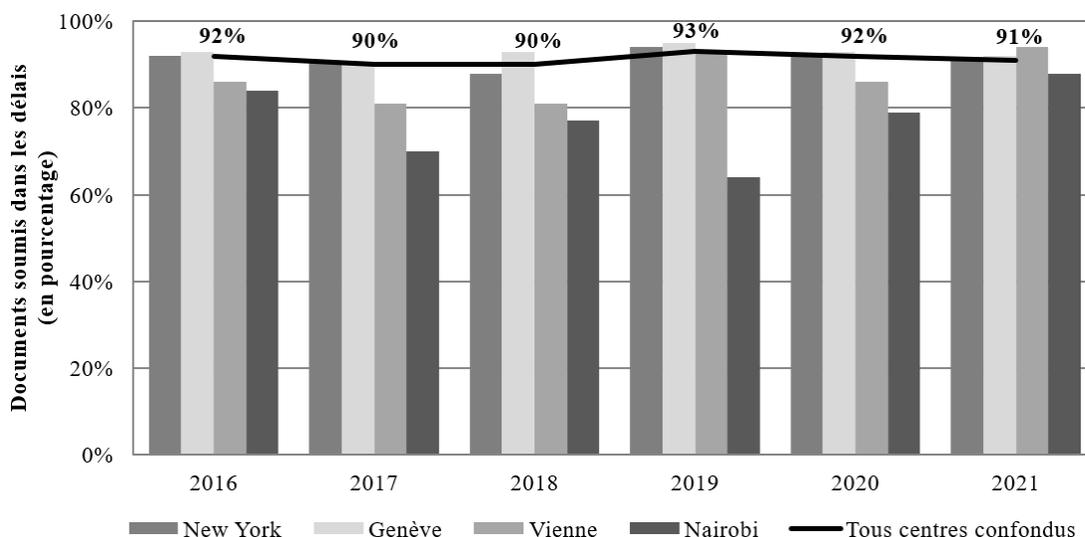
### **III. Gestion de la documentation**

24. Le Département a continué d'assurer la publication en temps voulu d'une documentation de qualité, y compris pendant les périodes de télétravail obligatoire.

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

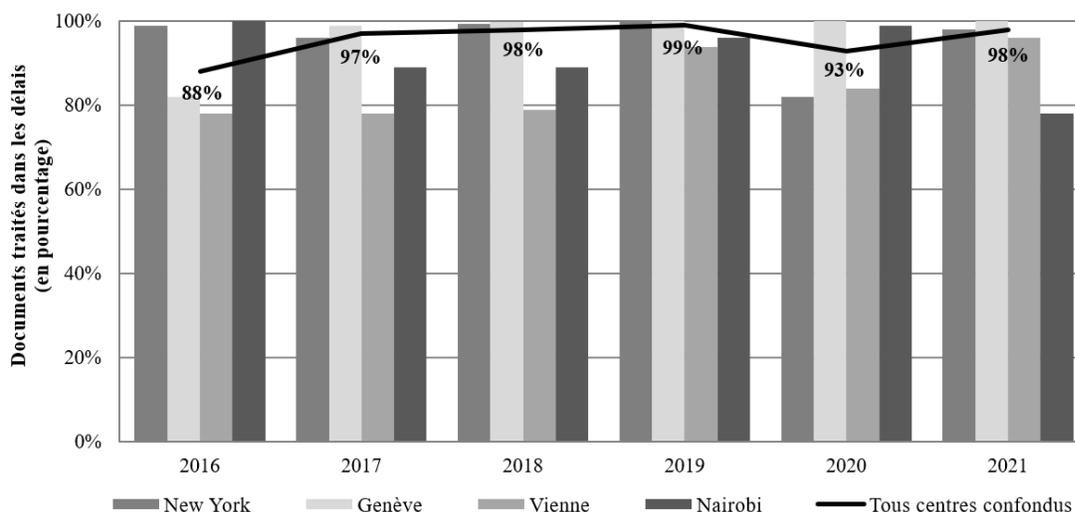
25. Dans l'ensemble, les départements auteurs ont moins bien respecté les délais de soumission des documents à traiter (édition, traduction et mise en pages) qui relevaient du système des créneaux, ces délais étant respecté dans 91 % des cas contre 92 % auparavant (fig. VII).

Figure VII  
**Soumission dans les délais prescrits des documents relevant du système des créneaux (2016-2021)**



26. Au cours de l'année, tous centres de conférence confondus, 98 % des documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit (2 965 documents sur un total de 3 035) ont été traités dans les délais, contre 93 % en 2020, ce qui représente une augmentation non négligeable (fig. VIII). Les taux ont évolué pour New York et Vienne, sont restés pratiquement inchangés pour Genève et ont diminué pour Nairobi. À New York, des consultations ont continué d'avoir lieu avec les départements auteurs pour faire en sorte que les documents relevant du système des créneaux soient soumis, dans la mesure du possible, dans les délais fixés. La priorité a été accordée aux longs rapports ayant trait au budget et destinés à la Cinquième Commission, l'objectif étant qu'ils soient traités et publiés le plus rapidement possible. Un indicateur relatif au respect des délais et du volume concernant la documentation figure dans les contrats de mission que les hauts fonctionnaires ont conclus avec le Secrétaire général pour 2021 et 2022.

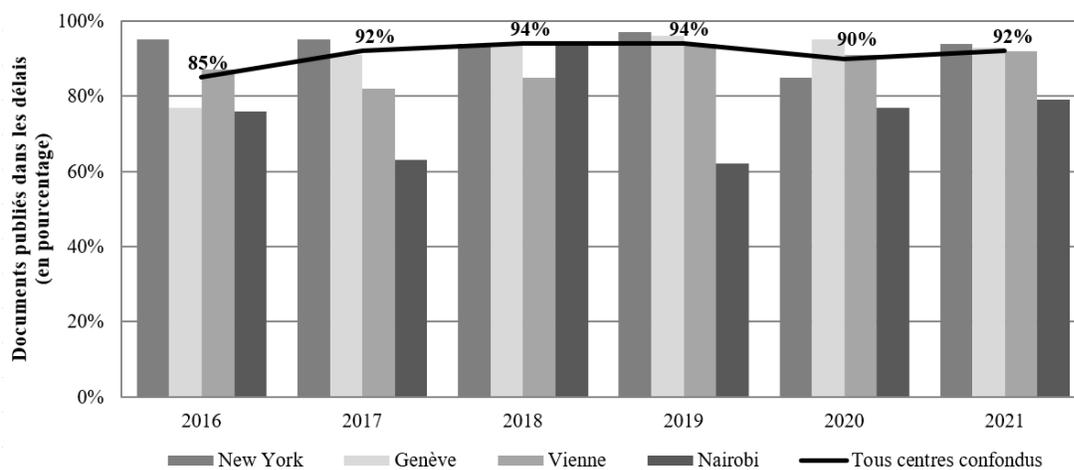
Figure VIII  
**Traitement dans les délais prescrits des documents relevant du système des créneaux (2016-2021)**



27. Le respect global des délais de publication est passé de 90 % en 2020 à 92 % en 2021 (voir fig. IX). Plus précisément, par rapport à 2020, le respect des délais s'est amélioré à New York et à Vienne, puisqu'il est passé respectivement de 85 % à 94 % et de 91 % à 93 %, mais s'est légèrement détérioré à Genève, passant de 95 à 93 %, en raison d'un volume plus important de documents soumis tardivement. À Nairobi, le respect des délais de publication s'est amélioré au cours de la même période, passant de 77 % à 79 %, mais il est resté relativement faible, principalement en raison des corrections émanant des départements auteurs qui ont été reçues alors que les documents étaient déjà en cours de traitement. En outre, à Nairobi, certaines sections linguistiques ont enregistré un taux de vacance de postes de 33 % pendant la majeure partie de l'année, ce qui a nui à la capacité de publier en temps voulu les documents destinés aux organes délibérants.

28. La pratique établie 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 l'année à Genève. Tous les suppléments de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social ayant été soumis dans les délais ont été publiés en temps voulu. Trois sessions de l'Examen périodique universel ont eu lieu en 2021 : 44 rapports finals ont été publiés dans les six langues officielles. Tous les rapports ont été publiés avant le début de la session pour laquelle ils étaient demandés.

Figure IX  
**Publication dans les délais prescrits des documents relevant du système des créneaux (2016-2021)**

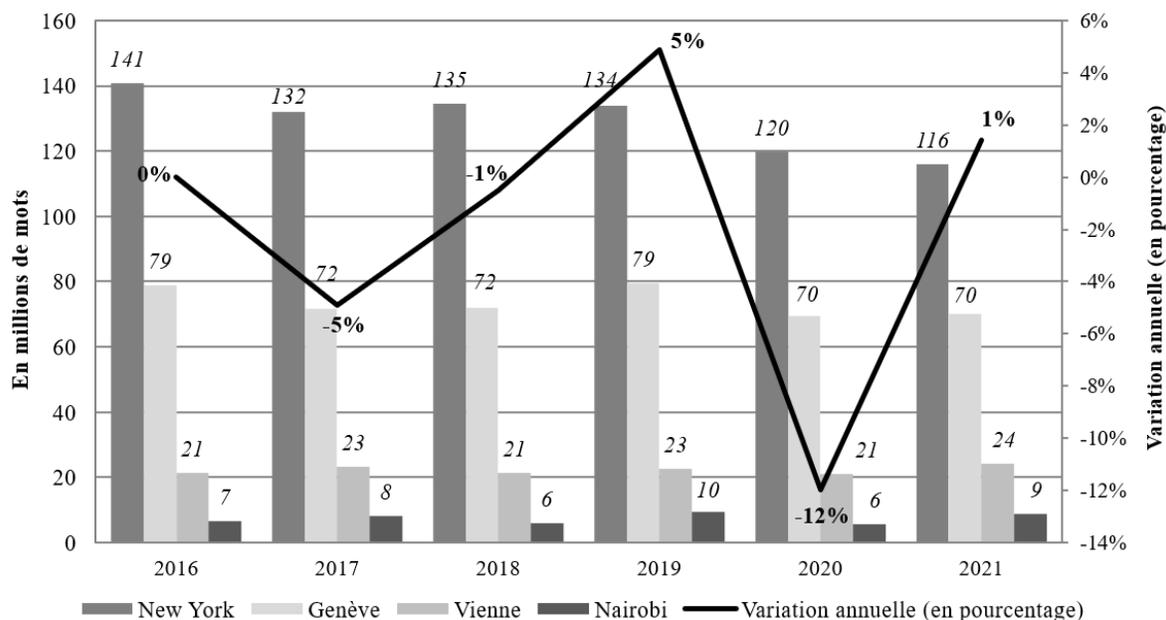


29. En 2021, on s'est efforcé de résorber l'arriéré s'agissant des traités internationaux déposés auprès l'ONU devant être traduits. Le retard s'était accumulé depuis 2015, principalement en raison du manque de capacités et des restrictions budgétaires qui existaient à l'époque. La Division de la documentation et la Section de la gestion des documents à New York ont coordonné l'exercice, pour ce qui est du volume de travail, en étroite collaboration avec la Section des traités du Bureau des affaires juridiques ; à la fin de mars 2022, l'ensemble de l'arriéré, soit environ 1 million de mots à traduire en anglais et 5 millions de mots à traduire en français, était résorbé. Ce résultat a été obtenu grâce à l'effort considérable déployé par le Service anglais de traduction et d'édition de New York, qui a coordonné la traduction de traités à partir non seulement des six langues officielles mais aussi de 16 langues non officielles, et de la part du Service français de traduction de New York, qui a assuré la traduction de la majeure partie du volume concerné.

## B. Contrôle et limitation du volume de la documentation

30. Tous services et sections de traduction confondus, le nombre total de mots soumis à la traduction a été d'un peu plus de 219 millions en 2021, contre 216 millions en 2020, ce qui représente une augmentation de 1 % en glissement annuel (fig. X).

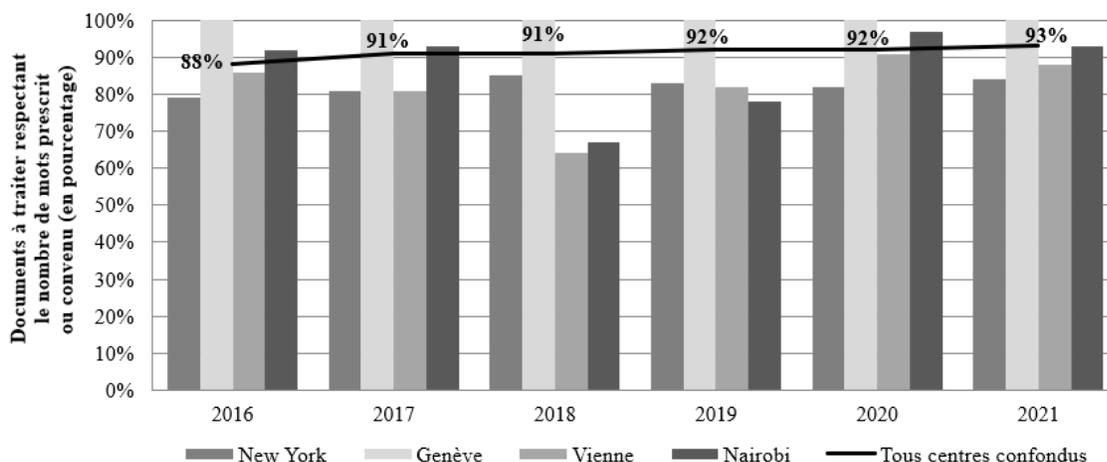
Figure X  
Volume de traduction (2016-2021)



31. La proportion de documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit s'est légèrement améliorée, puisqu'elle est passé de 92 % à 93 % (voir fig. XI). À New York, le volume de traduction s'est établi à quelque 116 millions de mots en 2021, alors qu'il avait dépassé 119 millions de mots en 2020. La proportion de documents relevant du système des créneaux qui ne dépassaient pas le nombre de mots prescrit a augmenté : de 82 % en 2020, elle s'est établie à 84 % en 2021. Le nombre de demandes de dérogation présentées concernant des documents qui dépassaient le nombre limite de mots a augmenté, passant de 12 en 2020 à 20 en 2021, pour tenir compte de la contribution des États Membres ; ce sont donc 90 000 mots qui ont dû être traités en plus de la charge de travail prévue. Des consultations ont continué d'avoir lieu avec les départements et les bureaux auteurs afin d'étudier d'autres solutions propres à garantir que les rapports du Secrétariat restent dans la limite prescrite.

32. Depuis 2012, Genève applique de manière stricte à tous les documents relevant du système des créneaux la règle concernant le nombre de mots prescrit. Quant aux documents émanant des organes créés en vertu d'un instrument international relatif aux droits de l'homme, les soumissions font l'objet d'un contrôle visant à vérifier le nombre de mots et le nombre de langues dans lesquelles le texte doit être traduit, conformément à la résolution 68/268. Des dérogations n'ont été accordées que pour quatre rapports du Corps commun d'inspection. À Vienne, la proportion de documents qui respectaient le nombre limite de mots a été de 88 %, contre 91 % en 2020. À Nairobi, la longueur des documents soumis par des organes dont les réunions ne sont pas inscrites au calendrier et financés par des ressources extrabudgétaires n'est pas soumise à des contrôles. Les documents budgétaires et les documents techniques ou juridiques qui dépassaient le nombre de mots prescrit ont fait l'objet d'un créneau négocié, de sorte qu'ils soient soumis plus tôt que d'habitude.

Figure XI  
Documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit ou convenu  
(2016-2021)



### C. Productivité

33. On trouvera dans le tableau 2 la productivité globale des services de traduction, c'est-à-dire le nombre total de mots traités divisé par le nombre total de journées de travail consacrées à leur traduction, pour 2017-2021. Il convient de noter que la méthode applicable à New York ayant été affinée, contrairement à ceux des années précédentes, les chiffres de 2021 ne rendent pas compte de la charge de travail supplémentaire occasionnée par le traitement parallèle des documents, pratique consistant à éditer et à traduire simultanément des documents afin de réduire au minimum le temps de traitement de la documentation ; cette pratique est suivie à New York en raison des délais serrés imposés et des capacités éditoriales limitées. S'il était rendu compte des changements apportés au stade de l'édition par les services de traduction, la productivité globale, à New York en 2021, serait de 7,4 pages par membre du personnel et par jour, au lieu des 6,1 pages indiquées dans le tableau 2. Pour 2022, le Département va revoir la méthode gData servant à rendre compte de la productivité globale des services de traduction afin de communiquer aux États Membres des données encore plus précises sur l'efficacité de ses activités de traduction.

Tableau 2  
Productivité globale des services et sections de traduction (2017-2021)

(Nombre de pages par jour)

Centre de conférence	2017	2018	2019	2020	2021
New York	5,9	6,1	6,2	6,6	6,1 <sup>a</sup>
Genève	5,0	5,3	5,5	5,8	6,4
Vienne	5,2	5,4	5,9	6,7	7,5
Nairobi	5,3	4,9	5,8	5,5	6,7

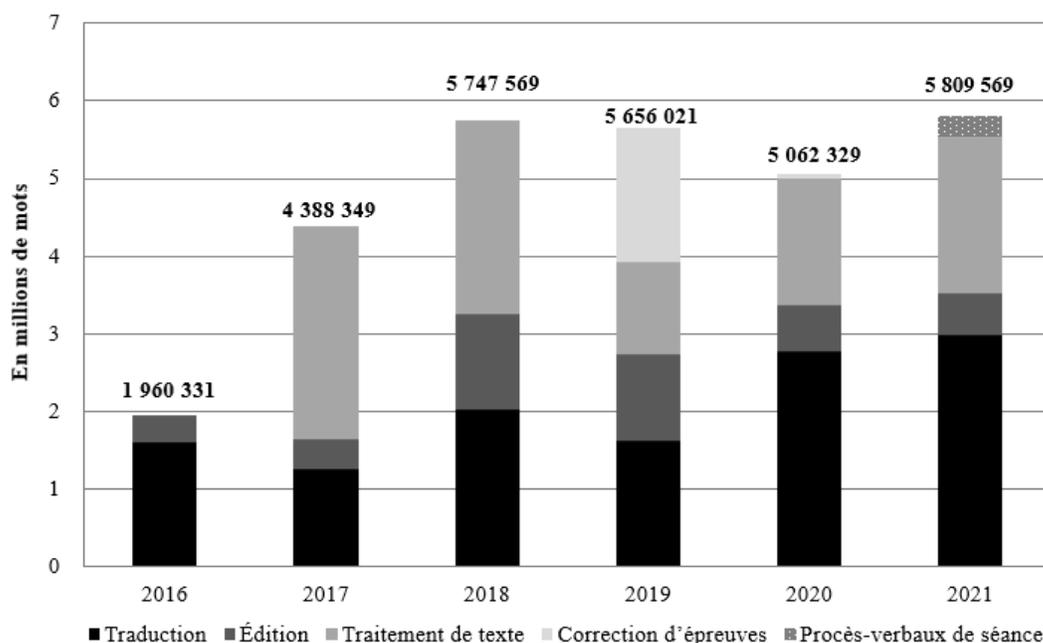
<sup>a</sup> S'il était rendu compte des changements apportés au stade de l'édition par les services de traduction, la productivité globale, à New York en 2021, serait de 7,4 pages par membre du personnel et par jour, au lieu des 6,1 pages indiquées dans le tableau (voir par. 33).

## D. Partage de la charge de travail

34. On a recours au partage de la charge de travail afin d'utiliser pleinement les capacités internes de tous les centres de conférence et de faire appel le moins possible à des moyens externes pour traiter les documents, ce qui est grandement facilité par le fait que tous les centres se servent des outils de gestion et de traitement de la documentation mis au point par le Département. Le volume partagé entre les centres de conférence a atteint en 2021 le niveau le plus élevé jamais enregistré (fig. XII). Cela s'explique en grande partie par la charge de travail partagée entre les sections ou service chinois de traduction, qui a représenté plus de la moitié du volume total partagé. Une partie des documents traités à Genève étaient des textes traduits pour le Service de la rédaction des procès-verbaux de séance de New York (voir par. 36), qui sont donc classés sous « Procès-verbaux de séance » dans la figure XII. Le Secrétariat procédera, en 2022, à une autoévaluation du partage de la charge de travail entre les services chargés de la documentation.

Figure XII

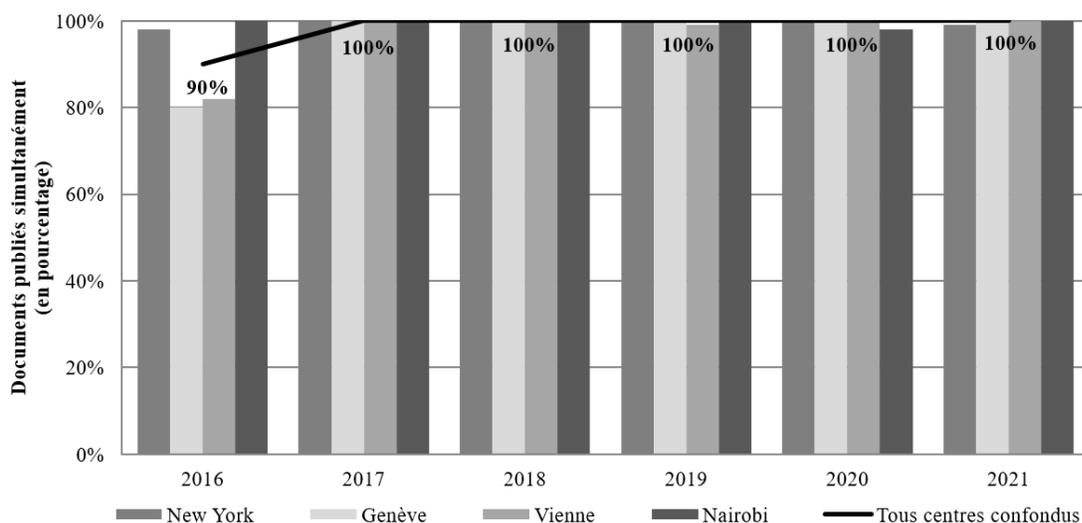
**Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2016-2021), en nombre de mots et par activité**



## E. Publication simultanée des documents

35. La publication simultanée des documents dans les langues officielles prescrites est l'un des piliers du multilinguisme. Globalement, ce mandat a été pleinement respecté en 2021 (fig. XIII).

Figure XIII  
**Respect des prescriptions relatives à la publication simultanée (2016-2021)**



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

36. Le Conseil de sécurité a tenu des réunions virtuelles dès le début de la pandémie, en mars 2020, jusqu'à la mi-2021. Au cours de cette période, les procès-verbaux traditionnels ont été remplacés par des lettres de la présidence du Conseil auxquelles étaient annexée une compilation de déclarations écrites. Le Conseil a tenu 167 séances et réunions en 2021, dont 88 étaient des réunions virtuelles pour lesquelles des lettres de ce type ont été distribuées. Pour la traduction de ces lettres, le Service de la rédaction des procès-verbaux de séance a fait appel au personnel linguistique de la Division de la documentation à New York et de l'Office des Nations Unies à Genève (voir par. 34) ; il reste un arriéré de lettres à traduire en 2022, la priorité ayant été donnée à la publication des procès-verbaux traditionnels depuis la reprise des réunions en présentiel. Pour sa part, l'Assemblée générale a décidé d'autoriser la soumission de déclarations préenregistrées à diffuser dans la salle de l'Assemblée et dont une compilation a été annexée au procès-verbal des séances concernées.

37. Au total, 130 comptes rendus analytiques de séance ont été publiés à New York en 2021, soit une diminution par rapport aux 169 publiés en 2020, tandis que le nombre de comptes rendus analytiques publiés à Genève est passé de 177 en 2020 à 401 en 2021. Le nombre de comptes rendus analytiques publiés à New York correspond en gros au nombre de séances tenues par l'Assemblée générale au cours du dernier trimestre de l'année précédente. Pour ce qui est de Genève, il faut noter que le nombre de comptes rendus analytiques publiés en 2020 a été anormalement bas en raison du confinement qui a duré plusieurs mois, période pendant laquelle il n'y a eu aucune réunion. Le nombre de comptes rendus analytiques publiés en 2021 n'est toujours pas revenu au niveau enregistré avant la pandémie, qui était de plus de 500 par an.

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

38. Le Département de la communication globale a présenté au Comité de l'information, à sa quarante-troisième session, un avant-projet de numérisation

massive et de préservation, préparé par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, dans lequel il a défini ce que sont les documents anciens importants, a donné une idée de leur nombre et a estimé la portée, le coût et la durée de l'opération, entre autres. Ce projet prévoit la préservation de 1 million de documents qui sont en mauvais état. Le Département a continué d'étudier quelles sont les possibilités pour financer le projet, y compris au moyen de contributions volontaires et en s'assurant le concours d'autres parties prenantes, et rendra compte régulièrement et de manière détaillée des progrès accomplis au Comité de l'information.

## **G. Nouveautés en matière de gestion et de traitement de la documentation en 2021**

39. Un groupe de travail sur les normes de production, composé de représentantes et de représentants des quatre centres de conférence, a été créé en vue de l'application des nouvelles normes de production imposées aux services de traduction par l'Assemblée générale dans sa résolution 75/252. À l'issue d'un processus consultatif comportant des séances d'information destinées à l'ensemble du personnel des services et sections de traduction et plusieurs réunions tenues avec les représentants du personnel, le groupe de travail a remis un rapport assorti de recommandations sur les nouvelles normes de production concernant différents types d'activités (traduction, autorévision supervisée, autorévision et révision). L'approche adoptée a consisté à appliquer les mêmes coefficients que ceux utilisés pour ces types d'activités en 1999, la dernière fois que ces normes de production avaient été révisées. La seule exception concerne la révision, activité pour laquelle le coefficient a été ajusté, l'idée étant de tenir compte du fait que les réviseurs sont désormais invités à faire un retour détaillé et à classer les erreurs par catégorie de sorte que les nouvelles recrues progressent plus rapidement vers l'autorévision. Le groupe de travail a également recommandé que les processus et méthodes de travail soient revus dans d'autres domaines où il y avait une marge de progression : les méthodes de contrôle de la qualité et d'évaluation des travaux de traduction, la gestion de l'apprentissage et des connaissances, et l'harmonisation de certaines pratiques en vue de mieux comparer entre centres de conférence les données de productivité enregistrées au niveau individuel et au niveau des services et des sections. Les études ont été menées par des groupes de travail composés d'experts en gestion de la documentation.

40. Afin de permettre au personnel de s'adapter aux nouvelles normes de production sur fond de pandémie, le groupe de travail a recommandé un aménagement temporaire, qui a été accordé par la direction du Département : pendant un an, le texte recyclé serait crédité comme s'il s'agissait de texte nouveau en attendant que la reprise (segments repérés comme ayant été traduits dans d'autres documents) soit redéfinie compte tenu de la capacité des technologies de traduction actuelles. Le texte recyclé est détecté automatiquement par l'outil en ligne de traduction assistée par ordinateur, eLUNa, et proposé aux traducteurs, qui peuvent voir les changements qui ont pu être introduits. En 2021, le Département a mené à bien un projet pilote visant à évaluer la quantité de texte déjà traduit qu'il y avait dans sa documentation. Début 2022, un groupe de travail ad hoc créé dans le cadre de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications (IAMLADP) a analysé les données recueillies afin d'évaluer équitablement l'effort de révision que nécessitaient les phrases recyclées ayant été détectées automatiquement par eLUNa.

41. En mai 2021, le Département a adopté un cadre de programmation relatif à la transformation institutionnelle afin d'évaluer et de mieux tirer parti des avantages offerts par gText, la suite d'outils utilisés pour le traitement des documents, qui comprend eLUNa et la Base de données terminologique des Nations Unies

(UNTERM). Dans ce cadre, on évalue l'expérience utilisateur pour mieux comprendre comment les traducteurs utilisent les outils gText et trouver des moyens d'améliorer les pratiques de travail afin de faciliter l'application des nouvelles normes de production dans les services et sections de traduction sans que la qualité ne soit sacrifiée, tout en garantissant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

42. L'outil eLUNa offre les mêmes fonctionnalités dans toutes les langues officielles. Lors du développement ou de l'amélioration de fonctionnalités, on prend en compte les spécificités de chaque langue et les moteurs de traduction automatique neuronale intégrés dans eLUNa sont propres à chacune d'elle. Ces moteurs de traduction automatique sont des applications industrielles sélectionnées sur la base de tests en aveugle effectués par des traducteurs membres du personnel.

43. En 2021, le Département a continué de valoriser UNTERM, base que certains fonds, programmes et institutions spécialisées des Nations Unies exploitent activement, ce qui contribue à la qualité et à la cohérence de la documentation multilingue qu'ils produisent. Le nombre d'organisations qui se servent du portail UNTERM pour héberger et partager leurs ressources terminologique ne cesse d'augmenter, la dernière à avoir adopté le portail étant l'Union internationale des télécommunications (UIT). L'UIT rejoint ainsi les quatre centres de conférence, les commissions régionales, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, l'Organisation maritime internationale, l'Organisation mondiale de la Santé et l'Organisation météorologique mondiale, qui s'emploient à coordonner la codification de la terminologie au niveau mondial, en fonction de leurs domaines de spécialisation, afin d'assurer l'harmonisation des termes dans toutes les langues officielles. Des lignes directrices et des instructions générales communes relatives à la terminologie ont été établies ; les nouveaux termes, une fois validés, sont visibles en interne et par le grand public par l'intermédiaire du portail UNTERM.

44. Dans le prolongement de l'utilisation qui avait été faite du convertisseur eLUNa pour compiler automatiquement les résolutions et décisions adoptées par l'Assemblée générale à sa soixante-quinzième session et produire les volumes I et III du recueil, on a utilisé cet outil pour produire le volume II en 2021. Ainsi les volumes I et II du recueil des résolutions et décisions adoptées par l'Assemblée à sa soixante-seizième session ont-ils été publiés simultanément en janvier 2022, soit plusieurs mois avant la date à laquelle ils paraissent habituellement. Le convertisseur a également été utilisé pour les résolutions du Conseil de sécurité ; les résolutions de l'Assemblée et du Conseil ont été publiées en un format lisible par machine dans des tableaux de bord en ligne. En 2022, les résolutions du Conseil économique et social seront converties en un format lisible par machine et les décisions de l'Assemblée seront consultables au moyen d'un nouveau tableau de bord multilingue.

45. Le développement de gDoc, le système utilisé par le Secrétariat pour la gestion de la documentation multilingue à l'appui du processus intergouvernemental, s'est poursuivi en 2021 : la nouvelle version, gDoc 2.0, qui a été conçue de manière globale de sorte à couvrir toutes les étapes du flux de la documentation, de la phase *pre-forecasting* jusqu'à la phase de publication, sera mise en service dans les quatre centres de conférence à la mi-2022, puis dans les organismes des Nations Unies intéressés. La version gDoc 2.0 est intégrée avec le Système de diffusion électronique des documents (Sédoc) et d'autres outils et ressources essentiels, notamment eLUNa, le *Journal des Nations Unies* et gData 2.0, et sera intégrée avec Umoja. En favorisant l'harmonisation des pratiques de gestion des documents dans tous les centres de conférence et en facilitant ainsi le partage de la charge de travail et l'analyse des données, gDoc 2.0 devrait permettre d'améliorer l'utilisation des ressources et la prestation des services.

46. Les activités d'assurance et de contrôle de la qualité se sont poursuivies en 2021. On a mis à profit le pôle de connaissances Athena pour mettre en commun des connaissances et des lignes directrices sur des sujets bien précis en matière d'édition et de traduction. Afin de favoriser la publication d'une documentation de qualité dans les six langues officielles et en allemand, la Division de la documentation à New York a mis au point un outil d'évaluation de la qualité des traductions, qui permet de noter systématiquement les travaux de traduction en fonction de critères établis d'un commun accord et de donner aux traducteurs un retour d'information qui les aide à progresser en vue de passer à l'autorévision. Les données collectées grâce à cet outil servent à éclairer les décisions que les supérieurs hiérarchiques doivent prendre en matière de formation, d'accompagnement professionnel individualisé, de mentorat et de gestion de la performance. On a développé un outil distinct servant à évaluer la qualité du travail de traitement de texte en fonction de normes de qualité communes et à donner un retour d'information aux membres du personnel sur leur performance.

47. Les profils d'emploi types (traducteurs, éditeurs et réviseurs) ont été actualisés en 2021 en fonction des nouveaux défis, notamment le fait que les nouvelles recrues doivent être en mesure de produire des travaux en autorévision dès la fin de leur période d'essai. Les états de service des personnes recrutées à l'issue des nouveaux concours groupés, mis en place depuis 2017, montrent que cet objectif est réalisable.

## IV. Effectifs

### Vacances de poste, recrutements et activités destinées aux candidates et candidats potentiels

48. Les taux de vacance de postes enregistrés au 31 décembre 2021 dans les principaux groupes professionnels sont présentés par centre de conférence dans le tableau 3. Les problèmes de liquidités ayant commencé à se résorber en 2021, le Département a pu pourvoir des postes vacants qui étaient auparavant sous le coup d'un gel des recrutements. À Nairobi, certaines sections linguistiques ont enregistré un taux de vacance de postes plus élevé que d'habitude, auquel elles ont dû pallier en s'assurant le service de temporaires ou de vacataires. Malgré les efforts de communication déployés par le Département à l'échelle mondiale, Nairobi continue d'éprouver des difficultés considérables pour attirer de nouvelles recrues et maintenir en poste les fonctionnaires ; il s'agit d'un problème majeur, étant donné la petite taille des équipes. Les services linguistiques ont continué de pourvoir les postes vacants aussi rapidement que possible tout en maintenant le taux de vacance imposé.

Tableau 3

#### Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, au 31 décembre 2021

(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	17	13	4	4	5	19	3	14
Traduction	53	16	23	13	5	12	5	23
Traitement de texte	17	14	13	18	4	11	–	–
Édition	2	8	2	10	1	17	–	–
Rédaction des procès-verbaux de séance	5	10	–	–	–	–	–	–

## **Recrutements**

49. Les concours de recrutement visant à pourvoir les postes linguistiques sont programmés de façon à assurer la relève dans les services linguistiques. Deux concours ont eu lieu en 2021 : un concours groupé (traduction, édition et rédaction de procès-verbaux de séance) en langue française et un concours de recrutement de traducteurs en langue allemande. Il est prévu d'en organiser deux en 2022 : un concours de recrutement de traducteurs, d'éditeurs et de rédacteurs de procès-verbaux de séance en langue arabe et un concours de recrutement de traducteurs, de rédacteurs de comptes rendus analytiques, d'éditeurs, de rédacteurs de procès-verbaux de séance et de linguistes en langue anglaise. Des concours visant à recruter des interprètes seront également organisés en 2022 pour les langues anglaise, arabe et chinoise et en 2023 pour les langues espagnole, française et russe.

50. L'établissement d'une liste unique de réserve mondiale de collaborateurs et collaboratrices des services linguistiques jugés aptes à être employés par le Département, à titre de temporaire ou de vacataire, et l'exercice consistant à passer en revue les profils des personnes déjà employées par les quatre centres de conférence ont été menés à bien en 2021. Les examens visant à inscrire sur cette liste des interprètes de langue anglaise et des interprètes de langue française ont eu lieu en 2021, et ceux concernant les éditeurs de langue anglaise et les traducteurs/rédacteurs de comptes rendus analytiques en 2022. Le fait que tous les concours et examens visant à recruter des professionnels des langues se déroulent entièrement à distance les rend accessibles aux candidates et aux candidats qualifiés du monde entier. Des campagnes de sensibilisation ciblées, destinées à un large éventail de parties prenantes, ont été menées en 2021 afin d'encourager les personnes qualifiées à faire acte de candidature, quelle que soit leur région d'origine.

## **Activités destinées aux candidates et aux candidats potentiels**

51. Le temps consacré par le personnel aux activités de collaboration avec les universités partenaires a diminué de 64 % par rapport à 2020. Il convient toutefois de noter que le chiffre pour 2020 était inhabituellement élevé : cela s'explique en grande partie par la suspension temporaire des réunions en présentiel bénéficiant de services d'interprétation, ce qui avait permis aux interprètes de consacrer beaucoup plus de temps que d'habitude aux activités de collaboration avec les universités partenaires. Dans le même temps, le nombre d'instituts de formation et d'établissements professionnels ayant bénéficié de ces activités a augmenté (74 en 2021). Comme en 2020, les activités de collaboration avec les universités ont surtout concerné l'interprétation en 2021. Les activités de collaboration concernant la traduction ont tendance à s'intensifier à l'approche des concours. La plupart des activités ont été menées en ligne en 2021 en raison de la pandémie. Le Département a continué d'utiliser les médias sociaux dans les six langues officielles pour faire connaître son programme. Le nombre d'abonnés aux comptes Twitter et YouTube du Département, par exemple, a augmenté de 13 % et 30 % respectivement en 2021.

## **Activités de collaboration avec l'Afrique et avec l'Amérique latine et les Caraïbes**

52. Le Secrétariat a poursuivi les efforts de communication à destination des professionnels des langues, en particulier celles et ceux des pays d'Afrique et des pays d'Amérique latine et des Caraïbes. Des efforts particuliers ont été faits en vue d'accroître la diversité des candidats au concours groupé (traduction, édition et rédaction de procès-verbaux de séance) en langue française organisé en 2021 et pour encourager la participation de candidats qualifiés d'Afrique francophone et des Amériques. Des supports de communication ont été envoyés aux universités partenaires concernées, aux organisations professionnelles, aux centres d'information

des Nations Unies et aux équipes de pays des Nations Unies. Le concours a été annoncé sur le site Web du Département et au moyen de médias sociaux. Une annonce a également été envoyée aux missions permanentes et aux missions d'observation à New York. Les services espagnols de traduction et d'interprétation ont organisé une vingtaine d'activités de sensibilisation auprès d'associations professionnelles et d'établissements d'enseignement supérieur en Amérique latine, touchant ainsi quelque 2 000 personnes dans toute la région. Quant aux interprètes de langue française, ils ont participé à un exposé organisé à l'intention d'universités francophones, l'accent étant mis sur les universités situées dans des régions sous-représentées.

53. La Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications, qui s'est tenue en mode virtuel en 2021, a abouti notamment à une déclaration sur le Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction et à une proposition visant à créer un groupe de travail chargé d'élaborer un document d'orientation pour la poursuite du projet, qui serait dirigé par une organisation membre de IAMLADP ayant son siège en Afrique. Pour l'instant, les appels à volontaires lancés pour assurer la présidence du groupe de travail sont restés sans suite.

### **Stages**

54. En raison de la pandémie et des effets qu'elle a continué d'avoir sur les voyages et sur la capacité d'accueil de l'Organisation, le nombre de stagiaires accueillis par les services linguistiques en 2021 a encore été limité (21 stagiaires, contre 34 en 2020 et 80 en 2019). Plus de 76 % d'entre eux étaient encore étudiants ou diplômés récemment des universités partenaires. Les efforts visant à recruter des stagiaires d'Afrique et d'Amérique latine et des Caraïbes se sont poursuivis malgré les difficultés liées à la pandémie : 28,6 % de tous les stagiaires accueillis par les services linguistiques de l'ONU en 2021 étaient des ressortissants d'Afrique ou d'Amérique latine et des Caraïbes, contre 32,4 % en 2020 et près de 40 % en 2019. Les services linguistiques de l'ONU ont continué de proposer, en plus des stages, des formations pratiques à distance à des étudiants inscrits dans les universités qui avaient conclu un accord idoine avec l'Organisation. Un nouvel accord de ce type a été conclu en 2021 et deux autres sont en cours de finalisation, tous avec des universités situées en Amérique latine et dans les Caraïbes.

## **V. Installations et accessibilité**

### **A. Installations**

55. Le troisième rapport du Secrétaire général sur les mesures visant à remédier à la détérioration et aux capacités limitées des installations de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi ([A/76/400](#) et [A/76/400/Corr.1](#)), soumis en application de la résolution [75/253 B](#) de l'Assemblée générale, comportait une étude d'ensemble des prévisions de dépenses pour les deux options modulables de rénovation et d'agrandissement des installations de conférence (options A et B) présentées dans le précédent rapport. Par la suite, dans la résolution [76/246 A](#), le Secrétaire général a été prié de donner des informations plus précises sur les solutions possibles concernant le cahier des charges. Des crédits d'un montant de 1 839 800 dollars pour l'exécution du projet en 2022 ont été ouverts aux chapitres 29G et 33 du projet de budget-programme pour 2022.

56. À New York, la majorité du personnel linguistique (traducteurs, éditeurs, éditeurs de publication, opérateurs de traitement de texte et assistants d'édition et de

publication assistée par ordinateur) est hébergée dans le bâtiment Albano, tandis que les rédacteurs de procès-verbaux sont hébergés dans le bâtiment de l'UNITAR. Aucun des deux bâtiments n'est équipé d'espaces de travail modulables. Les interprètes travaillant dans les salles de conférence du bâtiment de l'Assemblée générale et du bâtiment des conférences continuent d'utiliser le salon aménagé à leur intention, en fonction de leurs besoins, qui se trouve au douzième étage du bâtiment du Secrétariat.

57. À Genève, de vastes consultations ont été menées, dans le cadre du Plan stratégique patrimonial pour le Palais des Nations, auprès du personnel linguistique, dont les besoins ont été pris en compte dans la planification des futurs espaces de bureau. Il est prévu d'aménager à Genève, à l'intention des interprètes, un salon semblable à celui de New York. Les stratégies de gestion souple de l'espace de travail ne concernent pas le personnel linguistique en poste à Vienne et à Nairobi.

58. Dans ses résolutions [69/274 A](#) et [71/272 A](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'évaluer les incidences du projet pilote de gestion souple de l'espace de travail sur la productivité. Toutefois, cela ne s'applique pas au personnel linguistique, qui continuera, dans l'immédiat, d'être hébergé dans les conditions que l'on connaît actuellement.

## **B. Accessibilité**

59. Au Siège, l'interprétation en langue des signes a été assurée à distance lors de 55 réunions, contre 20 en 2020, soit une nette augmentation. Le Département a collaboré avec le Bureau de l'informatique et des communications pour faire en sorte que les équipes soient en mesure de travailler à distance pendant les réunions et manifestations virtuelles ou hybrides. Une interprétation en langue des signes a notamment été assurée lors des réunions se tenant dans le cadre de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, du forum politique de haut niveau pour le développement durable, de la Commission de la condition de la femme et des auditions multipartites organisées lors de la réunion de haut niveau de l'Assemblée générale sur le VIH/sida. Des services de sous-titrage en temps réel pour personnes sourdes ont été fournis lors de 113 réunions, contre 35 en 2020. Avec la reprise des réunions en présentiel, le Centre d'accessibilité du Siège a recommencé à imprimer en braille sur demande et à fournir des équipements d'assistance. Des places accessibles ont continué d'être mises à la disposition des délégations qui en faisaient la demande, conformément à la résolution [73/341](#) de l'Assemblée générale. En décembre 2021, le Département a coopéré avec des organisations de personnes handicapées pour organiser une manifestation visant à faire œuvre de sensibilisation auprès de l'ensemble du personnel du Secrétariat. Le Département a également participé à une table ronde sur la promotion de l'emploi des personnes en situation de handicap, organisée par le Bureau des ressources humaines (Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité) à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2021.

60. À Genève, l'interprétation en langue des signes a été assurée lors de 62 réunions, contre 21 en 2020, soit une nette augmentation. Les interprètes en langue des signes ont travaillé entièrement à distance, comme ils l'avaient fait depuis le début de la pandémie, et ont bénéficié du soutien d'une équipe multiservice qui a géré et coordonné les préparatifs complexes requis. L'interprétation en langue des signes a été assurée notamment lors des vingt-quatrième et vingt-cinquième sessions du Comité des droits des personnes handicapées, des quarante-sixième, quarante-septième et quarante-huitième sessions du Conseil des droits de l'homme (lors de tables rondes) et de la quatorzième session du Mécanisme d'experts sur les droits des peuples autochtones. Le nombre d'heures de sous-titrage en temps réel fourni a été

de 244 en anglais, de 40 en français et 18 en espagnol. L'équipe chargée de l'inclusion des personnes handicapées a organisé des activités pour marquer les journées liées à l'accessibilité, comme la Journée mondiale du braille, ainsi que des ateliers sur certains aspects de l'accessibilité. Dans le cadre du Plan stratégique patrimonial, des installations pour l'interprétation en langue des signes seront intégrées dans certaines des salles de conférence qui sont en rénovation.

61. En 2021, le Département de la communication globale a lancé la version anglaise du nouveau site Web de la télévision en ligne des Nations Unies ([webtv.un.org](http://webtv.un.org)) et a mis à niveau son moteur de base de données, ce qui a permis d'améliorer la performance. Les versions du site Web dans les cinq autres langues officielles sont en chantier. Le Département a assuré la diffusion en direct en continu et en plusieurs langues de 2 513 réunions et manifestations de l'ONU, qui se sont déroulées en présentiel ou en mode virtuel ou hybride dans divers endroits, notamment à New York, Genève, La Haye et Rome. En tout, 11 486 nouveaux enregistrements ont été préparés pour être diffusés sur le Web, ce qui porte à 111 769 le nombre total de vidéos pouvant être diffusées sur le Web à la demande et qui sont donc accessibles par le grand public partout dans le monde. Le Département est attaché au multilinguisme et fait de grands efforts pour remédier à la disparité qui existe entre les six langues officielles. À cette fin, il a recruté du personnel multilingue (une personne par langue) qui est chargé de la diffusion sur le Web en direct et à la demande des enregistrements des séances publiques de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité et du Conseil économique et social et d'y ajouter des métadonnées linguistiques correspondantes, dans les six langues officielles.

62. En 2021, le Service d'information des Nations Unies à Genève a assuré la diffusion en direct et à la demande de 966 réunions sur le site Web de la télévision en ligne des Nations Unies, notamment les réunions du Conseil des droits de l'homme et des organes créés en vertu d'un instrument international relatif aux droits de l'homme. Depuis juin 2021, grâce à la mise à niveau effectuée et la mise en service de la nouvelle plateforme hébergeant la télévision en ligne des Nations Unies et à l'amélioration de la capacité technique de diffusion multilingue à Genève, les réunions des organes conventionnels sont diffusées sur le Web en anglais, en français, dans la langue d'origine et, à la discrétion du secrétariat de chaque organe conventionnel, dans d'autres langues (arabe, chinois, espagnol et russe) lorsqu'elles sont disponibles, conformément à la résolution [73/162](#) de l'Assemblée générale. Nairobi a produit des enregistrements numériques de 264 réunions et la première partie de la cinquième session de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement a également été diffusée par la télévision en ligne des Nations Unies.

63. À Genève et à Vienne, les réunions officielles et informelles sont enregistrées à la demande des clients. En 2021, Genève a produit des enregistrements numériques de 2 019 réunions, soit 38 % de l'ensemble des réunions. Le portail d'enregistrement numérique de Genève deviendra entièrement accessible et multilingue en 2022 et sera intégré avec le système de conversion entièrement automatisée de la parole en texte et le service d'identité UN Azure Active Directory (AD). À Vienne, trois organes intergouvernementaux continuent de recevoir par défaut des enregistrements numériques au lieu de transcriptions non éditées ; des enregistrements numériques ont été produits pour 223 réunions de ces organes en 2021. En outre, le Service d'information des Nations Unies à Vienne a assuré la diffusion sur le Web de trois manifestations. À New York, toutes les séances publiques sont enregistrées par défaut dans le système de gestion des fichiers numériques.

## VI. Renforcer la gestion intégrée à l'échelle mondiale et évaluer la qualité des services de conférence

64. Le 3 février 2021, le Secrétaire général a promulgué une circulaire sur l'organisation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences (ST/SGB/2021/3), qui a remplacé la circulaire précédente (ST/SGB/2005/9) et qui décrit les opérations de gestion des conférences dans les quatre centres de conférence, dont le mandat collectif est d'assurer des services de conférence de manière intégrée à l'échelle mondiale. Les nouvelles circulaires qui devraient paraître décriront l'organisation des offices des Nations Unies à Genève, à Vienne et à Nairobi ; elles seront pleinement alignées sur celle parue sous la cote ST/SGB/2021/3, l'objectif étant qu'il y ait une gestion intégrée des services de conférence financés centralement par le chapitre 2 du budget-programme. En octobre 2021, le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a lancé une discussion et convoqué une réunion avec les directrices générales des offices des Nations Unies à Genève, à Vienne et à Nairobi en vue de déterminer les fonctions et responsabilités compte tenu du dispositif de délégation des pouvoirs.

65. Un mécanisme de recouvrement des coûts a été mis en place dans les quatre centres de conférence s'agissant des réunions, conférences et manifestations qui ne font pas partie intégrante des processus intergouvernementaux prescrits et pour lesquelles aucun montant n'a été prévu dans le budget-programme du Département. On a établi des paramètres de coûts et des tarifs pour les services de conférence afin de pouvoir effectuer et suivre dans Umoja les opérations financières associées au recouvrement des coûts liés aux manifestations financées par des fonds extrabudgétaires. Il est aussi prévu de mettre en service un module amélioré de recouvrement des coûts visant à automatiser les processus et les flux de travail gérés par les services de conférence. Il est envisagé également de relier les systèmes gMeets, gDoc et eAPG à Umoja.

66. On a mis en service un nouveau module dans le portail One-Stop Shop (gMeets) pour produire des devis concernant les services et installations destinés à des réunions non intergouvernementales et on y a ajouté de nouvelles fonctionnalités concernant les réunions virtuelles et hybrides et l'interprétation simultanée à distance. L'adjonction de ces nouvelles fonctionnalités a eu pour effet de rendre plus complexe l'intégration avec d'autres produits gProject, notamment eAPG, Indico.UN et le *Journal des Nations Unies*, et enfin Umoja. On a commencé à préparer l'intégration du système gMeets avec Umoja, l'objectif étant de produire une facture unique pour tous les services associés à une manifestation. Le Département travaille en étroite collaboration avec le Département de l'appui opérationnel et la Division du progiciel de gestion intégrée pour assurer la coordination et éviter les doubles emplois.

67. Les réunions d'information, tenues chaque année dans les quatre centres de conférence, des enquêtes ponctuelles et l'enquête mondiale en ligne, disponible en tout temps et dans les langues officielles, permettent au Secrétariat de sonder les États Membres sur la qualité des services de conférence. On a reçu 141 réponses à l'enquête mondiale, contre 213 en 2020 ; 89 % des personnes ayant répondu à l'enquête ont jugé que les services de conférence fournis étaient « bons » ou « très bons » en 2021, en progression par rapport au pourcentage enregistré en 2020, qui était de 86 %. Les 21 personnes qui ont répondu à l'enquête menée auprès des membres des bureaux des grandes commissions à New York ont estimé que la qualité globale de l'assistance fournie par les secrétariats était « bonne » ou « très bonne ». Par ailleurs, 52 compliments et 3 plaintes concernant des inexactitudes ou des incohérences relevées dans les documents traduits ont été enregistrés dans la base de données

servant au retour d'information, qui est gérée indépendamment de l'enquête en ligne. Des mesures immédiates ont été prises pour donner suite aux plaintes.

68. À Genève, 87 % personnes ayant répondu à l'enquête menée localement ont estimé que les services de conférence y étaient globalement « bons » ou « très bons » en 2021. En outre, 18 compliments et 1 plainte concernant la qualité de l'interprétation lors d'une récente session du Conseil des droits de l'homme ont été reçus de clients pour les réunions tenues cette année-là.

### **Réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2021**

69. Les réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2021 par les quatre centres de conférence ont porté surtout sur les effets que la pandémie continuait d'avoir ; sur la reprise en cours dans le sillage de la crise de liquidités ; sur les outils technologiques mis en place pour faciliter le télétravail et leurs limites ; sur les innovations intervenues en matière de gestion du personnel, telles que l'établissement d'une liste de réserve mondiale de collaborateurs et collaboratrices des services linguistiques ; sur les mesures introduites pour améliorer l'accessibilité des documents des Nations Unies. Les représentants des États Membres se sont félicités des efforts déployés par les services chargés de la gestion des réunions et de la documentation à cet égard.

## **VII. Conclusions et recommandations**

### **A. Conclusions**

70. En 2021, le Département a mis à profit et adapté les méthodes de travail et innovations technologiques qu'il avait introduites en 2020 pour continuer de fournir des services de conférence de qualité malgré les difficultés liées à la pandémie et la complexité supplémentaire née de la nécessité d'assurer le service de réunions organisées selon différentes modalités. Des améliorations ont été constatées au regard de presque tous les indicateurs clés de performance par rapport à 2020, chose qui n'aurait pas été possible sans la résilience et la capacité d'adaptation dont le personnel a fait preuve. D'autres innovations intervenues en 2021 ont permis d'améliorer à la fois l'efficacité de la gestion des conférences et la qualité des services aux clients. Des progrès ont également été accomplis en matière d'accessibilité : davantage de réunions ont bénéficié d'une interprétation en langue des signes et d'un sous-titrage en temps réel. On s'est également efforcé de diffuser davantage de réunions sur le Web et de fournir plus d'enregistrements numériques.

71. L'amélioration de la situation de trésorerie a permis de résoudre certains des problèmes de capacités rencontrés en 2020. Des postes vacants ont pu être pourvus après la levée du gel des recrutements et plusieurs concours et examens ont été organisés dans le but à la fois de pourvoir des postes et d'enrichir la liste de réserve mondiale de collaborateurs et collaboratrices des services linguistiques, ce qui a permis au Secrétariat de continuer d'assurer le service de réunions multilingues et de produire la documentation y relative, et d'apporter des améliorations en permanence, à l'appui des délibérations des États Membres.

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

72. Le Secrétaire général recommande que l'Assemblée générale prenne note du présent rapport.

---