



# Assemblée générale

Distr. générale  
23 juin 2020  
Français  
Original : anglais

**Soixante-quinzième session**  
Point 144 de la liste préliminaire\*  
**Plan des conférences**

## Plan des conférences

### Rapport du Secrétaire général

#### *Résumé*

Le présent rapport a été établi en application de la résolution [74/252](#) de l'Assemblée générale ainsi que des résolutions antérieures sur la question et porte sur les mandats qui sont confiés au Secrétaire général dans lesdites résolutions. Il traite, pour 2019, des procédures et activités relatives au plan des conférences concernant New York, Genève, Vienne et Nairobi.

\* [A/75/50](#).



## I. Introduction

1. En 2019, le Secrétariat a réussi à s'acquitter de tous ses mandats fondamentaux en matière de services de conférence. À la fin de l'année, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences avait assuré le service de 6 % de réunions en plus par rapport à l'année précédente, et ce, malgré les mesures d'austérité mises en place au cours du dernier trimestre en réaction à la crise de liquidités avec laquelle l'Organisation est aux prises. Tous les indicateurs clefs de performance concernant la gestion des conférences sont restés aussi élevés qu'en 2018 et se sont même améliorés dans certains cas. L'utilisation globale des ressources d'interprétation est passée de 82 % à 84 % ; pour ce qui est de la documentation, le respect des délais de soumission est passé de 90 % à 93 % et celui des délais de traitement de 98 % à 99 %.

2. Les mesures d'austérité qui ont été prises ont dû l'être pendant une période qui correspondait à un pic d'activité pour une grande partie des services de conférence du Secrétariat ; elles ont entraîné la réduction ou le retard de certaines prestations, créant des difficultés pour les clients. Cela dit, le service de toutes les réunions prescrites par les organes délibérants a été assuré et tous les documents d'avant-session relevant du système des créneaux qui avaient été soumis dans les délais ont été traités dans les temps. En outre, les outils électroniques, tels que le *Journal des Nations Unies*, l'outil de traduction assistée par ordinateur du Département, eLUNa, et le guichet unique pour les services de réunion, ont été améliorés, et la gamme et l'accessibilité des services élargies. Ce résultat a été obtenu grâce à une gestion efficace des ressources et des capacités, à la créativité et au dévouement du personnel, et à des efforts stratégiques menés sans relâche pour tirer parti des technologies les plus récentes et adapter les méthodes de travail.

3. La promotion de l'innovation et l'esprit d'initiative ont permis, ces dernières années, d'harmoniser davantage les systèmes de gestion des conférences utilisés dans l'ensemble du Secrétariat et de réaliser des gains d'efficacité, notamment au niveau du traitement des documents. Le professionnalisme du personnel et les nouvelles méthodes de travail introduites en 2018 ont permis au Département d'absorber une charge de travail accrue en 2019 tout en assurant le plus haut niveau de qualité. Ayant adopté un flux de travail entièrement électronique pour l'édition et la traduction et pour la production des procès-verbaux de séance et des publications, les services de documentation étaient bien préparés à passer d'urgence au télétravail lorsque la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) s'est déclarée en mars 2020. Si le Secrétariat ne disposait pas de la plateforme informatique nécessaire pour assurer l'interprétation simultanée multilingue à distance des réunions intergouvernementales au début de la pandémie, il s'est empressé, dès mars 2020, de déterminer les services nécessaires et d'en faire l'acquisition, ce qui a permis aux interprètes de l'ONU d'assurer des services d'interprétation simultanée à distance en juin 2020.

4. Dans l'ensemble, en ce qui concerne la continuité des activités et la préparation aux catastrophes, les services de conférence du Secrétariat ont réussi le test grandeur nature imposé par la pandémie de COVID-19 en passant rapidement et complètement à un environnement virtuel. La pandémie est une tragédie humaine aux proportions colossales, mais l'expérimentation qui a été rendue nécessaire a, comme cela se produit souvent en situation de crise, donné naissance à de nouvelles méthodes de travail qu'on pourrait souhaiter voir perdurer dans l'intérêt du multilinguisme, de l'efficacité et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, tant pour le personnel que pour les membres des délégations.

5. Comme le montre le présent rapport, les services de conférence du Secrétariat continuent de mener à bien leurs activités dans les quatre centres de conférence tout

en assurant le plus haut niveau de qualité, le respect des délais et un bon rapport coût-efficacité, en s'employant à placer leurs activités sous le signe de la durabilité et à en accroître l'accessibilité et en favorisant la mise en œuvre pratique du multilinguisme lors des débats entre les États Membres.

## **II. Gestion des réunions**

### **A. Adoption du projet de calendrier révisé des conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies pour 2021**

6. Le Comité des conférences examinera à sa session de fond, en septembre 2020, un projet de calendrier révisé des conférences et réunions de l'ONU pour 2021, établi par le Secrétariat ([A/AC.172/2020/L.2](#)), et communiquera ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2020 ([A/75/32](#)).

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

7. Jusqu'à présent, huit organes ont demandé à se réunir pendant la partie principale de la soixante-quinzième session de l'Assemblée générale. Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité, qui fera une recommandation à l'Assemblée.

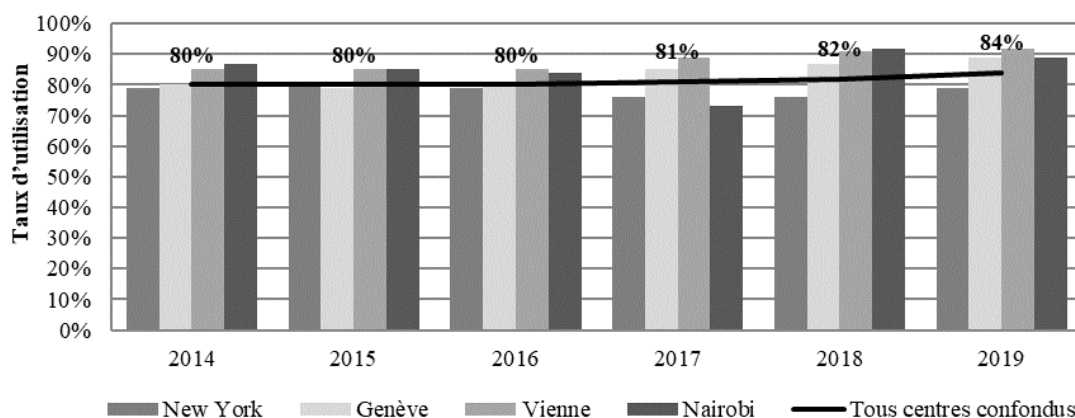
### **C. Demandes de dérogation présentées entre les sessions du Comité**

8. Le Comité a approuvé cinq demandes de dérogation.

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

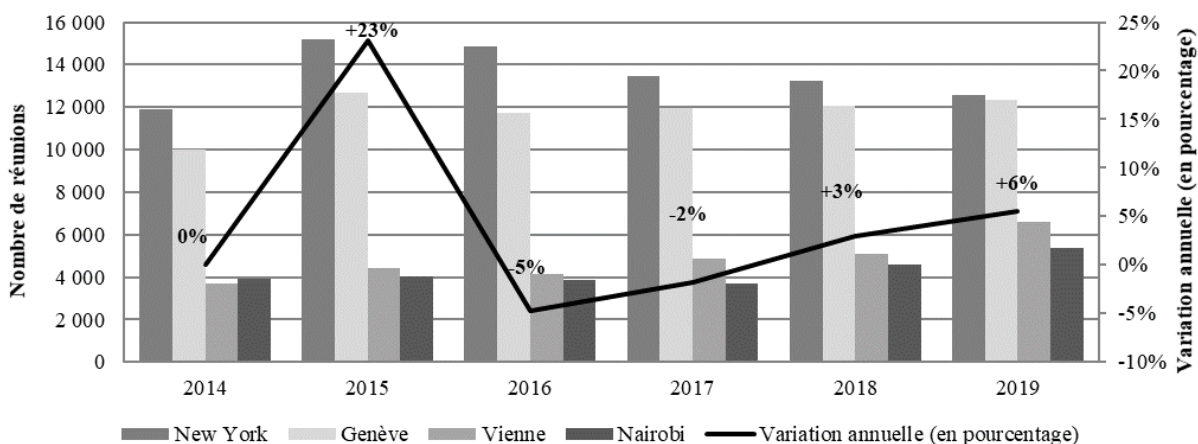
9. Les quatre centres de conférence se sont efforcés d'améliorer le taux d'utilisation des services d'interprétation, en application du paragraphe 19 de la résolution [74/252](#) de l'Assemblée générale, en associant à ces efforts les organes intergouvernementaux et organes d'experts concernés en tant que de besoin. Ainsi le taux d'utilisation global des services d'interprétation a-t-il atteint 84 % en 2019, comme le montre la figure I.

Figure I  
Taux d'utilisation des services d'interprétation par tous les organes  
dont les réunions sont inscrites au calendrier (2014-2019)



10. Le nombre total de réunions tenues dans les quatre centres de conférence est passé de 34 962 en 2018 à 36 892 en 2019, soit une augmentation de 6 %, comme le montre la figure II. Par rapport à 2014, le nombre de réunions non inscrites au calendrier a augmenté de 42 % et représente 82 % de toutes les réunions dont le Département a assuré le service.

Figure II  
Volume de travail lié aux réunions (2014-2019)

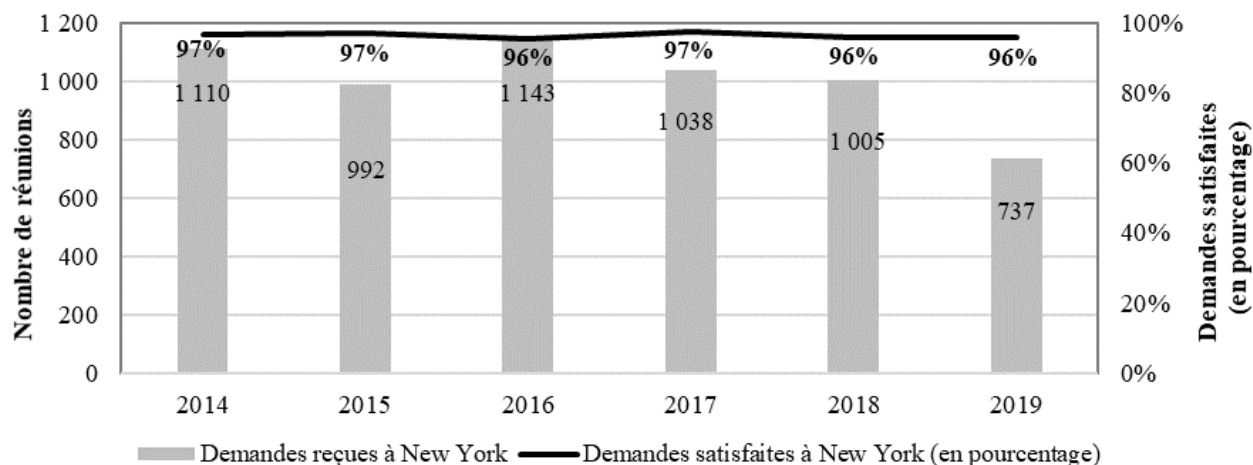


## E. Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins »

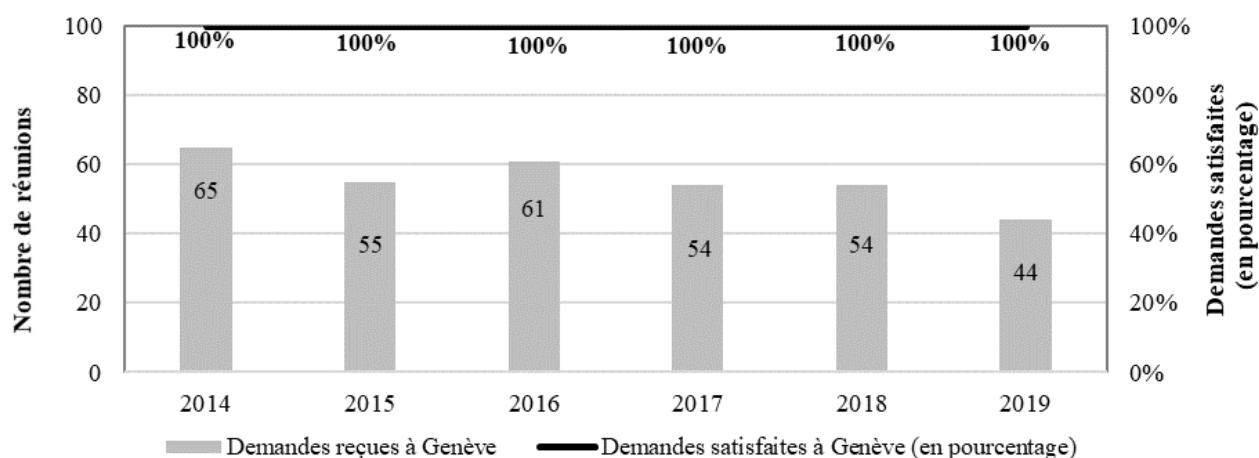
11. La figure III rend compte de la prestation de services d'interprétation aux organes autorisés à se réunir « selon les besoins » à New York et à Genève. À New York, le pourcentage de ces demandes est resté le même qu'en 2018. À Genève, le seul organe autorisé à se réunir « selon les besoins » est le Conseil des droits de l'homme et toutes ses demandes, qu'il s'agisse de services d'interprétation ou de salles de réunion, ont été satisfaites. Il n'y a pas d'organe autorisé à se réunir « selon les besoins » à Vienne ou à Nairobi.

Figure III  
**Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés  
à se réunir « selon les besoins » (2014-2019)**

*New York*



*Genève*



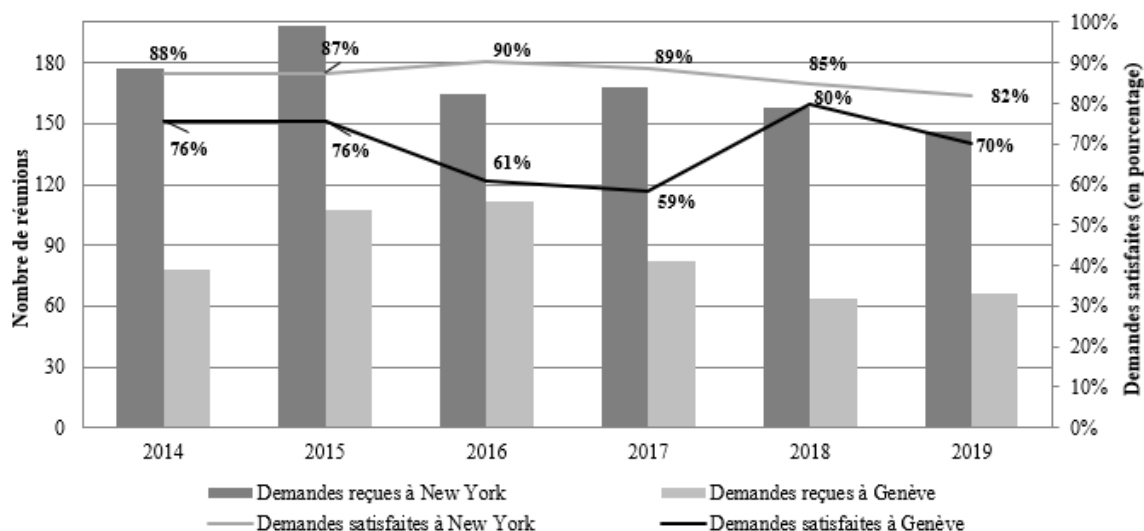
## F. Prestation de services de conférence aux réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres

12. La figure IV rend compte de la prestation de services de conférence aux groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève de 2014 à 2019. Toutes les demandes de salles de réunion présentées par ces groupes ont pu être satisfaites en 2019, comme les années précédentes. À New York, le pourcentage de demandes de prestation de services d'interprétation satisfaites a diminué de 3 points de pourcentage par rapport à 2018 ; les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier ayant fait une meilleure utilisation des ressources, cela a eu pour conséquence de réduire les ressources disponibles pour les autres réunions. La Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève a reçu plus de demandes de réunions avec prestation de services d'interprétation en 2019 qu'en 2018, mais la proportion de demandes satisfaites a été plus faible, s'établissant à 70 %, principalement en raison des annulations faites à la dernière minute par les

groupes régionaux. À Nairobi, il n'y a eu que deux demandes de ce type, dont une n'a pas été satisfaite en raison de l'indisponibilité des interprètes, tandis qu'à Vienne, il n'y a eu aucune demande de ce type.

Figure IV

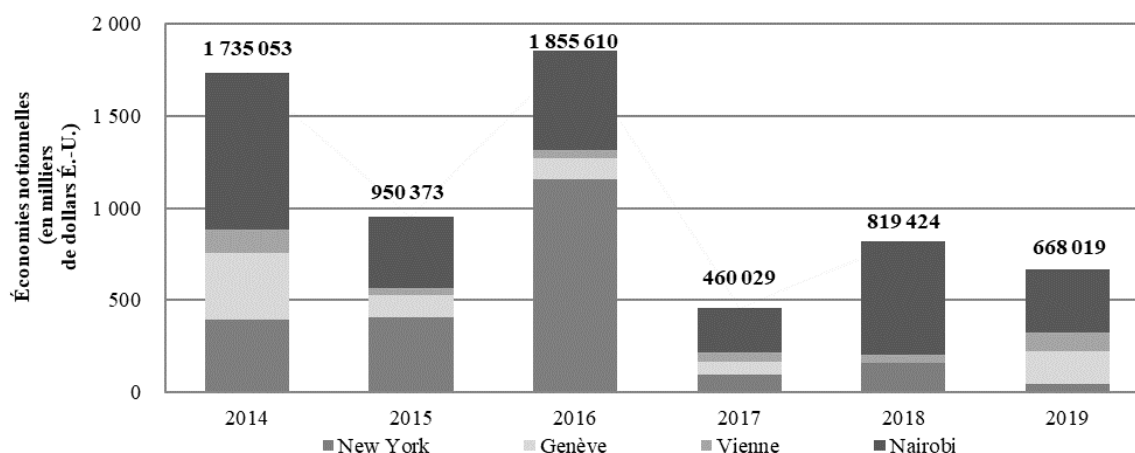
**Prestation de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2014-2019)**



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

13. Tous les centres de conférence ont continué d'appliquer la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale, selon qu'il convenait, lorsqu'ils ont dû constituer des équipes pour assurer le service de réunions tenues par des organes hors du centre de conférence où ceux-ci avaient leur siège. En 2019, des économies notionnelles de 668 019 dollars ont été faites grâce à la gestion intégrée à l'échelle mondiale, soit 18 % de moins qu'en 2018, dont des économies de 340 000 dollars correspondant aux coûts des voyages qui auraient été assumés par les organisateurs de réunions ayant eu recours aux services de l'Office des Nations Unies à Nairobi. Ces économies dépendent de facteurs que le Secrétariat ne maîtrise pas, notamment le nombre de réunions, ainsi que la date et le lieu où elles se tiennent. Il convient de noter que le surcroît de travail afférent à la coordination et au service de ces réunions n'est pas comptabilisé comme un coût administratif à la charge de l'Organisation. Il convient de noter également que la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève a assuré les services d'interprétation dans le cadre d'une centaine de missions menées dans le monde entier par les titulaires de mandat au titre des procédures spéciales du Conseil des droits de l'homme.

Figure V  
**Économies notionnelles découlant des services partagés lors des réunions tenues hors siège (2014-2019)**



## H. Utilisation des locaux de l'Organisation des Nations Unies

14. L'instruction administrative du 26 avril 1996 publiée sous la cote [ST/AI/416](#) a été remplacée par l'instruction administrative du 23 septembre 2019 publiée sous la cote [ST/AI/2019/4](#) et intitulée « Utilisation de locaux au Siège à New York pour des réunions, conférences, manifestations et expositions ». La nouvelle instruction administrative vise à définir les attributions concernant l'organisation de réunions et de manifestations qui ne relèvent pas des processus intergouvernementaux officiels. Un nouveau questionnaire doit être rempli dans gMeets, le système électronique institutionnel utilisé pour l'établissement et le suivi du calendrier des conférences et réunions des Nations Unies, pour attester que ces réunions et manifestations sont conformes aux buts et principes des Nations Unies et qu'elles sont de nature non commerciale.

15. Une nouvelle circulaire datant du 7 janvier 2020 et s'inscrivant dans le prolongement de l'instruction administrative [ST/AI/2019/4](#) a été publiée à Genève sous la cote [ST/IC/Genève/2020/2](#), afin de définir les modalités d'utilisation des locaux de l'Office des Nations Unies à Genève pour les réunions, conférences, manifestations et expositions. À Vienne, l'aval des secrétariats techniques doit être obtenu préalablement à la prestation des services de conférence.

## I. Nouveautés en matière de gestion des réunions en 2019

### Exploitation de la technologie

16. À New York, de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités ont été ajoutées au système gMeets. Une formation a été organisée à l'intention des représentantes et représentants des États Membres et des entités du système des Nations Unies. Depuis le lancement, en mars 2018, du guichet unique du système gMeets, le nombre de réunions non liées aux processus intergouvernementaux gérées par ce moyen a rapidement augmenté : il a plus que triplé pour atteindre 8 384 en 2019. Des demandes de réunion ont été faites par 135 missions permanentes, 21 groupes régionaux et 185 entités du système des Nations Unies.

17. En 2019, la version numérique du *Journal des Nations Unies* a fait l'objet d'améliorations et de mises à jour majeures : elle est devenue plus conviviale pour les personnes qui y accèdent à partir d'appareils mobiles ; les modèles se sont modernisés ; l'accessibilité s'est améliorée ; il est possible d'avoir accès en un seul clic à des informations complètes sur les réunions et d'imprimer la dernière version au format PDF directement à partir du site Web du *Journal* dans les six langues officielles de l'Organisation.

18. L'utilisation d'Indico, logiciel libre servant à l'inscription et à l'accréditation aux réunions et permettant d'intégrer les informations relatives à la participation aux réunions dans Umoja aux fins de la gestion des conférences et des manifestations, a continué de se développer. À la fin de 2019, Indico avait été utilisé dans le cadre de 3 031 conférences tenues dans les villes sièges et hors siège, pour l'organisation de 20 841 réunions et séances et l'inscription de plus de 400 000 participantes et participants. L'infrastructure d'Indico a été transférée au pôle informatique de Valence (Espagne), conformément à ce qui est prévu pour les progiciels intégrés. L'équipe de projet travaille à la mise en service progressive d'une version améliorée, qui devrait être à la disposition des clients actuels à la fin de 2020.

19. À Genève, six entités des Nations Unies<sup>1</sup> et 40 missions permanentes sont venues s'ajouter aux clients qui utilisent déjà l'outil mis à leur disposition en libre-service pour estimer les ressources nécessaires et calculer les incidences financières des services de conférence et de divers services techniques et services d'appui. Les utilisateurs peuvent composer plusieurs scénarios en sélectionnant les services à inclure et en modifiant la durée des réunions ou des conférences ainsi que d'autres critères pour évaluer les incidences financières des différentes options.

20. Les enregistrements numériques continuent d'être un outil précieux pour les rédacteurs de comptes rendus analytiques, les secrétariats et les membres des délégations qui ont besoin d'accéder au contenu immédiatement après une réunion. Des enregistrements numériques ont été réalisés pour plus de 3 000 réunions tenues à Genève en 2019, comme cela avait été fait en 2018. Des mises à jour essentielles ont été apportées à la plateforme en 2019, la rendant plus conviviale et la reliant à des outils de participation à distance, tels que Listen Live et la diffusion sur le Web. La plateforme devrait être remaniée complètement en 2020. L'Office des Nations Unies à Nairobi a fourni, à la demande, des enregistrements numériques pour plus de 2 000 réunions. Les principaux utilisateurs sont le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies, le Programme des Nations Unies pour l'environnement et le Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat). Trois organes ayant leur siège à Vienne et autorisés à faire établir des comptes rendus écrits ont continué d'utiliser des enregistrements numériques en 2019, et pour deux d'entre eux, ces enregistrements ont tenu lieu de comptes rendus.

21. À la fin de 2019, l'Office des Nations Unies à Genève a expérimenté une technologie de conversion entièrement automatisée de la parole en texte pour transcrire plus de 375 heures d'enregistrements audio de réunions publiques inscrites au calendrier. Des échos très positifs ont été reçus des membres des délégations et des secrétariats, notamment le Bureau des affaires de désarmement, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et la CNUCED, attestant de l'utilité de cet outil supplémentaire, qui sert à transcrire la teneur des réunions. Dans le cadre du projet pilote, les transcriptions étaient proposées en anglais uniquement, mais elles se feront dans les cinq autres langues officielles, à commencer par le français en 2020.

<sup>1</sup> Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Syrie, Commission économique pour l'Europe, Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, Institut des Nations Unies pour la recherche sur le désarmement et Service de la lutte antiminines.

Le service se mettra en place progressivement tout au long de l'année 2020 et sera proposé à titre expérimental pour plusieurs réunions inscrites au calendrier.

22. Comme suite à la demande qui a été faite d'assurer l'archivage des enregistrements audiovisuels des séances dans les six langues officielles sur le site Web de l'ONU, au début de 2020, le Bureau de l'informatique et des communications a coordonné une série d'ateliers avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Département de la communication globale afin d'étudier la possibilité d'adopter une solution technologique permettant d'automatiser le transfert, sur le site Web de la télévision en ligne des Nations Unies, des métadonnées de base qui pourraient être consultées dans les langues officielles. Des travaux sont en cours pour déterminer comment intégrer les systèmes utilisés dans la gestion de ces métadonnées et pour établir s'il est possible d'extraire en temps utile des métadonnées de base dénuées d'erreur dans un format adapté à l'affichage sur un site public et aux recherches. Le personnel des services linguistiques sera toujours amené à revoir et à approuver les métadonnées linguistiques avant qu'elles ne soient ainsi publiées.

#### *Impact de la crise de liquidités sur la gestion des réunions*

23. En octobre 2019, j'ai écrit aux États Membres pour les informer des mesures d'austérité qui étaient introduites afin de faire face à la crise de liquidités. Ces mesures ont eu des répercussions diverses sur la prestation des services de réunion. Par exemple, afin de limiter les dépenses, il n'a pu être donné suite aux demandes qui concernaient des réunions ou manifestations organisées en dehors des heures de réunion habituelles (c'est-à-dire de 10 heures à 13 heures et de 15 heures à 18 heures). Le Conseil économique et social et ses organes subsidiaires n'ont pas été en mesure d'organiser des réunions parallèles à celles tenues par l'Assemblée générale, et il n'a pas été possible de programmer de réunions supplémentaires. Les demandes de salles annexes n'ont pas non plus été honorées. Cette situation a nui à la capacité de ces organes de mener à bien leur programme de travail. L'impact sur la prestation des services d'interprétation a été moins évident d'une part du fait de la gestion prudente des capacités qui avait été adoptée, notamment en ce qui concerne les congés annuels du personnel, et d'autre part du fait que les restrictions concernant le recours au personnel temporaire ont été compensées par la réduction du nombre de réunions programmées et partant des affectations.

24. Le service de toutes les réunions prescrites par les organes délibérants a été assuré à l'Office des Nations Unies à Genève, mais les mesures d'austérité n'ont pas été sans conséquence : par exemple, seules deux équipes d'interprètes ont été affectées à la vingt-cinquième session de la Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, qui s'est tenue en décembre 2019, au lieu des trois équipes qui seraient normalement affectées à une conférence de cette ampleur ; un des guichets de la Section de la distribution a été fermé ; la mise en place du service d'assistance concernant la documentation, qui vise à apporter une aide et une formation personnalisées aux membres des délégations pour leur permettre de trouver les versions en ligne des documents, a été retardée.

25. À l'Office des Nations Unies à Nairobi, le fait que les heures d'ouverture ont été restreintes a représenté un manque à gagner pour le centre de conférence et occasionné une gêne pour les clients, puisque beaucoup d'entre eux ont dû trouver un autre endroit où se réunir.

### III. Gestion de la documentation

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

26. Dans l'ensemble, le respect par les départements auteurs des délais de soumission des documents à traiter (c'est-à-dire à éditer, traduire et mettre en pages) qui relevaient du système de créneaux s'est légèrement améliorée en 2019, ces délais étant respectés dans 93 % des cas, comme le montre la figure VI. Le respect, par le Secrétariat, du délai de traitement de quatre semaines fixé pour les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit s'est également amélioré, puisque les délais ont été respectés dans 99 % des cas (voir fig. VII). Entre-temps, le respect des délais de publication est resté élevé, à 94 %, comme le montre la figure VIII.

Figure VI

**Soumission dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2014-2019)**

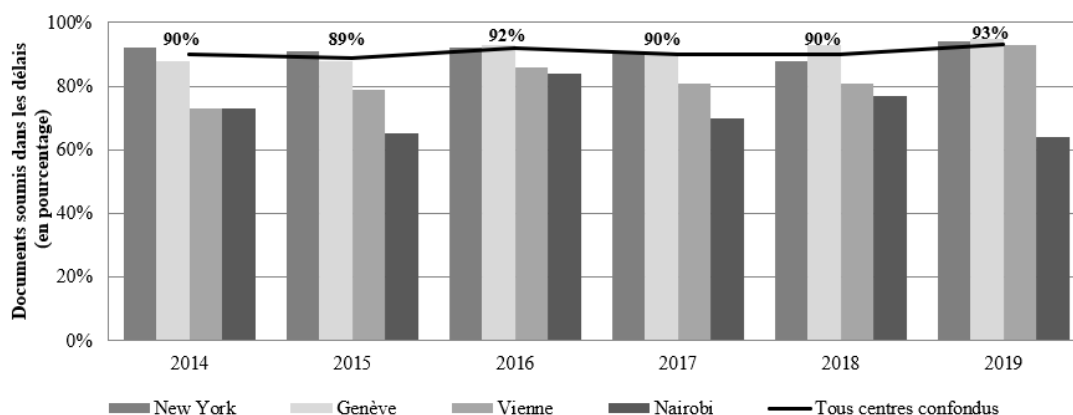


Figure VII

**Traitement dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2014-2019)**

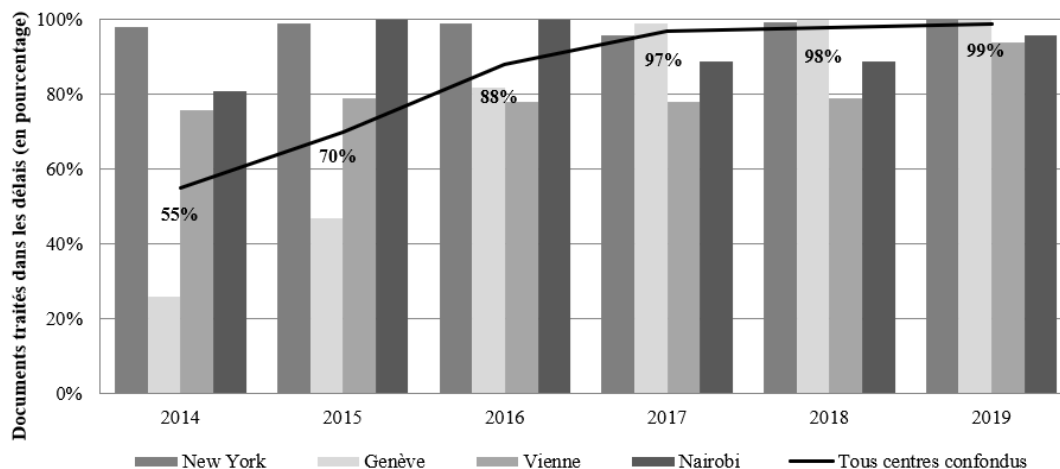
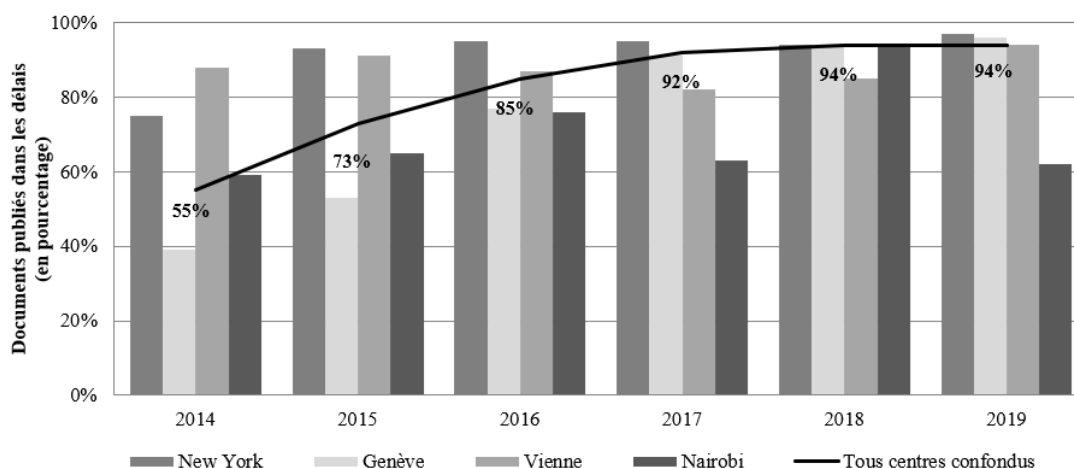


Figure VIII  
Publication dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2014-2019)



27. À New York, des efforts ont continué d'être faits pour que les rapports relevant du système de créneaux soient soumis avant les délais prescrits, qui sont de 10 ou 8 semaines avant le début de la réunion à laquelle ils se rapportent, et ce, afin d'améliorer la prévisibilité et l'efficacité à l'échelle du système ; la proportion de textes soumis dans les délais prescrits s'est améliorée considérablement, puisqu'elle est passée de 88 % en 2018 à 94 % en 2019.

28. S'agissant de la documentation de la Cinquième Commission, le Département a continué d'améliorer l'établissement de la grille des créneaux en concertation avec les départements et les bureaux auteurs et avec les secrétariats de la Cinquième Commission et du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, selon qu'il convient. Toutefois, comme les années précédentes, les rapports du Comité consultatif ont souvent été soumis juste avant leur examen par la Cinquième Commission, ce qui a nécessité de les traiter dans l'urgence.

29. À Genève, le respect des délais de soumission a atteint 95 % en 2019, tendance à la hausse qui s'est confirmée grâce aux échanges réguliers avec les secrétariats techniques et au suivi régulier mis en place afin d'améliorer la qualité des prévisions et de la planification. Trois des entités concernées ont tenu 100 % des délais de soumission des documents. À Vienne, le respect des délais de soumission a augmenté de 12 points de pourcentage pour atteindre 93 % en 2019 grâce à une initiative d'information et à des consultations plus fréquentes avec les secrétariats techniques. À Nairobi, le respect des délais de soumission est passé de 77 % en 2018 à 64 % en 2019 : 194 documents sur 225 ont bien été soumis initialement dans les délais, mais le chiffre est ensuite tombé à 145, les corrections émanant des départements auteurs ayant été reçues après le délai de soumission. L'Office des Nations Unies à Nairobi a continué de travailler en étroite collaboration avec les entités qui soumettent les documents et de leur apporter un concours au tout début de l'exercice de planification.

30. En ce qui concerne le traitement des documents, à New York, le respect des délais prescrits pour les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit a été de 99,6 % en 2019 pour les rapports du Secrétariat et de 99,7 % pour les rapports n'émanant pas du Secrétariat. À Genève, les pourcentages correspondants étaient de 100 % et 99,8 %. À Vienne, le respect des délais de traitement a augmenté considérablement, passant de 79 % en 2018 à 94 % en 2019, grâce notamment à l'amélioration des prévisions et de la préparation aux pics

d'activité. À Nairobi, le respect des délais de traitement a également augmenté, puisqu'il est passé de 89 % à 96 %. La pratique consistant à mettre les documents en attente jusqu'à la réception des corrections émanant des départements auteurs a continué de nuire considérablement au respect des délais de traitement dans ce centre de conférence.

31. En 2019, à New York, la proportion des documents relevant du système de créneaux ayant été publiés dans les délais prescrits a augmenté de trois points de pourcentage, passant de 94 % en 2018 à 97 % en 2019, tandis que le nombre de documents publiés dans les délais a augmenté de 14 %, passant de 1 271 à 1 445 ; cela tient au volume de mots reçus à traiter, qui a été légèrement inférieur, et à la réaffectation dynamique des travaux en fonction des priorités.

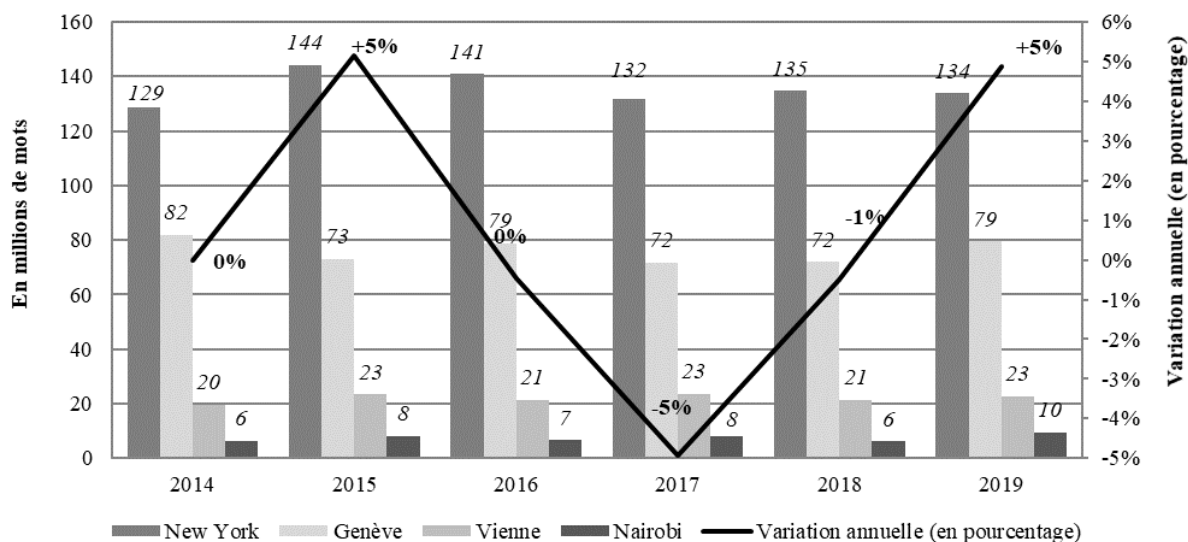
32. À Genève, le respect des délais de publication s'est établi à 96 % en 2019, contre 94 % en 2018. En ce qui concerne les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit, le respect des délais de publication a atteint 99,7 %, grâce aux efforts concertés faits par toutes les parties prenantes pour améliorer la planification, définir des priorités et suivre de près les progrès réalisés. La pratique consistant à échelonner la soumission de documents pour les organes intergouvernementaux qui ont de longues sessions, comme le Conseil des droits de l'homme, s'est poursuivie tout au long de l'année. Malgré des délais serrés, les 16 suppléments de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social ont été publiés en temps voulu. En outre, les 42 rapports issus de l'examen périodique universel publiés en 2019 l'ont été six semaines avant le début de la session ou de la date d'examen.

33. À Vienne, le respect des délais de publication s'est établi à 94 % en 2019, contre 85 % en 2018. Les volumes à traiter et les délais de traitement ont été soigneusement planifiés avec les secrétariats clients au cours de l'établissement des créneaux, afin que la charge de travail supplémentaire puisse être traitée en fonction de paramètres arrêtés d'un commun accord. Dans tous les cas, le délai prévu était suffisamment large pour que l'information puisse être examinée avant la tenue des réunions correspondantes. À Nairobi, le taux de respect des délais de publication a globalement chuté, passant de 94 % en 2018 à 62 % en 2019, principalement à cause des corrections émanant des départements auteurs reçues alors que les documents étaient en cours de traitement.

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

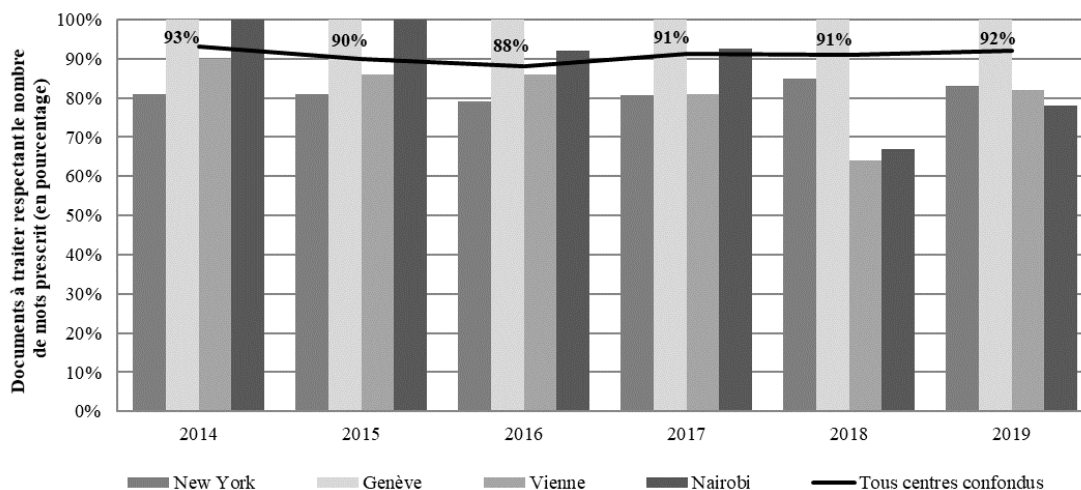
34. Le nombre total de mots soumis à la traduction en 2019 (245 millions) a été beaucoup plus élevé qu'en 2018 (234 millions), comme le montre la figure IX.

Figure IX  
Volume de traduction (2014-2019)



35. La proportion de documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit est restée pratiquement inchangée, s'établissant à 92 % (voir fig. X).

Figure X  
Documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit ou convenu (2014-2019)



36. À New York, le volume de traduction a été le même qu'en 2018, s'établissant à plus de 133 millions de mots. Des consultations ont eu lieu avec les départements et les bureaux auteurs afin d'étudier les solutions propres à garantir que les rapports du Secrétariat restent dans la limite de mots prescrite, et seules 32 demandes de dérogation ont été soumises en 2019 contre 75 en 2018. La proportion de documents relevant du système de créneaux qui ne dépassaient pas le nombre de mots prescrit a cependant légèrement diminué, passant de 85 % en 2018 à 83 % en 2019. À Genève, le volume de traduction a augmenté de 13 % en 2019 par rapport à 2018, s'établissant à plus de 83 millions de mots. Cette augmentation est due à un volume plus important reçu de plusieurs organes créés en vertu d'instruments internationaux relatifs aux

droits de l'homme et de la Commission du droit international. Depuis 2012, l'Office des Nations Unies à Genève applique de manière stricte à tous les documents relevant du système de créneaux la règle concernant le nombre de mots prescrit. Quant aux documents émanant des organes créés en vertu d'instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, les soumissions font l'objet d'un contrôle strict visant à vérifier le nombre de mots et le nombre de langues dans lesquelles le texte doit être traduit, conformément à la résolution 68/268. En 2019, des dérogations n'ont été accordées que pour sept rapports du Corps commun d'inspection qui ne pouvaient être inscrits dans le système de créneaux en raison de leur nature.

37. À Vienne, le volume de traduction a légèrement augmenté en 2019 par rapport à 2018, ce qui s'inscrit dans un schéma habituel. Un grand nombre de documents traités à Vienne étant de nature juridique, ils ne sont pas soumis à une limite de mots. Cela dit, la proportion des documents relevant du système de créneaux qui respectaient le nombre de mots prescrit est passée de 64 % en 2018 à 82 % en 2019.

38. À Nairobi, les documents budgétaires et les documents techniques ou juridiques qui dépassaient le nombre de mots prescrit ont fait l'objet d'un créneau négocié, de sorte qu'ils soient soumis à l'avance. Le taux de respect du nombre de mots prescrit a augmenté, passant de 67 % en 2018 à 78 % en 2019.

## C. Productivité

39. On trouvera au tableau 1 la productivité globale des services de traduction, c'est-à-dire le nombre total de mots traités divisé par le nombre total d'heures de travail consacrées à leur traduction, pour 2015-2019. Une hausse de la productivité a été enregistrée dans tous les centres de conférence, les niveaux convergeant comme prévu vers ceux atteints d'abord à New York, où de nouvelles méthodes de travail et technologies ont été introduites en premier. L'augmentation la plus notable a été enregistrée à Nairobi, en partie grâce à une meilleure exploitation d'eLUNa, qui aide les traducteurs à repérer de manière plus efficace les segments de texte précédemment traduits. À Genève, l'augmentation s'explique essentiellement par les changements apportés aux méthodes de travail, notamment une augmentation de 68 % des textes produits en autorévision supervisée et une augmentation de 7 % des textes produits en autorévision. Il est important de noter qu'à Genève comme à Nairobi, ces améliorations sont intervenues alors que les sections de traduction ont traité un volume de travail sensiblement plus important qu'en 2018 – 56 % de plus dans le cas de Nairobi.

Tableau 1

### Productivité globale des services et sections de traduction (2015-2019)

(Nombre de pages par jour)

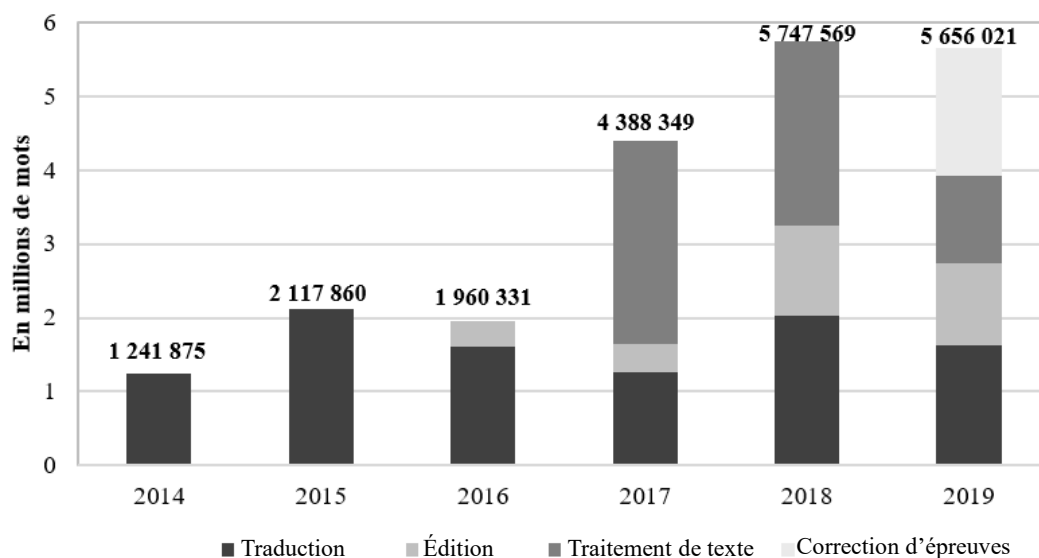
| <i>Centre de conférence</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> | <i>2018</i> | <i>2019</i> |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| New York                    | 5,8         | 5,9         | 5,9         | 6,1         | 6,2         |
| Genève                      | 4,8         | 5,1         | 5,0         | 5,3         | 5,5         |
| Vienne                      | 5,1         | 5,4         | 5,2         | 5,4         | 5,9         |
| Nairobi                     | 5,9         | 5,8         | 5,3         | 4,9         | 5,8         |

## D. Partage de la charge de travail

40. La figure XI représente le volume de travail partagé entre centres de conférence. Au fil des ans, le partage de la charge de travail a concerné des tâches de plus en plus variées, la correction d'épreuves étant venue s'ajouter aux autres en 2019. Il convient de noter que cette pratique est un instrument de gestion important, qui porte non seulement sur le volume de la documentation traitée par le Secrétariat, mais aussi sur les délais et les priorités.

Figure XI

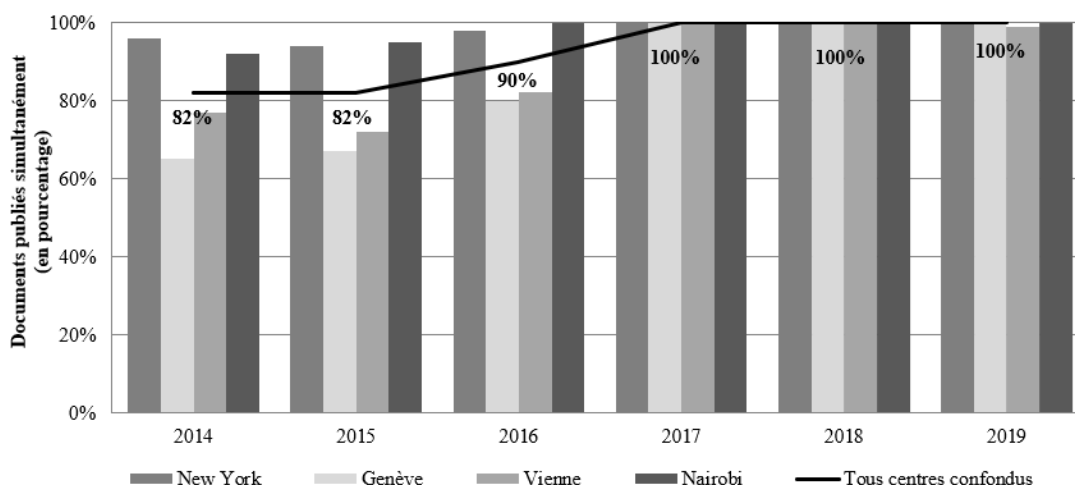
**Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2014-2019), en nombre de mots et par activité**



## E. Publication simultanée des documents

41. La publication simultanée des documents dans les six langues officielles est l'un des piliers du multilinguisme. En 2019, tous les centres de conférence ont de nouveau publié 100 % des documents simultanément dans toutes les langues, comme le montre la figure XII.

Figure XII  
**Respect des prescriptions relatives à la publication simultanée (2014-2019)**



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

42. Le Secrétariat a accueilli avec satisfaction la nouvelle contribution faite par le Gouvernement qatarien en 2019 à l'appui d'une nouvelle phase du projet de numérisation visant à convertir 70 années de travaux de l'ONU en communs de la connaissance, qui a débuté en avril 2020 et devrait durer cinq ans. La nouvelle phase sera axée sur l'amélioration des métadonnées et de l'accessibilité des documents officiels des Nations Unies. Il est également envisagé de numériser des documents plus anciens qui ne l'avaient pas été lors du projet initial.

## G. Nouveautés en matière de gestion de la documentation en 2019

### Exploitation de la technologie

43. Plusieurs mécanismes permettent d'assurer la qualité des services de documentation, allant de la sélection de professionnels des langues de haut niveau au moyen de concours de recrutement rigoureux au contrôle de la qualité de tous les documents produits. La formation et le perfectionnement professionnel continu ont un impact direct sur la qualité. C'est pourquoi, en 2019, la Division de la documentation à New York a mis au point deux nouveaux outils de gestion des connaissances. Le premier, Athena, est une base de connaissances en ligne accessible à tout le personnel des services linguistiques, y compris les vacataires. On y trouve des instructions, des règles de base et des manuels pour chaque langue, ainsi que des conseils et des informations sur les outils informatiques développés par le Département à l'intention de son personnel et de ses clients extérieurs. Le second est SPOT, un outil de formation en ligne offrant des activités que chaque utilisateur ou utilisatrice peut suivre à son propre rythme. SPOT, dont la mise au point s'est achevée en 2019 et qui a été lancé le 1<sup>er</sup> avril 2020 au cours des premières semaines de télétravail imposé en raison de la pandémie de COVID-19, contient plus de 500 activités et ressources de formation (leçons, quiz, etc.) élaborées en interne dans les six langues officielles par de petites équipes constituées dans chaque Service de traduction. SPOT a pour objet de diffuser les connaissances de fond sur les activités

de l'Organisation et de ses organes auprès de l'ensemble du personnel linguistique, l'objectif étant de maintenir ou d'améliorer la qualité de la documentation produite.

44. Les travaux se sont poursuivis pour améliorer la série d'applications en cours de développement sous les auspices de gText, un projet cadre visant à mettre au point des outils linguistiques innovants pour la traduction, l'édition et la gestion terminologique assistées par ordinateur. L'architecture d'eLUNa a été restructurée de sorte qu'eLUNa soit désormais totalement accessible aux utilisateurs malvoyants. En outre, des fonctions de vérification automatique ont été ajoutées ou améliorées pour aider à détecter les incohérences terminologiques ou les omissions, et de nouveaux moteurs de traduction automatique neuronale ont été ajoutés pour les six langues officielles. Les applications gText ont été présentées régulièrement lors de réunions internationales sur les technologies linguistiques, notamment la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications (IAMLADP) et la Réunion internationale annuelle sur la traduction et la terminologie assistées par ordinateur (JIAMCATT), où elles ont suscité un grand intérêt. Des accords de prestation de services ont été signés avec plusieurs organisations internationales, leur donnant accès à ces outils sur la base du recouvrement des coûts.

45. Un nouveau module eLUNa a été créé pour convertir les résolutions de l'Assemblée générale en un format lisible par machine. Le convertisseur récupère automatiquement les informations qui ne sont pas contenues dans le document lui-même, comme par exemple les auteurs du texte, les relevés de vote et les objectifs de développement durable correspondants, et incorpore les données dans un fichier électronique. Ces résolutions enrichies et lisibles par machine seront source d'autres innovations à l'avenir. Elles permettront par exemple d'améliorer les fonctions de recherche et d'aller plus loin dans l'automatisation, y compris la compilation automatique des volumes de résolutions de l'Assemblée au moyen de l'écriture robotisée, prévue pour 2020.

46. Les deux principales applications gText, à savoir eLUNa et UNTERM, sont désormais utilisées dans tous les centres de conférence et les commissions régionales, ainsi que par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). eLUNa et UNTERM ont également été mis en service en 2019 à l'Organisation météorologique mondiale (OMM) et à l'Organisation maritime internationale (OMI). En 2020, les interprètes de l'ONU devraient avoir accès à eLUNa, ainsi que le personnel linguistique du Département de la communication globale, et eLUNa et UNTERM devraient être mis en service à l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Avec l'ajout de la terminologie de l'UNESCO, de l'OMM et de l'OMI, ainsi que celle de l'OMS en 2020, le portail UNTERM continue de contribuer à étendre l'utilisation de la terminologie officielle et harmonisée à l'échelle du système, tout en favorisant une approche collaborative dans laquelle chaque entité peut se concentrer sur ses propres domaines de spécialisation et en évitant les doubles emplois. Ainsi tous les utilisateurs ont-ils accès à des entrées terminologiques multilingues, fiables et cohérentes. Tous les outils linguistiques mis au point par le Département, y compris eLUNa, UNTERM, Athena et SPOT, sont disponibles dans les six langues officielles et sont accessibles à tous les membres du personnel, y compris les titulaires d'un engagement temporaire et les vacataires.

47. En 2019, en ma qualité de président du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination, j'ai encouragé les organismes du système des Nations Unies à se référer à UNTERM, l'objectif étant d'harmoniser la terminologie utilisée dans l'ensemble du système. En outre, dans le contexte du cadre d'interopérabilité sémantique des Nations Unies, le secrétariat du Comité de haut niveau sur la gestion a travaillé avec le Département des affaires économiques et

sociales, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, et en collaboration avec des experts techniques de l'ensemble du système des Nations Unies, pour produire une classification des identificateurs des objectifs de développement durable, c'est-à-dire un système d'identificateurs internationalisés de ressources qui concernent les objectifs ainsi que les cibles et indicateurs correspondants et les entités connexes, en les reliant aux termes du thésaurus du Système d'information bibliographique de l'ONU. Ces identificateurs communs constituent un élément d'infrastructure clef grâce auquel les organismes du système des Nations Unies et les parties prenantes concernées pourront relier conceptuellement leurs informations concernant les objectifs de développement durable avec le fonds de connaissances sur les objectifs, qui ne cesse de s'enrichir et qui est disponible sur le Web sémantique.

48. En 2019, la Division de la documentation à New York a achevé la mise au point et la mise à l'essai initiales du prototype d'un nouvel outil informatique servant à générer des documents officiels et à fournir des informations connu sous le nom d'Orbit. Sa fonction est d'accroître la qualité, la cohérence et la productivité dans le cadre de la rédaction de comptes rendus analytiques de séance en automatisant plusieurs processus connexes. L'outil permettra également la mise en commun de données à l'appui d'autres processus de la chaîne de traitement des documents. Le dossier de décision et la structure de gouvernance ayant été approuvés, la mise au point d'Orbit devait s'achever en 2020 dans le cadre du projet gText mais a dû être reportée à 2021 en raison de la crise de liquidités qui se poursuit.

49. L'équipe de la conception multimédia à l'Office des Nations Unies à Genève a conçu la version du rapport 2019 du Secrétaire général sur l'activité de l'Organisation destinée à la publication, assortissant cette version d'éléments visuels attractifs et d'images numériques créées par infographie pour amener les lecteurs et les lectrices à approfondir les aspects complexes de l'action de l'Organisation. Les six versions linguistiques du rapport, édité et traduit par la Division de la documentation à New York, ont été converties en un site Web multilingue, qui a été adapté au moyen de l'application UN News Reader pour être visualisé confortablement sur les appareils mobiles.

50. Le projet de développement de gDoc 2.0, un logiciel de gestion des documents destiné à remplacer deux systèmes existants, gDoc et le Système de gestion des documents, des conférences et de la production, devait s'achever en décembre 2019. Les modules de prévision des demandes concernant les documents et les publications ont été mis en service, mais le reste du projet a pris du retard en raison de la crise de liquidités.

#### *Impact de la crise de liquidités sur la gestion de la documentation*

51. Les mesures d'austérité introduites en octobre 2019 à la suite de la crise de liquidités ont eu de graves répercussions sur le traitement de la documentation géré par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences. Des restrictions ont été imposées concernant le recours au personnel temporaire et aux vacataires et le pourvoi des postes vacants, ce qui a obligé les services linguistiques à dépendre presque entièrement des capacités internes. Dans certains services, l'impact a été considérable. À New York, le retard dans la traduction des traités – en anglais comme en français – destinés au *Recueil des traités* a continué de s'accumuler, toutes les capacités internes étant affectées au traitement des documents urgents, qu'ils relèvent ou non du système des créneaux. Quant à la production des comptes rendus analytiques et des procès-verbaux de séance, elle a été décalée de plusieurs mois. Du fait de l'absence de personnel temporaire dans le Service anglais de

traduction et d'édition, par exemple, la capacité nécessaire à l'établissement des comptes rendus analytiques s'est trouvée réduite de moitié pendant la partie principale de la soixante-quatorzième session de l'Assemblée générale. Dans le Service français de traduction, où une partie importante de la charge de travail est habituellement assurée par la traduction contractuelle et les temporaires en raison du taux de vacance de poste élevé, la planification des capacités a dû être entièrement revue, forçant le report de congés annuels qui étaient prévus.

52. À Genève, la traduction des réponses des gouvernements au Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme a dû être suspendue, ce qui a suscité des questions et des plaintes. Certaines demandes ponctuelles émanant d'organes dont l'Office des Nations Unies à Genève est chargé d'assurer le service n'ont pu être satisfaites en raison de capacités insuffisantes, comme la traduction des requêtes pendant les sessions du Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes. De même, d'autres soumissions ponctuelles prescrites ont été reportées au cas par cas. À Vienne, faute de pouvoir faire des heures supplémentaires et engager du personnel temporaire, il a fallu réduire la longueur de certaines publications annuelles, repousser la parution d'autres publications et reporter le traitement de certains documents émanant d'organes délibérants.

## IV. Effectifs

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

53. Les taux de vacance de poste enregistrés au 31 décembre 2019 dans les principaux groupes professionnels sont présentés par centre de conférence dans le tableau 2. L'augmentation la plus notable concerne les services de traduction à New York, ce qui tient aux restrictions imposées sur les recrutements en octobre du fait de la crise de liquidités. L'entrée en service des lauréates et lauréats des concours groupés (traduction, édition, rédaction de procès-verbaux de séance et préparation de copie, correction d'épreuves et édition de publications) en langues française et russe, en particulier, a été retardée et l'est encore davantage du fait de la pandémie de COVID-19, ce qui fait que la capacité de ces services de traduction, ainsi que celle du Service espagnol, est inférieure à celle des autres services de traduction dans les langues officielles.

Tableau 2

#### Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, au 31 décembre 2019

(Postes)

|                                        | New York |             | Genève |             | Vienne |             | Nairobi |             |
|----------------------------------------|----------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|
|                                        | Nombre   | Pourcentage | Nombre | Pourcentage | Nombre | Pourcentage | Nombre  | Pourcentage |
| Interprétation                         | 6        | 5           | 3      | 3           | —      | —           | 3       | 16          |
| Traduction                             | 40       | 12          | 9      | 5           | 4      | 9           | 1       | 5           |
| Traitement de texte                    | 19       | 15          | 7      | 9           | 4      | 11          | —       | —           |
| Édition                                | 2        | 7           | 4      | 19          | 2      | 33          | s.o.    | s.o.        |
| Rédaction des procès-verbaux de séance | 2        | 4           | s.o.   | s.o.        | s.o.   | s.o.        | s.o.    | s.o.        |

*Abréviation* : s.o. = sans objet.

54. La dotation en effectifs des services d'interprétation a permis d'assurer une capacité d'interprétation adéquate dans les langues officielles et d'honorer pleinement le mandat du Secrétariat concernant le multilinguisme à cet égard. La pandémie de COVID-19 a soulevé des interrogations quant aux modes de prestation des services d'interprétation à l'avenir. La situation est en cours d'examen et fera l'objet d'un rapport en temps utile.

## **B. Recrutement de personnel linguistique**

55. Grâce au succès de la refonte des concours de recrutement visant à pourvoir les postes linguistiques dans les services de documentation, y compris l'organisation de concours groupés et le passage à des concours entièrement administrés à distance, les services et sections de traduction du Secrétariat peuvent désormais répondre à leurs besoins en matière de planification de la relève en organisant moins souvent ces exercices de recrutement, qui nécessitent beaucoup de ressources. Le seul concours administré en 2019 a été le concours groupé (traduction, édition, rédaction de procès-verbaux de séance et préparation de copie, correction d'épreuves et édition de publications) en langue russe ; 336 candidates et candidats remplissant les conditions requises ont été évalués et 28 inscrits sur la liste à l'issue d'une série d'épreuves intensives et d'un entretien. Parmi eux, 17 étaient diplômés d'universités partenaires, c'est-à-dire d'universités ayant signé un mémorandum d'accord avec l'ONU sur la formation de professionnels des langues dans le cadre du programme de collaboration avec les universités mis en place par le Département.

56. Les postes des services linguistiques ne sont pas soumis au principe de la répartition géographique ; le personnel linguistique est recruté au moyen de concours rigoureux visant à repérer des professionnels possédant les compétences supérieures et hautement spécialisées requises par les services de conférence de l'ONU. Cela dit, le Département mène de vastes campagnes de sensibilisation avant chaque concours afin d'encourager la participation de personnes originaires de régions moins bien représentées et s'emploie activement à soutenir le perfectionnement de jeunes professionnels de ces régions au moyen de stages en présentiel et de formations pratiques à distance. En 2019, près de 40 % de tous les stagiaires accueillis par les services linguistiques étaient des ressortissants de pays d'Afrique ou d'Amérique latine et des Caraïbes.

57. La plateforme en ligne utilisée par les services d'interprétation pour leurs concours de recrutement a également été utilisée pour mener trois programmes de formation à distance en 2019. Vingt et un interprètes, pour la plupart de jeunes diplômés ayant l'anglais, l'arabe ou le français dans leur combinaison linguistique, ont bénéficié de ces efforts. En outre, une formation spéciale de deux semaines à l'Office des Nations Unies à Nairobi, suivie de sept semaines de cours à distance de mars à mai 2019, a été organisée à l'intention d'interprètes ayant l'anglais et le français comme langues de travail dans le cadre des efforts qui sont faits pour renforcer les capacités locales d'interprétation en Afrique. Le programme, qui a été annoncé en décembre 2018, a attiré 92 candidatures : 42 personnes ont été sélectionnées et 15 ont participé au programme. Dans le cadre d'une autre initiative visant l'Afrique, un test d'accréditation a été administré en mai à 50 candidates et candidats au moyen d'outils à distance mais aussi des installations de l'Office des Nations Unies à Nairobi et de la Commission économique pour l'Afrique ; cette initiative a abouti à l'accréditation de 14 interprètes.

58. En plus des stages et des programmes de formation, les services linguistiques ont organisé de nombreuses séances de renforcement des compétences et d'information au cours de l'année avec des candidates et candidats potentiels. Le

temps consacré par le personnel à ces activités a augmenté de 54 % en 2019 par rapport à 2018, au profit de 26 établissements de formation. Le réseau des universités qui ont signé avec l'ONU un mémorandum d'accord encadrant la coopération instituée pour préparer des candidats aux concours de recrutement de personnel linguistique s'est agrandi en 2019 avec l'incorporation en juin de l'Université linguistique d'État de Moscou et la signature en mai d'un accord d'association avec l'Université de Belgrano (Argentine), en marge de la sixième conférence du réseau, organisée par le Middlebury Institute of International Studies à Monterey (États-Unis d'Amérique)<sup>2</sup>. Le Département a continué d'utiliser les médias sociaux dans les six langues officielles pour faire connaître son programme. Le nombre d'abonnés aux comptes Twitter et aux pages Facebook du Département a augmenté de 21 % et 27 % respectivement au cours de l'année. Le nombre d'abonnés à la chaîne YouTube du Département a également augmenté de 58 %, tandis que le nombre de vues a augmenté de 48 %.

59. La première phase du projet de Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction s'est achevée ; elle couvrait la période 2015-2019. Les cinq universités membres disposent désormais d'une capacité de formation suffisante et d'équipements et installations adéquats pour enseigner l'interprétation et la traduction conformément aux normes internationales. Le projet a permis d'octroyer 171 bourses d'études et 165 étudiantes et étudiants ont bénéficié de stages ou d'une aide dans le cadre de placements professionnels. En novembre 2019, 58 interprètes et 77 traducteurs et traductrices de plus avaient reçu la formation nécessaire pour se lancer sur les marchés africain et mondial. La Direction générale de l'interprétation de la Commission européenne étudie actuellement la possibilité de continuer d'appuyer un projet de formation d'interprètes et de traducteurs et traductrices en Afrique, et l'Office des Nations Unies à Nairobi redouble d'efforts pour trouver un partenaire africain avec lequel poursuivre le projet.

### C. Nouveautés en matière d'effectifs

60. Le projet pilote consistant à créer à Vienne une antenne du Service français de traduction de New York et à y affecter des membres du Service a pris fin en 2019. De la mi-2016 à la fin 2019, six membres du Service ont travaillé à un moment ou un autre depuis Vienne. L'objectif initial de rétention n'a pas été atteint (quatre des traducteurs et traductrices ont quitté le Service), et les économies réalisées ont été minimales. Le décalage horaire, jugé utile pour traduire certains documents urgents, n'a pas entièrement compensé le fardeau qu'a représenté une équipe divisée sur le plan de la gestion, de la communication, de la gestion de la performance et de la cohésion d'équipe. Compte tenu de ce qui précède, il n'est pas prévu de continuer d'utiliser la formule de l'antenne pour assurer la rétention de personnel.

#### *Impact de la crise de liquidités sur les effectifs*

61. Comme indiqué plus haut, les restrictions imposées dans le cadre des mesures d'austérité introduites en réaction à la crise de liquidités ont concerné l'entrée en fonctions de nouveaux fonctionnaires pour pourvoir les postes vacants et le recours aux vacataires ou aux temporaires, ce qui a affecté les services linguistiques de diverses manières. Outre qu'il est en contradiction avec le mandat énoncé au paragraphe 103 de la résolution 74/252 de l'Assemblée générale, consistant à pourvoir les postes vacants dans les services linguistiques, notamment dans les services de

<sup>2</sup> Des accords d'association sont signés avec des universités qui ne remplissent pas toutes les conditions requises pour conclure un mémorandum d'accord avec l'ONU mais qui peuvent potentiellement aider l'Organisation à faire face à ses besoins futurs en personnel qualifié.

traduction et d'interprétation, dans les meilleurs délais et dans le plein respect des dispositions que l'Assemblée a prises à cet égard dans ses résolutions régissant le recrutement du personnel linguistique, le gel soudain et inattendu des recrutements a créé des inégalités notables entre les services de traduction sur le plan des effectifs. Cela a imposé une charge disproportionnée au personnel des services dont les postes vacants devaient être pourvus au moment où les mesures ont été imposées. Le Service russe de traduction, par exemple, avait prévu de pourvoir plusieurs postes au cours du dernier trimestre de 2019, un concours de recrutement ayant été mené à bien plus tôt dans l'année. Cette situation, si elle se prolonge, risque de compromettre la parution des documents en 2020. Dans les petites sections linguistiques, comme à Vienne, s'il y a un ou deux postes vacants, la capacité peut être réduite d'un tiers.

62. En ce qui concerne le recours aux vacataires et aux temporaires, les restrictions imposées ont eu des conséquences négatives directes et indirectes. Les services qui ont recours régulièrement à du personnel temporaire pendant les pics d'activité ont vu soudainement leurs ressources baisser de manière drastique, ce qui a eu un effet direct sur leur capacité de production. Cela a été particulièrement évident à Vienne, où les vacataires et le personnel engagé pour une période de courte durée permettent de fournir des services aux organismes qui ne font pas partie du Secrétariat mais qui contribuent au budget global. Dans le même temps, les activités de collaboration avec les universités et de formation ont dû être réduites fortement, puisqu'il a fallu concentrer tous les efforts sur les mandats de base, ce qui a gravement perturbé les activités de planification de la relève et devrait également entraver le recrutement à l'avenir. Il est presque certain que le maintien en 2020 des mesures d'austérité imposées pour faire face à la crise de liquidités aggravera la situation.

## **V. Installations et accessibilité**

### **A. Installations permettant la participation à distance aux réunions**

63. Dans sa résolution [74/253](#), l'Assemblée générale a prié instamment le Secrétaire général d'appliquer, selon qu'il conviendrait et dans les meilleurs délais, les 10 recommandations énoncées dans le rapport du Corps commun d'inspection ([JIU/REP/2018/6](#)), y compris la recommandation 6, selon laquelle les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient, d'ici à décembre 2021, offrir la possibilité de participer à distance à toutes les réunions et conférences qu'ils organisent, sans préjudice des efforts visant à rendre la participation aux réunions et conférences accessible aux personnes handicapées. Les solutions techniques, les plateformes de collaboration et les pratiques déjà en place avaient été étudiées, mais le mouvement s'est accéléré avec l'imposition soudaine, en mars 2020, de mesures de distanciation physique du fait de la pandémie de COVID-19. Des travaux intensifs ont alors été entrepris pour faciliter la participation à distance, y compris l'interprétation à distance. Des plateformes disponibles dans le commerce ont été testées dans les quatre centres de conférence et les commissions régionales. Compte tenu des résultats obtenus, une procédure de passation de marché a été lancée en mai en vue de l'obtention de licences nécessaires pour conduire des tests complémentaires, l'idée étant de fournir éventuellement des services d'interprétation à distance lors de réunions dans les deux scénarios suivants : l'un dans lequel intervenants et interprètes prennent tous part à la réunion à distance et l'autre dans lequel les interprètes et le personnel d'appui travaillent depuis les locaux de l'Organisation tandis que tous les intervenants ou certains d'entre eux assistent à la réunion à distance.

## B. Accessibilité

64. En 2019, des progrès ont été réalisés dans tous les centres de conférence dans la mise en œuvre de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap. Les services de conférence du Secrétariat ont continué de mettre en place des services d'accessibilité pour les réunions qui ont droit à ces services ou disposent de ressources extrabudgétaires à cette fin. Il s'est agi notamment de donner accès à des services de traduction en temps réel et d'interprétation en langue des signes, de fournir des équipements d'assistance, d'imprimer les documents en braille si quelqu'un en faisait la demande et d'aménager des emplacements accessibles aux personnes handicapées. Le Département a également contribué à coordonner les échanges entre le Secrétariat et le Comité directeur pour les questions d'accessibilité créé à l'initiative du Président de l'Assemblée générale, qui a formulé des recommandations concernant la sensibilisation, l'aménagement de places accessibles, l'orientation, l'accessibilité de la documentation et de l'information, l'utilisation des centres d'accessibilité et les mesures à mettre en place pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité. Ayant passé un accord de partenariat novateur avec CBM International, le Département a mené des activités de sensibilisation auprès de son personnel et des collègues d'autres départements, à New York comme dans d'autres centres de conférence.

65. À Genève, des services de sous-titrage ont été fournis lors de 142 réunions et l'interprétation en langue des signes a été assurée lors de 122 réunions en 2019. Le Comité des droits des personnes handicapées a bénéficié, conformément à son mandat, de services d'accessibilité supplémentaires, tels que l'interprétation en langue des signes nationale, le sous-titrage en espagnol, en français et en russe et l'accès à la documentation en braille et à des boucles magnétiques. Une instruction permanente relative à l'organisation de réunions et de manifestations accessibles a été élaborée et publiée sur le site Web de l'Office des Nations Unies à Genève en 2019. En outre, un programme de sensibilisation a été organisé à l'intention du personnel des services qui sont en contact avec les personnes handicapées. La consultation des parties prenantes s'est poursuivie au sujet de l'accessibilité dans le plan stratégique patrimonial.

66. En ce qui concerne les conférences qui se tiennent au complexe Gigiri, à Nairobi, la disposition des places a été modifiée afin de faciliter l'accès à la salle et à la tribune pour les membres des délégations ayant des besoins en matière d'accessibilité physique. Des aménagements raisonnables ont été prévus dans la conception des installations qui seront construites pour remplacer certains immeubles de bureaux. Les nouvelles installations sont désormais conçues de sorte que les déplacements des personnes handicapées soient facilités et qu'il y ait des issues et une signalisation accessibles ainsi que des dispositifs qui permettent une orientation sonore et intuitive, y compris dans les situations d'urgence.

67. L'Office des Nations Unies à Vienne a commandé une étude au Conseil autrichien chargé des questions de handicap, instance de coordination pour les personnes handicapées, afin de recommander les mesures correctives à prendre pour éliminer les obstacles à la participation aux conférences ou réunions qui se tiennent au Centre international de Vienne pour les personnes ayant des troubles de la vision, de l'audition, de la cognition ou de la mobilité. Faisant fond sur cette étude, le Service de la gestion des conférences prévoit, dans le cadre d'une approche en plusieurs étapes et au fur et à mesure que les fonds seront disponibles, de se procurer les technologies d'assistance et le mobilier adapté recommandés, l'objectif étant de créer un centre d'accessibilité pour les personnes qui participent aux conférences.

## **VI. Évaluation de la qualité des services de conférence**

68. Une enquête mondiale en ligne, disponible en tout temps et dans les six langues officielles, permet au Secrétariat d'obtenir des échos de la part des États Membres sur la qualité des services de conférence qui leur sont fournis. En 2019, la qualité des services de conférence a été jugée « satisfaisante » ou « très satisfaisante » par 90 % des personnes ayant répondu à l'enquête mondiale en ligne : 89 % à New York et 100 % à Vienne. À Genève, le chiffre correspondant est de 98 %, sachant que les personnes ont répondu à un autre questionnaire établi sur place. L'Office des Nations Unies à Nairobi a réalisé deux enquêtes : l'une à l'occasion de la troisième réunion de la Conférence des Parties à la Convention de Minamata sur le mercure, qui s'est tenue à Genève en novembre 2019, et l'autre à l'occasion de la dix-septième session de la Conférence ministérielle africaine sur l'environnement, qui s'est tenue à Durban (Afrique du Sud) en novembre 2019, et aucune plainte n'a été reçue. Pour compléter l'enquête mondiale en ligne, l'Office des Nations Unies à Vienne a lancé en 2019 sa propre enquête multimédia interactive, appelée le Quiz. Disponible dans les six langues officielles, le Quiz se fait sur des tablettes portatives dans les salles de réunion. Ce format novateur a permis d'obtenir des taux de réponse bien plus élevés que la méthode traditionnelle qui consiste à solliciter un retour d'information au moyen d'un courrier électronique envoyé après la réunion. La première année, 127 réponses ont été obtenues grâce au Quiz.

### **Réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2019**

69. Lors des six réunions d'information spécialement consacrées aux questions linguistiques, qui se sont tenues à New York, les membres des délégations ont fait savoir qu'ils étaient satisfaits de la qualité des services linguistiques et se sont dits conscients du travail considérable qui était accompli en coulisse pour assurer le bon déroulement des réunions et des débats. La Division de la gestion des conférences à Genève a organisé une seule réunion d'information avec les missions permanentes, tout comme les services de gestion des conférences à Vienne et à Nairobi.

## **VII. Conclusions et recommandations**

### **A. Conclusions**

70. Malgré les mesures d'austérité introduites en octobre 2019 pour faire face à la crise de liquidités, notamment l'annulation de congés annuels et le non-recours à l'aide extérieure habituelle pendant le pic d'activité de la soixante-quatorzième session de l'Assemblée générale, les services de gestion des conférences du Secrétariat ont une fois de plus démontré qu'ils étaient dotés d'un personnel capable d'exécuter les mandats fondamentaux de l'ONU en faisant preuve de créativité et d'une conscience professionnelle exemplaire. Les activités non essentielles ont toutefois été affectées, la production de certains documents ayant été considérablement retardée et certaines activités cruciales, telles que la formation et le recrutement, considérablement réduites.

71. Les innovations déjà mises en place en matière de gestion de la documentation ont porté leurs fruits en 2019 et continueront de le faire. Grâce aux concours de recrutement administrés entièrement à distance et au vaste programme de collaboration avec les universités, les services linguistiques ne connaissent plus de difficultés majeures en matière de planification de la relève. Le développement d'une

gamme d'outils informatiques en ligne sur mesure a non seulement permis d'accroître la productivité et de contribuer à la qualité du traitement des documents, mais aussi de créer les conditions propices au passage d'urgence au télétravail obligatoire en 2020, qui s'est fait avec efficacité lorsque la pandémie de COVID-19 s'est déclarée.

72. L'inventivité, la flexibilité et la souplesse des services de conférence, qui se sont développées grâce à la stratégie de modernisation et de perfectionnement continu du Département, associées au dévouement du personnel du Secrétariat, se sont avérées inestimables pour assurer la continuité des activités dans les circonstances exceptionnelles qui se sont présentées en 2020. Aujourd'hui, comme toujours, le Secrétariat s'emploie à fournir des services de documentation et de conférence de qualité dans les délais voulus afin de faciliter la tenue par les États Membres de débats multilingues.

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

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

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