



Assemblée générale

Distr. générale
7 juillet 2016
Français
Original : anglais

Soixante et onzième session
Point 133 de la liste préliminaire**
Plan des conférences

Plan des conférences

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport, qui traite des procédures et activités relatives au plan des conférences pour les quatre grands centres de conférence, a été établi en application des résolutions 70/9 et 32/72 et pour donner suite à d'autres demandes de l'Assemblée générale. Il commence par un bref aperçu analytique. Les résultats et faits nouveaux enregistrés dans la gestion des réunions et des documents en 2015 sont présentés ensuite, ainsi que des initiatives visant à réaliser des gains d'efficacité et certaines questions transversales. Le rapport s'achève sur un ensemble de conclusions, de recommandations et de propositions. Pour qu'il soit concis et ne dépasse pas la longueur autorisée, l'information y est synthétisée. Les données statistiques sont présentées en anglais dans un dossier d'information distinct^a. Les documents du Comité peuvent être consultés à l'adresse suivante : <https://meetings.un.org/fr/ga/coc/>.

^a Voir http://coc.dgacm.org/2016/Documents/2016_Supplementary_Information.pdf.

* Troisième nouveau tirage pour raisons techniques (17 août 2016).

** A/71/50.



I. Introduction

1. Le Secrétariat s'acquitte des mandats qui lui sont confiés par les États Membres sans de perdre vue ses objectifs de qualité, de respect des délais, de productivité, de viabilité et d'accessibilité pour ce qui est des services de conférence, ni l'objectif plus général qu'est le multilinguisme. Si ces buts ne changent pas, la situation a grandement évolué ces dernières années et elle présente d'énormes défis pour le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences au Siège et dans les trois centres de conférence financés au titre du chapitre 2 du budget-programme : Genève, Vienne et Nairobi. Les difficultés les plus remarquables sont l'augmentation de 45 %, depuis 2010, du nombre de séances pour lesquelles des services sont fournis chaque année, et la hausse de 10 % de la quantité de documents produits en conséquence (voir fig. I et II). En 2015, la hausse a été, respectivement, de 23 % et 8 %, et le Secrétariat a donc assuré des services de conférence pour 36 000 séances et la traduction de près de 250 millions de mots.

Figure I
Nombre total de séances tenues (2010-2015)

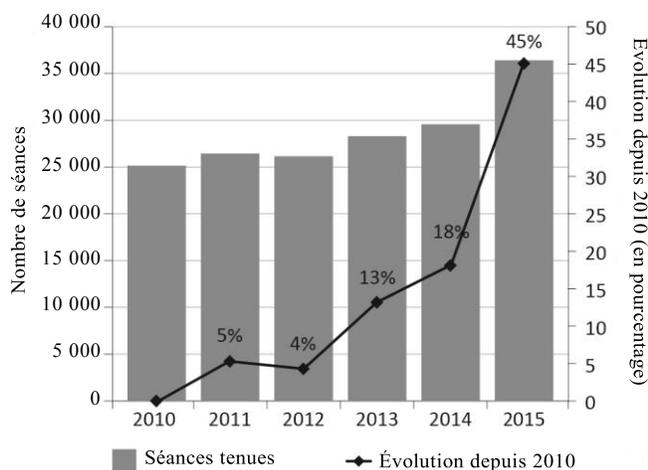


Figure II
Nombre total de mots traduits (2010-2015)

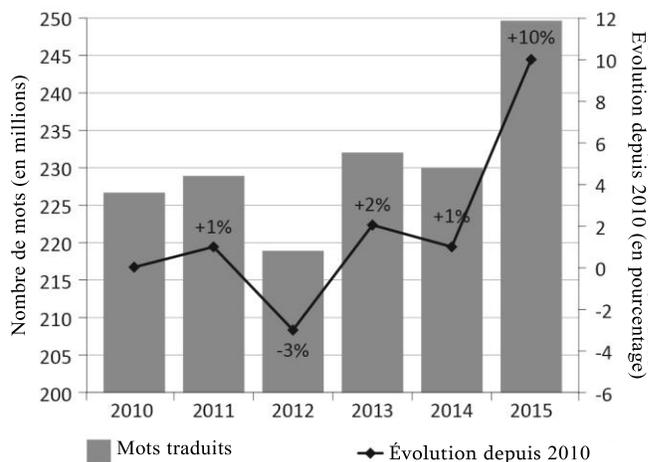
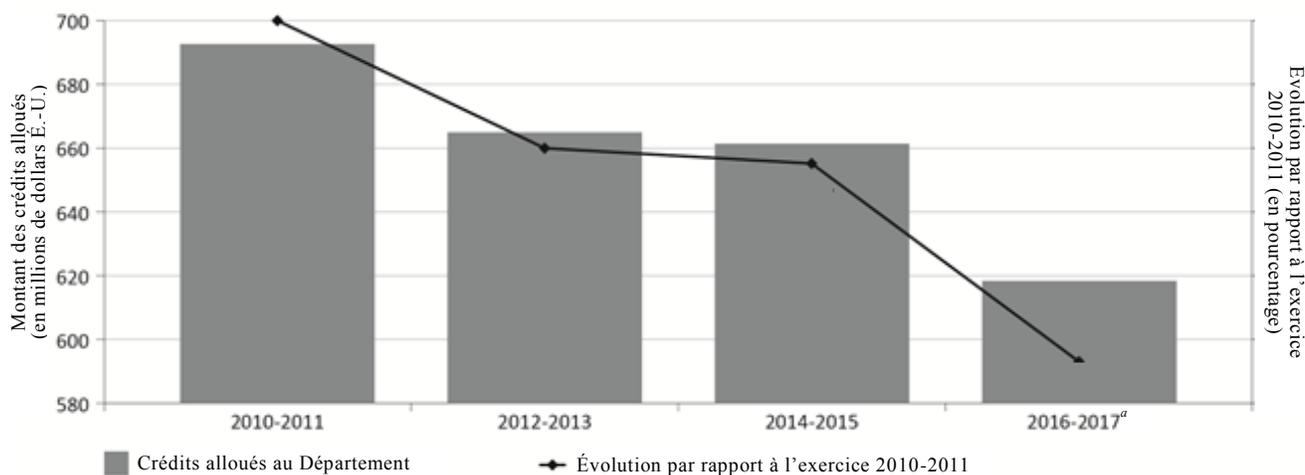


Figure III
Montant des crédits alloués



^a Crédits initialement ouverts; les crédits définitifs seront connus en 2018.

2. Cependant, comme le montre la figure III, les crédits budgétaires alloués au Département n'ont cessé de baisser en valeur nominale au fil des exercices biennaux, ce qui indique une réduction encore plus importante des ressources en valeur réelle. Cela a notamment restreint la capacité de gérer les charges de travail supplémentaires non planifiées. Néanmoins, en 2015, le Secrétariat est parvenu à maintenir et même, dans presque tous les cas, à améliorer sa performance au regard de tous les indicateurs essentiels.

3. Le Département s'efforce de gérer ses activités de manière aussi stratégique que possible afin de répondre aux besoins des États Membres, en dépit de la baisse des ressources et de l'accroissement de la charge de travail découlant des nouveaux mandats. Celui-ci concerne tous les centres de conférence. Par exemple, le Conseil des droits de l'homme a tenu 156 séances réparties sur trois sessions à Genève en 2015, au lieu des 100 séances tenues l'année de sa création, accomplissant ainsi en 10 semaines l'équivalent de 15 semaines et demie de travail. Le nombre de séances informelles de l'Assemblée générale nécessitant des services complets est passé de 23 lors de sa cinquante-cinquième session, en 2000, à 327 lors de sa soixante-neuvième session, en 2014.

4. Dorénavant, la Division des affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social doit exécuter des travaux de secrétariat directs pour les organes intergouvernementaux et les organes d'experts qui assurent le suivi et l'évaluation de l'application des mandats émanant du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et du Programme d'action d'Addis-Abeba issu de la troisième Conférence internationale sur le financement du développement. Depuis 2015, 10 nouveaux mandats relatifs au Programme 2030 sont venus grossir le programme de travail de la Division. En outre, les mandats relevant directement du Président de l'Assemblée générale, du Président du Conseil économique et social et des présidents des autres organes auxquels la Division fournit des services ont considérablement alourdi la charge de travail inhérente aux mandats relevant des organes mêmes. L'appui aux présidents et à leurs bureaux est devenu beaucoup plus

difficile en raison, notamment, de la complexification des mandats, qui prévoient par exemple la négociation des modalités et des textes finaux des principales conférences de l'ONU, des séances plénières de haut niveau de l'Assemblée générale et des réunions de haut niveau du Conseil économique et social, ainsi que la mise en fonctionnement des nouveaux organes établis par l'Assemblée aux fins de la réalisation des objectifs de développement durable.

5. Pour remplir les objectifs du Département, il est essentiel de renforcer les effectifs des services du Secrétariat qui assurent le service des conférences et de doter le personnel concerné des compétences et des outils nécessaires aujourd'hui et de ceux dont il aura besoin à l'avenir. Le Département tente de remédier à la pénurie mondiale de linguistes qualifiés en collaborant activement avec certaines universités, en développant ses activités de formation et en étudiant des moyens d'adapter ses épreuves de recrutement aux besoins futurs et de sélectionner les candidats les plus à même de répondre à ses exigences.

6. Parallèlement, le Département cherche à obtenir des gains d'efficacité en remédiant activement à la sous-utilisation, par les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier, des services de conférence auxquels ils ont droit et en exploitant la technologie pour la gestion et le traitement de la documentation. À cet égard, l'un des principaux outils dont le Secrétariat s'efforce de tirer parti est eLUNA, la plateforme de traduction assistée par ordinateur et de traduction automatique qui a été développée en interne dans la limite des ressources disponibles et, il convient de le noter, à l'initiative et avec la participation active des traducteurs de l'Organisation. Sachant que le volume de la documentation ne cesse de croître, cet outil, qui a suscité attention et admiration tant au sein de l'Organisation qu'à l'extérieur, est appelé à jouer un rôle fondamental pour répondre à la demande.

7. En 2015, le Département a créé un groupe directeur présidé par le Sous-Secrétaire général au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et réunissant les fonctionnaires responsables de tous les centres de conférence afin de créer des synergies et de réaliser des gains d'efficacité. Les activités du groupe ont permis de réaliser de grands progrès en matière d'harmonisation des méthodes et procédures compte tenu des particularités de chaque centre, de généralisation des outils informatiques de gestion des conférences, d'homogénéisation des indicateurs de résultats et des méthodes de calcul des coûts et de simplification des structures et règles hiérarchiques, toutes ces activités contribuant à une plus grande clarté et une meilleure cohérence de la gestion des conférences à l'échelle du Secrétariat. Une méthode commune de contrôle de la qualité de la traduction contractuelle a été élaborée et la centralisation du fichier des opérateurs de traitement de texte et traducteurs contractuels a été effectuée par synchronisation des listes dans l'application de gestion des fournisseurs et à l'aide d'Umoja.

8. Le multilinguisme est une valeur fondamentale de l'ONU, et le Secrétariat continuera de répondre aux attentes élevées des États Membres dans ce domaine, dans les limites de l'enveloppe budgétaire allouée. En sa qualité de Coordinatrice pour le multilinguisme, la Secrétaire générale adjointe au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences élabore actuellement un cadre d'orientation destiné à asseoir le multilinguisme et à guider les progrès en ce sens.

Les États Membres recevront – par ailleurs – des informations sur ce thème, qui fait l'objet d'une autre question inscrite à l'ordre du jour l'Assemblée.

II. Gestion des réunions

A. Calendrier des conférences et des réunions

1. Projet révisé de calendrier des conférences et réunions pour 2017

9. À sa session de fond, en septembre 2016, le Comité des conférences examinera le projet révisé de calendrier des conférences et des réunions pour 2017 (A/AC.172/2016/L.2) et transmettra ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2016 (à paraître sous la cote A/71/32, annexes I et II).

2. Demandes de dérogations aux dispositions du paragraphe 7 de la section I de la résolution 40/243 de l'Assemblée générale

10. Sept organes ont demandé à se réunir pendant la partie principale de la soixante et onzième session de l'Assemblée générale (voir partie A de la section I du dossier d'information). Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité des conférences, qui fera une recommandation à l'Assemblée.

3. Demandes de dérogation présentées entre les sessions du Comité

11. Le Comité des conférences a approuvé six demandes de dérogation présentées entre ses sessions (voir partie B de la section II du dossier d'information), mais en raison de contraintes budgétaires, le Groupe de travail sur la détention arbitraire, un des six organes qui avaient fait une telle demande, a choisi d'organiser sa soixante-quinzième session à Genève plutôt qu'à New York.

B. Utilisation des services et installations de conférence

1. Analyse de l'utilisation des services de conférence par les organes de l'ONU

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

12. Le nombre total de séances tenues dans les quatre centres de conférence en 2015 a augmenté de 23 % par rapport à 2014, passant de 29 497 à 36 316 (voir sect. II, tableaux 1A à 1F, du dossier d'information).

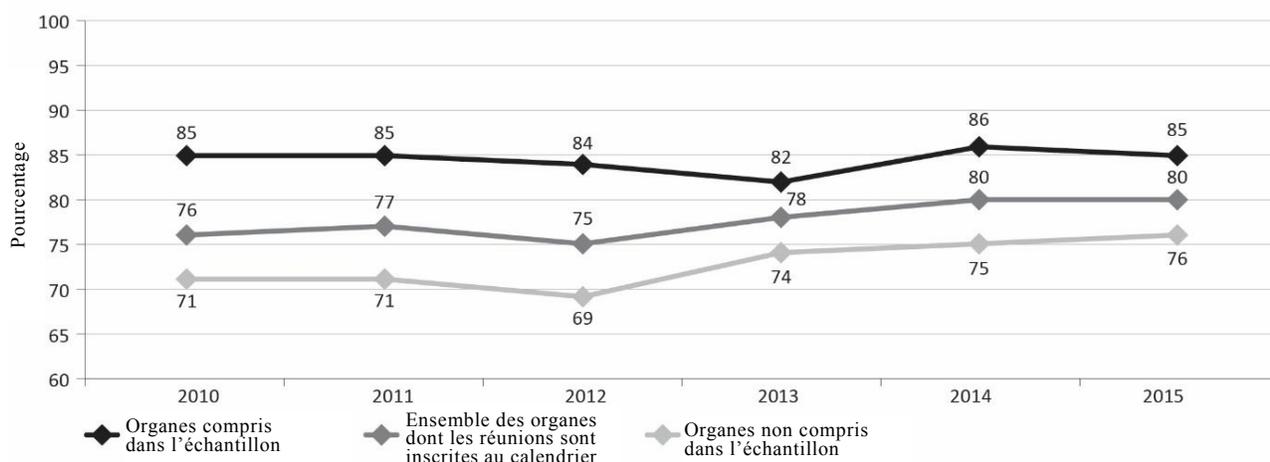
13. Pour donner une idée plus juste de l'utilisation des ressources affectées aux services de conférence, la nouvelle méthode adoptée aux fins du présent rapport repose sur une nouvelle définition du nombre d'organes et des cycles considérés. Au lieu de se limiter aux organes qui étaient, par le passé, compris dans l'échantillon, elle porte à présent sur tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier dans les quatre centres de conférence. Auparavant, on évaluait l'utilisation des services de conférence en examinant un échantillon d'organes, qui ne représentaient que 29 % des séances prévues au calendrier, en partant du principe qu'ils étaient représentatifs de l'ensemble des organes de l'ONU. Il est toutefois apparu au fil des ans que, si le taux moyen d'utilisation des services de conférence par les organes

compris dans l'échantillon s'était amélioré grâce à une attention accrue et à des efforts ciblés, celui des autres organes avait été nettement moins bon.

14. En parallèle, l'expérience montre que l'intervalle de temps sur lequel les rapports portent habituellement ne permet pas de mesurer avec exactitude l'utilisation des ressources affectées aux services de conférence. Le taux d'utilisation calculé sur un cycle de trois ans est souvent faussé par une anomalie intervenue pendant l'une des trois années, tandis que le taux d'utilisation calculé sur 10 ans attire généralement l'attention sur les organes qui, au demeurant, ont déjà amélioré leurs résultats, souvent considérablement, au cours des dernières années. On estime donc qu'un cycle de six ans serait suffisamment long pour mettre au jour les grandes tendances tout en continuant de fournir des données assez récentes pour rendre compte de l'utilisation des ressources de façon pertinente.

15. Le Secrétariat fait donc rapport sur l'utilisation des services de conférence par tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier pour toutes leurs séances officielles tenues dans les quatre centres de conférence au cours des six dernières années (voir fig. IV) afin de mieux rendre compte de la sous-utilisation des services et de répartir les gains d'efficacité entre tous les organes intergouvernementaux. À titre de référence, l'utilisation des services par les organes compris dans l'échantillon au cours des trois dernières années et par l'ensemble des organes au cours des six dernières années est présentée dans le dossier d'information (sect. II, tableaux 2A à 5F).

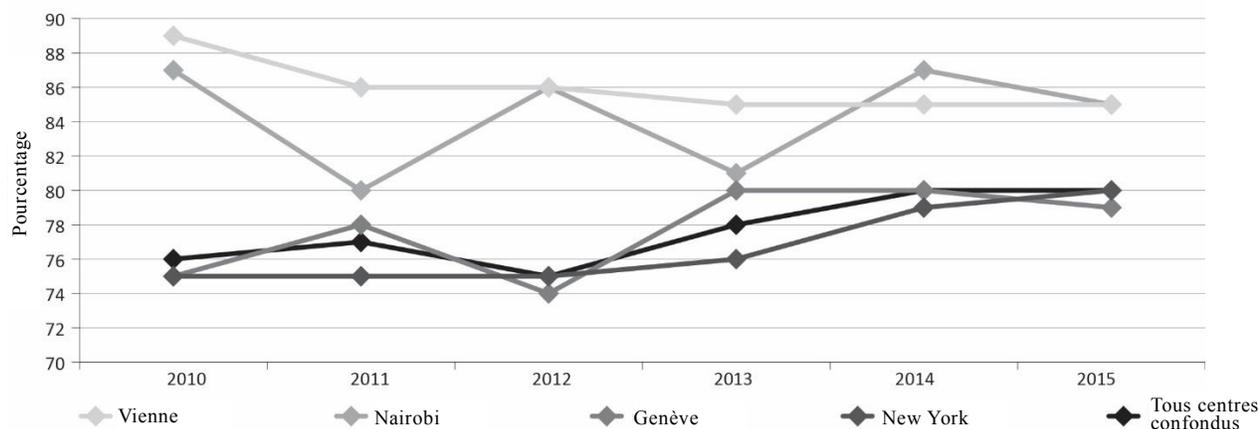
Figure IV
Utilisation des services de conférence par les organes compris dans l'échantillon et les autres organes



16. En 2015, le taux global d'utilisation des services de conférence auxquels les organes avaient droit a été de 80 %, comme en 2014, malgré une hausse de 10 % du nombre de réunions programmées, et une augmentation de 8 % du nombre de réunions tenues. New York et Genève ont connu une amélioration régulière entre 2010 et 2015, tandis que le taux d'utilisation restait supérieur à 80 % à Vienne et Nairobi (voir fig. V). Ces bons résultats ont été obtenus grâce à une collaboration étroite et continue avec les secrétariats des organes dont les réunions sont inscrites

au calendrier visant à ajuster leurs programmes de travail et leurs besoins en interprétation, ce qui a permis de réduire de 31 % le nombre de d'annulations et d'enregistrer une augmentation de 14 %, depuis 2014, du nombre de minutes perdues en raison de l'ouverture tardive ou de la clôture prématurée de séances, qui sont les deux principaux facteurs ayant une incidence sur l'utilisation des services de conférence.

Figure V
Utilisation des services de conférence par centre de conférence (2010-2015)



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

17. En application du paragraphe 29 de la résolution 70/9 de l'Assemblée générale, la Présidente du Comité des conférences s'est entretenue, en juin 2016, avec le Président du Comité de l'information, ce comité affichant depuis trois ans un taux d'utilisation des services de conférence inférieur à la norme, fixée à 80 %. Des consultations ont également été tenues au nom de la Présidente du Comité avec les représentants du Conseil d'administration du Fonds des Nations Unies pour l'enfance et de la Deuxième Commission pour les mêmes raisons. Ces trois organes ont été encouragés à prendre des mesures supplémentaires pour améliorer l'usage qu'ils font des ressources affectées aux services de conférence.

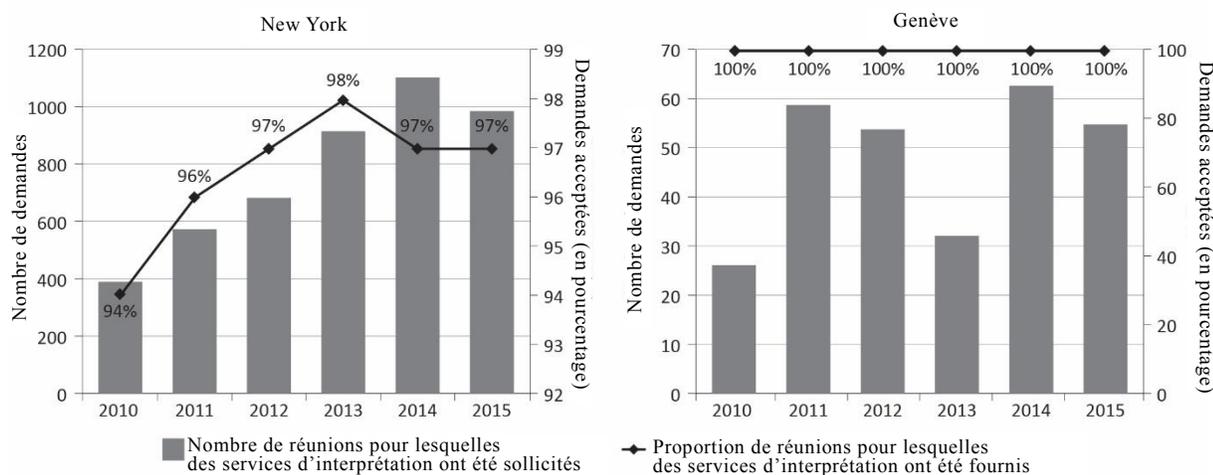
18. Du fait de la prise en compte des organes non compris dans l'échantillon, le nombre d'organes affichant un taux d'utilisation des services de conférence inférieur au seuil de 80 % pour les six dernières années a nettement augmenté et se chiffre à 38. Parmi les organes en cause, 20 ont leur siège à New York, 16 à Genève et 2 à Vienne (voir sect. II, tableau 6, du dossier d'information). Le Secrétariat recommande que la Présidente du Comité des conférences envoie à la personne qui exerce la présidence de chacun de ces organes une lettre contenant des recommandations adaptées à la situation de l'organe en question pour l'aider à utiliser au mieux les services de conférence. Pour donner suite à ces lettres, le Secrétariat pourrait proposer des mesures d'appui pratique et des rencontres en personne, selon ce que la Présidente jugera opportun.

19. Au paragraphe 20 de sa résolution 69/321 sur la revitalisation de ses travaux, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de faire figurer dans le présent rapport des renseignements concernant la raison pour laquelle les coûts supplémentaires afférents à l'utilisation des services de conférence du Siège pendant les heures de travail étaient actuellement à la charge des États Membres. Traditionnellement, le Secrétariat fournit tous les services de conférence standard pour les réunions prescrites et inscrites au budget, qu'il finance au moyen des crédits du budget-programme. Pour les réunions non prescrites, comme celles organisées par les missions permanentes auprès de l'Organisation, les départements et bureaux du Secrétariat, les organes intergouvernementaux ou les organes d'experts et les agences, fonds et programmes des Nations Unies ayant reçu un mandat des organes délibérants mais ne disposant pas d'un crédit budgétaire, le Secrétariat applique le principe du recouvrement des coûts pendant les heures de travail sur la base du coût global d'une salle de conférence, qui comprend l'électricité et les services de nettoyage, mais n'inclut pas le chauffage, la ventilation et la climatisation, conformément à l'instruction administrative sur l'utilisation des locaux de l'Organisation pour des réunions, conférences, manifestations spéciales et expositions (ST/AI/416). Les coûts de chauffage, de ventilation et de climatisation ne sont facturés que pour les réunions tenues avant ou après les heures normales de travail, pendant les week-ends et lors des jours fériés à l'ONU. Les coûts inhérents à la coordination de manifestations spéciales sont facturés à l'heure et varient en fonction des prestations d'appui et de coordination nécessaires. Le principe du recouvrement des coûts s'applique également à tout service supplémentaire particulier demandé pour les besoins d'une réunion non prescrite.

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

20. Le nombre de demandes de séances émanant d'organes autorisés à se réunir « selon les besoins » est resté élevé à New York en 2015 (voir fig. VI) bien que l'Assemblée générale et le Conseil de sécurité aient fait moins de demandes qu'en 2014. Presque toutes ces demandes (97 %) ont été acceptées. À Genève, la totalité des demandes de réunion « selon les besoins », émanant toutes du Conseil des droits de l'homme, ont été acceptées (voir sect. III, tableaux 1 et 2, du dossier d'information). Aucun organe autorisé à se réunir « selon les besoins » n'a tenu de réunion à Vienne ou à Nairobi.

Figure VI
**Prestations de services d'interprétation pour les réunions des organes autorisés à se réunir
 « selon les besoins » à New York et Genève (2010-2015)**



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

21. Des données récapitulatives sur les services de conférence avec interprétation assurés pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres dans les quatre centres de conférence de 2010 à 2015 sont présentées à la figure VII et à la section IV (tableau 2) du dossier d'information. À New York, le nombre de demandes de séances et le nombre de demandes acceptées ont augmenté de 12 % entre 2014 et 2015. Le recul du pourcentage de demandes acceptées en 2014 et 2015 par rapport à 2013 s'explique par la multiplication des demandes émanant d'organes autorisés à se réunir « selon les besoins », y compris les six nouveaux organes compétents en matière de sanctions établis depuis 2010, et à la prolongation des sessions des organes dont les réunions sont inscrites au calendrier, tels que le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, la Deuxième Commission et la Cinquième Commission. On notera qu'à New York les services d'interprétation étant mobilisés en grande partie pour les besoins des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » et les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier ayant fait une meilleure utilisation des services de conférence, le nombre d'annulations a baissé, ce qui a ouvert aux groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres, qui dépendent de la disponibilité des interprètes, la possibilité de bénéficier plus souvent de services d'interprétation.

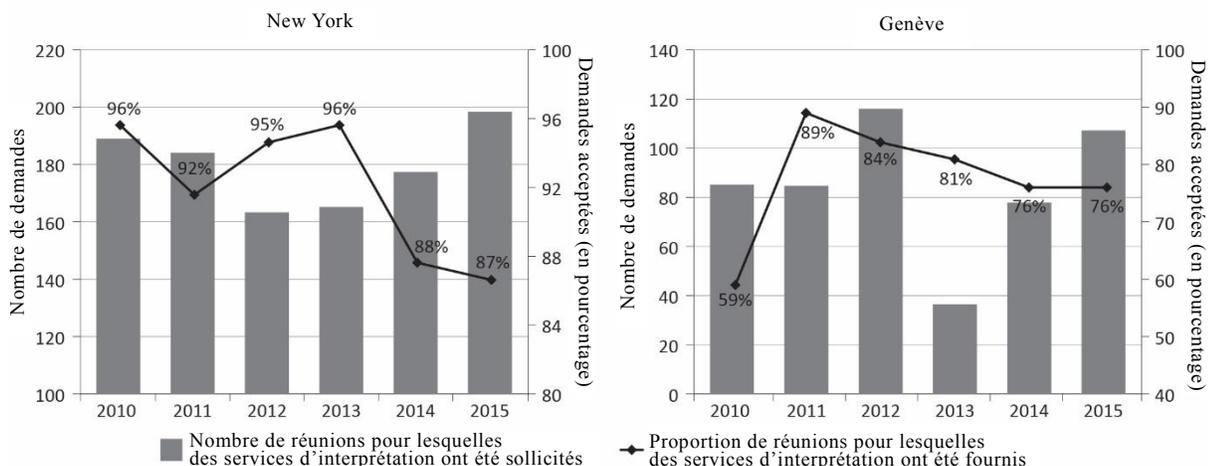
22. En 2015, à Genève, la proportion de demandes émanant de groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres qui ont été acceptées a été, comme en 2014, de 76 %. Or, le nombre total de ces demandes a nettement augmenté : le nombre de demandes reçues a progressé de 37 % et celui des demandes acceptées de 25 %.

23. À Vienne et Nairobi, le nombre de réunions demandées par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres a été statistiquement

négligeable. Des données complémentaires sur la gestion des réunions figurent à la partie D de la section VII du dossier d'information

Figure VII

Prestations de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2010-2015)



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

24. La règle de la gestion intégrée des services de conférence à l'échelle mondiale selon laquelle, pour les réunions tenues par un organe ailleurs qu'au centre de conférence auquel il est rattaché, les services d'interprétation sont assurés par les équipes d'interprétation basées au centre de conférence le plus proche géographiquement plutôt que celles du centre dont l'organe concerné relève a continué d'être appliquée en 2015. En ce qui concerne les voyages, les interprètes sont soumis aux mêmes règles que tous les membres du personnel. Cela étant, toutes les mesures sont prises pour qu'ils arrivent sur place suffisamment tôt pour se reposer avant d'entrer en cabine.

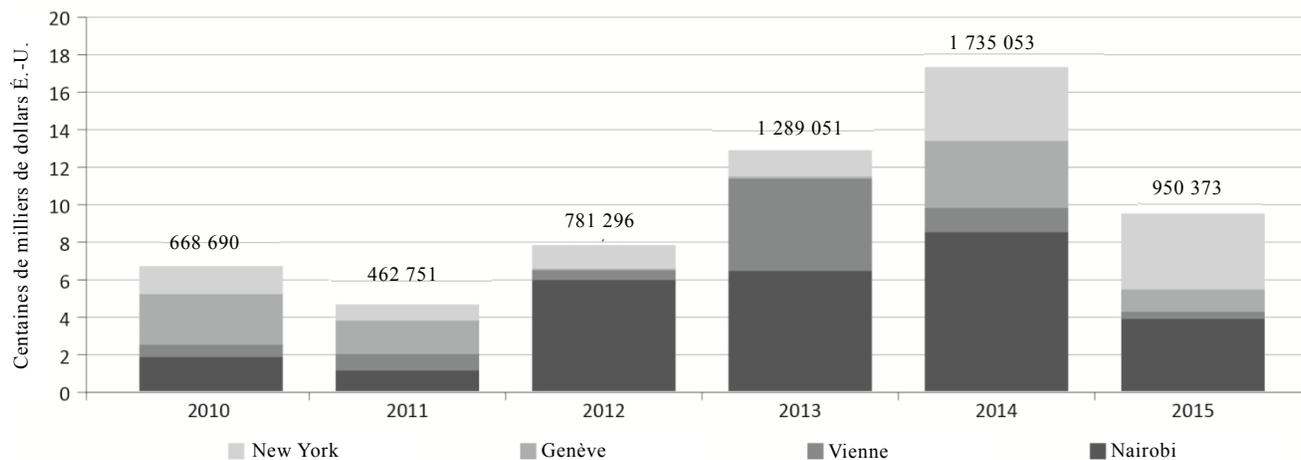
25. En 2015, l'application de cette règle a permis d'économiser un montant total de 950 373 dollars des États-Unis (voir fig. VIII), lequel est nettement inférieur à celui des économies réalisées en 2014 (1,7 million de dollars) et en 2013 (1,3 million de dollars), parce qu'il y a eu moins de réunions tenues hors siège (27 en 2015 contre 34 en 2014 et 31 en 2013) et que la formule servant à calculer les économies réalisées a été modifiée en 2015 afin de donner une image plus exacte de la réalité en prenant en considération des éléments qui ne l'étaient pas jusqu'alors comme les coûts de remplacement du personnel et les indemnités journalières de subsistance. On trouvera à la section V du dossier d'information de plus amples détails sur les réunions pour lesquelles la règle a été appliquée en 2015 et les économies ainsi réalisées.

26. Il convient de noter que 88 % des économies réalisées en 2015 ont bénéficié aux pays ayant accueilli les réunions ou à d'autres organisations internationales ou régionales ayant sollicité l'aide du Secrétariat. Seuls 12 % (110 111 dollars) ont été

imputés au chapitre 2 du budget-programme (Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et gestion des conférences).

Figure VIII

Montant indicatif des économies découlant de l'application de la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale concernant les services fournis à l'appui de de réunions tenues hors siège



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

27. Conformément à plusieurs résolutions de l'Assemblée générale, notamment au paragraphe 23 de la résolution 70/9 et en application de la règle du siège, les organes ayant leur siège à Nairobi y ont tenu toutes leurs réunions en 2015.

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

28. On trouvera des informations sur l'utilisation du centre de conférences de la Commission économique pour l'Afrique en annexe.

7. Comptes rendus analytiques, procès-verbaux et enregistrements numériques

29. Les procès-verbaux et comptes rendus analytiques de séance demeurent les seuls documents officiels rendant compte des débats tenus par les organes de l'ONU. Le nombre de procès-verbaux établis par le Département en 2015 (439) est comparable à celui de 2014 (438) et supérieur de 14 % à celui de 2013. Le nombre de comptes rendus analytiques a quant à lui augmenté de 23 %, passant de 315 à 419 à New York et de 499 à 580 à Genève du fait de l'augmentation du nombre de réunions tenues dans ces deux centres de conférence.

30. Des enregistrements numériques sont mis à la disposition des organes, qu'ils souhaitent simplement bénéficier de ce service en complément ou substituer les enregistrements aux documents écrits auxquels ils ont droit. Trois organes ayant leur siège à Vienne ont continué d'utiliser des enregistrements numériques en 2015. Plus de 5 000 téléchargements ont été effectués dans l'année.

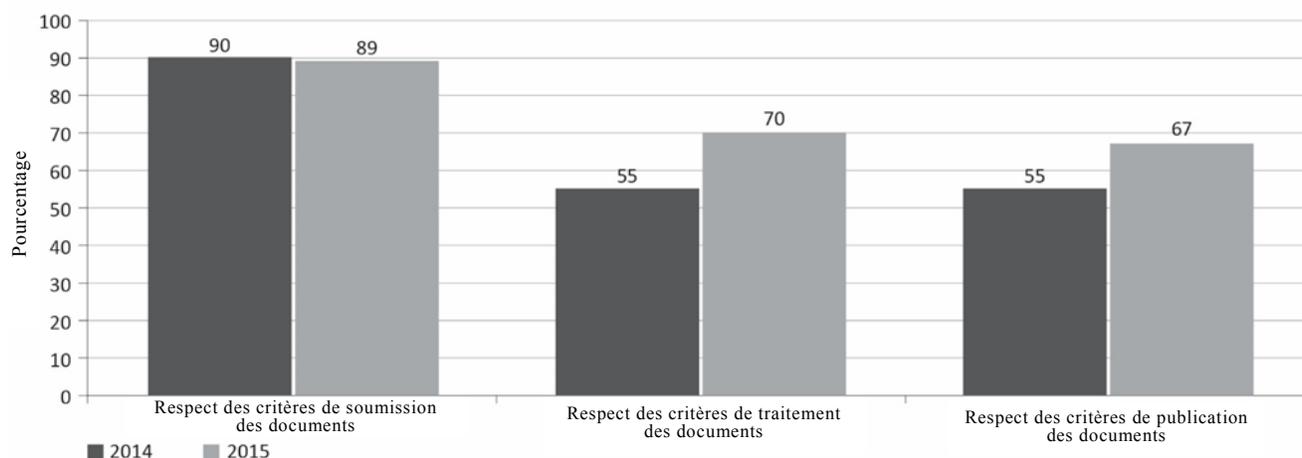
III. Gestion de la documentation

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

31. Au niveau mondial, les principaux indicateurs de résultats font apparaître des améliorations considérables de la gestion des documents en 2015 (voir fig. IX). Le respect des délais de soumission, par les départements auteurs, des documents relevant du système des créneaux pour traitement (édition, traduction, mise en forme) a baissé de 1 point de pourcentage par rapport à l'année précédente. En revanche, le Secrétariat a fait nettement mieux qu'en 2014 en ce qui concerne le respect des délais de traitement, à savoir les quatre semaines dont il dispose pour traiter les documents présentés à temps et respectant la limitation du nombre de mots, qui a atteint 70 %, une proportion largement supérieure aux 55 % de 2014. Il en va de même pour le respect des délais de publication prescrits, qui a atteint 67 % en 2015 contre 55 % en 2014. Les résultats de chaque centre de conférence au regard de chacun des trois indicateurs sont présentés à la section VI du dossier d'information.

Figure IX

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



32. La publication des documents en temps voulu dépend de plusieurs facteurs : le volume et la prévisibilité de la charge de travail, l'existence de priorités concurrentes, le respect par les services auteurs des délais fixés pour les documents relevant du système des créneaux, la capacité de traitement (qui dépend des effectifs internes et externes) et le nombre et la longueur des documents ne relevant pas du système des créneaux à traiter en urgence. Il convient de noter que les chiffres de la figure IX concernent les documents soumis à la date convenue, qui ne correspond pas nécessairement aux délais prescrits de 8 ou 10 semaines avant l'examen du document. Au niveau mondial, seuls 83 % des documents traités en 2015 avaient été reçus dans les délais prescrits. Pour ce qui est du respect des délais de publication, l'amélioration de 12 % intervenue en 2015 a été possible grâce à l'étroite collaboration entre le personnel des services de conférence et les principaux clients,

au suivi des prévisions du volume de travail et parfois à la négociation d'une soumission anticipée des documents à traiter, et grâce également aux services linguistiques qui ont non seulement mieux respecté les délais mais aussi raccourci le temps consacré à chaque document.

33. Comme les années précédentes, des facteurs externes indépendants de leur volonté ont empêché les départements et bureaux auteurs de soumettre certains documents dans les délais prescrits, en particulier des documents devant être examinés par la Cinquième Commission. Pour remédier au problème persistant que les documents de la Cinquième Commission posent de façon systématique, le Département a continué de collaborer étroitement avec les entités auteurs et les secrétariats de la Commission et du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires afin d'établir des prévisions concernant la date de publication de tous les documents d'avant session de la Commission compte tenu de leur longueur, des délais de soumission et des enseignements du passé. Grâce à cette démarche et au travail exceptionnel des services linguistiques, 60 des 95 rapports relevant du système des créneaux qui devaient être publiés pour la session principale de la Cinquième Commission de 2015 l'ont été six semaines avant la date de leur examen. Ce résultat a été obtenu en dépit du fait que ces rapports comptaient en moyenne quelque 18 000 mots, que 57 seulement avaient été reçus 10 semaines avant la date de leur examen et que la limitation de longueur n'avait été respectée que pour 38 d'entre eux. En outre, comme en 2014, les 21 rapports du Comité des commissaires aux comptes ont été communiqués au Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires dans toutes les langues officielles à temps pour sa session du troisième trimestre. Sous l'effet de l'adoption des Normes comptables internationales pour le secteur public, la longueur des rapports a également augmenté considérablement et la moyenne annuelle est passée de 840 875 mots à 951 547 mots en 2015, soit une hausse de 13 %. Il est à noter que, pour la toute première fois, le volumineux rapport du Comité consultatif sur le budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017 (A/70/7) a été publié plus de quatre semaines avant la date de son examen par la Cinquième Commission.

B. Difficultés de traitement des documents urgents ne relevant pas du système des créneaux

34. Animée par essence, l'activité intergouvernementale peut donner lieu à un nombre important de documents urgents dont le traitement, non planifiable, a une forte incidence sur la capacité qu'a le Département de tenir les délais. En 2015, le volume de la charge de travail non planifiée a augmenté de 19 % par rapport à 2014 et représenté 55 % de la charge de travail globale qui, elle, avait augmenté de 12 % par rapport à 2014. Les documents de cette catégorie comprennent les listes relatives aux sanctions du Conseil de sécurité, les communications relatives aux traités, les rapports du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et les communications des États Membres.

35. Le problème du traitement des rapports du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires pose particulièrement problème au Siège. Au cours de la partie principale de la soixante-dixième session de l'Assemblée générale, le Département a reçu 50 rapports du Comité (338 191 mots au total) qu'il a réussi à traiter en trois jours civils en moyenne. Le Département a beau avoir fait

de son mieux, de nombreux rapports du Comité ont été publiés au dernier moment, juste avant leur examen.

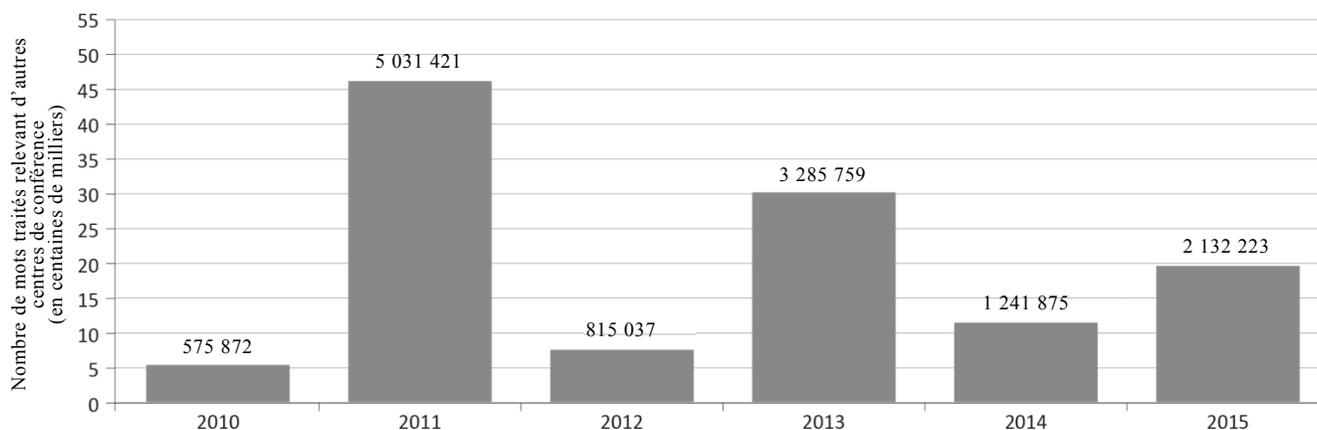
C. Drogations à la limitation du nombre de mots

36. En 2015, 82 % des documents soumis dans les délais à New York respectaient la limitation du nombre de mots, et la gestion dynamique des drogations (qui a consisté à rappeler aux départements auteurs les limites et délais dès la phase de planification) a eu pour effet de réduire de 2,3 millions le nombre de mots soumis par rapport au nombre initialement demandé. À l'Office des Nations Unies à Genève, la limitation du nombre de mots a été respectée pour presque tous les documents relevant du système des créneaux à l'exception de cinq documents du Corps commun d'inspection. La limitation de la longueur des documents a été respectée pour 86 % des documents à l'Office des Nations Unies à Vienne en raison de l'augmentation du nombre de documents à caractère juridique non soumis à la limitation du nombre de mots, tandis qu'à l'Office des Nations Unies à Nairobi, elle l'a été pour 95 % des documents, un seul ayant excédé la longueur limite.

D. Partage de la charge de travail

37. Le nombre total de mots partagés entre centres de conférence a été de 2,13 millions en 2015, soit 72 % de plus qu'en 2014 (voir fig. X). Le pic de 2011 résulte de l'envoi ponctuel à New York, par l'Office des Nations Unies à Genève, d'un lot de documents en retard. L'augmentation constatée en 2013 résulte du transfert, de Genève à New York, du traitement des documents d'avant session du Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes, lesquels font maintenant partie de la charge de travail du Siège et ne sont plus comptabilisés comme relevant du partage de la charge de travail. On trouvera à la partie E de la section VI du dossier d'information les informations relatives au partage de la charge de travail pour chacun des centres de conférence pendant la période 2011-2015.

Figure X
Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2010-2015)



E. Distribution simultanée des documents dans toutes les langues

38. La distribution simultanée des documents est l'un des éléments essentiels du multilinguisme que le Département s'attache à servir de son mieux sans faire d'exception. En 2015, le taux de distribution simultanée n'a pas été le même dans tous les centres de conférence : élevé à New York et à Nairobi, où il s'établissait respectivement à 100 % et 99 %, il a été de 67 % et 72 %, respectivement, à Genève et à Vienne. Les raisons pour lesquelles la distribution n'a pas toujours été simultanée sont pour l'essentiel les suivantes : l'instruction donnée par des organes intergouvernementaux et des départements et bureaux auteurs de publier les versions établies dans certaines langues avant que les autres soient prêtes, ce qui a été le cas pour plusieurs documents du Conseil des droits de l'homme; des problèmes techniques survenus au moment de la transition vers le système gDoc; les méthodes de téléchargement dans le Système de diffusion électronique des documents (Sédoc), qui varient légèrement d'un centre de conférence à l'autre en raison des particularités des systèmes informatiques locaux. Le téléchargement est complètement automatisé à New York, Vienne et Nairobi; il devrait l'être également à Genève d'ici à la fin de 2016.

F. Archivage des documents

1. Amélioration du Système de diffusion électronique des documents

39. Les documents de conférence des Nations Unies sont stockés dans le Sédoc (<http://ods.un.org>) dans les six langues officielles de l'Organisation. Depuis sa mise en service en 1993, celui-ci a connu plusieurs améliorations, notamment le lancement du site Web public (<http://documents.un.org>), l'accès direct aux documents au moyen d'hyperliens associés à la cote des documents et la mise en place d'un service d'abonnement électronique, eSubscription (<http://undocs.org>).

40. En 2015, le Bureau de l'informatique et des communications a, en coordination avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Département de l'information, lancé un projet d'amélioration du Sédoc. Dans sa nouvelle forme, le site est conçu pour être plus pratique pour les utilisateurs qui peuvent dorénavant le consulter sur toute une gamme d'appareils portatifs, bénéficier de fonctions de recherche rapides et sophistiquées et d'une présentation plus claire des résultats de recherche, et télécharger plusieurs documents, garder certaines recherches en mémoire et marquer ces documents à l'aide d'un signet. Côté serveur, l'infrastructure a également été mise à niveau de façon à respecter les normes techniques et les normes de sécurité informatique les plus récentes, ce qui a permis de gagner en stabilité et en performance.

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

41. Le Département de l'information et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences continuent d'agir de concert pour améliorer l'accès en ligne au patrimoine écrit de l'ONU. Des mesures ont été prises pour améliorer les conditions de conservation et de préservation des collections imprimées. Les documents qui se détérioraient ont été recensés et numérisés en priorité. En avril

2016, 384 860 documents avaient été numérisés, inscrits au catalogue et mis en ligne, ce qui représente près de 12,8 % des 3 millions de documents jugés importants qu'il est urgent de numériser. On estime à 17 millions le nombre de documents imprimés qui constituent les archives de l'ONU, dont la plupart ont été publiés avant l'ère du numérique, soit avant 1993. La troisième phase de l'opération (1^{er} avril 2016-31 mars 2017) a, comme les deux premières, été financée par le Qatar.

42. Dans son rapport annuel au Comité de l'information, le Secrétaire général précisera notamment la portée du projet de numérisation des documents anciens de l'Organisation qu'il importe de préserver. Il est proposé que tout ce qui concerne ce projet figure désormais dans les rapports établis au titre non plus de la question intitulée « Plan des conférences » mais de celle intitulée « Questions relatives à l'information ».

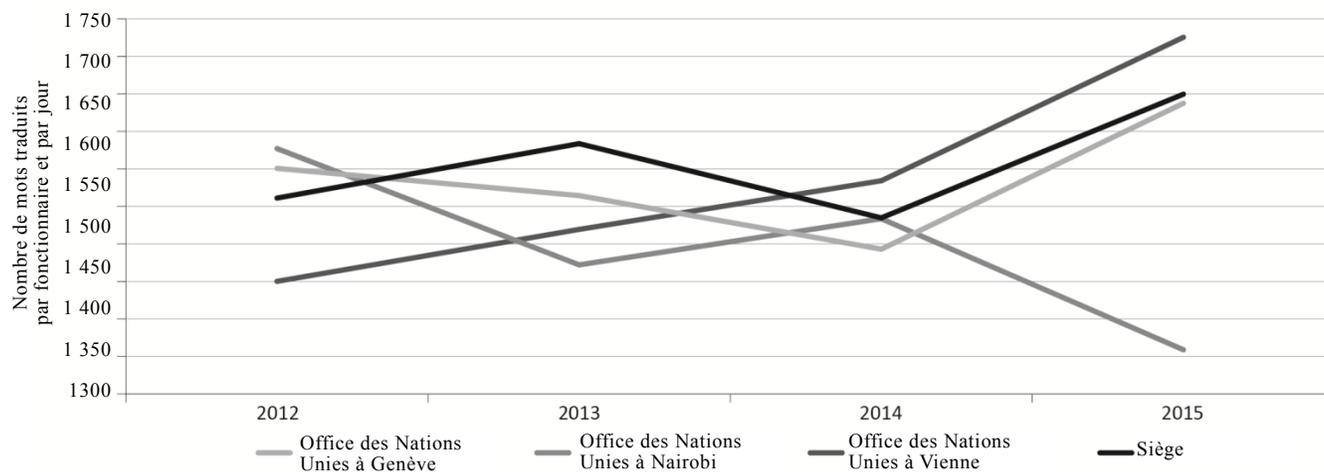
IV. La technologie au service de l'efficacité

43. Pour progresser sur le plan de l'efficacité, de la viabilité et de la productivité, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences met à profit les avancées techniques de diverses manières.

A. Des flux de travail entièrement numériques

44. Le Département est en train de passer avec célérité à une gestion des documents internes entièrement dématérialisée moyennant le déploiement dans les quatre centres de conférence de ses deux systèmes de planification et de traitement de la documentation ainsi que des quatre applications interdépendantes regroupées sous l'appellation gText : eLUNa, outil de traduction assistée par ordinateur; Tapta4UN, outil de traduction automatique statistique; Document Storage, système de stockage des documents sous forme de bitextes (documents comprenant deux versions linguistiques d'un même texte, alignées phrase à phrase et présentées en parallèle); eREF, outil de référencement automatisé. En accélérant l'accès aux références et en détectant automatiquement la terminologie existante, ces applications permettent aux traducteurs de gagner en efficacité. Leur installation dans les quatre centres de conférence a été achevée en 2015 et tous les fonctionnaires des services linguistiques ont été formés à leur utilisation. La rationalisation de la gestion des processus métier, la création de bases de données unifiées et l'homogénéisation des systèmes, ainsi que l'accroissement de l'usage d'eLUNa, ont concouru à la forte augmentation de la productivité enregistrée en 2015 dans les trois centres de conférence qui ont absorbé 97 % du volume de traduction du Département pour l'année (voir fig. XI). Il convient de noter que la baisse de la productivité à l'Office des Nations Unies à Nairobi s'explique par un taux de vacance de poste élevé qui n'a été réduit qu'au second semestre (voir sect. V) et les difficultés rencontrées par les nouvelles recrues, la courbe d'apprentissage étant particulièrement prononcée. Dans de petits services de traduction comme celui de Nairobi, ces facteurs influencent très fortement les chiffres globaux. D'autres données relatives à la productivité enregistrée pour la traduction, l'édition et le traitement de texte sont présentées à la partie C de la section VII du dossier d'information.

Figure XI
Productivité des traducteurs (2012-2015)



45. En outre, parce qu'il s'agit d'un outil en ligne, eLUNa peut également être utilisé par les traducteurs travaillant à distance. Ainsi, les contractuels bénéficient de ses fonctionnalités qui leur permettent de gagner du temps et de rendre des traductions plus homogènes, ce qui, à l'avenir, aidera le Département à externaliser davantage de travaux de traduction tout en préservant la qualité. Une interface eLUNa destinée aux éditeurs a été conçue en 2015. Elle sera développée et mise à l'essai en 2016, le but étant d'intégrer pleinement les services d'édition dans le flux de travail électronique. Le Département va également chercher des partenaires universitaires pour un projet de recherche sur le travail de postédition restant après traitement des textes dans Tapta4UN. Il s'agira d'évaluer le nombre moyen de modifications qu'un traducteur professionnel doit apporter à une phrase proposée par l'outil pour l'amener au niveau de qualité d'un travail effectué par un traducteur en chair et en os. À l'heure actuelle, il n'existe pas de système de mesure des gains de productivité engendrés par la traduction automatique de type statistique.

46. Les économies que pourrait permettre eLUNa ne sont pas optimales parce que nombre de documents émanant des États Membres sont envoyés au format PDF et non dans un format compatible avec Microsoft Word et ce, en dépit des consignes figurant dans les directives relatives à la soumission des documents. Afin qu'une page reçue au format PDF puisse être traitée par voie électronique, il faut environ 15 minutes pour la convertir à l'aide d'un outil de reconnaissance optique de caractères et la nettoyer. Ce surcroît de travail a une forte incidence sur la productivité du personnel linguistique concerné. En 2015, le recours à un outil de reconnaissance optique de caractères a été nécessaire pour au moins 15 000 pages reçues au format PDF – dont la majeure partie des 8 900 pages de traités – ce qui représente 3 750 heures de travail consacrées à cette seule tâche. De plus, tous les documents en arabe reçus au format PDF doivent être traduits sans les avantages d'eLUNa parce que la reconnaissance n'est pas efficace pour cette langue.

B. Création d'une base de données terminologiques unique

47. Pour assurer la cohérence et l'exactitude de la terminologie employée par les services de traduction et d'interprétation, les activités de développement, de maintenance et de mise à jour du portail terminologique multilingue mondial, UNTERM, se sont poursuivies dans le dessein d'harmoniser la terminologie employée dans les centres de conférence des Nations Unies et les commissions régionales. Les services linguistiques se sont employés à aligner leurs propres bases de données sur UNTERM, guichet unique qui donne actuellement accès aux données des quatre centres de conférence et de quatre commissions régionales, ainsi que du Programme des Nations Unies pour le développement, de l'Organisation maritime internationale et des institutions européennes. En 2015, ces données ont fait l'objet de plus de 3 millions de recherches. Le fait que l'outil de traduction assistée par ordinateur eLUNA, dont la fonctionnalité de reconnaissance automatique des termes est reliée à la base UNTERM, soit de plus en plus utilisé va continuer de donner lieu à l'emploi d'une terminologie normalisée et harmonisée et, partant, d'améliorer la qualité des traductions dans les quatre centres de conférence.

48. Le Département a collaboré plus étroitement avec les organisations membres du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination en 2015. L'importation dans la base UNTERM du glossaire trilingue (anglais, arabe, français) relatif aux questions électorales établi par le Programme des Nations Unies pour le développement sur le terrain est un exemple singulièrement novateur de cette collaboration. Il y a eu des échanges réguliers avec l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, l'Agence internationale de l'énergie atomique, l'Organisation maritime internationale, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance et l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, entre autres, en vue d'échanger informations et bonnes pratiques. Le Département a également communiqué avec le secrétariat du Conseil des chefs de secrétariat de façon à transmettre aux membres de celui-ci des informations sur l'accès à UNTERM.

C. Informatisation et organisation à distance des épreuves de sélection du personnel

49. La validité des épreuves se trouve améliorée par leur informatisation et l'organisation d'examens à distance vient alimenter la réserve de personnel qualifié en évitant aux candidats d'avoir à se déplacer. Rompant avec une longue tradition fondée sur des épreuves manuscrites, ces nouvelles modalités d'organisation ont toutes deux été expérimentées à l'occasion du concours de recrutement de traducteurs-rédacteurs de comptes rendus analytiques de langue anglaise et du concours de recrutement d'éditeurs de langue anglaise tenus en juillet 2015. Les réactions des candidats et des services linguistiques concernés a été très positive. Plus précisément, la nouvelle méthode a réduit le temps que les réviseurs hors classe ont consacré à la notation des épreuves et les listes de 19 candidats présélectionnés pour des postes au Service anglais de traduction et de 20 candidats présélectionnés pour des postes à la Section de l'édition comprenaient 3 nationaux d'États membres d'Afrique et des Caraïbes. Le concours de recrutement de traducteurs-rédacteurs de comptes rendus analytiques de langue anglaise a également permis de sélectionner 23 candidats bien classés pour des emplois

temporaires ou des stages rémunérés. Eu égard à ces résultats encourageants, un concours de recrutement de personnel linguistique se déroulant exclusivement à distance est organisé en 2016 à titre expérimental.

V. Gestion des effectifs

50. Si l'utilisation des outils informatiques, l'harmonisation des pratiques et l'homogénéisation des systèmes permettent de gagner en efficacité, il n'en demeure pas moins que c'est au personnel linguistique du Secrétariat qu'il incombe de veiller à la qualité des travaux, qui doit être la meilleure possible. En 2015, plusieurs mesures ont été prises pour que le niveau des effectifs et le nombre de linguistes inscrits dans le fichier des services contractuels permettent de répondre à l'augmentation du volume de travail.

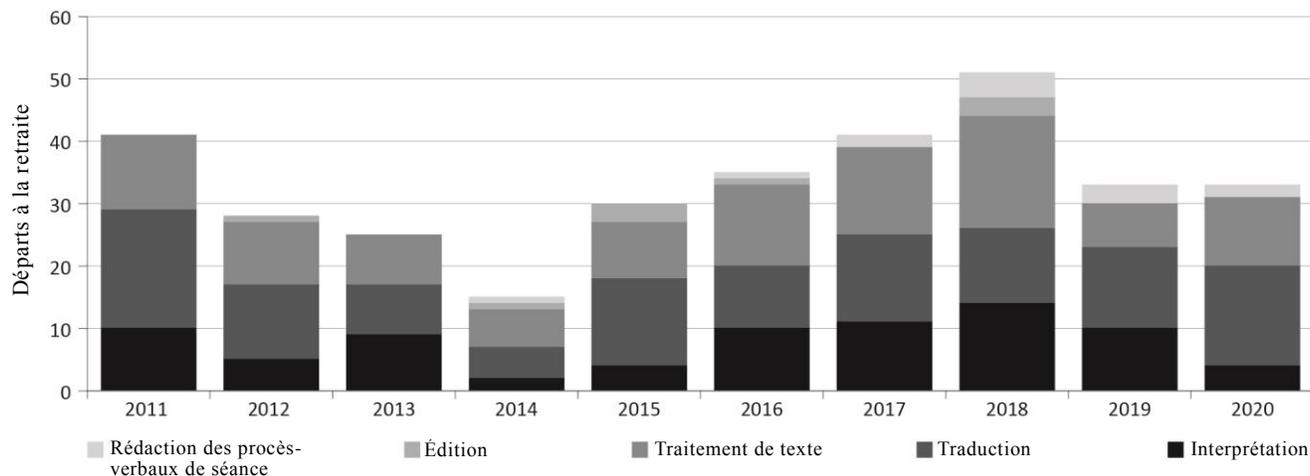
A. Départs à la retraite et recrutements

51. Les services linguistiques du Secrétariat connaîtront dans les prochaines années une nouvelle vague de départs à la retraite (voir fig. XII).

52. Les postes vacants de traducteur, d'interprète, de rédacteur de procès-verbaux de séance et d'éditeur sont pourvus à partir des listes de candidats présélectionnés à l'issue de concours de recrutement de personnel linguistique. Huit concours ont été organisés en 2015 (soit deux de plus qu'en 2014).

53. À l'issue de sept de ces huit concours, 103 lauréats ont déjà été sélectionnés à ce jour, alors que les six concours organisés en 2014 n'avaient permis de sélectionner que 38 lauréats. Surtout, grâce à une campagne de communication très dynamique (voir sect. D), le concours de recrutement de traducteurs de langue française a enregistré un nombre record de candidats (1 119, contre 612 en 2014 et 460 en 2013) et de lauréats (28, contre 7 en 2014 et 17 en 2013), ce qui devrait permettre de réduire sensiblement l'un des taux de vacance le plus élevé du Département. Les chiffres concernant tous les concours tenus en 2015 sont présentés dans le tableau 2 de la partie E de la section VII du dossier d'information.

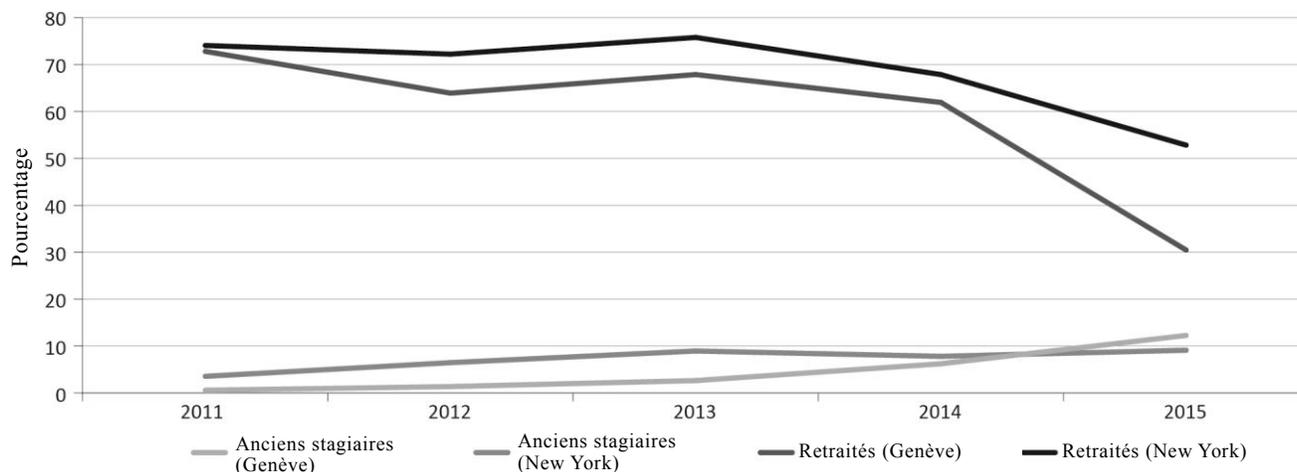
Figure XII
Nombre de départs à la retraite (ayant déjà eu lieu ou prévus) dans les services linguistiques (2011 à 2020)



Note : Les chiffres pour la période 2011-2015 concernent les départs à la retraite ayant déjà eu lieu; les chiffres pour la période 2016-2020 sont basés sur des projections établies à partir de l'âge réglementaire du départ à la retraite des fonctionnaires – qui est fonction de leur date recrutement.

54. Parmi les autres activités de planification de la relève menées en 2015, citons notamment les 52 tests organisés à l'intention des travailleurs indépendants, qui ont permis de sélectionner 73 nouveaux linguistes, dont 18 étaient d'anciens stagiaires, pour des travaux contractuels ou des contrats de temporaire. On voit sur la figure XIII que la proportion d'anciens stagiaires parmi les traducteurs temporaires à New York et à Genève n'a cessé d'augmenter depuis le lancement du programme de stages en 2009, tandis que celle des retraités a chuté fortement au cours de la même période. Bien que la sélection et la formation de jeunes professionnels alourdissent considérablement la charge de travail des services de traduction, ces deux activités constituent un investissement stratégique.

Figure XIII
Anciens stagiaires et anciens fonctionnaires (essentiellement des retraités) recrutés en contrat temporaire par les services de traduction à Genève et New York (2011-2015)



55. Au 31 décembre 2015, le taux global de vacance de postes dans les services linguistiques s'établissait à 8,5 %, comme indiqué dans le tableau ci-après. Dans les centres de conférence, les taux de vacance allaient de 4,6 % (Vienne) à 18,2 % (Nairobi). Le taux de vacance à Nairobi reste le plus élevé; après avoir culminé à 35 % dans le passé, il a diminué au cours de l'année. Ce taux de vacance élevé à Nairobi tient principalement à deux facteurs : la pénurie générale de linguistes qualifiés, ce qui donne aux fonctionnaires la possibilité de choisir leur affectation, et l'absence de postes P-5, qui bouche les perspectives de carrière du personnel linguistique en poste à Nairobi. Pour remédier au second problème, 11 postes linguistiques (6 postes de traducteur et d'éditeur et 5 postes d'interprète) ont été reclassés à P-5 et doivent être pourvus en 2016. Cette mesure devrait permettre à l'Office des Nations Unies à Nairobi d'attirer et de retenir des fonctionnaires plus expérimentés et de ramener le taux de vacance à 10 % d'ici à la fin de l'année. Au 31 mai 2016, ce taux était déjà descendu à 10,9 %. Les taux de vacance de postes par groupe professionnel et par centre de conférence au 31 décembre 2015 sont présentés dans le tableau 1 de la partie E de la section VI du dossier d'information.

Taux de vacance de postes par centre de conférence, au 31 décembre 2015

Centre de conférence	Nombre de postes vacants	Nombre total de postes	Taux de vacance (pourcentage)
New York	68	657	10,4
Genève	21	415	5,1
Nairobi	12	66	18,2
Vienne	5	109	4,6
Total	106	1 247	8,5

B. Délocalisation de traducteurs dans d'autres centres de conférence

56. Les modalités administratives régissant la délocalisation de New York à Vienne de cinq fonctionnaires du Service français de traduction pour une période pilote de deux ans à compter du troisième trimestre 2016 ont été arrêtées en 2015. Cette mesure devrait permettre non seulement de réduire le taux de vacance dans le Service mais également de générer des économies (d'un montant estimatif de 45 000 dollars sur deux ans), les dépenses de personnel étant plus faibles à Vienne. Elle pourrait également faciliter le traitement de documents pendant la nuit, en raison du décalage horaire entre les deux villes, et accroître la mobilité du personnel linguistique, sans altérer la qualité des travaux et en préservant la mémoire institutionnelle du Service.

C. Renforcement des capacités des services contractuels

57. Le volume de travail des groupes de la traduction contractuelle a augmenté de 9,8 % entre 2014 et 2015, augmentation qui s'est traduite aussi bien en valeur absolue (près de 6 millions de mots supplémentaires) qu'en pourcentage du total des travaux de traduction (passé de 26 % à 27 %). La proportion de documents traduits en français par des traducteurs contractuels a connu une hausse très sensible au Siège, dépassant 40 % plusieurs fois dans l'année.

58. Grâce à une action énergique, le nombre de personnes inscrites sur le fichier des traducteurs contractuels est passé de 588 à 677, la planification rigoureuse des capacités et la gestion stratégique du fichier (d'où, par exemple, les traducteurs ne donnant pas satisfaction ou inactifs ont été retirés) ayant permis d'assurer le respect des normes de qualité. Une procédure harmonisée de contrôle de la qualité a été adoptée en 2016 en vue d'être appliquée dans tous les centres de conférence; des fonctionnaires spécialement chargés du contrôle de la qualité ont été nommés dans les services de traduction, où s'effectue l'essentiel de la coordination des travaux extérieurs.

D. Mesures visant à attirer des candidats potentiels

59. En 2015, le Département a mené son programme de communication en recourant davantage aux médias sociaux et aux outils de réunion, de formation et de sélection à distance, l'objectif étant de toucher un plus grand nombre de candidats potentiels issus de nombreuses régions à un moindre coût. Le portail des carrières linguistiques (<https://languagecareers.un.org/fr>) a été remodelé et offre désormais aux linguistes intéressés des informations actualisées, exactes et utiles dans toutes les langues. En outre, les services linguistiques ont créé des comptes de médias sociaux dans chaque langue et produit des vidéos qui ont été mises en ligne sur un site de partage de vidéos afin de mieux faire connaître les possibilités de carrière et de donner des informations et des conseils sur divers sujets comme les épreuves de recrutement.

60. Les stages linguistiques continuent de justifier qu'on y investisse du temps et des efforts. En 2015, 23 services au total ont accueilli, dans le cadre de stages (rémunérés ou non) ou de courtes formations pratiques, 117 jeunes diplômés dont beaucoup se sont vu proposer par la suite des contrats temporaires ou des travaux

contractuels (soumis à révision complète). Ces stages et premiers contrats permettent aux traducteurs débutants de se former et d'orienter leur choix de carrière. Ainsi, 10 des 19 candidats qui ont réussi le concours de recrutement de traducteurs-rédacteurs de langue anglaise étaient soit d'anciens stagiaires, soit des traducteurs indépendants ayant travaillé pour l'ONU, soit les deux à la fois. Des services continuent de mener des activités de mentorat à distance dont bénéficient des étudiants en traduction de certaines universités.

61. De nombreux stagiaires étaient issus des universités qui font partie du réseau des 22 établissements ayant signé avec l'ONU un mémorandum d'accord relatif à la formation de linguistes. Le réseau continue de fournir un grand nombre de recrues puisqu'en 2015, 57 % des candidats présélectionnés à l'issue d'un concours de recrutement et 37 % des nouveaux linguistes indépendants étaient issus des universités partenaires.

62. Le Département a également ébauché des mesures visant à se faire mieux connaître des linguistes originaires des régions sous-représentées et à en recruter davantage au moyen de nouveaux partenariats en Afrique subsaharienne et en Amérique latine. En juin 2015, il a pris contact avec toutes les missions permanentes à New York pour leur demander d'aider à cerner les possibilités de collaboration avec les universités, les établissements d'enseignement et les centres d'apprentissage des langues, et a reçu des propositions de trois d'entre elles. Tout au long de l'année, un réviseur hors classe du Service français de traduction de New York a mené des activités de mentorat à distance avec huit étudiants en traduction de l'Université Gaston-Berger au Sénégal.

63. Les médias sociaux ont été utilisés pour encourager les linguistes francophones originaires d'Afrique à passer le concours de recrutement de traducteurs de langue française tenu en juillet 2015. Les épreuves ont été organisées dans 22 pays, dont 6 pays d'Afrique (le Cameroun, l'Égypte, le Kenya, le Maroc, la République démocratique du Congo et le Sénégal), des dispositions particulières ayant été prises pour que des centres d'examen soient ouverts dans deux pays subsahariens francophones dotés d'écoles de traduction de solide réputation (le Cameroun et le Sénégal). Grâce à cette initiative, 69 candidats d'États Membres d'Afrique ont passé le concours en 2015, soit deux fois plus qu'en 2014, et trois ont été reçus. Une initiative semblable sera menée pour inciter des candidats potentiels originaires d'Amérique latine à passer le concours de recrutement de traducteurs de langue espagnole en 2016.

64. En décembre 2015, l'Union européenne et l'Office des Nations Unies à Nairobi ont conclu un accord à l'appui du Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction. Le projet vise à remédier à la pénurie de linguistes qualifiés sur le marché africain en créant un réseau d'universités reconnues comme centres d'excellence pour l'enseignement de l'interprétation et de la traduction en Afrique. Le projet, qui s'étend sur trois années universitaires (2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018), dispose d'un budget de 3,7 millions d'euros. Il revient à l'Office de mettre en place et d'appuyer le secrétariat permanent chargé de coordonner les activités du Consortium. Des renseignements supplémentaires sur le projet figurent à la section VIII du dossier d'information.

VI. Amélioration des installations et accessibilité

1. Amélioration des installations

65. Le Bureau de l'informatique et des communications a créé un centre technique mondial des services de conférence qui permettra d'harmoniser les services de vidéoconférence dans les quatre centres de conférence et les commissions régionales et d'améliorer la prestation des services grâce à une meilleure gestion, à l'application des normes, à l'amélioration de la communication et de la mise en commun des connaissances, à l'homogénéisation du matériel et au renforcement des mesures de sécurité. Des précisions figureront dans le rapport d'étape sur la stratégie Informatique et communications de l'Organisation qui sera présenté à l'Assemblée générale à sa soixante et onzième session.

2. Accessibilité

66. En 2015, le Secrétariat a continué de fournir des services d'interprétation en langue des signes et des services de transcription simultanée à Genève et New York lors de certaines réunions comme le Sommet des Nations Unies consacré à l'adoption du programme de développement pour l'après-2015 pour lesquelles il est autorisé à fournir ces services, et de publier les documents dans des formats numériques compatibles avec les lecteurs d'écran. Les services de conférence pour personnes handicapées sont assurés non seulement lors des séances (peu nombreuses) pour lesquelles ils sont budgétés, mais sont également fournis sur demande lorsqu'un État Membre prend à sa charge leur financement.

67. À New York, le pôle Accès +, qui assure un service d'impression en braille sur demande, a également continué de fournir des appareils d'assistance aux participants aux séances en 2015. À Genève, des documents en braille en anglais et en espagnol ont été fournis sur demande aux membres du Comité des droits des personnes handicapées et de l'Équipe spéciale du Conseil des droits de l'homme sur le service de secrétariat, l'accessibilité des personnes handicapées et l'utilisation des technologies de l'information, conformément aux dispositions de leur mandat. Des précisions figurent dans le Guide de l'accessibilité du Conseil des droits de l'homme à l'usage des personnes handicapées (que l'on peut consulter à l'adresse suivante : www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/AccessibilityGuideHRC.pdf).

VII. Évaluation de la qualité des services de conférence

68. Le Département a conduit une enquête en ligne, fondée sur des indicateurs communs, afin de recueillir l'avis des États Membres sur les services de séance, les services de traduction et d'interprétation et la qualité d'ensemble des services de conférence dans les quatre grands centres de conférence. Les résultats de cette enquête sont présentés à la partie F de la section VII du dossier d'information.

69. Le questionnaire en ligne est désormais plus court, l'interface est plus facile d'utilisation et le graphisme plus attrayant, certaines questions ne sont plus obligatoires et les délais de réponse ont été prolongés. Malgré les mesures prises en 2015 pour accroître la participation, et bien que 6 290 connexions aient été enregistrées au total sur les pages Web de l'enquête, le taux de réponse est resté faible, le questionnaire n'ayant été complété que dans 5 % des connexions.

Toutefois, plus de 94 % des 204 personnes ayant répondu au questionnaire ont jugé les services « très satisfaisants » ou « satisfaisants ».

70. En complément de l'enquête en ligne, des avis ont été recueillis sur les services de secrétariat techniques à New York, ainsi qu'auprès des participants à six réunions tenues à Genève, où plus de 94 % des 256 personnes interrogées ont répondu « très satisfaisants » ou « satisfaisants ». L'Office des Nations Unies à Nairobi a réalisé des enquêtes auprès des participants aux réunions tenues à Paris, Bonn (Allemagne), Bangkok, Genève et Montevideo : là encore, 94 % des personnes ayant répondu ont jugé « excellents » ou « bons » les services de conférence. Des précisions sur l'évaluation de la qualité des services de conférence figurent dans la partie A de la section VII du dossier d'information.

71. D'après l'enquête mondiale sur les services économes en papier menée dans les quatre centres de conférence, 89 % des personnes interrogées ont indiqué que la diffusion électronique des documents avait eu une « incidence positive » sur leurs travaux lors des séances, 11 % estimant au contraire qu'elle n'avait eu « aucune incidence »; 90 % ont jugé ce service « très satisfaisant » ou « satisfaisant ».

Réunions d'information à l'intention des délégations

72. Au cours des réunions d'information consacrées spécialement aux questions linguistiques tenues avec les délégations à New York, Genève et Nairobi, les discussions ont porté notamment sur la qualité de la traduction et de l'interprétation, les outils informatiques mondiaux, les activités ayant trait à la formation, à la communication et au multilinguisme, la gestion des capacités et la détermination des priorités pour le traitement des documents, la réservation des salles de réunion (conseils pratiques à l'appui), ainsi que sur la nécessité de veiller à ce que les interprètes restituent fidèlement le sens des déclarations dans les autres langues. Des réponses ont également été apportées au sujet de l'interprétation dans des langues non officielles et des prestations assurées hors des centres de conférence. Lors de la séance d'information tenue en juin à l'Office des Nations Unies à Vienne, les participants ont été informés des initiatives visant à améliorer les services de conférence, notamment l'enregistrement numérique des séances, la mise en service des applications d'abonnement et de correspondance électroniques (eSubscription et eCorrespondence), qui permettent aux missions permanentes de recevoir des documents et des messages, et la mise en service de l'application PaperSmart, qui permet de lire les documents sur des appareils électroniques mobiles et contribue à rendre plus écologiques les services de conférence de l'Organisation. Les représentants se sont déclarés satisfaits des services de conférence et des nouveaux outils électroniques.

VIII. Conclusions, recommandations et propositions

73. Malgré la forte hausse du nombre de séances bénéficiant de services de conférence, les progrès enregistrés au cours des dernières années dans l'utilisation par les organes des services de conférence auxquels ils ont droit se sont poursuivis en 2015 – seule une infime partie des demandes des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » n'ayant pas été satisfaite –, grâce à une étroite collaboration au sein du Département et aux activités de

planification stratégique des fonctionnaires chargés de la gestion des conférences.

74. Grâce à l'exploitation de la technologie, qui a permis de simplifier les procédures, d'harmoniser les pratiques, de limiter les chevauchements d'activités et d'accroître la productivité, grâce également aux fonctionnaires qui ont travaillé plus que la normale quand il le fallait, le nombre de documents traités dans les délais impartis s'est accru notablement et ce, malgré la brusque augmentation du volume de travail et du nombre de documents ultraprioritaires non planifiés. La concertation étroite avec les secrétariats techniques a facilité le respect des consignes de limitation de la longueur des documents et des délais de soumission des documents.

75. Les activités de communication tournées vers les candidats potentiels, les 52 tests de sélection auxquels ont été soumis des traducteurs contractuels et temporaires et la tenue de huit concours de recrutement ont permis en 2015 de disposer des effectifs nécessaires pendant les périodes de forte activité, de réduire le nombre de postes vacants et d'enrichir le fichier des traducteurs contractuels, grâce à quoi le Secrétariat a pu répondre à l'augmentation de sa charge de travail et améliorer sa performance. L'innovation qui a consisté à organiser des épreuves à distance a eu pour effet d'accroître le nombre de candidats et donc de lauréats.

76. En 2016 et au cours des prochaines années, le personnel linguistique du Secrétariat continuera d'investir un temps et des efforts considérables dans la formation des jeunes professionnels, mobilisant à cette fin les réseaux universitaires partenaires, en utilisant les médias sociaux et les outils en ligne et en dispensant des formations au personnel présent sur place, de façon à pouvoir disposer à l'avenir des effectifs internes, temporaires et contractuels nécessaires pour répondre à l'augmentation de la demande. Le Département continuera de mettre à profit les avancées technologiques afin d'augmenter la participation aux concours et aux activités de formation, en particulier celle des linguistes originaires de régions sous-représentées, de renforcer l'accès des personnes handicapées aux services de conférence et de recueillir davantage d'avis sur les services de conférence pour mieux évaluer ses résultats.

77. Les fonctionnaires chargés de la gestion des conférences continueront en 2016 de se concerter étroitement avec les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier, dans le but d'optimiser l'utilisation des services de conférence. Dans la perspective de l'augmentation du nombre de réunions tenues hors Siège, la formation des coordonnateurs de services de conférence sera renforcée. Le Département collaborera également avec les départements et les bureaux auteurs à la prise en compte des besoins de planification dans l'établissement du calendrier de soumission des documents destinés à la Cinquième Commission durant la partie principale de la soixante et onzième session de l'Assemblée générale, conformément aux dispositions du paragraphe 29 de la résolution 70/247 de l'Assemblée.

78. Face aux changements de procédure apportés par la dématérialisation complète de la gestion des documents, les fonctions d'appui linguistique seront redéfinies et expérimentées à New York, et de nouvelles interfaces informatiques d'édition et de révision seront mises à l'essai. Le Département étudiera la possibilité de généraliser les épreuves à distance.

79. Parmi les initiatives prévues en 2016 pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de conférence figurent notamment un projet d'harmonisation des conditions de recrutement et d'emploi des interprètes en langue des signes dans les différents centres de conférence, ainsi que des activités de communication visant à enrichir le fichier des interprètes en langue des signes internationale.

Décisions que l'Assemblée générale est appelée à prendre

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

- a) Prenne note du présent rapport;
- b) Exhorte les 38 organes intergouvernementaux dont le taux moyen d'utilisation de services de conférences auxquels ils ont droit est inférieur à la norme de 80 % à prendre cet élément en considération lorsqu'ils planifieront leurs prochaines sessions, de manière à atteindre ladite norme;
- c) Demande à tous les États Membres de remettre leurs documents au format Word, conformément aux directives relatives à la soumission des documents, afin d'en accélérer le traitement;
- d) Accueille favorablement la proposition du Secrétaire général de rendre compte désormais des activités relatives à la numérisation des documents anciens de l'Organisation dans les rapports annuels qu'il présente au Comité de l'information, et non plus dans les rapports établis au titre de la question intitulée « Plan des conférences ».

Annexe

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

1. Les services du centre de conférences de la Commission économique pour l'Afrique ont une capacité supérieure à la demande, mais leur taux d'utilisation a augmenté, passant de 85 % à 90 % sur la période 2014-2015 grâce au démarchage d'organisations locales et internationales.

2. La rénovation de l'Africa Hall est dans sa phase finale. Le calendrier a dû être révisé pour pouvoir respecter la date de fin de projet prévue initialement, les négociations avec le consultant ayant été plus longues que prévu. Le nouveau calendrier est le suivant :

- a) Désignation du responsable de projet : 2016;
- b) Conception de l'ouvrage et passation des marchés : 2016;
- c) Achèvement des travaux de construction et de rénovation : fin 2017;
- d) Ouverture des installations aux utilisateurs : 2020;
- e) Clôture du projet : fin 2021.

3. La procédure d'achat destinée à sélectionner l'entrepreneur qualifié chargé de procéder à la rénovation du centre de conférence s'est close en décembre 2015. Celui-ci a indiqué que la deuxième phase des travaux de rénovation devrait être pratiquement achevée en décembre 2016. L'absence de financement ou la mobilisation tardive des fonds demandés pourrait retarder l'ouvrage. Le calendrier des travaux de rénovation a été soigneusement établi, en étroite collaboration avec les sous-traitants, en fonction du programme des réunions et conférences. La mise en conformité des estrades avec les normes d'accessibilité a pris du retard, les spécifications n'ayant pas encore été arrêtées, mais devrait être achevée d'ici à 2017, en même temps que la pose des nouvelles moquettes.
