



Conseil économique et social

Distr. générale
9 mars 2022
Français
Original : anglais

Comité du programme et de la coordination

Soixante-deuxième session

Session d'organisation, 21 avril 2022

Session de fond, 31 mai-1^{er} juillet 2022*

Point 3 b) de l'ordre du jour provisoire**

Questions relatives au programme : évaluation

Examen triennal de la suite donnée aux recommandations issues de l'évaluation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences

Rapport du Bureau des services de contrôle interne

Résumé

Le présent rapport fait suite à la décision prise par le Comité du programme et de la coordination à sa vingt-deuxième session d'examiner tous les trois ans l'application de ses décisions à partir d'évaluation approfondies (A/37/38, par. 362). Le présent examen triennal vise à déterminer la mesure dans laquelle ont été appliquées les quatre recommandations issues de l'évaluation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, effectuée en 2019 par le Bureau des services de contrôle interne (E/AC.51/2019/5).

Ces recommandations portaient sur divers aspects de la pertinence et de l'efficacité du travail accompli par le Département pour exécuter son mandat, ainsi que sur des questions d'efficience. À l'issue de l'examen triennal, le Comité du programme et de la coordination a déterminé que les quatre recommandations avaient été appliquées. Il a également pu réunir des éléments qui montrent que l'application des quatre recommandations a eu des résultats positifs.

Selon la recommandation 1, le Département devait améliorer et harmoniser ses applications informatiques. L'Organisation dispose de plusieurs mécanismes qui permettent de recueillir et de traiter les observations des clients et des responsables ; le Département les a utilisés pour améliorer et mettre à niveau ses applications informatiques. Les améliorations en question font partie d'un processus continu qui a permis d'accroître l'efficacité et l'efficience des applications informatiques et de mieux les harmoniser. Le Comité des conférences a salué ces améliorations pendant

* Les dates de la session de fond sont à confirmer.

** E/AC.51/2022/1.



la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) car elles ont permis d'assurer la continuité des opérations. Cette recommandation a été appliquée.

D'après la recommandation 2, le Département devait renforcer ses activités de suivi et d'évaluation. En 2019, il a élaboré une politique d'évaluation après avoir organisé de vastes consultations au sein de l'équipe d'évaluation, d'analyse et de suivi, dont les membres provenaient des quatre centres de conférence. Dans cette politique, il a exposé en détail le processus d'évaluation, défini les rôles et les responsabilités concernant l'élaboration et la réalisation des évaluations et prévu la mise en place de mécanismes de suivi pour garantir l'application des recommandations. En 2022, il a élaboré une version révisée de la politique d'évaluation, dans laquelle il a établi plus clairement l'indépendance de la fonction d'évaluation. La version de 2022 a été distribuée aux centres de conférence pour examen et observations. Cette recommandation a été appliquée.

Selon la recommandation 3, le Département devait s'attaquer aux facteurs externes qui faisaient obstacle à sa capacité de planifier, et proposer des solutions pour y remédier, à soumettre au Comité des conférences pour qu'il les examine. Depuis 2019, il fait chaque année un exposé au Comité pour lui présenter les tendances en matière de budget et de charge de travail, ainsi que des solutions aux problèmes rencontrés. Dans ses projets de résolution, le Comité a incité les États Membres à se conformer davantage aux normes établies. Cette recommandation a été appliquée.

Selon la recommandation 4, le Département devait formuler et mettre en œuvre un plan pour appuyer activement et concrètement la réalisation des objectifs de développement durable et le Programme de développement durable à l'horizon 2030. Le Département s'est concentré sur l'objectif de développement durable n° 12 (Établir des modes de consommation et de production durables). Il s'est employé résolument à réduire autant que possible sa production de documents papier au fil des ans et a récemment conduit au Siège une auto-évaluation sur la question, qui a fait apparaître des réductions importantes de cette production. Cette recommandation a été appliquée.

I. Introduction

1. À sa cinquante-neuvième session, en 2019, le Comité du programme et de la coordination a examiné le rapport établi par la Division de l'inspection et de l'évaluation du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) sur l'évaluation des programmes du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences ([E/AC.51/2019/5](#)).
2. Le Comité a pris note avec satisfaction du rapport et de l'avis général positif qui y est exprimé au sujet des activités du Département. Il a recommandé que l'Assemblée générale fasse siennes les conclusions et les recommandations formulées aux paragraphes 51 à 54 du rapport ([A/74/16](#), para. 523).
3. Le présent rapport porte sur l'examen triennal de l'état d'application des quatre recommandations issues de l'évaluation. Il vise également à déterminer, autant que possible, la mesure dans laquelle l'application des recommandations a contribué à faire évoluer les programmes.
4. L'examen triennal s'est appuyé sur :
 - a) Un examen et une analyse des rapports biennaux sur l'état d'application des recommandations, dont le suivi est assuré au moyen de la base de données relative aux recommandations du BSCI ;
 - b) Une analyse des données, documents et rapports communiqués par le Département sur diverses questions liées aux recommandations ;
 - c) Des entretiens à distance avec un échantillon ciblé de membres du personnel du Département.
5. Le BSCI a tenu compte, dans le présent rapport, des observations formulées par le Département au cours de l'élaboration du texte. Il a communiqué au Département un projet final pour lui permettre de faire des observations, qui sont reproduites dans l'annexe du présent rapport. Il remercie le Département d'avoir coopéré avec lui pendant l'élaboration du rapport.

II. Résultats

6. Le BSCI a adressé les quatre recommandations ci-après au Département : a) mettre au point des mécanismes de retour d'information appropriés pour améliorer et harmoniser ses applications informatiques ; b) renforcer ses activités de suivi et d'évaluation ; c) s'attaquer aux facteurs externes qui font obstacle à sa capacité de planifier, et proposer des solutions pour y remédier, à soumettre au Comité des conférences pour qu'il les examine ; d) formuler un plan visant à appuyer activement et concrètement la réalisation des objectifs de développement durable et le Programme de développement durable à l'horizon 2030.
7. Dans le cadre de l'examen triennal, le BSCI a jugé que les quatre recommandations avaient été appliquées et a pu réunir des éléments qui montrent que cela avait eu des résultats positifs concrets. En outre, le Département a présenté des éléments démontrant qu'il avait su adapter et poursuivre ses opérations malgré les difficultés sans précédent créées par la pandémie de coronavirus (COVID-19), principalement grâce aux investissements qu'il avait faits avant la pandémie pour améliorer les technologies informatiques. Il est rendu compte ci-après de l'état d'application de chacune d'entre elles.

Note : Les sources utilisées pour établir la présente évaluation peuvent être consultées au Bureau des services de contrôle interne.

Recommandation 1

Amélioration et harmonisation des applications informatiques

8. La recommandation 1 est libellée comme suit :

Pour planifier et gérer son travail de manière efficace et intégrée à l'échelle de tous les centres de conférence, le Département devrait veiller à ce que les applications et les ressources informatiques existantes, les améliorations qui leur sont apportées et les applications futures reposent sur :

- a) Un mécanisme de retour d'information consultatif, transparent, axé sur le client et sur les besoins, qui garantit que les applications restent fondées sur une approche systémique à l'échelle de l'Organisation (facilitant ainsi la collecte et l'analyse des données par rapport à des indicateurs clefs de performance harmonisés à l'échelle mondiale), tout en tenant compte des services fournis uniquement dans certains centres de conférence (voir recommandation 2) ;
- b) Les résultats des examens entrepris en vue d'harmoniser les flux de travail entre les centres de conférence et les accords correspondants ;
- c) Les liens fonctionnels destinés à assurer la complémentarité des programmes ou les synergies techniques nécessaires entre les applications et les interfaces (par exemple, relier le système de gestion en ligne des réunions eMeets à gDoc 2.0) ;
- d) Un plan de déploiement clair et systématique comprenant une démarche itérative de tests d'acceptation et de révision, ainsi qu'un programme de formation et de soutien à l'intention des utilisateurs.

Indicateurs de succès : un mécanisme de retour d'information et des plans de déploiement sont établis et mis en œuvre ; les résultats des examens entrepris aux fins de l'harmonisation et les accords en la matière sont pris en compte

9. Conformément à cette recommandation, le Département a maintenu ou mis au point un certain nombre de mécanismes pour garantir que ses systèmes informatiques restent fondés sur des retours d'information réguliers des clients, des utilisateurs finaux et d'autres parties prenantes. Avant même la recommandation du BSCI, la Section de l'analyse de gestion du Département avait organisé deux ateliers sur le thème de l'harmonisation et de la gouvernance des services informatiques, le premier en novembre 2018 à New York et le second en février 2019 à Genève. Un comité consultatif pour les technologies de l'information, composé de représentantes et représentants de tous les centres de conférence, a été créé à la suite de ces ateliers. Il s'est réuni en mars et en octobre 2019. En 2020, il a été remplacé par le Comité d'examen des programmes et des projets, qui est responsable d'assurer, d'après ses procédures de fonctionnement : un contrôle qualité et une assurance qualité de haut niveau concernant les programmes et projets proposés ; le suivi des projets en cours ; la clôture des projets achevés qui ont été financés par diverses sources de financement dont dispose le Département.

10. Le Comité d'examen des programmes et des projets est composé de représentantes et représentants de haut niveau de toutes les divisions du Département et de tous les centres de conférence. Il examine les propositions de nouveaux projets, vérifie la conformité des projets avec le mandat du Département et examine régulièrement les plans d'exécution, la mise en œuvre et les budgets correspondants. Tous les trimestres, les responsables de projet présentent des exposés au Comité et examinent avec lui les besoins futurs en matière d'intégration. Depuis sa création, le Comité s'est réuni 10 fois. Le procès-verbal d'une réunion tenue le 14 octobre 2021 fait apparaître que les participantes et participants y ont examiné et approuvé

différents plans d'exécution, notamment pour des projets tels que l'application de gestion des services d'interprète (eAPG 2.0) et le projet relatif au *Journal des Nations Unies*, et qu'ils se sont penchés sur les résultats obtenus et les progrès accomplis, notamment en ce qui concerne gText, Indico, Unite Conferences, gDoc 2.0 et gMeets¹. Pendant les entretiens, les membres du personnel ont souligné l'importance du rôle du Comité dans l'amélioration des applications informatiques, voyant dans ses réunions le point culminant du cycle de vie des projets, car elles étaient l'occasion de soumettre ceux-ci à un examen critique afin de recenser les problèmes rencontrés et d'y trouver des solutions ainsi que d'approuver de nouvelles propositions. Ce n'est qu'après un examen détaillé des demandes argumentées, des plans et des besoins que des ressources étaient affectées aux projets.

11. Le Département emploie un certain nombre d'autres moyens pour diffuser des informations et solliciter des observations. Notamment, il diffuse régulièrement des rapports de synthèse pour faire connaître ses réalisations et les nouveautés à venir et rendre compte des processus de mise à l'essai. Les responsables de certains projets ont fait publier des bulletins d'information supplémentaires ou mis en place des moyens d'information spécialisés, tels que le bulletin d'information gText. En outre, quatre forums ont été créés sur Yammer en 2020 dans le cadre du projet gText pour permettre aux utilisateurs de faire des suggestions, de voter pour des modifications et de communiquer avec d'autres utilisateurs au sujet de divers projets². Les suggestions issues de ces forums ont été examinées avec les coordonnatrices et coordonnateurs locaux aux réunions hebdomadaires et utilisées pour la planification des sprints.

12. Dans le cadre du projet gText, des réunions régulières avec les équipes chargées du projet ont été tenues dans les quatre centres de conférence et dans les commissions régionales pour examiner les problèmes rencontrés ainsi que des questions de planification. Par exemple, des réunions hebdomadaires sur la transformation opérationnelle ont été tenues avec les champions des changements opérationnels des quatre centres de conférence afin d'examiner les besoins, certains flux de travail et les changements opérationnels³. Des réunions mensuelles ont également été organisées avec le personnel des organismes des Nations Unies qui utilisent les systèmes du projet, comme l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, l'Union internationale des télécommunications, l'Organisation maritime internationale, l'Organisation mondiale de la Santé et l'Organisation météorologique mondiale, pour recueillir des observations sur le fonctionnement des applications. Les nouvelles fonctionnalités étaient mises à l'essai par un petit groupe d'utilisateurs chargé de formuler des observations, lesquelles étaient prises en compte dans le cycle de développement avant le déploiement de chaque fonctionnalité pour tous les utilisateurs.

13. Le Département a apporté plusieurs améliorations importantes à ses systèmes informatiques au fil des ans. Par exemple, il a déployé le module calendriers et tableau de bord de planification de gDoc 2.0 en janvier 2021, en s'appuyant sur un nombre considérable d'observations formulées dans le cadre de récits d'utilisateurs⁴. Le

¹ Le procès-verbal de la huitième réunion du Comité d'examen des programmes et des projets, tenue le 14 octobre 2021, a été examiné. Le procès-verbal de la neuvième réunion, tenue le 8 décembre 2021, a également été communiqué au BSCI, mais il ne s'agissait pas de la version approuvée et définitive. Ces deux réunions étaient similaires pour ce qui est du contenu des débats et des examens de projets.

² Notamment eLUNa, eLUNa Search, eLUNa Editorial et UNTERM.

³ Par exemple, les réunions suivantes ont été tenues : réunion des personnes référentes pour eLUNa, en décembre 2021 ; réunion des personnes référentes pour les indexes, en novembre 2021 ; réunion des personnes référentes pour la terminologie, en octobre 2021.

⁴ Selon le Département, le tableau de bord a été élaboré entre juillet 2019 et août 2020 sur la base des besoins exprimés dans 116 récits d'utilisateurs. Pendant la phase d'acceptation par les

nouveau tableau de bord a remplacé l'ancien système de programmation de la documentation (DIMO), et la Section de la gestion des documents a adopté cette nouvelle plateforme pour toutes ses activités de planification, de prévision et de classement de la documentation.

14. Le nouveau module iGAED du portail e-deleGATE a été conçu et élaboré en 2021 pour y consigner les comptes rendus des réunions de toutes les entités qui bénéficient des services intergouvernementaux du Département. Il permet d'accéder aux comptes rendus intégraux des travaux de chaque réunion, et toutes les données sont disponibles pour le traitement en aval des documents officiels et le *Journal des Nations Unies*. Le module analytique, qui fait partie de la plateforme Indico, a été élaboré en décembre 2021 comme suite à un bilan des enseignements tirés de l'expérience. Ce bilan avait fait ressortir la nécessité de renforcer la capacité de la plateforme d'établir des statistiques opérationnelles et des informations de type tableau de bord, afin de mieux répondre aux besoins en informations exprimés par les organes subsidiaires des différents clients. Un groupe de travail composé de clients d'Indico a été formé pendant l'été 2021 pour faciliter le processus. L'examen du procès-verbal d'une réunion tenue en juin 2021 par le comité chargé du projet Indico a fait apparaître que plusieurs entités avaient déjà migré vers la deuxième version de la plateforme, notamment la Commission économique pour l'Europe, le Département des affaires économiques et sociales, le Département de la communication globale, l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes), la CNUCED et le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés.

15. Différents éléments ont également été harmonisés entre les centres de conférence, les applications et les processus. La conception de gDoc 2.0, par exemple, a permis d'améliorer les systèmes gData existants, qui offrent aux hauts responsables du Département des outils de suivi et de présentation des informations. S'agissant des flux de la documentation des quatre centres de conférence, il s'agissait d'harmoniser les modules d'enregistrement et de traitement des demandes de documents pour permettre le partage des données et de la charge de travail. Les données automatisées provenant des systèmes sources (gDoc 1.0, gDoc 2.0, le Système de gestion des documents, des conférences et de la production (DCPMS), eAPG, gMeets et Umoja) sont versées dans le système gData 2.0, qui a servi au suivi et à la présentation d'informations dans les quatre lieux d'affectation ainsi qu'à l'établissement de la version finale du rapport sur la gestion des conférences pour 2021 et des rapports du Secrétaire général sur le plan des conférences de 2019 à 2021 (voir [A/74/121](#), [A/75/89](#) et [A/76/80](#)).

16. Le Département a donné de nombreux autres exemples d'améliorations qu'il avait mises en place, comme l'accès automatisé aux versions multilingues d'un document source au moyen de fiches consacrées aux ordres du jour. Le nouveau système, qui remplace un processus manuel fastidieux qui consistait à télécharger les informations figurant dans les ordres du jour vers le système de gestion des contenus du *Journal des Nations Unies* dans les six langues officielles de l'Organisation, permet d'extraire les données disponibles dans le document source contenant l'ordre du jour d'un organe intergouvernemental au moyen de l'outil de stockage de documents de gText. Le fichier validé est ensuite téléchargé dans le système de gestion des contenus et mis à la disposition des clients sous forme de fiche. Une autre amélioration était l'adoption du système gMeets, outil central qui permet de gérer

utilisateurs du tableau de bord de planification (août à décembre 2020), 100 autres récits d'utilisateurs ont été traités ; après le déploiement, 120 récits d'utilisateurs supplémentaires ont été traités pour résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs et introduire des améliorations.

l'ensemble des activités liées aux réunions à New York. Ce système est utilisé tout au long du cycle de vie des réunions prescrites, depuis l'examen des incidences des projets de résolution sur les services de conférence jusqu'à la planification du calendrier, en passant par la tenue des réunions et l'évaluation a posteriori. Il est relié à plusieurs autres systèmes essentiels à l'exécution des mandats, à savoir, entre autres, le portail Unite Conferences, l'application eAPG et le *Journal des Nations Unies* du Siège, auquel il fournit les informations relatives aux réunions.

17. Cette recommandation a été appliquée.

18. Tous les services du Département ont su s'adapter au début puis tout au long de la pandémie de COVID-19 avec une rapidité remarquable. Grâce aux améliorations opérées par le Département au fil des ans, la continuité des opérations a été très peu perturbée. Dans l'exposé présenté au Comité des conférences en août 2020, les représentantes et représentants du Département ont fait état à la fois des difficultés créées par la pandémie et des solutions qui y avaient été apportées, notamment l'interprétation simultanée à distance, qui avait permis une transition rapide et sans heurts vers les réunions virtuelles, et la disponibilité en ligne de tous les outils nécessaires à l'édition, à la traduction et à la mise en forme des documents officiels de l'Organisation. Dans un exposé présenté au Comité en septembre 2021, les représentantes et représentants du Département ont indiqué que les améliorations introduites par ce dernier avaient permis de garantir le multilinguisme de l'Organisation tout au long de la soixante-quatrième session de l'Assemblée générale ainsi qu'à des centaines de réunions inscrites au calendrier ou financées par des ressources extrabudgétaires. Le Secrétaire général a salué cette souplesse dans son rapport de 2021 sur le plan des conférences, notant qu'en un temps record, des plateformes d'interprétation simultanée à distance avaient été choisies, mises à l'essai et acquises, permettant aux équipes de gestion des réunions de commencer à programmer et à planifier des réunions virtuelles et hybrides (en partie virtuelles, en partie en personne) en l'espace de quelques mois. Grâce à la politique suivie par le Département depuis de nombreuses années, qui consiste à investir dans des outils Web de pointe pour soutenir la production à grande échelle d'une documentation multilingue de qualité, et à mettre au point de tels outils, les services de traduction ont pu passer presque immédiatement et sans encombre à un mode de fonctionnement entièrement à distance (voir [A/76/80](#), par. 1). Pendant la pandémie, la transition vers une gestion de la documentation entièrement à distance s'est déroulée sans heurts, et les activités se sont poursuivies sans interruption. Ce résultat tient à la politique de longue date du Département consistant à investir dans des outils en ligne pour gérer le flux de la documentation et faciliter le traitement à grande échelle de la documentation officielle multilingue dans les quatre centres de conférence, et à mettre au point de tels outils (ibid., par. 21).

Recommandation 2

Renforcer les activités de suivi et d'évaluation

19. La recommandation 2 est libellée comme suit :

Le Département devrait renforcer ses activités de suivi et d'évaluation en révisant et en appliquant sa politique générale, parallèlement à la mise en œuvre des réformes du Secrétaire général énoncées au paragraphe 61 du document [A/72/492](#), à mesure qu'elles évoluent. Cette révision devrait, au minimum :

- a) Préciser la fréquence avec laquelle des plans stratégiques de suivi et d'évaluation doivent être élaborés, la méthode suivie et les rôles et responsabilités assignés à cette fin, ainsi que les modalités de gouvernance pour l'examen et la finalisation de ces plans au plus haut niveau ;

- b) Définir la méthode globale appliquée pour déterminer les mesures d'évaluation requises pour les différents centres de conférences, flux de travail et politiques et initiatives spécifiques (par exemple, séances sur les enseignements tirés de l'expérience, examens après action, évaluations, enquêtes, examen ou évaluation de la gestion) ;
- c) Définir les responsabilités spécifiques des personnes référentes dans chaque centre de conférence afin d'assurer un suivi et une évaluation adéquats dans les quatre centres, en consultation avec les directeurs généraux respectifs ;
- d) Préciser les modalités de gouvernance de manière à garantir un degré suffisant d'indépendance en matière d'auto-évaluation, un financement adéquat et la prise en compte des résultats dans le processus de prise de décision concernant les programmes ;
- e) Expliquer comment les données de suivi seront utilisées systématiquement pour guider la planification des programmes et la prise de décisions à l'échelle mondiale et dans chaque centre de conférence.

Indicateur de succès : les politiques contenant ces éléments sont examinées et mises en œuvre

20. La politique d'évaluation du Département a été approuvée par le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2019. En janvier 2022, le Département a révisé sa politique d'évaluation conformément aux directives contenues dans l'instruction administrative intitulée « Évaluation au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies » ([ST/AI/2021/3](#)). Le projet révisé est en cours d'examen dans les quatre centres de conférence.

21. Dans la politique de 2019, qui a servi de base à la politique d'évaluation de 2022, le Département a présenté un cadre pour la planification et la réalisation des auto-évaluations, ainsi que pour la communication et l'utilisation des résultats de ces évaluations. La politique, qui contient un modèle standard à utiliser pour toutes les évaluations, a préparé le terrain pour les évaluations globales à mener, telles que l'évaluation des activités d'édition et de publication assistée par ordinateur et de traitement de texte dans les quatre centres de conférence qui a été effectuée en janvier 2022 et l'évaluation du partage de la charge de travail qui sera menée au cours de 2022.

22. La politique de 2019 définit également les rôles et responsabilités concernant l'élaboration des plans stratégiques de suivi et d'évaluation, ainsi que les modalités de gouvernance pour l'examen et l'achèvement de ces plans au plus haut niveau. Elle donne des informations sur les rôles des responsables des politiques, des responsables des stratégies, des équipes d'évaluation, d'analyse et de suivi de Genève et de New York, et du personnel chargé de l'évaluation, de l'analyse et du suivi à Vienne et à Nairobi. La politique décrit également les mécanismes de suivi. En particulier, elle établit qu'un rapport final doit être préparé par les équipes ou membres du personnel chargés de l'évaluation, de l'analyse et du suivi puis diffusé aux responsables de programme concernés pour qu'ils fassent part de leurs observations et de leurs avis avant l'achèvement du rapport.

23. La directive générale du Département du 1^{er} décembre 2019 concernant l'établissement du plan d'évaluation décrit l'élaboration de ce plan, l'objectif étant de partager des informations sur les évaluations conduites par les quatre centres de conférence et les évaluations communes. Les équipes ou membres du personnel

chargés de l'évaluation, de l'analyse et du suivi élaborent ce plan chaque année en consultation avec les hauts responsables.

24. En ce qui concerne l'indépendance, la politique prévoit qu'une évaluation peut porter sur tous les aspects des programmes, processus et politiques du Département qui pourraient bénéficier d'une analyse et de recommandations tendant à y apporter des améliorations et à faire évoluer les méthodes de travail. Le personnel du Groupe de l'évaluation, de l'analyse et du suivi de New York a expliqué qu'il formait une équipe spécialisée et indépendante, mais interne. Ils voyaient des avantages au fait de faire partie du Département, par exemple la possibilité de s'assurer que les recommandations sont applicables et conformes aux indicateurs clefs de performance convenus. Le flux de travail concernant les résolutions de l'Assemblée générale, qu'il est prévu d'évaluer en 2022, est un exemple d'objet d'évaluation qui a été déterminé de manière indépendante grâce au suivi assuré par le Groupe, lequel a constaté qu'il était nécessaire de renforcer la coordination dans ce domaine.

25. L'unité d'évaluation, d'analyse et de suivi a régulièrement vérifié les indicateurs clefs de performance et a inclus des informations à ce sujet dans les rapports annuels sur la gestion des conférences distribués au Secrétaire général et aux bureaux de l'ONU à New York, Genève, Vienne et Nairobi, ainsi que dans les rapports du Secrétaire général sur le plan des conférences. En outre, les informations issues de ses activités de suivi ont servi à la planification des programmes et à la prise de décisions. Par exemple, les personnes interrogées ont noté que les réunions non inscrites au calendrier dont le service était assuré par le Département ne relevaient pas de son mandat. Les activités de suivi et d'évaluation ont permis de constater une augmentation de la demande de services pour ces réunions. Le Département a procédé à une évaluation des réunions non inscrites au calendrier et non liées aux travaux des organes intergouvernementaux. Pour recouvrer les coûts des services de conférence non prescrits, notamment ceux qui sont fournis aux réunions, conférences et manifestations qui ne font pas partie intégrante des travaux intergouvernementaux relevant de son mandat et pour lesquels il ne reçoit pas de financement au titre du budget-programme, il utilise un mécanisme de recouvrement des coûts au Siège et dans les autres centres de conférence. Il détermine les paramètres des coûts en utilisant les dépenses de l'exercice précédent comme référence pour l'exercice en cours. Toutes les dépenses et les recettes liées au recouvrement des coûts sont enregistrées et gérées dans Umoja.

26. Le Département conçoit actuellement un module amélioré de recouvrement des coûts visant à automatiser les processus et les flux de travail qu'il gère dans le cadre des réunions, conférences et événements qui ne font pas partie intégrante des travaux intergouvernementaux relevant de son mandat, et il en planifie la mise en service. L'adoption et le déploiement de cet outil novateur, qui sera intégré dans Umoja, permettra d'harmoniser, de rationaliser et de normaliser les processus de recouvrement des coûts à l'échelle des quatre centres de conférence.

27. Pour assurer la planification, la facilitation et le service des réunions nécessaires à la continuité des opérations pendant la pandémie (en 2020 et 2021), il a fallu recourir à des structures de services de conférence plus complexes et à différents prestataires de services, notamment divers départements et bureaux à New York et dans les trois autres centres de conférence. L'approche novatrice suivie pour planifier, facturer et tenir les réunions sur la base du recouvrement des coûts est en cours d'intégration dans les applications utilisées par le Département dans le cadre des progiciels de l'Organisation, tels qu'Umoja, mais une intégration plus poussée est nécessaire. En vue de son intégration complète, le Département s'emploie actuellement à rationaliser et à automatiser le mécanisme de recouvrement des coûts afin d'y inclure une interface utilisateur qui réunira différents processus à composantes multiples, ce qui

permettra à terme de parvenir à un modèle de facturation unique, qui regroupera et précisera les différents éléments des services fournis et des coûts à recouvrer. Pour automatiser ainsi la facturation, il est nécessaire d'assurer une coordination étroite avec tous les prestataires de services afin de parvenir à un consensus sur la marche à suivre.

28. Il est ressorti des entretiens que la politique de 2022 tiendrait compte des observations formulées par le BSCI dans le cadre de son examen biennal de la fonction d'évaluation du Département, notamment au sujet de la nécessité de mettre davantage l'accent sur l'importance de l'indépendance de cette fonction. Au titre de la nouvelle politique, dans laquelle l'indépendance est envisagée comme un principe directeur applicable aux évaluations dans le système des Nations Unies, l'équipe d'évaluation doit garantir que l'évaluation soit conduite de façon indépendante du point de vue des fonctions au sein du Département. La nouvelle politique précise également que les recommandations formulées à l'issue des évaluations doivent être plus concises, plus concrètes et assorties d'un calendrier plus précis, afin qu'il soit plus facile d'en suivre et d'en mesurer l'application. Il convient également de noter que le projet de politique révisée de 2022 comprend une section consacrée aux questions éthiques et aux questions de genre.

29. Les entretiens avec le personnel du Groupe de l'évaluation, de l'analyse et du suivi à New York ont fait ressortir d'autres avantages découlant de la révision de la politique d'évaluation de 2019. L'exercice de révision a été l'occasion de renforcer l'esprit de collaboration au sein de l'équipe et entre les centres de conférence. Les personnes interrogées ont expliqué que ce travail constituait la première étape dans le regroupement de toutes les ressources d'évaluation et dans la création d'un esprit d'équipe à l'échelle mondiale, ce qui les avait aidées à définir et à suivre les indicateurs clefs de performance dans une perspective plus globale. Les personnes interrogées ont également indiqué que la politique de 2019 établissait un modèle d'évaluation approuvé, qui garantissait la cohérence de la structure des évaluations, de la formulation des objectifs des évaluations et de la présentation des rapports d'évaluation. Elles estimaient que ce modèle serait extrêmement utile pour garantir que toutes les évaluations soient réalisées selon les mêmes critères et avec le même degré de rigueur et de qualité. L'exercice de révision avait aidé le personnel à réfléchir aux moyens d'optimiser l'utilité des évaluations de façon à progresser.

30. L'examen d'un certain nombre d'évaluations effectuées récemment à New York, à Genève et à Vienne⁵ a fait ressortir que la politique d'évaluation de 2019 était appliquée de manière cohérente. Le format et la structure générale des évaluations étaient homogènes, et le modèle d'évaluation présenté dans la politique d'évaluation avait été appliqué systématiquement. Il importe de noter que la structure comprend un volet prospectif, qui prenait la forme, dans les évaluations examinées, de recommandations et/ou d'enseignements à retenir. En outre, les critères d'évaluation utilisés par le BSCI sont présentés dans la politique. Les évaluations examinées étaient conformes à tous ces critères et l'assurance qualité avait assuré correctement.

31. Cette recommandation a été appliquée.

⁵ Auto-évaluation portant sur les réunions non inscrites au calendrier, octobre 2018 ; auto-évaluation concernant l'impact des activités du Département sur la réalisation de l'objectif de développement durable n° 12, janvier 2020 ; évaluation de la prestation de services aux réunions non inscrites au calendrier (Section de la gestion des réunions et Section de la planification, de la coordination et des séances), mars 2020 ; facteurs influant sur la productivité globale des services de traduction, décembre 2020 ; auto-évaluation concernant la productivité des services d'édition, Siège de l'Organisation, janvier 2022 ; auto-évaluation portant sur les activités d'édition et de publication assistée par ordinateur et de traitement de texte dans les quatre centres de conférence du Département, janvier 2022.

Recommandation 3

S'attaquer aux facteurs externes qui font obstacle à la capacité du Département de planifier, et proposer des solutions pour y remédier, à soumettre au Comité des conférences pour qu'il les examine

32. La recommandation 3 est libellée comme suit :

Le Département devrait renforcer ses compétences en matière de planification des capacités, d'évaluation de la qualité et de gestion des imprévus en présentant au Comité des conférences, pour examen, les facteurs recensés dans la présente évaluation et les solutions proposées pour y faire face.

Indicateur de succès : un exposé est présenté au Comité des conférences

33. Conformément à la recommandation, le Département a présenté des exposés annuels au Comité des conférences en 2019, 2020 et 2021. Similaires d'une année à l'autre, ces exposés donnaient un aperçu des tendances générales : le Département voyait la charge de travail augmenter ou rester stable et la gèrait au moyen d'un budget qui demeurerait limité. Le Département y exposait également des innovations et des solutions qu'il mettait en place face à ces tendances. En 2019, il a notamment indiqué avoir révisé et modernisé les concours et examens de recrutement de personnel linguistique de façon à les tenir entièrement à distance, mis en place un outil permettant au personnel linguistique des suivre des formations à leur propre rythme et apporté à l'outil eLUNa de nouvelles améliorations qui avaient permis, entre autres, d'accroître la productivité des services de traduction. De même, dans l'exposé fait au Comité en 2020, il a présenté les innovations introduites par le Département pour planifier les capacités, les questions de qualité et la gestion des imprévus, ainsi que d'autres questions. Il a également signalé des mesures importantes dans l'exposé de 2021, notamment des innovations ayant trait à la gestion des réunions, telles que la création d'un guichet unique, ainsi que des améliorations apportées au *Journal des Nations Unies* pour améliorer l'accessibilité du site et l'expérience utilisateur.

34. L'examen des rapports du Comité des conférences de 2019 à 2021 ([A/74/32](#), [A/75/32](#) et [A/76/32](#)) a fait apparaître que le Comité avait pris note d'une grande partie des questions soulevées dans les exposés et dans les rapports du Secrétaire général sur le plan des conférences et qu'il en avait tenu compte dans les projets de résolution correspondants. Par exemple, à sa séance d'ouverture, le 8 septembre 2020, le Comité a examiné plusieurs sections du rapport de 2020 sur le plan des conférences ([A/75/89](#)), notamment celles consacrées à l'analyse de l'utilisation des services de conférence par les organes de l'Organisation, à l'exploitation de la technologie dans les réunions et aux nouveautés en matière de gestion de la documentation. Le Comité a recommandé à l'Assemblée générale d'adopter un projet de résolution dans lequel elle demanderait de nouveau aux organes intergouvernementaux de revoir le programme de leurs réunions et d'élaborer ou de réaménager leur programme de travail en fonction de leur utilisation effective des ressources affectées aux services de conférence, dans un souci d'efficacité et en vue d'optimiser l'utilisation de ces services. L'Assemblée y engagerait également le Secrétaire général à améliorer l'efficacité des services de conférence (voir [A/75/32](#), annexe I, et résolution [75/244](#) de l'Assemblée générale).

35. Dans son rapport de 2021, le Comité des conférences a félicité le Département pour les innovations mises en place en 2020 dans le contexte de la pandémie de COVID-19, notamment la fourniture pour la première fois de services d'interprétation en langue des signes internationale entièrement à distance, une avancée importante en matière d'accessibilité (voir [A/76/32](#), par. 23). Il a recommandé à l'Assemblée générale d'adopter un projet de résolution (ibid., annexe I), dans lequel elle féliciterait le Département d'avoir mis en place des solutions novatrices pour la prestation de

services techniques de secrétariat et la gestion des réunions et de la documentation. L'Assemblée y exhorterait les organes intergouvernementaux à tenir compte au stade de la programmation des réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres, à prévoir ces réunions dans leur programme de travail et à aviser le Département suffisamment à l'avance lorsqu'une de leurs séances est annulée, de façon que les ressources libérées puissent être affectées à d'autres réunions. Elle y exhorterait également les États Membres à mieux se conformer aux normes concernant divers éléments : les taux d'utilisation des services d'interprétation, qui étaient trop faibles, les services autorisés par rapport à l'utilisation effective des services de conférence, la communication avec le Secrétariat en cas d'ouverture tardive et de clôture prématurée des séances ou de sous-utilisation des ressources. La résolution de l'Assemblée sur le plan des conférences a été adoptée le 24 décembre 2021 (résolution [76/237](#)).

36. Cette recommandation a été appliquée.

Recommandation 4 **Questions intersectorielles**

37. La recommandation 4 se lisait comme suit :

Le Département devrait formuler, en s'appuyant sur les consultations internes et externes qu'il juge nécessaires, un plan indiquant comment ses activités pourront appuyer concrètement les objectifs de développement durable concernés. Ce plan devrait mentionner, au minimum :

- a) Les objectifs de développement durable que le Département a l'intention d'appuyer pour une période de planification stratégique donnée, par exemple l'objectif 12 (Établir des modes de consommation et de production durables), et tout autre objectif, par ses pratiques de fonctionnement ;
- b) Les moyens concrets (actions ou initiatives existantes et supplémentaires) par lesquels le Département entend contribuer à la réalisation de ces objectifs ;
- c) La façon dont le Département assurera le suivi de ses contributions (voir la recommandation 2) ;
- d) La façon dont le plan sera déployé en interne afin que le Département soit aussi informé que possible du plan global et des rôles et responsabilités précis qui lui sont assignés, ce qui assurera le succès final du plan.

Indicateurs de succès : des consultations sont organisées ; un plan relatif aux objectifs de développement durable est élaboré et exécuté

38. Le Département a accepté cette recommandation et précisé qu'elle ne s'appliquerait qu'à l'objectif de développement durable n° 12 (voir [E/AC.51/2019](#), annexe). Le Département avait déjà pris des mesures pour mettre en place des pratiques durables dans le cadre de ses activités de publication avant l'adoption de l'objectif 12, et continue maintenant de s'aligner sur cet objectif. Il avait créé un groupe de travail qui avait mené ses travaux de 2008 à 2009, auxquels ont participé les quatre centres de conférence ainsi que d'autres parties concernées, telles que les services responsables des publications de l'Agence internationale de l'énergie atomique. Le groupe de travail a rédigé une déclaration à son premier atelier⁶ et

⁶ Dans ce document, le groupe de travail avait déclaré : « Nous, les participants à l'atelier sur les pratiques écologiques et durables en matière de publication qui s'est tenu au Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York, nous nous engageons à appliquer les principes dont

élaboré un code de déontologie en faveur de pratiques de publication durables. À la même époque, le Département a commencé à utiliser des outils en ligne pour faciliter l'accès aux documents officiels, notamment un moteur de recherche simplifié et une liste de diffusion pour la distribution de documents fondée sur la technologie Really Simple Syndication (RSS). Selon le Département, il y a actuellement 26 791 abonnés au service de distribution par courrier électronique de la documentation de l'Organisation.

39. En janvier 2010, le Département a publié une circulaire sur la diffusion à l'usage des fonctionnaires du Secrétariat des documents de l'ONU ([ST/IC/2010/2](#)), qui a été mise à jour en 2019 ([ST/IC/2019/7](#)). Cette circulaire a eu pour effet de mettre fin à la distribution d'exemplaires imprimés des documents de l'Organisation aux fonctionnaires du Secrétariat au Siège. En avril 2011, le Secrétaire général a publié la décision n° 2011/9, au titre de laquelle le Département réduirait d'ici 2013 le nombre de publications d'au moins 30 %, la longueur des rapports de 10 % et la distribution de rapports, documents et publications en version papier de 50 % (en prenant 2010 pour année de référence) grâce aux documents électroniques. Aujourd'hui, le Département produit un petit nombre d'exemplaires papier du *Journal des Nations Unies* pour les États Membres, uniquement pendant la partie principale de l'Assemblée générale (nombre d'exemplaires par jour : 75 en anglais ; 10 en arabe ; 1 en chinois ; 20 en espagnol ; 20 en français ; 2 en russe).

40. D'après les informations recueillies lors des entretiens, indépendamment des travaux déjà en cours dans ce domaine, la recommandation du BSCI a donné au Département l'occasion de suivre plus régulièrement sa contribution à la réalisation de l'objectif de développement durable n° 12. En 2020, le Département a procédé à une auto-évaluation pour examiner les mesures prises afin d'atteindre l'objectif. L'évaluation visait principalement à mesurer la réduction de l'impression de documents, à déterminer le nombre de réunions tenues selon les modalités PaperSmart et à recenser d'autres domaines d'activité dans lesquels il serait possible de favoriser l'efficacité de l'utilisation de ressources et d'énergie.

41. Dans le cadre de l'évaluation, le Département a noté que le nombre de réunions organisées conformément aux principes de l'initiative PaperSmart avait considérablement augmenté depuis que cette dernière avait été lancée en 2011. En outre, le nombre de pages imprimées avait beaucoup diminué (de 76 % en 2019 par rapport à 2011) grâce à la mise en œuvre de cette initiative et des principes d'impression à la demande.

42. Dans le cadre de l'évaluation, le Département a cité plusieurs exemples où la quantité de documents imprimés avait baissé dans les quatre centres de conférence au cours de la dernière décennie. Par exemple, à New York, le Groupe de la correspondance expédiait sa correspondance par courrier électronique, et le Service du protocole et de la liaison utilisait très largement les plateformes en ligne. En 2019, l'Office des Nations Unies à Genève avait mis en place un service d'assistance pour la documentation à son comptoir de distribution principal, qui chargeait les documents numériques demandés sur des clefs USB fournies par les représentantes et représentants et qui dispensait une formation sur la recherche de documents au moyen des ressources en ligne et du Système de diffusion électronique des documents. On s'attendait à ce que cela réduise encore la demande d'exemplaires imprimés. Le Service de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Vienne avait également adopté une approche durable en 2019, qui consistait notamment à réduire l'empreinte écologique des réunions de haut niveau en imprimant et en distribuant

nous sommes convenus et les résultats auxquels nous sommes parvenus collectivement grâce à notre collaboration, afin de garantir que nos produits soient conformes aux normes les plus strictes en matière d'environnement et de durabilité ».

des documents uniquement sur demande ou en un seul exemplaire par délégation. En outre, tous les États Membres recevaient la correspondance officielle par courrier électronique grâce à l'application en ligne eCorrespondence. Ces efforts avaient permis de réduire considérablement le nombre de documents imprimés et de distribuer ces documents à la demande. La Division des services de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi s'employait à planifier la documentation avec une plus grande agilité et s'efforçait de permettre de mettre à la disposition des participants aux réunions intergouvernementales et des autres clients des documents officiels de grande qualité dans un format accessible.

43. Outre ses efforts visant à réduire l'utilisation de papier, le Département a mis en place des concours et examens à distance pour les professionnelles et professionnels des langues (voir par. 33 ci-dessus), ce qui a permis de réduire les émissions de carbone liées aux déplacements et d'améliorer l'accessibilité de ces épreuves pour les personnes en situation de handicap et les personnes vivant dans des zones éloignées. Il a également numérisé l'ensemble du flux de la gestion et du traitement de la documentation, et l'évaluation des incidences des projets de résolution sur les services de conférence se déroule maintenant entièrement sur le Web, sans documents papier.

44. Dans le cadre de l'évaluation, le Département a également cité plusieurs autres mesures, notamment l'adhésion de la Division de la documentation au programme de recyclage de l'Organisation, la participation du Département à des initiatives existantes à l'échelle du Secrétariat et l'application des lignes directrices de l'Organisation en matière de durabilité, le lancement de la version numérique du *Journal des Nations Unies* et la tenue en 2020 de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications en format virtuel (en raison de la pandémie de COVID-19), sans aucun document imprimé.

45. La certification de l'Organisation internationale de normalisation relative aux normes des systèmes de management environnemental (ISO 14000) a été obtenue pour tous les centres de conférence, à l'exception de New York. Après avoir déménagé dans la bibliothèque en 2019, les services d'impression devaient obtenir la certification ISO, mais cette procédure a été mise en attente en raison de la pandémie et devrait être menée à bonne fin en 2022.

46. Cette recommandation a été appliquée.

III. Conclusion

47. Le Département a pris des mesures importantes pour appliquer les quatre recommandations, d'où plusieurs résultats positifs.

48. Le Département a apporté plusieurs améliorations essentielles aux systèmes informatiques en tenant compte d'une grande quantité d'observations et de suggestions formulées par les utilisateurs finaux. Ces améliorations ont été examinées régulièrement et rigoureusement par le Comité d'examen des programmes et des projets. Le Département a adopté en 2019 une politique d'évaluation qui rendu les évaluations plus cohérentes et plus rigoureuses dans tous les centres de conférence. Il la mettra à jour cette année pour préciser des questions relatives à l'indépendance et formuler des recommandations plus claires. Il a présenté régulièrement des exposés au Comité des conférences, amenant ce dernier à inciter les États Membres à se conformer davantage aux normes établies et faisant reconnaître les améliorations et les innovations astucieuses qu'il apportait à ses systèmes. Enfin, le Département a fait des progrès considérables dans la réduction de sa production de documents imprimés et la réalisation de l'objectif de développement durable n° 12.

49. Le Département a été félicité pour les efforts qu'il a déployés régulièrement afin d'améliorer ses systèmes et d'assurer sans heurts la continuité des opérations pendant la pandémie. Dans son rapport de 2021 sur le plan des conférences, le Secrétaire général a affirmé : « Le nombre de réunions dont le service a été assuré a été inférieur à celui des années précédentes, mais la grande complexité de celles qui ont été tenues a exigé des efforts considérables de la part des équipes de gestion des réunions et d'interprétation du Secrétariat ». Il a également indiqué : « Le fait que tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier ont pu poursuivre leurs travaux et que les indicateurs clés de performance du Secrétariat en matière de gestion des conférences n'ont que légèrement baissé en 2020 témoigne du dévouement, de la flexibilité et du professionnalisme dont a fait preuve le personnel de l'Organisation des Nations Unies, qui a réagi à la crise en allant au-delà des attentes pour assurer la prestation de services de conférence multilingues de qualité et, partant, la continuité des travaux essentiels de l'Organisation au cours de cette année pas comme les autres » (voir [A/76/80](#), par. 2 et 3).

50. Le Département a accompli des progrès considérables, mais les auto-évaluations récentes ont mis en évidence des domaines dans lesquels il devrait continuer à renforcer ou à développer ses capacités. Les évaluations ont fait ressortir des possibilités de moderniser, normaliser et harmoniser davantage différentes pratiques dans les différents centres de conférence. Par exemple, dans le cadre de l'auto-évaluation portant sur les activités d'édition et de publication assistée par ordinateur et de traitement de texte, le Département a souligné qu'il fallait harmoniser la gestion de la charge de travail et le calcul de la productivité. Il a également recommandé que soient examinés les moyens de partager la charge de travail pour employer au mieux les capacités dans chaque centre de conférence et à l'échelle de tous les centres, précisant que des outils de mise en forme normalisés devraient être utilisés afin de partager la charge de travail entre les centres de conférence. À l'issue de l'évaluation de la productivité des services d'édition au Siège de l'ONU, il a indiqué qu'il était nécessaire d'appliquer la norme pilote établissant à 13 pages par jour la charge de travail par membre du personnel de ces services. Dans le cadre de la nouvelle étape du projet pilote qui devrait être lancée cette année, chaque centre de conférence élaborerait un plan pour revoir ses méthodes de travail, améliorer ses pratiques et adopter de nouvelles technologies afin de respecter systématiquement cette norme. En outre, il conviendrait de favoriser davantage la mutualisation des compétences pour mieux gérer la charge de travail et développer les compétences du personnel. La bonne application des recommandations formulées à l'issue de chacune des évaluations accroîtra l'efficacité et la productivité du Département.

51. Enfin, bien qu'il ait déjà considérablement réduit l'impression de documents, le Département a estimé dans le cadre de son auto-évaluation des mesures prises pour atteindre l'objectif de développement durable n° 12 qu'il devait continuer de mettre en œuvre son plan d'action dans ce domaine, au titre duquel il fera baisser encore la demande d'exemplaires papier et diminuera le nombre de documents imprimés en publiant en temps opportun les documents et les autres informations voulues sur le portail e-deleGATE, en obtenant la certification ISO 14001 au Siège de l'Organisation et en déterminant comment adapter les plans visant à assurer la continuité des opérations de façon à garantir le caractère responsable de la consommation et de la production.

Annexe*

Observations sur le projet de rapport reçues du Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences

Je me réfère à votre mémorandum du 23 février 2022 transmettant, pour examen et observations, le projet de rapport du Bureau des services de contrôle interne sur l'examen triennal de l'application des recommandations issues de l'évaluation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences.

Nous avons soigneusement examiné le projet de rapport et j'ai le plaisir de vous informer que le Département souscrit à son contenu. Mes collègues et moi-même attendons avec intérêt le rapport final.

Je saisis cette occasion pour exprimer notre gratitude à M^{me} Zainab Latif et à M^{me} Jessica Alexander pour leur professionnalisme et pour la compétence avec laquelle elles ont coordonné cet exercice.

Je vous remercie de la collaboration et de la coopération continues entre nos deux bureaux.

* Dans la présente annexe, le Bureau des services de contrôle interne communique la version intégrale des observations reçues du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences. Cette pratique, recommandée par le Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit, a été instituée par l'Assemblée générale dans sa résolution [64/263](#).