



Assemblée générale

Distr. générale
25 février 2010
Français
Original : anglais

Soixante-cinquième session
Point 133 de la liste préliminaire*
Planification des programmes

Projet de cadre stratégique pour la période 2012-2013

Deuxième volet : plan-programme biennal

Programme 1 Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences

Table des matières

	<i>Page</i>
Orientation générale	3
A. Gestion des conférences (New York)	5
Sous-programme 1. Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social . . .	5
Sous-programme 2. Planification et coordination des services de conférence	6
Sous-programme 3. Services de documentation	8
Sous-programme 4. Service des séances et services de publication	9
B. Gestion des conférences (Genève)	11
Sous-programme 2. Planification et coordination des services de conférence	11
Sous-programme 3. Services de documentation	13
Sous-programme 4. Service des séances et services de publication	14
C. Gestion des conférences (Vienne)	16
Sous-programme 2. Planification et coordination des services de conférence	16
Sous-programme 3. Services de documentation	18

* A/65/50.



Sous-programme 4. Service des séances et services de publication	19
D. Gestion des conférences (Nairobi)	21
Sous-programme 2. Planification et coordination des services de conférence	21
Sous-programme 3. Services de documentation	23
Sous-programme 4. Service des séances et services de publication	24
Textes portant autorisation du programme	25

Orientation générale

1.1 Les objectifs généraux du programme sont les suivants : a) aider, en fournissant des services techniques de secrétariat et des avis autorisés, à ce que se déroulent de façon harmonieuse et efficace les travaux et les activités de suivi de l'Assemblée générale, de son Bureau et de la Première Commission, de la Commission des questions politiques spéciales et de la décolonisation (Quatrième Commission) et de ses différents organes subsidiaires, des Deuxième et Troisième Commissions, du Conseil économique et social et de la plupart de ses organes subsidiaires et organes ad hoc, ainsi que des conférences et réunions spéciales des Nations Unies consacrées au désarmement, à la sécurité internationale, aux questions économiques et sociales ou à des questions connexes, et apporter son concours à l'action menée pour revitaliser l'Assemblée générale et certains autres organes de l'ONU; b) assurer des services fonctionnels et techniques de secrétariat à l'intention du Comité des conférences; c) fournir, grâce à une gestion mondiale intégrée, des services de conférence de qualité à tous les organes intergouvernementaux et organes d'experts se réunissant au Siège, à l'Office des Nations Unies à Genève, à l'Office des Nations Unies à Vienne et à l'Office des Nations Unies à Nairobi, ainsi qu'à d'autres conférences et réunions tenues sous les auspices des Nations Unies, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation; d) veiller au respect du protocole et assurer les fonctions de liaison et de représentation pour le Secrétaire général, les gouvernements hôtes et les États Membres;

1.2 Les dispositions portant autorisation de ce programme sont contenues dans les règlements intérieurs des principaux organes de l'ONU. Des dispositions complémentaires figurent dans les résolutions de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social, en particulier celles relatives à la réforme et à la revitalisation de l'Assemblée et au plan des conférences. L'Assemblée, conseillée par le Comité des conférences, fixe, au niveau intergouvernemental, les grandes orientations concernant l'organisation des réunions et les services de conférence, conformément à sa résolution 43/222 B dans laquelle elle a défini le mandat du Comité. Le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences continue d'assurer la conduite de toutes les activités du Département et d'orienter la gestion intégrée des conférences mondiales au Siège et aux Offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi, notamment de l'élaboration des politiques, méthodes, normes et procédures en matière de gestion des conférences et de l'inscription des ressources au chapitre pertinent du budget, conformément à la résolution 57/283 B de l'Assemblée et à la circulaire du Secrétaire général sur l'organisation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences (ST/SGB/2005/9).

1.3 Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, au Siège, et les services de conférence des Offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi sont chargés de l'exécution du programme et de la réalisation de ses objectifs. Inspiré des résolutions 57/300 et 64/230 de l'Assemblée et des dispositions des résolutions de l'Assemblée relatives au multilinguisme concernant les services de conférence, le cadre stratégique du présent programme vise à pousser plus loin la gestion intégrée des services à l'échelle mondiale et à fournir aux États Membres, dans tous les lieux d'affectation, des documents de qualité produits dans toutes les langues officielles dans les délais impartis, ainsi que des services de

conférence de qualité, cela de la façon la plus efficace et la plus économique possible. Pendant l'exercice biennal, le Département continuera de s'employer à fournir aux organes intergouvernementaux et aux organes d'experts pour lesquels il travaille des services techniques de secrétariat, des services de protocole et de liaison et des services de conférence, afin que dans les quatre centres de conférence concernés les services responsables travaillent en synergie et tirent pleinement parti de leur appartenance à l'ensemble.

1.4 Le Département continuera de privilégier la planification préalable pour une gestion efficace des services de conférence, d'optimiser l'exécution des tâches, de prévoir les capacités en fonction de la production attendue et de prêter particulièrement attention aux résultats finals et aux prestations d'ensemble. Le système de gestion mondiale continue de se développer, comme il ressort progressivement de la normalisation des politiques, pratiques et procédures administratives dans tous les centres de conférence. L'initiative informatique mondiale, appliquée à ses différentes phases dans tous les centres de conférence, permet la mise en place de systèmes normalisés et optimisés, une gestion efficace et rationnelle des ressources et une utilisation plus large des outils et processus informatiques (virtualisation des opérations). L'importance qui continuera d'être accordée à la formation du personnel et l'intensification des échanges avec les organismes destinés à fournir les futures générations de personnel des services linguistiques accéléreront la transition vers l'application des nouvelles technologies et des outils de rationalisation disponibles. Compte tenu des dispositions pertinentes des résolutions de l'Assemblée générale susvisées, ces efforts se traduiront par une amélioration de la qualité, de la productivité, du respect des délais et du coût-efficacité des opérations prévues dans le présent programme. Des enquêtes régulières auprès des clients seront effectuées comme moyen important de mesurer la performance. Le Département procédera à une analyse systématique afin d'évaluer les risques et de mettre en œuvre des stratégies visant à les gérer et à les atténuer, de manière à instaurer des contrôles plus dynamiques et efficaces et ainsi réduire les répercussions de crises opérationnelles. La centralisation de la coordination de la gestion et de l'évaluation des risques facilitera la prise de décisions de gestion éclairées et le suivi. L'utilisation plus systématique de données de qualité, fiables et transparentes, sur les services de conférence favorisera la réalisation de gains de productivité à l'échelon mondial.

A. Gestion des conférences (New York)

Sous-programme 1 Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social¹

Objectif de l'Organisation : Faciliter les travaux des organes intergouvernementaux et la prise de décisions par ces derniers^a

Réalisations escomptées (Secrétariat)

Indicateurs de succès

a) Amélioration des aspects du service des séances touchant l'organisation et les procédures, et renforcement des services fonctionnels et techniques de secrétariat fournis aux États Membres et à d'autres participants des réunions prescrites

a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux et de membres d'organes d'experts quant au déroulement des réunions ainsi qu'au niveau et à la qualité des services techniques de secrétariat

b) Amélioration des délais d'établissement et de soumission des documents régissant le fonctionnement des réunions intergouvernementales dont le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences assure le service

b) Respect total des délais de soumission des documents de procédure des organes intergouvernementaux dont le Département assure le service

^a L'Assemblée générale, la Première Commission, la Commission des questions politiques spéciales et de la décolonisation (Quatrième Commission), les Deuxième et Troisième Commissions, la Commission de la consolidation de la paix, le Conseil économique et social, leurs organes subsidiaires au Siège et les autres organes intergouvernementaux bénéficiant d'un appui du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences.

Stratégie

1.5 Au sein du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, la Division des affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social est chargée de la mise en œuvre du sous-programme. La stratégie visant à réaliser l'objectif du sous-programme consistera notamment :

a) À fournir, en faisant preuve d'esprit d'anticipation, une assistance aux présidents et aux bureaux des organes intergouvernementaux bénéficiant des services du Département en vue de renforcer et de revitaliser leurs activités; mettre à disposition des données techniques analytiques ou concernant les travaux passés de l'Assemblée générale, du Conseil économique et social et de leurs organes subsidiaires, aux fins de la présentation de propositions appropriées aux organes compétents pour examen;

b) À fournir, en faisant preuve d'esprit d'anticipation, une assistance aux représentants des États Membres pour toutes les questions touchant à l'efficacité de la programmation et de la conduite des réunions, notamment en ce qui concerne la distribution d'un programme de travail préliminaire et l'établissement en temps voulu des rapports et des communications;

¹ Seules les activités exécutées au Siège sont couvertes par ce sous-programme.

c) À coordonner l'application des résolutions et décisions adoptées par les organes intergouvernementaux, en désignant les services du Secrétariat qui en sont responsables.

Sous-programme 2 Planification et coordination des services de conférence

Objectif de l'Organisation : Assurer une utilisation optimale des capacités des services de réunion et de documentation, grâce à une coordination à l'échelle mondiale

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Prestation de services de conférence de meilleure qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux et de membres d'organes d'experts quant à la qualité des services de conférence
b) Utilisation plus efficace des capacités des services de conférence à l'échelle mondiale, chaque fois que cela est possible et plus économique et sans que la qualité des services fournis en souffre	b) i) Utilisation de plus de 90 % des capacités des services d'interprétation ii) Utilisation de toutes les capacités des services de traduction
c) Utilisation accrue des services de réunion offerts aux organes intergouvernementaux, aux organes d'experts et aux conférences spéciales conformément aux résolutions, aux règles et aux dispositions concernant les langues	c) i) Réduction de l'écart entre le nombre de réunions prévues et le nombre de réunions effectivement tenues ii) Services d'interprétation assurés à toutes les réunions tenues « selon les besoins »
d) Distribution de la documentation en temps opportun aux États Membres et aux participants des réunions, conformément à la règle relative à la disponibilité des documents	d) Tous les documents soumis à temps et dont la longueur ne dépasse pas la limite fixée sont distribués dans les délais prescrits.
e) Fourniture des services de conférence demandés par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres	e) i) Pourcentage accru de réunions des groupes régionaux et des autres grands groupes d'États Membres auxquelles des services d'interprétation sont assurés ii) Services et installations de conférence fournis à toutes les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

Stratégie

1.6 Au sein du Département, la responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Service de la planification centrale et de la coordination, qui s'attachera principalement :

a) Dans le cadre d'une gestion globale intégrée et coordonnée depuis le Siège :

- i) À harmoniser les politiques et procédures de tous les centres de conférence de l'Organisation et à améliorer la gestion de la répartition des tâches;
- ii) À planifier et coordonner, à l'échelle mondiale, le calendrier des conférences et réunions de l'Organisation compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
- iii) À analyser et évaluer systématiquement et continuellement le rapport coût-efficacité de l'utilisation des services de conférence à l'échelle mondiale, notamment en déterminant quels sont les risques stratégiques et opérationnels et leurs incidences sur la prestation de services;
- b) À analyser et évaluer les besoins en services de conférence (réunions et documentation) des organes des Nations Unies ayant leur siège à New York et des organisations clientes, les aider à formuler ces besoins et optimiser la soumission de l'ensemble des documents de présession, notamment grâce à des concertations régulières et un dialogue approfondi avec les services auteurs et les secrétariats des comités, le but étant de fixer des créneaux réalistes pour la soumission des textes, d'arrêter la date des sessions et des réunions intersessions et de multiplier les contacts en amont afin d'aider les services techniques de secrétariat à respecter les normes de soumission des documents;
- c) À planifier et coordonner le calendrier des conférences et réunions de l'ONU à New York en fonction des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
- d) À déterminer quels sont les besoins concernant les documents d'avant session prescrits, veiller au respect des règles en vigueur concernant le contrôle et la limitation de la documentation et définir des objectifs de planification des capacités pour tous les services chargés du traitement de la documentation, afin que les documents d'avant session prescrits soient plus souvent publiés en temps voulu;
- e) À faire des prévisions du volume de travail lié aux réunions et à la documentation des organes intergouvernementaux ayant leur siège ou se réunissant à New York, afin d'améliorer la planification des capacités, en coordination avec les sous-programmes 3 et 4, et de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail afin que le bon choix des meilleurs modes de prestation des services puisse être fait sans retard et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;
- f) À utiliser de manière économique les ressources consacrées aux services de conférence à l'échelle mondiale, en produisant et en analysant régulièrement des rapports de statistiques mondiales;
- g) À mettre à niveau et continuer à développer les capacités technologiques des services de conférence au profit des utilisateurs aux fins de la communication avec les usagers, dans le respect des mandats prescrits par les organes délibérants, afin d'améliorer la planification, le traitement, le suivi et la gestion des documents et du service des séances;
- h) À suivre de près la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement au Siège, afin d'atténuer toute répercussion qu'elle pourrait avoir sur la disponibilité des

installations et des services de conférence et de veiller à ce que la quantité et la qualité des services fournis aux États Membres n'en souffrent pas.

Sous-programme 3 Services de documentation

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalizations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Travail de référence, d'édition et de traduction de haute qualité concernant les documents de conférence et autres textes écrits, la spécificité de chaque langue étant dûment respectée	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services de traduction et d'édition
b) Meilleure qualité et meilleur rapport coût-efficacité des services d'édition et de traduction	b) i) Diminution du pourcentage des dépenses engagées au titre des services fournis par des éditeurs et des traducteurs indépendants non locaux ii) Respect total des normes de production relatives à l'édition et à la traduction

Stratégie

1.7 La responsabilité du sous-programme incombe à la Division de la documentation, qui continuera de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système tout en assurant la qualité, le respect des délais et un bon rapport coût-efficacité, grâce notamment à la poursuite de l'intégration d'outils informatiques dans l'exécution des tâches d'édition, de référence, d'appui terminologique, de traduction et de traduction contractuelle et dans les activités d'assurance de la qualité de la traduction extérieure et en continuant d'offrir des possibilités de formation permettant d'élargir et de renforcer les compétences des fonctionnaires et d'attirer et de retenir du personnel linguistique qualifié. À cette fin, la Division projette de faire ce qui suit :

a) Tenir et enrichir continuellement pour l'ONU une base de données terminologiques complète et intégrée, consultable tant par le personnel travaillant sur place que par les utilisateurs se trouvant ailleurs;

b) Tenir et enrichir continuellement un fonds consultable d'archives de références auquel les traducteurs, les éditeurs et les autres personnes intervenant dans la chaîne de production et de traitement des documents, travaillant sur place ou ailleurs, auront directement accès;

c) En coopération avec le Service de la planification centrale et de la coordination (sous-programme 2), toujours s'efforcer d'améliorer les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix des meilleurs modes de prestation de services

puisse être fait rapidement et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration de mesures d'assurance de la qualité dans la prestation des services de documentation, en continuant d'appliquer des normes de recrutement rigoureuses à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants, y compris les agences de traduction; dispenser aux fonctionnaires une formation adéquate sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin que la qualité des services de traduction et d'édition fournis se maintienne au plus haut niveau;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but de mieux aider toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, qu'ils travaillent sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus.

Sous-programme 4 Service des séances et services de publication

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Haute qualité des services d'interprétation, de rédaction de procès-verbaux de séance, de traitement de texte et de publication	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres des organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services d'interprétation, de rédaction de procès-verbaux de séance et de publication
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'interprétation, de rédaction de procès-verbaux de séance, de traitement de texte et de publication	b) i) Respect total des normes de production des services d'interprétation, de rédaction de procès-verbaux de séance, de traitement de texte et de publication ii) Augmentation de la proportion de documents imprimés à la demande iii) Totalité des documents officiels disponible sous forme électronique iv) Nombre accru d'abonnés en ligne

Stratégie

1.8 La responsabilité de ce sous-programme incombe à la Division des réunions et des services de publication, qui continuera de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système en poursuivant l'intégration, dans le travail des services de conférence, d'outils informatiques facilitant l'exécution des tâches d'interprétation, de rédaction des procès-verbaux de séance, de traitement de

texte et de publication et en continuant d'offrir aux fonctionnaires des possibilités de formation qui leur permettent d'élargir et de renforcer leurs compétences. À cette fin, la Division projette de faire ce qui suit :

a) Appliquer des mesures propres à garantir que des services d'interprétation, de rédaction de procès-verbaux de séance, de traitement de texte et de publication de qualité seront fournis en temps voulu en particulier grâce à l'optimisation de l'allocation des ressources disponibles, au partage de la charge de travail avec d'autres centres de conférence et à l'échange de données avec ceux-ci sur le volume de travail prévu et les capacités disponibles;

b) Utiliser davantage les capacités de publication internes et développer l'emploi de modes économiques de publication des documents; mieux informer les départements auteurs sur les capacités et la qualité des services internes de publication; recourir davantage à la formule de l'impression à la demande et aux systèmes d'archivage électronique;

c) En coopération avec le Service de la planification centrale et de la coordination (sous-programme 2), s'efforcer sans relâche de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix des meilleurs modes de prestation de services puisse être fait sans retard et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration de mesures d'assurance de la qualité dans la prestation des services de séance et de publication, en continuant d'appliquer des normes de recrutement rigoureuses à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants; donner aux fonctionnaires occupant des postes permanents une formation adéquate, dispensée sur place et à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin de maintenir au plus haut niveau la qualité des services fournis;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but d'aider toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, travaillant sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus;

f) Adopter, dans tous les lieux d'affectation, des pratiques optimales viables tant dans les services de séance que dans les services de publication, notamment en appliquant les normes internationales pertinentes pour une gestion responsable de l'environnement.

B. Gestion des conférences (Genève)²

Sous-programme 2 Planification et coordination des services de conférence

Objectif de l'Organisation : Optimiser l'utilisation des capacités des services d'appui aux réunions et de documentation, grâce à une coordination à l'échelle mondiale

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Prestation de services de conférence de meilleure qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux et de membres des organes d'experts quant à la qualité des services de conférence
b) Utilisation plus efficace des capacités des services de conférence à l'échelle mondiale, lorsque cela est possible et plus économique et sans que la qualité des services fournis en souffre	b) i) Utilisation de plus de 90 % de la capacité des services d'interprétation ii) Utilisation de toute la capacité des services de traduction
c) Hausse du taux d'utilisation des services de réunion offerts aux organes intergouvernementaux, aux organes d'experts et aux conférences spéciales conformément aux résolutions, aux règles et aux dispositions concernant les langues	c) i) Écart réduit entre le nombre de réunions prévues et le nombre de réunions effectivement tenues ii) Services d'interprétation assurés à toutes les réunions tenues « selon les besoins »
d) Distribution de la documentation en temps opportun aux États Membres et aux participants des réunions, conformément à la règle relative à la disponibilité des documents	d) Tous les documents soumis à temps et dont la longueur ne dépasse pas la limite fixée sont publiés dans les délais prescrits.
e) Fourniture des services de conférence demandés par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres	e) i) Pourcentage accru de réunions des groupes régionaux et des autres grands groupes d'États Membres auxquelles des services d'interprétation sont assurés ii) Services et installations de conférence fournis à toutes les réunions des groupes régionaux et d'autres grands groupes d'États

Stratégie

1.9 Au sein de la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève, la responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Service de la planification centrale et de la coordination, qui s'attachera principalement :

a) Dans le cadre de la gestion globale intégrée et sous la coordination du Service de la planification centrale et de la coordination du Département au Siège :

² La responsabilité du sous-programme 1 n'incombe qu'au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences du Siège.

- i) À harmoniser les politiques et procédures de tous les centres de conférence de l'Organisation et à améliorer la gestion de la répartition des tâches;
 - ii) À planifier et coordonner, à l'échelle mondiale, le calendrier des conférences et réunions de l'Organisation, compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
 - iii) À analyser et évaluer systématiquement et continuellement le rapport coût-efficacité de l'utilisation des services de conférence à l'échelle mondiale, notamment en déterminant quels sont les risques stratégiques et opérationnels et leurs incidences sur la prestation de services;
- b) À analyser et évaluer les besoins en services de conférence des organes des Nations Unies ayant leur siège à Genève, en particulier le Conseil des droits de l'homme, et des organisations clientes, les aider à formuler ces besoins et optimiser la soumission de l'ensemble des documents d'avant session, notamment grâce à des concertations régulières et un dialogue approfondi avec les services auteurs et les secrétariats des comités, le but étant de fixer des créneaux réalistes pour la soumission des textes, de fixer la date des sessions et des réunions intersessions et de multiplier les contacts en amont afin d'aider les services techniques de secrétariat à respecter les normes de soumission des documents;
- c) À planifier et coordonner le calendrier des conférences et réunions de l'Office des Nations Unies à Genève, compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
- d) À déterminer quels sont les besoins concernant les documents d'avant session prescrits, veiller au respect des règles en vigueur concernant le contrôle et la limitation de la documentation et définir des objectifs de planification des capacités pour tous les services chargés du traitement de la documentation, afin que les documents d'avant session prescrits soient plus souvent publiés en temps voulu;
- e) À faire des prévisions du volume de travail lié aux réunions et à la documentation des organes intergouvernementaux ayant leur siège ou se réunissant à Genève, afin d'améliorer la planification des capacités, en coordination avec les sous-programmes 3 et 4, et de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix du meilleur mode de prestation des services puisse être fait sans retard et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;
- f) À utiliser de manière économique les ressources consacrées aux services de conférence à l'échelle mondiale, en produisant et en analysant régulièrement des rapports de statistiques mondiales;
- g) À mettre à niveau et continuer de développer les capacités technologiques des services de conférence au profit des utilisateurs et aux fins de la communication avec les usagers, dans le respect des mandats prescrits par les organes délibérants, afin d'améliorer la planification, le traitement, le suivi et la gestion des documents et du service des séances.

Sous-programme 3 Services de documentation

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Travail de référence, d'édition et de traduction de haute qualité concernant les documents de conférence et autres textes écrits, la spécificité de chaque langue étant dûment respectée	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services de traduction et d'édition
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'édition et de traduction	b) i) Diminution du pourcentage des dépenses engagées au titre des services fournis par des éditeurs et des traducteurs indépendants non locaux ii) Respect total des normes de production des services de publication et de traduction

Stratégie

1.10 La responsabilité du sous-programme incombe au Service linguistique, à la Section de l'édition et de la correction des publications du Service des publications et aux groupes de l'édition et des références de la Section de la gestion des documents du Service de la planification centrale et de la coordination de l'Office des Nations Unies à Genève, qui continueront de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système tout en assurant la qualité, le respect des délais et un bon rapport coût-efficacité, grâce, notamment, à la poursuite de l'intégration d'outils informatiques dans l'exécution des tâches d'édition, de référence, d'appui terminologique, de traduction et de traduction contractuelle; et dans les travaux de traduction et d'assurance de la qualité de la traduction extérieure, et en continuant d'offrir des possibilités de formation permettant d'élargir et de renforcer les compétences des fonctionnaires et d'attirer et de retenir du personnel linguistique qualifié. On projette notamment de faire ce qui suit :

a) Tenir et enrichir continuellement pour l'ONU une base de données terminologiques complète et intégrée, consultable tant par le personnel travaillant sur place que par les utilisateurs se trouvant ailleurs;

b) Tenir et enrichir continuellement un fonds consultable d'archives de références auquel les traducteurs, les éditeurs et les autres personnes intervenant dans la chaîne de production et de traitement des documents, travaillant sur place ou ailleurs, auront directement accès;

c) En coopération avec le Service de la planification centrale et de la coordination (sous-programme 2), toujours s'efforcer d'améliorer les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix des meilleurs modes de prestation de services puisse être fait rapidement et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration de mesures d'assurance de la qualité dans la prestation des services de documentation, en continuant d'appliquer des normes rigoureuses de recrutement à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants⁸, y compris les agences de traduction; dispenser aux fonctionnaires une formation adéquate sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin que la qualité des prestations se maintienne au plus haut niveau;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but de mieux aider toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, qu'ils travaillent sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus.

Sous-programme 4

Service des séances et services de publication

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Services d'interprétation, de traitement de texte et de publication de haute qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services d'interprétation et de publication
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'interprétation, de traitement de texte et de publication	b) i) Respect total des normes de production des services d'interprétation, de traitement de texte et d'impression ii) Augmentation de la proportion de documents imprimés à la demande iii) Totalité des documents officiels disponible sous forme électronique iv) Nombre accru d'abonnés en ligne

Stratégie

1.11 La responsabilité de ce sous-programme incombe au Service d'interprétation, au Service des publications et aux groupes de traitement de texte des sections de traduction du Service linguistique de l'Office des Nations Unies à Genève, qui continuera de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système en poursuivant l'intégration, dans le travail des services de conférence, d'outils informatiques facilitant l'exécution des tâches d'interprétation, de traitement de texte et de publication et en continuant d'offrir aux fonctionnaires des

possibilités de formation qui leur permettent d'élargir et de renforcer leurs compétences. À cette fin, on projette de faire ce qui suit :

a) Appliquer des mesures propres à garantir que des services d'interprétation, de traitement de texte et de publication de qualité seront fournis en temps voulu, en particulier grâce à l'optimisation de l'allocation des ressources disponibles, au partage de la charge de travail avec les autres centres de conférence et à l'échange de données avec ceux-ci sur le volume de travail prévu et les capacités disponibles;

b) Utiliser davantage les capacités de publication internes et développer l'emploi de modes économiques de publication des documents; mieux informer les départements auteurs sur les capacités et la qualité des services internes de publication; recourir davantage à la formule de l'impression à la demande et aux systèmes d'archivage électronique;

c) En coopération avec le Service de la planification centrale et de la coordination (sous-programme 2), s'efforcer continuellement de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement du travail, afin que le choix des meilleurs modes de prestation des services puisse être fait sans retard et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration des mesures d'assurance de la qualité dans la prestation de services des séances et de documentation, en continuant d'appliquer des normes de recrutement rigoureuses à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants; fournir aux fonctionnaires occupant des postes permanents une formation adéquate, dispensée sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin de maintenir au plus haut niveau la qualité des services fournis;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but d'aider le personnel de toutes les catégories (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, travaillant sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus;

f) Adopter des pratiques optimales viables tant dans les services de séance que dans les services de publication, notamment en appliquant les normes internationales pertinentes pour une gestion responsable de l'environnement.

C. Gestion des conférences (Vienne)²

Sous-programme 2

Planification et coordination des services de conférence

Objectif de l'Organisation : Optimiser l'utilisation des capacités des services d'appui aux réunions et de documentation, grâce à une coordination à l'échelle mondiale

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Prestation de services de conférence de meilleure qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants d'États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux et de membres d'organes d'experts quant à la qualité des services de conférence
b) Utilisation plus efficace des capacités des services de conférence à l'échelle mondiale, lorsque cela est possible et plus économique et sans que la qualité des services fournis en souffre	b) i) Utilisation de plus de 90 % de la capacité des services d'interprétation ii) Utilisation de toute la capacité des services de traduction
c) Hausse du taux d'utilisation des services de réunion offerts aux organes intergouvernementaux, aux organes d'experts et aux conférences spéciales conformément aux résolutions, aux règles et aux dispositions concernant les langues	c) i) Écart réduit entre le nombre de réunions prévues et le nombre de réunions effectivement tenues
d) Distribution de la documentation en temps opportun aux États Membres et aux participants aux réunions, conformément à la règle relative à la disponibilité des documents	d) Tous les documents soumis à temps et dont la longueur ne dépasse pas la limite fixée sont distribués dans les délais prescrits.
e) Fourniture des services de conférence demandés par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres	e) Services et installations de conférence fournis à toutes les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

Stratégie

1.12 Au sein du Service de gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Vienne, la responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe à la Section de la planification, de la coordination et des séances, qui s'attachera principalement :

- a) Dans le cadre d'une gestion globale intégrée et coordonnée depuis le Siège :
 - i) À harmoniser les politiques et procédures de tous les centres de conférence de l'Organisation et à améliorer la gestion de la répartition des tâches;
 - ii) À planifier et coordonner, à l'échelle mondiale, le calendrier des conférences et réunions de l'Organisation compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;

- iii) À analyser et évaluer systématiquement et continuellement le rapport coût-efficacité de l'utilisation des services de conférence à l'échelle mondiale, notamment en déterminant quels sont les risques stratégiques et opérationnels et leurs incidences sur la prestation de services.
- b) À analyser et évaluer les besoins de services de conférence des organes des Nations Unies ayant leur siège à Vienne et des organisations clientes, les aider à formuler ces besoins et optimiser la soumission de l'ensemble des documents d'avant session, notamment grâce à des concertations régulières et un dialogue approfondi avec les services auteurs et les secrétariats des comités, le but étant de fixer des créneaux réalistes pour la soumission des textes, de fixer la date des sessions et des réunions intersessions et de multiplier les contacts en amont afin d'aider les services techniques de secrétariat à respecter les normes de soumission des documents;
- c) À planifier et coordonner le calendrier des conférences et réunions de l'Office des Nations Unies à Vienne, compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
- d) À déterminer quels sont les besoins concernant les documents d'avant session prescrits, veiller au respect des règles en vigueur concernant le contrôle et la limitation de la documentation et définir des objectifs de planification des capacités pour tous les services chargés du traitement de la documentation, afin que les documents d'avant session prescrits soient plus souvent publiés en temps voulu;
- e) À faire des prévisions du volume de travail lié aux réunions et à la documentation des organes des Nations Unies ayant leur siège ou se réunissant à Vienne, afin d'améliorer la planification des capacités, en coordination avec les sous-programmes 3 et 4, et de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail afin que le choix du meilleur mode de prestation des services puisse être fait sans retard et efficacement, lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;
- f) À utiliser de manière économique les ressources consacrées aux services de conférence à l'échelle mondiale, en produisant et en analysant régulièrement des rapports de statistiques mondiales;
- g) À mettre à niveau et continuer à développer les capacités technologiques des services de conférence au profit des utilisateurs et aux fins de la communication avec les usagers, dans le respect des mandats prescrits par les organes délibérants, afin d'améliorer la planification, le traitement, le suivi et la gestion des documents et du service des séances.

Sous-programme 3 Services de documentation

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Travail de référence, d'édition et de traduction de haute qualité concernant les documents de conférence et autres textes écrits, dans le respect de la spécificité de chaque langue	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services de traduction et d'édition
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'édition et de traduction	b) i) Diminution du pourcentage des dépenses engagées au titre des services fournis par des éditeurs et des traducteurs indépendants non locaux ii) Respect total des normes de production des services d'édition et de traduction

Stratégie

1.13 La responsabilité du sous-programme incombe aux six sections de traduction et de traitement de texte, au Groupe du contrôle de la rédaction et à la Bibliothèque des Nations Unies à Vienne de l'Office des Nations Unies à Vienne, qui continueront de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système tout en assurant la qualité, le respect des délais et un bon rapport coût-efficacité, grâce notamment à la poursuite de l'intégration, dans le travail des services de conférence, d'outils informatiques facilitant l'exécution des tâches d'édition, de référence, d'appui terminologique, de traduction et de traduction contractuelles, et dans les activités d'assurance de la qualité de la traduction extérieure, et en continuant d'offrir des possibilités de formation permettant d'élargir et de renforcer les compétences des fonctionnaires et d'attirer et de retenir du personnel linguistique qualifié. On projette notamment de faire ce qui suit :

a) Tenir et enrichir continuellement pour l'ONU une base de données terminologiques complète et intégrée, consultable tant par le personnel travaillant sur place que par les utilisateurs se trouvant ailleurs;

b) Tenir et enrichir continuellement un fonds consultable d'archives de références auquel les traducteurs, éditeurs et autres fonctionnaires concernés par la production et le traitement des documents, travaillant sur place ou ailleurs, ont un accès direct;

c) En coopération avec la Section de la planification, de la coordination et des séances (sous-programme 2), toujours s'efforcer de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix du meilleur mode de prestation de services puisse être fait sans tarder et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration de mesures d'assurance de la qualité dans la prestation des services de documentation, en continuant d'appliquer des normes rigoureuses de recrutement à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants, y compris les agences de traduction; dispenser aux fonctionnaires une formation adéquate sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin que la qualité des prestations se maintienne au plus haut niveau;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but de mieux aider toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, qu'ils travaillent sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus.

Sous-programme 4

Service des séances et services de publication

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Services d'interprétation, de traitement de texte et de publication de haute qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services d'interprétation et de publication
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'interprétation, de traitement de texte et de publication	b) i) Respect total des normes de production des services d'interprétation, de traitement de texte et d'impression ii) Augmentation de la proportion de documents imprimés à la demande iii) Totalité des documents officiels disponible sous forme électronique iv) Nombre accru d'abonnés en ligne

Stratégie

1.14 La responsabilité du sous-programme incombe à la Section d'interprétation, au Groupe de l'édition électronique et au Groupe de la reproduction et de la distribution de l'Office des Nations Unies à Vienne qui continuera de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système en poursuivant l'intégration, dans le travail des services de conférence, d'outils informatiques facilitant dans l'exécution des tâches d'interprétation, de traitement de texte et de publication, et en continuant d'offrir aux fonctionnaires des

possibilités de formation qui leur permettent d'élargir et de renforcer leurs compétences. À cette fin on projette de faire ce qui suit :

a) Appliquer des mesures propres à garantir que des services d'interprétation, de traitement de texte et de publication de qualité seront fournis en temps voulu, en particulier grâce à l'optimisation de l'allocation des ressources disponibles, au partage de la charge de travail avec les autres centres de conférence et à l'échange de données avec ceux-ci sur le volume de travail prévu et les capacités disponibles;

b) Utiliser davantage les capacités de publication internes et développer l'emploi de modes économiques de publication des documents; mieux informer les départements auteurs sur les capacités et la qualité des services internes de publication; recourir davantage à la formule de l'impression à la demande et aux systèmes d'archivage électronique;

c) En coopération avec la Section de la planification, de la coordination et des séances (sous-programme 2), s'efforcer continuellement de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement du travail, afin que le choix des meilleurs modes de prestation des services puisse être fait sans tarder et efficacement lorsque les capacités sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration des mesures d'assurance de la qualité dans la prestation de services des séances et de publication, en continuant d'appliquer des normes de recrutement rigoureuses à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants; fournir aux fonctionnaires occupant des postes permanents une formation adéquate, dispensée sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin de maintenir au plus haut niveau la qualité des services fournis;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but d'aider le personnel de toutes les catégories (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, travaillant sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus;

f) Adopter des pratiques optimales viables tant dans les services de séance que dans les services de publication, notamment en appliquant les normes internationales pertinentes pour une gestion responsable de l'environnement.

D. Gestion des conférences (Nairobi)²

Sous-programme 2

Planification et coordination des services de conférence

Objectif de l'Organisation : Optimiser l'utilisation des capacités des services d'appui aux réunions et de documentation, grâce à une coordination à l'échelle mondiale

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Prestation de services de conférence de meilleure qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux et de membres d'organes d'experts quant à la qualité des services de conférence
b) Utilisation plus efficace des capacités des services de conférence à l'échelle mondiale, dans les cas où cela est possible et rentable, sans que la qualité des services fournis en souffre	b) i) Utilisation de plus de 90 % de la capacité des services d'interprétation ii) Utilisation de toute la capacité des services de traduction
c) Hausse du taux d'utilisation des services de réunion offerts aux organes intergouvernementaux, aux organes d'experts et aux conférences spéciales conformément aux résolutions, aux règles et aux dispositions concernant les langues	c) Écart réduit entre le nombre de réunions prévues et le nombre de réunions effectivement tenues
d) Distribution de la documentation en temps opportun aux États Membres et aux participants des réunions, conformément à la règle relative à la disponibilité des documents	d) Tous les documents soumis à temps et dont la longueur ne dépassent pas la limite fixée, sont distribués dans les délais prescrits
e) Fourniture des services de conférence demandés par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres	e) i) Services d'interprétation assurés à toutes les réunions de groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres ii) Services et installations de conférence fournis à toutes les réunions de groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

Stratégie

1.15 Au sein de la Division des services de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi, la responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe à la Section de la planification et de la coordination, qui s'attache principalement :

- a) Dans le cadre d'une gestion globale intégrée et coordonnée depuis le Siège :
 - i) À harmoniser les politiques et procédures de tous les centres de conférence de l'Organisation et à améliorer la gestion de la répartition des tâches;

- ii) À planifier et coordonner, à l'échelle mondiale, le calendrier des conférences et réunions de l'Organisation compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
- iii) À analyser et évaluer systématiquement et continuellement le rapport coût-efficacité de l'utilisation des services de conférence à l'échelle mondiale, notamment en déterminant quels sont les risques stratégiques et opérationnels et leurs incidences sur la prestation de services;
- b) À analyser et évaluer les besoins de services de conférence des organes des Nations Unies ayant leur siège à Nairobi et des organisations clientes, les aider à formuler ces besoins et optimiser la soumission de l'ensemble des documents d'avant session, notamment grâce à des concertations régulières et un dialogue approfondi avec les services auteurs et les secrétariats des comités, le but étant de fixer des créneaux réalistes pour la soumission des textes, de fixer la date des sessions et des réunions intersessions et de multiplier les contacts en amont afin d'aider les services techniques de secrétariat à respecter les normes de soumission des documents;
- c) À planifier et coordonner le calendrier des conférences et réunions de l'Office des Nations Unies à Nairobi, compte tenu des statistiques relatives à la charge de travail, des indicateurs de résultats et du taux d'utilisation des ressources;
- d) À déterminer quels sont les besoins concernant les documents d'avant session prescrits, veiller au respect des règles en vigueur concernant le contrôle et la limitation de la documentation et définir des objectifs de planification des capacités pour tous les services chargés du traitement de la documentation, afin que les documents d'avant session prescrits soient plus souvent publiés en temps voulu;
- e) À faire des prévisions du volume de travail lié aux réunions et à la documentation des organes des Nations Unies ayant leur siège ou se réunissant à Nairobi, afin d'améliorer la planification des capacités, en coordination avec les sous-programmes 3 et 4, et de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix du meilleur mode de prestation des services puisse être fait sans tarder et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;
- f) À utiliser de manière économique les ressources consacrées aux services de conférence à l'échelle mondiale, en produisant et en analysant régulièrement des rapports de statistiques mondiales;
- g) À mettre à niveau et continuer à développer les capacités technologiques des services de conférence au profit des utilisateurs et aux fins de la communications avec les usagers, dans le respect des mandats prescrits par les organes délibérants, afin d'améliorer la planification, le traitement, le suivi et la gestion des documents et du service des séances.

Sous-programme 3 Services de documentation

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalisations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Travail de référence, d'édition et de traduction de haute qualité, concernant les documents de conférence et autres textes écrits, dans le respect de la spécificité de chaque langue	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services de traduction et d'édition
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'édition et de traduction	b) i) Diminution du pourcentage des dépenses engagées au titre des services fournis par des éditeurs et des traducteurs indépendants non locaux ii) Respect total des normes de production des services d'édition et de traduction

Stratégie

1.16 La responsabilité du sous-programme incombe à la Section de traduction et d'édition de l'Office des Nations Unies à Nairobi, qui continuera de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système, tout en assurant la qualité, le respect des délais et un bon rapport coût-efficacité, notamment grâce à la poursuite de l'intégration, dans le travail des services de conférence, d'outils informatiques facilitant l'exécution des tâches d'édition, de référence, d'appui terminologique, de traduction et de traduction contractuelle et dans les activités d'assurance de la qualité de la traduction extérieure, et en continuant d'offrir des possibilités de formation permettant d'élargir et de renforcer les compétences des fonctionnaires et d'attirer et de retenir du personnel linguistique qualifié. À cette fin, la Section compte faire ce qui suit :

a) Tenir et enrichir continuellement pour l'ONU une base de données terminologiques complète et intégrée, consultable tant par le personnel travaillant sur place que par les utilisateurs se trouvant ailleurs;

b) Tenir et enrichir continuellement un fonds consultable d'archives de références auquel les traducteurs, éditeurs et autres fonctionnaires concernés par la production et le traitement des documents, travaillant sur place ou ailleurs, ont un accès direct;

c) En coopération avec la Section de la planification et de la coordination (sous-programme 2), toujours s'efforcer de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement de la charge de travail, afin que le choix du meilleur mode de prestation de services puisse être fait sans tarder et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration de mesures d'assurance de la qualité dans la prestation des services de documentation, en continuant d'appliquer des normes rigoureuses de recrutement à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants; dispenser aux fonctionnaires une formation adéquate sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin que la qualité des prestations se maintienne au plus haut niveau;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence dans le but de mieux aider toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, qu'ils travaillent sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus.

Sous-programme 4

Service des séances et services de publication

Objectif de l'Organisation : Assurer une bonne communication multilingue entre les représentants des États Membres, dans les organes intergouvernementaux, et entre les membres des organes d'experts de l'ONU, en respectant le principe de l'égalité de traitement de toutes les langues officielles dans chacun des organes de l'Organisation

Réalizations escomptées (Secrétariat)	Indicateurs de succès
a) Services d'interprétation, de traitement de texte et de publication de haute qualité	a) Aucune plainte de la part de représentants des États Membres siégeant dans les organes intergouvernementaux, de membres d'organes d'experts et de départements clients quant à la qualité des services d'interprétation et de publication
b) Meilleur rapport coût-efficacité des services d'interprétation, de traitement de texte et de publication	b) i) Respect total des normes de production des services d'interprétation, de traitement de texte et d'impression ii) Augmentation de la proportion de documents imprimés à la demande iii) Totalité des documents officiels disponible sous forme électronique iv) Nombre accru d'abonnés en ligne

Stratégie

1.17 La responsabilité du sous-programme incombe à la Section de l'interprétation et des publications de l'Office des Nations Unies à Nairobi, qui continuera de s'attacher particulièrement à obtenir les meilleurs résultats à l'échelle du système en poursuivant l'intégration, dans le travail des services de conférence, d'outils informatiques facilitant l'exécution des tâches d'interprétation, de traitement de texte et de publication et en continuant d'offrir aux fonctionnaires des possibilités de formation qui leur permettent d'élargir et de renforcer leurs compétences. À cette fin, on projette de faire ce qui suit :

a) Appliquer des mesures propres à garantir que des services d'interprétation, de traitement de texte et de publication de qualité seront fournis en temps voulu, en particulier grâce à l'optimisation de l'allocation des ressources disponibles, au partage de la charge de travail avec les autres centres de conférence et à l'échange de données avec ceux-ci sur le volume de travail prévu et les capacités disponibles;

b) Utiliser davantage les capacités de publication internes et développer l'emploi de modes économiques de publication des documents; mieux informer les départements auteurs sur les capacités et la qualité des services internes de publication; recourir davantage à la formule de l'impression à la demande et aux systèmes d'archivage électronique;

c) En coopération avec la Section de la planification et de la coordination (sous-programme 2), s'efforcer continuellement de perfectionner les méthodes de prévision et d'analyse du volume, de la composition et de l'échelonnement du travail afin que le choix du meilleur mode de prestation des services puisse être fait sans tarder et efficacement lorsque les capacités disponibles sur le plan interne sont insuffisantes pour fournir les produits escomptés;

d) Poursuivre l'intégration de mesures d'assurance de la qualité dans la prestation de services des séances et de publication, en continuant d'appliquer des normes de recrutement rigoureuses à toutes les catégories de personnel (personnel permanent ou personnel temporaire) et aux sous-traitants; fournir aux fonctionnaires occupant des postes permanents une formation adéquate dispensée sur le lieu de travail ou à l'extérieur, et offrir aux temporaires et aux sous-traitants un accompagnement professionnel et un bon encadrement; de manière générale, promouvoir une culture d'apprentissage permanent afin de maintenir au plus haut niveau la qualité des services fournis;

e) S'efforcer sans cesse d'améliorer et d'adapter l'infrastructure des services de conférence, dans le but d'aider le personnel de toutes les catégories (personnel permanent ou personnel temporaire) et les sous-traitants, travaillant sur place ou à distance, à exécuter les principaux produits prévus;

f) Adopter des pratiques optimales viables tant dans les services de séance que dans les services de publication, notamment en appliquant les normes internationales pertinentes pour une gestion responsable de l'environnement.

Textes portant autorisation du programme

Articles pertinents de la Charte des Nations Unies

Résolutions de l'Assemblée générale

S-10/2	Document final de la dixième session extraordinaire de l'Assemblée générale
43/222 B	Statut du Comité des conférences
52/12 A et B	Rénover l'Organisation des Nations Unies : un programme de réformes
57/283 B	Plan des conférences

57/300	Renforcement de l'Organisation des Nations Unies : un programme pour aller plus loin dans le changement
58/126	Revitalisation des travaux de l'Assemblée générale
59/313	Une Assemblée générale renforcée et revitalisée
60/286	Revitalisation de l'Assemblée générale
61/266	Multilinguisme
62/225	Plan des conférences
63/306	Multilinguisme
64/230	Plan des conférences
64/243	Questions relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2010-2011
