



# Conseil économique et social

Distr. générale  
13 mars 2019  
Français  
Original : anglais

## Comité du programme et de la coordination

Cinquante-neuvième session

Session d'organisation, 18 avril 2019

Session de fond, 3-28 juin 2019\*

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

Questions relatives au programme : évaluation

## Évaluation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences

### Rapport du Bureau des services de contrôle interne

#### Résumé

Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences offre le cadre matériel et les services d'appui nécessaires aux délibérations<sup>a</sup> des nombreuses réunions de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité, du Conseil économique et social et de leurs comités et organes subsidiaires, ainsi que d'un certain nombre d'organes intergouvernementaux, de conférences spéciales, d'organes d'experts et de réunions d'États Membres, au Siège des Nations Unies à New York et aux offices des Nations Unies à Genève, Nairobi et Vienne. Le Département a son siège à New York, et dispose de services de conférence dans les trois offices des Nations Unies. Il fournit également des services à des réunions qui se tiennent en dehors du Siège.

La présente évaluation a été consacrée au système de planification utilisé par le Département pour exécuter son programme de travail entre 2014 et 2017. L'évaluation a porté sur les questions suivantes :

- Pertinence : dans quelle mesure le système de planification répond-il aux besoins des clients ?
- Efficacité : dans quelle mesure le système de planification a-t-il permis l'exécution efficace, efficiente et en temps voulu du travail du Département ?
- Efficience : dans quelle mesure le Département a-t-il exploité au mieux ses ressources financières, humaines et matérielles au service de la planification ?

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

\*\* [E/AC.51/2019/1](#).



- Questions transversales : dans quelle mesure le Département a-t-il géré efficacement les principaux facteurs qui influent sur son système de planification, ainsi que les questions transversales que sont le genre et les objectifs de développement durable ?

Au cours de la période considérée, le Département a dû faire face à une demande croissante de services de conférence dans un contexte de restrictions budgétaires, ce qui a renforcé l'exigence d'un système de planification rigoureux. Toutefois, pour répondre aux besoins distincts de ses divers flux de travail et des différents centres de conférence, il a eu recours à plusieurs systèmes de planification. L'harmonisation de ces systèmes a toutefois été insuffisante, que ce soit au sein des différents centres de conférence ou entre eux, notamment pour ce qui est des applications informatiques de gestion de la documentation.

En dépit de ce défaut d'harmonisation, conjugué à une diminution des ressources et à une demande croissante, chaque centre de conférence a exécuté efficacement son programme de travail. Toutefois, si le budget continue de diminuer et la demande de services d'augmenter, conformément à la tendance observée jusqu'ici, le Département aura des difficultés à assurer correctement ses services au cours des quatre prochaines années.

Depuis la précédente évaluation du Département par la Division de l'inspection et de l'évaluation du Bureau des services de contrôle interne (BSCI), en 2009, le Département a pris des mesures pour faire face aux facteurs externes, aussi bien qu'internes, qui font obstacle à la bonne exécution de son programme de travail. Il s'est notamment attaché à améliorer la planification de ses activités. Toutefois, dans le cas des facteurs externes, il lui a été difficile de trouver des solutions efficaces et il ne pourra surmonter les difficultés les plus importantes et les plus persistantes sans recevoir des directives de la part des États Membres.

Des progrès ont été enregistrés en ce qui concerne les questions transversales, le Département ayant mis en place une politique efficace en matière d'égalité des genres et pris des mesures à l'appui des objectifs de développement durable. Toutefois, il n'a pas encore défini sa stratégie vis-à-vis de ces objectifs, ni les critères permettant de mesurer sa contribution à leur réalisation.

La Division de l'inspection et de l'évaluation du BSCI a formulé quatre grandes recommandations, à savoir que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences devrait :

- Améliorer et harmoniser ses applications informatiques
- Renforcer ses activités de suivi et d'évaluation
- S'attaquer aux facteurs externes qui font obstacle à sa capacité de planifier, et proposer des solutions pour y remédier, à soumettre au Comité des conférences pour qu'il les examine
- Formuler un plan visant à appuyer activement et concrètement la réalisation des objectifs de développement durable et le Programme de développement durable à l'horizon 2030.

<sup>a</sup> Voir [www.un.org/depts/DGACM/functions.shtml](http://www.un.org/depts/DGACM/functions.shtml).

## Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction et objectif de l'évaluation . . . . .	4
II. Considérations générales . . . . .	4
III. Méthodologie . . . . .	12
IV. Résultats de l'évaluation . . . . .	13
A. La demande croissante de services de gestion des conférences, conjuguée à la réduction des budgets, a renforcé la nécessité d'une planification rigoureuse au sein du Département . . . . .	13
B. Le Département s'est doté de systèmes de planification multiples afin de répondre aux besoins distincts de ses divers flux de travail et centres de conférence ; ces systèmes n'ont toutefois pas été suffisamment harmonisés, ce qui a entravé la production et l'utilisation de données comparables dans tous les centres de conférence aux fins de la prise de décisions stratégiques à l'échelle de l'ensemble du Département . . . . .	17
C. Malgré l'harmonisation insuffisante des systèmes de planification, tous les centres de conférence ont dûment exécuté leur programme de travail ; il semble toutefois qu'il leur sera de plus en plus difficile de continuer ainsi . . . . .	20
D. Bien que le Département ait mis en place des mesures pour assurer un service rapide et efficient, son efficacité a été atténuée par des facteurs externes, et sa capacité de faire face à ces facteurs a été limitée . . . . .	29
E. Le Département avait élaboré et appliquait une solide politique d'égalité des genres et appuyait directement et indirectement la mise en œuvre des objectifs de développement durable et du Programme de développement durable à l'horizon 2030, mais il n'avait pas encore défini précisément sa démarche en la matière ni la façon dont il mesurerait sa contribution à ces objectifs . . . . .	31
V. Conclusion . . . . .	32
VI. Recommandations . . . . .	32
Annexe	
Observations reçues du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences . . . . .	35

## I. Introduction et objectif de l'évaluation

1. La Division de l'inspection et de l'évaluation du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) a décidé d'évaluer le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences sur la base des conclusions d'une analyse des risques réalisée par le Bureau en vue de recenser les priorités en matière d'évaluation des programmes du Secrétariat pour 2017/2018. Le Comité du programme et de la coordination s'est proposé d'examiner cette évaluation à sa cinquante-neuvième session, en juin 2019. L'Assemblée générale a souscrit à cette proposition dans sa résolution 72/9.

2. Les évaluations du BSCI sont effectuées conformément aux résolutions 48/218 B, 54/244 et 59/272 de l'Assemblée générale, ainsi qu'à la circulaire ST/SGB/273 du Secrétaire général, selon laquelle le Bureau est habilité à prendre toute mesure qu'il juge nécessaire à l'exercice de ses fonctions, ainsi qu'à faire connaître les résultats obtenus. Les activités d'évaluation du Bureau sont organisées par l'article 7.1 des Règlements et règles régissant la planification des programmes, les aspects du budget qui ont trait aux programmes, le contrôle de l'exécution et les méthodes d'évaluation<sup>1</sup>.

3. L'évaluation avait pour objet de déterminer aussi exhaustivement et objectivement que possible la pertinence, l'efficacité et l'efficacités de l'action du Département dans la planification de son programme de travail de 2014 à 2017. L'objet de l'évaluation a été défini à l'issue d'une estimation des risques au niveau des programmes, qui est présentée dans le document préliminaire publié au début de l'évaluation<sup>2</sup>. L'évaluation a été menée conformément aux normes et règles d'évaluation applicables dans le système des Nations Unies<sup>3</sup>.

4. L'administration du Département a été invitée à présenter des observations sur le projet de rapport et ces observations ont été prises en considération lors de l'établissement de la version définitive du rapport. On trouvera la réponse du Département dans l'annexe.

## II. Considérations générales

### Mandat, rôle et parties prenantes

5. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences offre le cadre matériel et les services d'appui nécessaires aux délibérations<sup>4</sup> des nombreuses réunions de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité, du Conseil économique et social et de leurs comités et organes subsidiaires, ainsi que d'un certain nombre d'organes intergouvernementaux, de conférences spéciales, d'organes d'experts et de réunions d'États Membres, au Siège des Nations Unies à New York et aux offices des Nations Unies à Genève, Nairobi et Vienne. Le Département a son siège à New York et dispose de services de conférence supplémentaires dans les trois offices des Nations Unies susmentionnés<sup>5</sup>. Il fournit également des services à des

<sup>1</sup> ST/SGB/2016/6, règle 7.1.

<sup>2</sup> BSCI, Division de l'inspection et de l'évaluation, document préliminaire : évaluation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, 14 juin 2017 (IED-17-004).

<sup>3</sup> Groupe des Nations Unies pour l'évaluation, 2005.

<sup>4</sup> Pour plus de détails, voir [www.un.org/fr/hq/dgacm/functions.shtml](http://www.un.org/fr/hq/dgacm/functions.shtml).

<sup>5</sup> Aux termes du paragraphe 7 de la résolution 57/283 B de l'Assemblée générale, le Département est chargé d'appliquer les politiques, de formuler les normes et les directives, de superviser et de coordonner les services de conférence de l'Organisation des Nations Unies et d'administrer l'ensemble des ressources prévues au chapitre pertinent du budget, alors que les offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi sont responsables de leurs activités opérationnelles quotidiennes et doivent en rendre compte.

réunions prescrites par l'Assemblée générale qui se tiennent en dehors des villes sièges (c'est-à-dire en dehors de ces quatre centres de conférence).

6. Le Département a pour objectif déclaré de « faciliter et renforcer le dialogue et la coopération entre les États Membres et, ce faisant, de contribuer à la réalisation des objectifs des Nations Unies et des objectifs de développement durable »<sup>6</sup>. Les dispositions fondamentales portant autorisation du programme figurent dans les règlements intérieurs des organes principaux de l'Organisation des Nations Unies<sup>7</sup>. On trouve des dispositions complémentaires dans des résolutions de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social, en particulier celles qui portent sur la revitalisation de l'Assemblée, le renforcement du Conseil, la gestion intégrée à l'échelle mondiale<sup>8</sup>, le plan des conférences et le multilinguisme<sup>9</sup>.

7. Après avoir pris l'avis de son Comité des conférences, l'Assemblée générale fixe, au niveau intergouvernemental, les grandes orientations concernant l'organisation des réunions et les services de conférence, conformément à sa résolution 43/222 B<sup>10</sup>. Le Département soumet à l'examen du Comité des conférences, à sa session annuelle, un rapport annuel sur le plan des conférences et lui demande des orientations et des conseils stratégiques.

8. La stratégie du Département est énoncée dans le cadre stratégique pour 2018-2019 (A/71/6/Rev.1). Le Département exécute quatre sous-programmes, dont les objectifs sont récapitulés dans le tableau 1.

Tableau 1

**Objectifs des sous-programmes et activités principales du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences**

<i>Centre de conférence</i>	<i>Sous-programme</i>	<i>Activités principales</i>
Siège de l'ONU	Sous-programme 1 (Affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social)	Fournir un appui fonctionnel aux organes intergouvernementaux concernant la gestion des conférences afin de faire en sorte que les réunions se tiennent dans le respect des procédures établies, ainsi que des services techniques d'appui analytique et de conseil
Siège et offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi	Sous-programme 2 (Planification et coordination des services de conférences)	Planification et coordination d'ensemble des services de conférence, en liaison avec les sous-programmes 3 et 4, dans le cadre de l'application, dans tous les centres de conférence, de la gestion intégrée à l'échelle mondiale, et analyse des besoins des services de conférence en vue d'optimiser les ressources
	Sous-programme 3 (Services de documentation)	Production de documents de haute qualité et d'un bon rapport coût-efficacité dans les

<sup>6</sup> Voir [www.un.org/depts/DGACM/index.shtml](http://www.un.org/depts/DGACM/index.shtml).

<sup>7</sup> A/71/6 (Prog. 1), par. 1.2.

<sup>8</sup> Conception intégrée à l'échelle mondiale de la gestion des services de conférence de tous les centres de conférence, visant à rationaliser et à optimiser les opérations, à partager les ressources et la charge de travail et à réaliser des économies d'échelle.

<sup>9</sup> Voir, par exemple, les résolutions 61/16 et 68/1, 57/283 B et 69/324 de l'Assemblée générale.

<sup>10</sup> Voir <http://coc.dgacm.org/>.

Centre de conférence	Sous-programme	Activités principales
		délais prescrits, conformément aux directives de l'Assemblée générale
	Sous-programme 4 (Services d'appui aux réunions et de publication)	Fourniture de services d'interprétation, de publication assistée par ordinateur, d'impression et de distribution et appui aux réunions

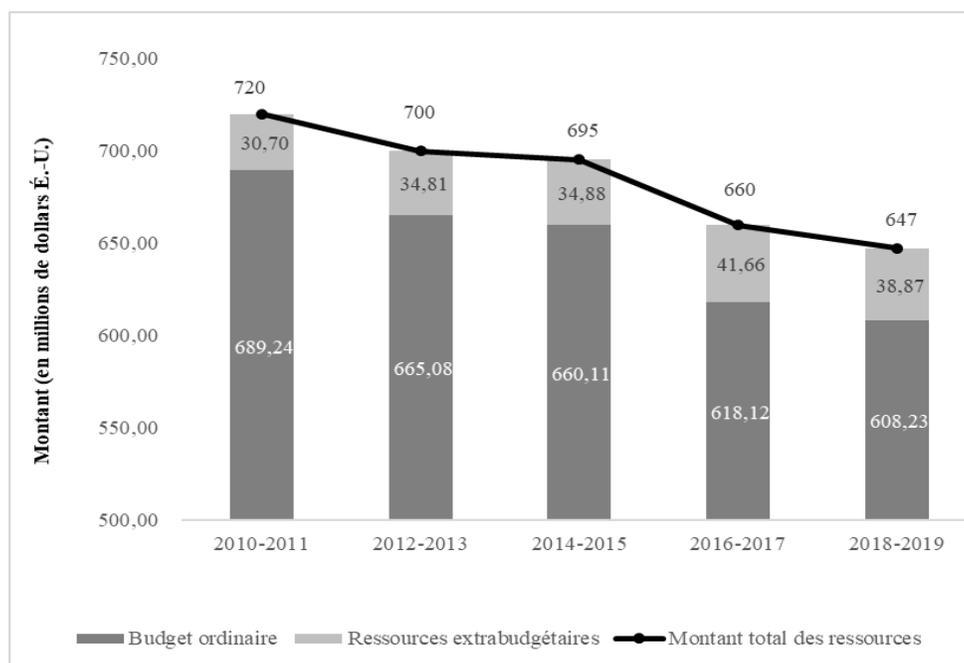
Source : Résumé du document A/71/6 (Prog. 1) établi par le BSCI.

### Ressources et charge de travail

9. Les prévisions de dépenses du Département relèvent du Chapitre I (Politiques, direction et coordination d'ensemble) du budget-programme du Secrétariat. Le Département a reçu 13,8% du budget ordinaire du Secrétariat<sup>11</sup>. La plus grosse partie des ressources du Département (soit 94,1 % en 2018-2019) provient du budget ordinaire. Les crédits ouverts pour le Département entre 2010 et 2019 sont présentés dans la figure I. Comme il ressort de ce graphique, les crédits budgétaires du Département ont régulièrement diminué au cours de la période, avec des baisses de 3,6 % en 2012-2013, 4,1 % en 2014-2015, 10,4 % en 2016-2017 et 1,7 % en 2018-2019<sup>12</sup>.

Figure I

#### Ressources provenant du budget ordinaire et ressources extrabudgétaires du Département, exercices biennaux 2010-2011 à 2018-2019



Source : Données recueillies par le BSCI auprès du Département.

Note : Les montants indiqués pour 2018-2019 correspondent aux montants estimatifs approuvés, ceux relatifs à 2016-2017 correspondent aux crédits initialement ouverts et ceux relatifs aux exercices précédents représentent les dépenses effectives.

<sup>11</sup> Les documents A/72/6 (Introduction) et A/72/6 (Introduction)/Corr.1, tableau 2 présentent les prévisions de dépenses pour chaque chapitre du budget.

<sup>12</sup> Voir aussi A/72/116, fig. II.

10. Les opérations du Siège de l'ONU et de l'Office des Nations Unies à Genève sont les plus importantes, représentant ensemble environ 84,1 % des crédits ouverts au titre du Département. Celles des offices des Nations Unies à Vienne et à Nairobi représentent, respectivement, 7,0 % et 3,1 % du budget<sup>13</sup>. On trouvera dans le tableau 2 une vue d'ensemble des postes alloués à chaque centre de conférence entre 2010 et 2019.

Tableau 2  
**Répartition des postes du Département (2010-2019)**

(Nombre de postes)

Centre de conférence	2010-2011		2012-2013		2014-2015		2016-2017		2018-2019	
	BO	RxB								
Siège	1 147	11	1 106	11	1 008	11	968	11	939	11
Genève	679	6	625	5	625	2	603	–	589	–
Vienne <sup>a</sup>	176		174		175		170		177	
Nairobi	67	69	67	79	67	79	66	73	64	76
<b>Total</b>	<b>2 155</b>		<b>2 067</b>		<b>1 967</b>		<b>1 891</b>		<b>1 856</b>	

*Abréviations* : BO = budget ordinaire ; RxB = ressources extrabudgétaires.

*Source* : Données extraites par le BSCI des documents [A/62/6 \(Sect. 2\)](#), [A/64/6 \(Sect. 2\)](#), [A/66/6 \(Sect. 2\)](#), [A/68/6 \(Sect. 2\)](#), [A/70/6 \(Sect. 2\)](#) et [A/72/6 \(Sect. 2\)](#).

<sup>a</sup> Les montants indiqués pour l'Office des Nations Unies à Vienne sont en chiffres bruts, et comprennent des remboursements provenant de clients basés à Vienne. Les fascicules du budget ne distinguent pas les postes financés au moyen du budget ordinaire de ceux qui le sont au moyen de ressources extrabudgétaires.

## Direction

11. Le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Sous-Secrétaire général au Département sont en poste au Siège. Les services de conférence des offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi rendent compte à leurs directeurs généraux respectifs de l'application des politiques et des normes établies par le Secrétaire général adjoint<sup>14</sup>.

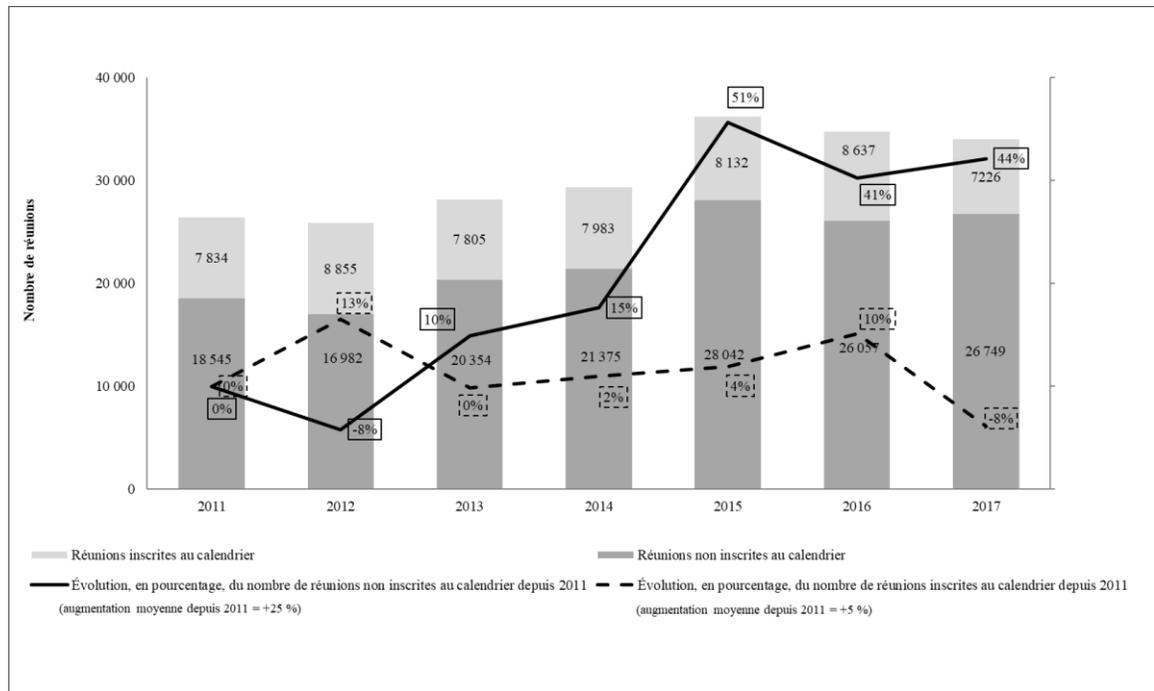
## Contexte opérationnel

12. Alors que le budget du Département a diminué (voir fig. I), la demande pour les services du Département a augmenté entre 2011 et 2016, comme il ressort de la figure II.

<sup>13</sup> [A/72/6 \(Sect. 2\)](#), tableau 2.5 ; les dépenses d'appui au programme représentent 4,7 % du budget du Département.

<sup>14</sup> Voir les circulaires du Secrétaire général sur l'organisation des offices des Nations Unies à Genève ([ST/SGB/2000/4](#)), Vienne ([ST/SGB/2004/5](#)) et Nairobi ([ST/SGB/2009/3](#)) et l'aide-mémoire conclu en septembre 2017 entre le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et les directeurs généraux des offices des Nations Unies à Genève, Nairobi et Vienne.

Figure II  
**Nombre de réunions (inscrites au calendrier ou non), évolution en rythme annuel (2011-2017)**



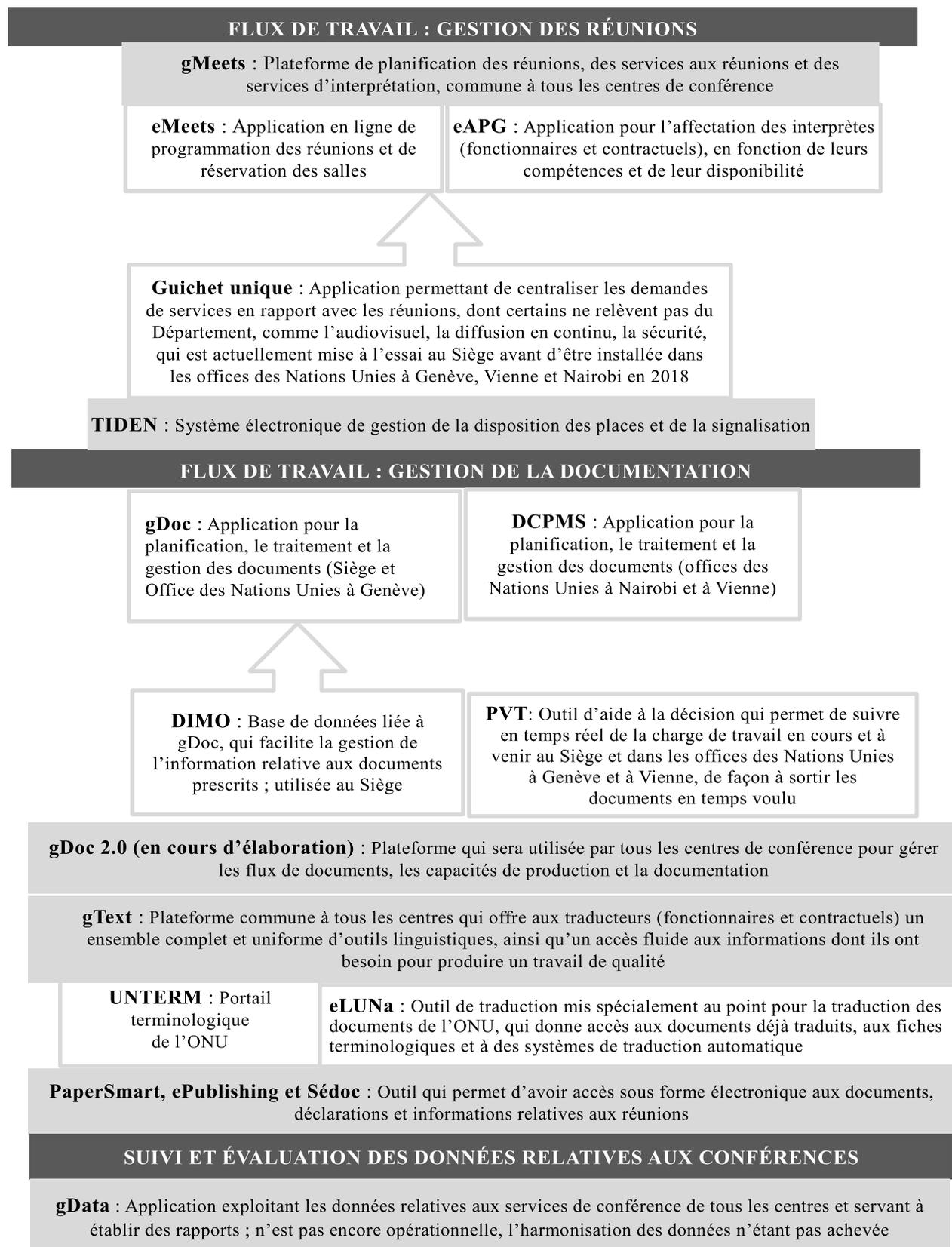
Source : Rapport sur la gestion des conférences pour 2016 et données recueillies auprès du Département pour 2017.

13. Depuis 2009, date de la précédente évaluation du Département par la Division de l'inspection et de l'évaluation<sup>15</sup>, le Département a fait porter ses efforts sur la mise en place de la gestion intégrée à l'échelle mondiale et l'adaptation des applications informatiques afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacités de ses activités. En 2015, le Département a créé un groupe directeur, présidé par le Sous-Secrétaire général, pour améliorer la mise en place de la gestion intégrée à l'échelle mondiale dans trois domaines : exploitation des outils informatiques, mise au point d'indicateurs comparables pour tous les centres de conférence et amélioration de l'utilisation des services d'interprétation<sup>16</sup>. Les efforts se sont poursuivis en 2017, avec la tenue à New York, les 13 et 14 septembre 2017, de la réunion de coordination spéciale des chefs des services de conférence, qui a élargi le consensus sur les rôles respectifs du Département et des offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi, les indicateurs clés de résultat, les outils informatiques et l'autoévaluation. Le Département a en outre mis au point des applications informatiques adaptées aux différents aspects du travail des services de conférence. Certaines de ces applications sont utilisées par tous les centres de conférence, tandis que d'autres ne servent que dans un ou deux centres. On trouvera dans la figure III un récapitulatif de la plupart des applications informatiques essentielles et de l'objectif qu'elles poursuivent.

<sup>15</sup> Voir le rapport du BSCI sur l'évaluation de l'initiative de gestion intégrée à l'échelle mondiale du Département (A/64/166).

<sup>16</sup> Voir les rapports des réunions du Comité de coordination pour 2015 (par. 20) et 2016 (par. 142).

Figure III

**Applications informatiques des services de conférence du Département, par flux de travail**

### Système de planification

14. Le système de planification du Département concerne la documentation, les processus et les applications informatiques qui, ensemble, lui permettent : a) de gérer son programme de travail ; et b) de faire face aux imprévus, qu'il s'agisse répondre à des demandes non planifiées (concernant, par exemple, des réunions ou des documents), à des changements concernant le montant total des ressources ou à la modification des hypothèses relatives à certains flux de travail ou aux ressources disponibles (concernant la disponibilité de personnel ou de locaux, par exemple, ou la soumission tardive des documents). L'objectif final du système est d'aider le Département à exécuter son programme de travail dans les délais, de la manière la plus efficace et dans les conditions les plus économiques possibles.

15. S'appuyant sur cette définition, le BSCI a recensé les différents éléments du système de planification. La figure IV donne une représentation simplifiée<sup>17</sup> des flux de travail du Département tels que le BSCI les a observés, ainsi que des nombreux éléments de planification qui influent sur les activités et des résultats finaux obtenus grâce à la planification<sup>18</sup>. Les deux principaux flux de travail (FT) sont les suivants :

a) Les services de gestion des réunions (FT1), qui comprennent les activités et produits relatifs à l'allocation des salles de réunions et aux services d'interprétation liés aux services des réunions ;

b) Les services de gestion de la documentation (FT2), qui comprennent les activités et produits relatifs à la production de documents avant et pendant ces réunions, à la fois dans la langue d'origine (édition, mise en page) et dans les langues cibles (traduction, révision).

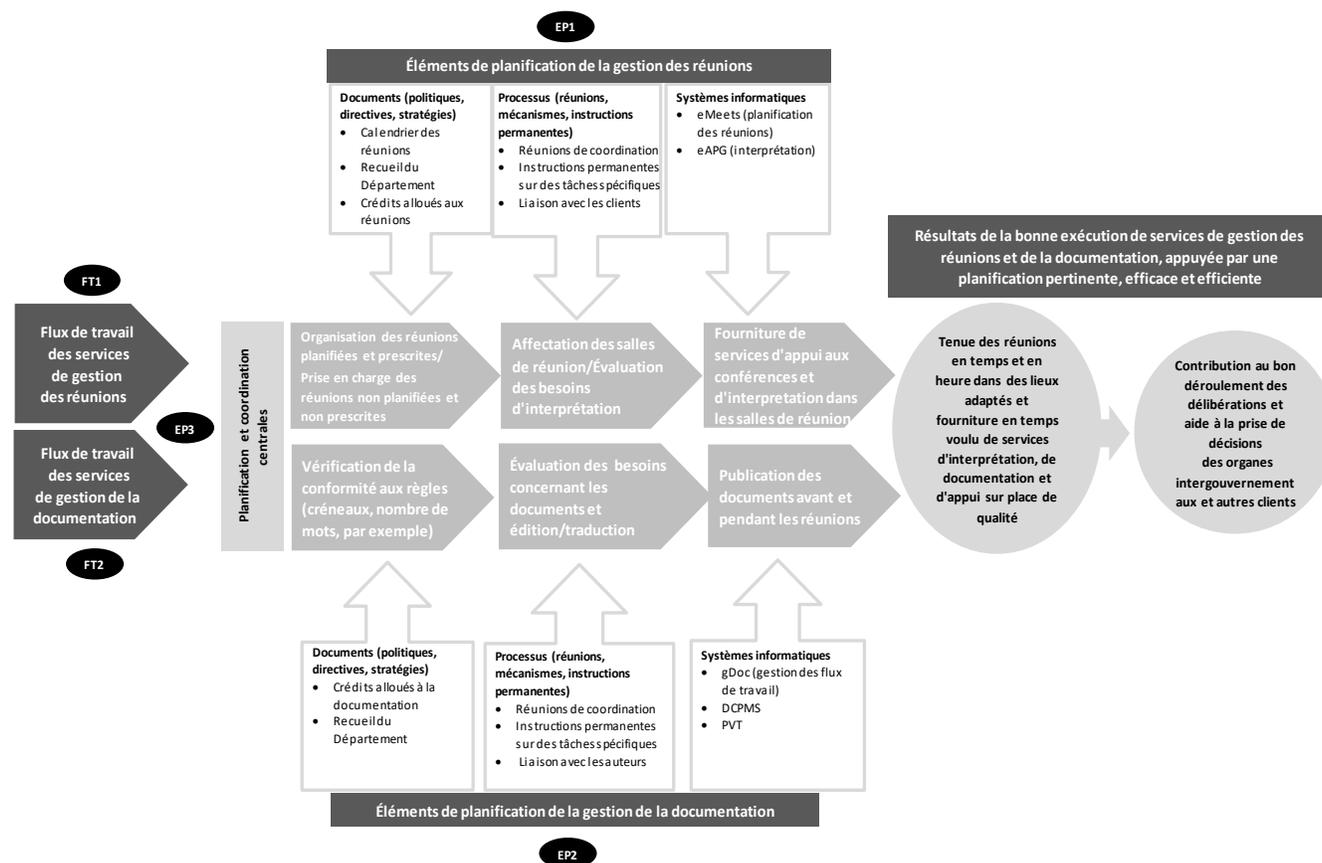
16. Les grandes étapes de ces flux de travail sont illustrées par deux bandes horizontales, qui partent de la gauche du diagramme<sup>19</sup> pour aboutir aux résultats finaux présentés à droite. Les éléments de planification (EP) qui visent à aider le Département à s'acquitter efficacement des activités que recouvrent les deux flux de travail sont décrits dans deux encarts verticaux situés au sommet du diagramme (EP1) et à sa base (EP2). Ces deux ensembles de facteurs comprennent les documents, processus et systèmes informatiques décrits au paragraphe 14. Un troisième élément de planification, la planification et la coordination centrales (EP3), facilite les interactions entre les deux flux de travail dans les centres de conférence et le partage des tâches entre eux.

<sup>17</sup> Par souci de lisibilité et pour des raisons de place, le BSCI a regroupé les sous-programmes 2 et 4 dans le flux de travail « services de gestion des conférences » dans la figure IV et a rattaché le sous-programme 3 au flux « gestion des documents ». Pour sa part, le sous-programme 1, qui est axé sur le client et propre à chaque centre de conférence, est pris en compte dans les deux flux de travail dans la mesure où ses activités et résultats sont les mêmes que ceux des deux autres sous-programmes.

<sup>18</sup> La planification est l'un des facteurs qui influent sur les résultats. Les autres éléments sont les facteurs externes (par exemple, la soumission tardive des documents par les clients et les annulations de réunions inattendues ou de dernière minute) et les facteurs internes (la gestion globale de la performance par le Département, par exemple).

<sup>19</sup> Les étapes sont décrites de façon séquentielle, bien que, à l'évidence, elles ne se succèdent pas toujours chronologiquement mais peuvent plutôt se dérouler simultanément ou se chevaucher.

Figure IV  
Éléments de planification contribuant aux flux de travail et aux résultats escomptés du Département



17. Dans ce contexte, l'évaluation a permis de répondre aux grandes questions suivantes :

a) **Pertinence.** Dans quelle mesure les divers éléments du système de planification ont-ils répondu aux besoins des clients et ont-ils été cohérents les uns avec les autres, de façon à assurer l'exécution efficace, efficiente et en temps voulu du programme de travail du Département ?

b) **Efficacité.** Dans quelle mesure le système de planification a-t-il facilité l'exécution efficace, efficiente et en temps voulu du programme de travail ?

c) **Efficience.** Dans quelle mesure le Département a-t-il exploité au mieux ses ressources financières, humaines et matérielles au service de la planification ?

d) **Questions transversales.** Dans quelle mesure le Département a-t-il géré efficacement : i) les principaux facteurs qui influent sur sa planification et ii) les questions transversales que sont le genre et les objectifs de développement durable ?

18. Bien que l'évaluation porte sur la période 2014-2017, le BSCI a également examiné, s'il y avait lieu, les données d'années précédentes.

19. Aux fins du présent rapport, les définitions suivantes ont été retenues<sup>20</sup> :

a) « Réunions inscrites au calendrier » : réunions d'organes prescrites par leurs statuts, qui sont inscrites au calendrier biennal officiel approuvé par l'Assemblée générale ;

b) « Réunions non inscrites au calendrier » : réunions, prévues ou non, qui ne font pas partie des réunions prescrites inscrites au calendrier approuvé par l'Assemblée générale ;

c) « Statistiques sur le traitement et la publication des documents » : pourcentage de documents reçus par le Département dans les délais prescrits, conformément à la résolution 47/202 de l'Assemblée générale (documents relevant du système de créneaux), qui sont traités et publiés dans les délais ;

d) « Dérogations accordées à des documents » : dérogations concernant les délais de parution et la limitation du nombre de mots de certains documents, approuvées par le Département ;

e) « Droits à prestations » : droits préétablis à la prestation de services de conférence, approuvés par l'organe intergouvernemental concerné, concernant la durée des réunions, les langues de traduction des documents officiels et d'interprétation, ainsi que l'établissement, le type et la ou les langues des comptes-rendus de réunion ;

f) « Sous réserve de disponibilité » : situations dans lesquelles une réunion ne peut bénéficier de services d'interprétation que si une réunion déjà prévue qui avait droit à de tels services est annulée, libérant ainsi une équipe d'interprètes, ou que des effectifs internes sont disponibles à la date et à l'heure prévues ;

g) « Réunion hors siège » : réunion d'un organe intergouvernemental ou conférence spéciale tenue en dehors de son siège officiel, généralement à l'invitation d'un État Membre qui propose d'accueillir la réunion (avec l'aval de l'Assemblée générale, du Conseil économique et social ou de la Conférence des Parties) ;

h) « Option » : engagement préalable pris par le Département d'offrir un contrat à un interprète, qui peut se concrétiser (ou non) dans un délai d'une semaine, généralement après la tenue d'une réunion de planification la semaine précédant la réunion ;

i) « Réunion planifiée » : réunion inscrite au programme de travail et au calendrier initiaux d'un centre de conférence ;

j) « Réunion non planifiée » (ou « réunion ajoutée ») : réunion qui n'était pas initialement inscrite au calendrier mais qui a été ajoutée au programme hebdomadaire et/ou quotidien des réunions ;

k) « Taux d'utilisation » : taux d'utilisation par les organes des services et installations de conférence approuvés.

### III. Méthodologie

20. L'évaluation a été réalisée en utilisant une méthode hybride s'appuyant sur les sources de données suivantes :

---

<sup>20</sup> Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, Recueil des politiques, pratiques et procédures administratives des services techniques de secrétariat, des services de protocole et de liaison et des services de conférence, 19 mai 2017 (disponible sur demande auprès du Bureau de la Secrétaire générale adjointe).

- a) Examen de documents : politiques, recueil de pratiques, rapports sur le plan des conférences et autres documents ;
- b) Examen et analyse structurés : données sur les services de conférence et sur les ressources, et outils informatiques ;
- c) Inventaire récapitulatif, analyse et recensement des systèmes de planification des divers éléments de planification à l'échelle de tous les centres de conférence et dans chaque centre ;
- d) Études de cas : examen d'un échantillon aléatoire de 64 réunions, inscrites ou non au calendrier, et des données correspondantes relatives aux services de conférence ;
- e) Observation directe de réunions de planification interne (20) et de certaines réunions pour lesquelles des services ont été fournis (8) ;
- f) Entretiens et discussions de groupe : 152 entretiens semi-dirigés avec des membres du personnel et de l'administration et 51 entretiens avec les principaux clients des services fonctionnels et techniques des secrétariats des offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi, en fonction de l'importance des services de conférence utilisés (d'après les données du système eMeets) ;
- g) Enquêtes : enquêtes en ligne auprès d'un échantillon aléatoire de fonctionnaires du Département<sup>21</sup> et des 20 principaux clients de chaque centre de conférence<sup>22</sup>.

21. L'évaluation s'est heurtée au faible taux de réponse à l'enquête menée auprès du personnel. Le BSCI a remédié à cette lacune en recoupant les données provenant de l'enquête avec d'autres sources de données et en analysant le profil des membres du personnel qui n'avaient pas répondu afin de vérifier que ceux qui avaient répondu étaient représentatifs de l'ensemble du personnel.

## IV. Résultats de l'évaluation

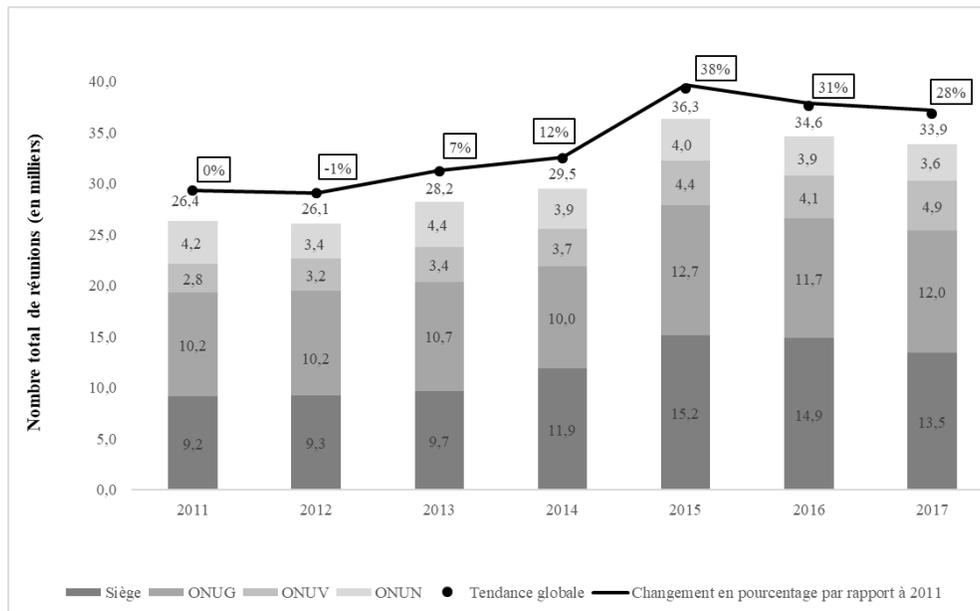
### A. La demande croissante de services de gestion des conférences, conjuguée à la réduction des budgets, a renforcé la nécessité d'une planification rigoureuse au sein du Département

22. De 2011 à 2015, le nombre total de réunions pour lesquelles le Département a fourni des services (y compris des services d'interprétation) a augmenté d'année en année, tout comme le nombre de mots traduits, ces deux indicateurs ayant légèrement diminué en 2016 et 2017 tout en restant supérieurs aux niveaux de 2011. Les figures V à VII illustrent cette évolution. De nombreux clients se sont dits conscients de l'accroissement de la demande et du volume de travail supplémentaire que cela représentait pour le Département.

<sup>21</sup> Taux de réponse de 17 %.

<sup>22</sup> Taux de réponse de 69 %.

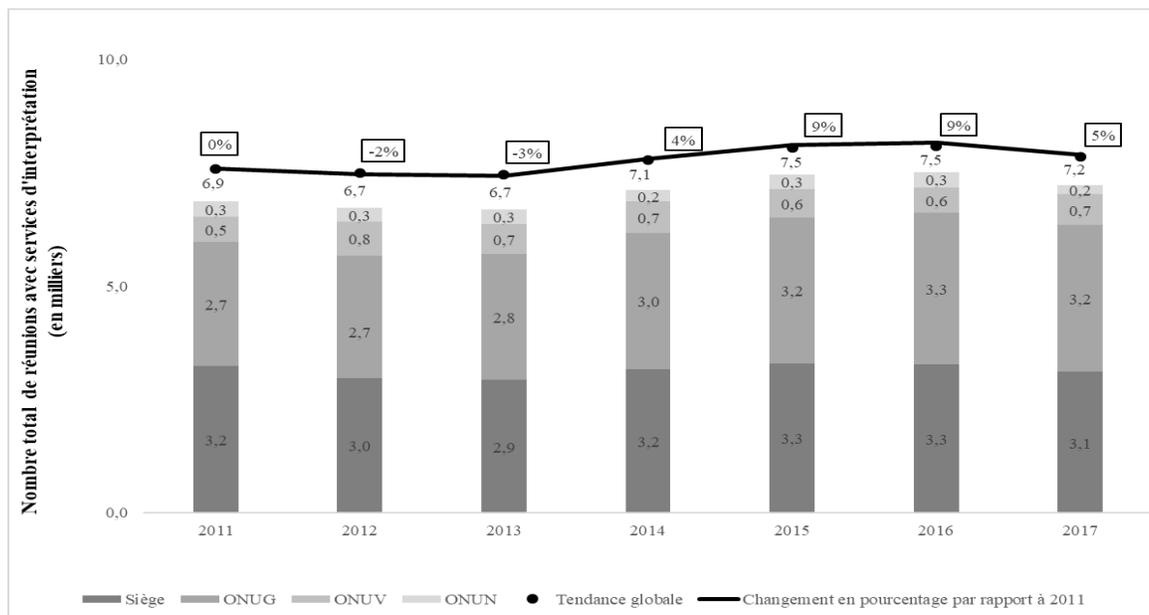
Figure V  
Nombre total de réunions pour lesquelles des services ont été fournis (2011-2017)



Source : Synthèse, réalisée par le BSCI, des données tirées du rapport sur la gestion des conférences pour 2016 et des données provenant du Département pour 2017.

Abréviations : Siège : Siège de l'ONU ; ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONU : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUV : Office des Nations Unies à Vienne.

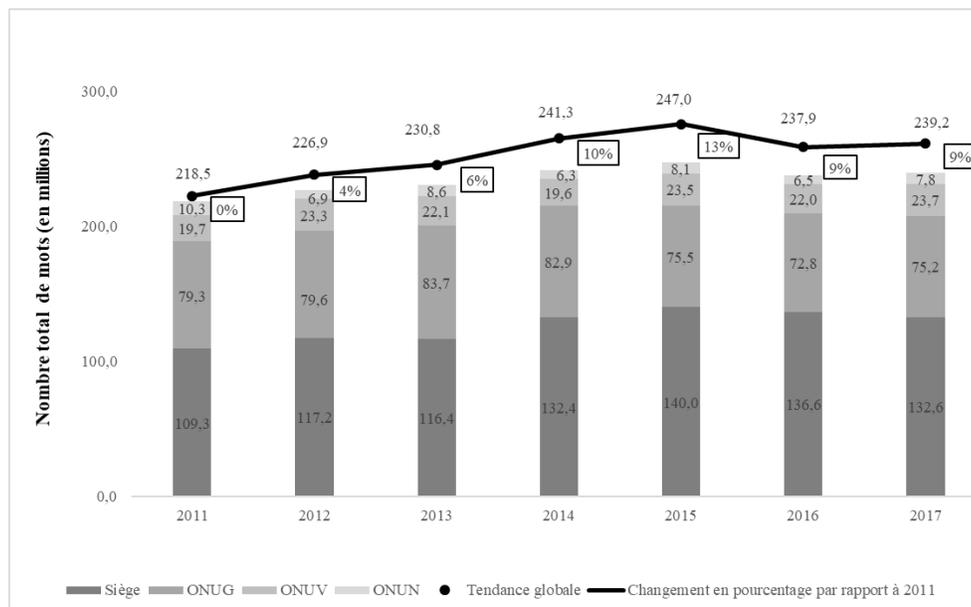
Figure VI  
Nombre de réunions ayant bénéficié de services d'interprétation (2011-2017)



Source : Synthèse, réalisée par le BSCI, des données tirées du rapport sur la gestion des conférences pour 2016 et des données provenant du Département pour 2017.

Abréviations : Siège : Siège de l'ONU ; ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONU : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUV : Office des Nations Unies à Vienne.

Figure VII  
Nombre de mots à traduire (2011-2017)



Source : Synthèse, réalisée par le BSCI, des données tirées du rapport sur la gestion des conférences pour 2016 et des données provenant du Département pour 2017.

Abréviations : Siège : Siège de l'ONU ; ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONU : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUV : Office des Nations Unies à Vienne.

23. Comme le montre la figure II, le nombre total de réunions non inscrites au calendrier, tout comme leur part dans le nombre total de réunions, a sensiblement augmenté dans tous les centres de conférence entre 2011 et 2017. La demande accrue de réunions non planifiées s'inscrit dans cette tendance. Citons par exemple :

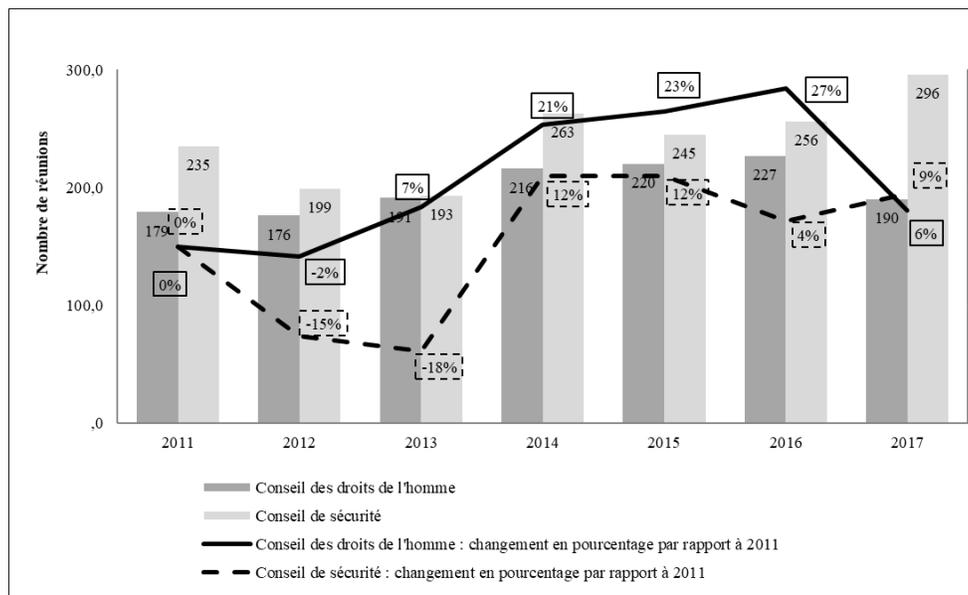
- Les pourparlers syriens à l'Office des Nations Unies à Genève, pour lesquels 560 réunions avaient été programmées alors que 853 réunions se sont tenues (janvier 2014-juin 2017)<sup>23</sup>
- Les manifestations spéciales organisées dans les locaux de l'ONU : ainsi, au Siège de l'ONU, le nombre total d'heures consacrées à ces manifestations est passé de 71 (en 2014) à 202 (en 2015) et 555 (en 2016)<sup>24</sup>
- Les réunions qui doivent être inscrites au calendrier au titre du Conseil de sécurité et du Conseil des droits de l'homme, organes qui ont droit à des services de réunions et de documentation ne faisant l'objet d'aucune restriction, ce qui rend la planification particulièrement difficile (voir fig. VIII)<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Rapport du système eMeets sur les statistiques relatives aux réunions, inscrites ou non au calendrier, des organes de l'ONU.

<sup>24</sup> Rapport sur la gestion des conférences, 2016, par. 12.

<sup>25</sup> Voir par exemple l'article premier du Règlement intérieur provisoire du Conseil de sécurité.

Figure VIII  
Réunions du Conseil de sécurité et du Conseil des droits de l'homme (2011-2017)



Source : Synthèse, réalisée par le BSCI, des données provenant de la Division des affaires du Conseil de sécurité et de la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève.

24. D'après les documents examinés<sup>26</sup> et les entretiens menés auprès du personnel, le Département a, dans une large mesure, fait face à l'augmentation du nombre de réunions non inscrites au calendrier au moyen des ressources existantes.

25. Parallèlement à l'augmentation de la demande et à la diminution des ressources, la complexité de la gestion des conférences s'est également accrue, pour trois raisons principales :

a) L'augmentation du nombre de « minutes perdues » en raison de l'annulation de réunions prescrites, qui est passé de 105 395 en 2013 à 125 084 en 2016<sup>27</sup>. Selon les personnes interrogées, les réunions étant souvent été annulées à la dernière minute, les salles de réunion et les équipes d'interprétation sont alors inutilisées, ce qui entraîne un gaspillage de ressources ou des coûts de transaction élevés lorsque les installations et les interprètes sont réaffectés pour éviter un tel gaspillage ;

b) L'augmentation du nombre de réunions portant sur des questions sensibles sur le plan politique, comme celles du Conseil des droits de l'homme et du Conseil de sécurité (voir figure VIII), ce qui oblige à tenir compte des besoins spécifiques de ces organes lors de la planification (par exemple, en constituant une équipe de fonctionnaires au fait des particularités de ces organes et en se dotant d'effectifs prêts à intervenir lors de séances convoquées dans des délais très brefs) ;

<sup>26</sup> Rapport sur la gestion des conférences, 2016, par. 3.

<sup>27</sup> Complément d'information au document A/72/116, tableau 2.

c) L'accélération du rythme d'élocution des représentants, ce qui rend le travail des interprètes très difficile et oblige à planifier la relève de ceux affectés à certaines séances<sup>28</sup>.

26. L'accent est mis sur la stratégie de « renforcement de la planification »<sup>29</sup> dans les documents du Département. Presque tous les clients et membres du personnel interrogés ont fait remarquer que, compte tenu des difficultés susmentionnées, la capacité du Département de s'acquitter de sa mission devait beaucoup à l'importance qu'il accordait à la planification (voir résultat C).

**B. Le Département s'est doté de systèmes de planification multiples afin de répondre aux besoins distincts de ses divers flux de travail et centres de conférence ; ces systèmes n'ont toutefois pas été suffisamment harmonisés, ce qui a entravé la production et l'utilisation de données comparables dans tous les centres de conférence aux fins de la prise de décisions stratégiques à l'échelle de l'ensemble du Département**

27. Bien que le Département poursuive les mêmes objectifs dans tous les centres de conférence, il ne dispose pas d'un système de planification unifié, mais est doté de systèmes distincts dans ses quatre centres de conférence, comme l'a montré le recensement de ses éléments de planification (voir par. 14 à 16). Dans certains cas, cette diversité s'explique par le contexte opérationnel propre à chaque centre (attentes des clients, types de travaux et sources de financement, par exemple). Dans d'autres cas, cependant, il n'a pas été tiré parti de possibilités d'harmonisation. Ce degré variable d'harmonisation est examiné dans la présente section, organisée selon les flux de travail mis en évidence à la figure IV.

**1. Planification et coordination centrales**

28. Comme le montre la figure IV, les principaux flux de travail du Département relatifs à la gestion des conférences, à savoir la gestion des réunions et la gestion de la documentation, font l'objet d'une planification et d'une coordination centrales des services de conférence existant dans chaque centre<sup>30</sup>. À l'échelle des centres de conférence et dans le cadre des différents sous-programmes, le service de conférence aide à planifier et à gérer les travaux relatifs à la documentation et aux réunions, comme on a pu l'observer lors des réunions hebdomadaires de planification. Aucun exemple clair de coordination stratégique des deux flux pouvant aider à planifier et à gérer les activités relatives aux documents et aux réunions, que ce soit au niveau local ou au niveau mondial, n'a toutefois été recensé. Les échanges en matière de planification s'effectuent principalement lors des réunions annuelles de coordination et des réunions mondiales des équipes de direction, ainsi que par le biais du système eMeets, de l'établissement du calendrier des conférences et de l'évaluation des incidences sur le budget-programme. La gestion de la documentation est la fonction la moins harmonisée au niveau mondial, du fait de l'utilisation de deux systèmes informatiques distincts dans les centres de conférence (voir par. 32).

<sup>28</sup> D'après l'analyse des procès-verbaux de séance du Conseil de sécurité effectuée par le Département, le nombre de mots prononcés par heure est passé de 4 249 en 2005 à 5 874 en 2010 et 6 721 en 2016.

<sup>29</sup> A/72/116, par. 4.

<sup>30</sup> A/71/6 (Prog. 1), sous-programme 2.

## 2. Gestion des réunions

29. Les quatre centres de conférence programment les réunions au moyen du système eMeets, en accordant la priorité aux réunions inscrites au calendrier et en établissant des prévisions indicatives pour les réunions non inscrites au calendrier sur la base des tendances des années précédentes. L'utilisation universelle du système eMeets a permis de normaliser, sur le plan technique, cet aspect du flux de travail relatif à la gestion des réunions. Toutefois, à l'échelle de l'ensemble des centres de conférence, eMeets n'a pas d'interface avec les applications informatiques du service de documentation décrites à la figure III. Il n'est donc pas possible d'obtenir dans eMeets des informations complètes sur les documents obligatoires prévus pour chaque réunion, et d'avoir ainsi une vue d'ensemble transparente et détaillée des documents prescrits pour chaque client. Dans l'ensemble du Département, ce manque d'interface nuit à la capacité de planifier à la fois la documentation et les réunions. Un autre problème d'eMeets tient à l'absence d'interface avec Umoja, qui entraîne des retards dans le recouvrement des coûts en ajoutant des étapes aux nombreuses opérations manuelles de facturation des services extrabudgétaires ; les fonctionnaires interrogés aux offices des Nations Unies à Vienne et à Nairobi ont en outre indiqué que cette lacune retardait la facturation des services relatifs aux réunions et à la documentation. Il est prévu d'établir une interface entre eMeets et Umoja dans le cadre d'Umoja-Extension 2.

30. Le système eAPG a de même permis d'harmoniser la planification des services d'interprétation dans les différents centres de conférence mais son utilisation n'est ni systématique ni optimale. Ses fonctionnalités permettent de prévoir les effectifs et les affectations d'interprètes, de recueillir des statistiques sur l'utilisation des services et des données sur la productivité des interprètes et de gérer le recrutement d'interprètes contractuels. Ces fonctionnalités n'ont cependant pas toutes été utilisées dans tous les centres de conférence, ce qui a restreint les possibilités de disposer d'un fichier mondial d'interprètes indépendants, de faciliter les prêts d'interprètes et le partage des tâches et d'améliorer la collecte de statistiques sur l'utilisation de ces services. Si tous les centres de conférence utilisaient eAPG de manière coordonnée, le Département pourrait gérer les services d'interprétation à l'échelle mondiale, aux fins par exemple de la gestion des réunions qui se tiennent en dehors de ces centres. Le Département a pris acte des problèmes mis en évidence, indiquant qu'il prévoyait d'apporter des améliorations au système eAPG.

## 3. Gestion de la documentation

31. La gestion de la documentation est la fonction la moins harmonisée<sup>31</sup> du Département, du fait de l'utilisation de deux systèmes distincts : DCPMS aux offices des Nations Unies à Vienne et à Nairobi, et gDoc au Siège et à l'Office des Nations Unies à Genève. Le manque d'harmonisation dans les domaines suivants a compliqué la planification à l'échelle mondiale, entravé le partage des tâches et limité les possibilités d'obtenir des statistiques sur les documents en vue d'établir des rapports d'ensemble fiables :

a) **Prévisions.** Les méthodes de prévision de la documentation<sup>32</sup> sont variables, les centres de conférence utilisant leurs applications informatiques respectives (par exemple les modules de planification de gDoc et de DCPMS) à cette

<sup>31</sup> L'objectif de la gestion de la documentation est d'accroître l'harmonisation grâce au déploiement de gDoc 2.0, qui doit être mis en service dans tous les centres de conférence et normalisé au niveau mondial.

<sup>32</sup> Les prévisions relatives à la documentation portent sur le volume, la teneur et le calendrier des travaux du Département en matière d'édition, de traduction, de production et de livraison des documents.

fin, ainsi que diverses informations complémentaires saisies manuellement pour réorganiser les données (feuilles de calcul et listes de tâches à exécuter, par exemple). Les membres du personnel interrogés ont fait part de leur préoccupation quant à l'imprécision des prévisions relatives aux dates de présentation des demandes des clients et au nombre total de mots, qui nuit à la planification. Le Département s'est efforcé de faire en sorte que les prévisions soient aussi justes que possible, mais de nombreuses demandes n'ont pas pu être anticipées avec précision, en particulier celles émanant d'autres entités que le Secrétariat, par exemple des États Membres ;

b) **Établissement des priorités.** La diversité des demandes relatives à la documentation constitue la principale raison pour laquelle les centres de conférence ont leurs propres méthodes d'établissement de l'ordre de priorité des documents<sup>33</sup>, ce qui complique l'adoption d'une approche harmonisée de la planification. Chaque centre de conférence ayant ses propres clients, il établit ses priorités en fonction des obligations découlant de leurs mandats. En outre, le volume de la documentation varie d'un centre de conférence à l'autre, la demande étant plus élevée au Siège et à l'Office des Nations Unies à Genève que dans les autres centres. Pour gérer ses priorités, l'Office des Nations Unies à Genève attribue un code à chaque document reçu et utilise une application (le « Pipeline Visualization Tool ») qui permet de visualiser les documents qui se trouvent dans la filière. Le Siège planifie les documents relevant du système de créneaux, puis traite les demandes urgentes imprévues. L'absence de critères d'établissement d'un ordre de priorité a entraîné des goulots d'étranglement, ce qui a entravé la capacité du personnel de répondre aux demandes urgentes dans les délais prescrits et en assurant le niveau de qualité souhaité. L'adoption de tels critères permettrait aux services chargés de la gestion de la documentation de disposer d'une procédure claire concernant l'ajout de documents à la charge de travail. Ces ajouts se feraient alors moins au coup par coup, ce qui réduirait la pression et permettrait de traiter les documents supplémentaires au meilleur moment. Le Département a pris des mesures pour harmoniser les pratiques de gestion de la documentation dans le cadre des préparatifs de la mise en service de gDoc 2.0, notamment en ce qui concerne l'ordre de priorité des documents<sup>34</sup>.

32. Toutefois, comme en témoignent les lacunes susmentionnées, le Département n'a pas pleinement exploité les possibilités d'harmonisation des systèmes dans des domaines clefs, ce qui s'est répercuté sur sa capacité de planifier et de parvenir ainsi à une efficacité et une efficacité maximales tant pour l'ensemble des centres de conférence et des flux de travail que pour chacun d'entre eux. De façon plus générale, l'absence d'intégration des systèmes informatiques a limité la capacité du Département de suivre et d'évaluer son propre travail, de tenir compte de l'information correspondante dans les processus de planification afin de les améliorer, et de gérer sa performance globale. L'harmonisation des processus de planification permettrait d'améliorer la cohérence des flux de travail relatifs à la gestion de la documentation, de gérer à l'échelle mondiale les ressources des services d'interprétation et de fournir au Département les données comparables dont il a besoin pour procéder à une gestion globale des réunions.

33. Le Département a réalisé des progrès ces dernières années en matière de suivi et d'évaluation grâce à l'adoption d'une politique d'évaluation et d'un programme de travail en la matière, ainsi que d'un plan de suivi de ces deux fonctions dans l'ensemble des centres de conférence. Toutefois, il ne s'est pas doté d'un cadre formel de suivi et d'évaluation qui lui permettrait d'utiliser les données concernant ses résultats à l'échelle mondiale pour évaluer son fonctionnement dans tous les centres

<sup>33</sup> L'établissement de l'ordre de priorité des documents désigne la méthode utilisée pour déterminer l'importance et les délais de livraison des documents reçus.

<sup>34</sup> gDoc, document final, octobre 2017.

et d'aider son équipe de direction à prendre des décisions bien fondées sur les risques qui pèsent sur l'ensemble de ses activités (voir par. 46). Le seul outil permettant une analyse mondiale des résultats, gData, qui constitue le principal répertoire de données sur les services de conférence, n'est pas encore opérationnel, les données étant en cours d'harmonisation. Toutefois, les données n'ont pas été harmonisées en temps réel selon des méthodes approuvées par le Groupe directeur et n'ont pas non plus été intégrées aux applications informatiques, ce qui restreint leur utilité. L'outil est en cours de migration vers une nouvelle plate-forme, SAP HANA, l'objectif étant d'améliorer les liens avec d'autres applications et de stabiliser la communication de données.

**C. Malgré l'harmonisation insuffisante des systèmes de planification, tous les centres de conférence ont dûment exécuté leur programme de travail ; il semble toutefois qu'il leur sera de plus en plus difficile de continuer ainsi**

34. D'après les données fournies par le Département, tous les centres de conférence ont exécuté leur programme de travail et atteint les objectifs fixés, qui sont présentés dans le cadre stratégique et communiqués chaque année au Comité des conférences. Les données font apparaître une évolution positive des résultats de tous les services de conférence (gestion des réunions, y compris les services d'interprétation, et de la documentation). D'après les données les plus récentes sur les principaux indicateurs de résultats du Département qui sont présentées dans le cadre stratégique, le Département a atteint un taux d'exécution de 98 % pour 1 630 produits en 2014-2015<sup>35</sup>.

35. Comme il le fait chaque année dans son rapport au Comité des conférences, le Département a indiqué avoir répondu aux attentes des clients en ce qui concerne les réunions prescrites. C'est notamment le cas pour 100 % de celles pour lesquelles des services d'interprétation ont été programmés depuis 2014. Le Département a également connu une évolution positive en ce qui concerne la traduction des documents de présession soumis dans les délais et respectant le nombre de mots maximum imposé. C'est au Siège que les délais d'exécution ont été le mieux respectés. Venait ensuite l'Office des Nations Unies à Genève, qui a considérablement amélioré ses résultats grâce à la réforme du dispositif régissant l'ordre de priorité de ses travaux (voir par. 31). Il ressort de l'analyse des rapports du Département, confirmée par les données provenant des études de cas, que la diminution du taux d'observation des délais de publication aux offices des Nations Unies à Nairobi et à Vienne s'explique principalement par la nécessité de mobiliser des ressources pour traiter des documents hautement prioritaires, dont certains n'avaient pas été soumis dans les délais ou dépassaient la longueur maximum autorisée. La parution tardive des documents concernés a fait l'objet de négociations avec les clients. Les résultats pour la période 2014-2017 sont présentés dans le tableau 3.

---

<sup>35</sup> Voir [A/68/6 \(Sect. 2\)](#) pour les réalisations escomptées et les indicateurs de succès.

Tableau 3  
**Principaux résultats (2014-2017)**

(En pourcentage)

<i>Indicateurs de résultat</i>	<i>Résultats d'ensemble</i>				<i>Siège</i>				<i>Office des Nations Unies à Genève</i>				<i>Office des Nations Unies à Vienne</i>				<i>Office des Nations Unies à Nairobi</i>			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
<b>Indicateurs de gestion des réunions</b>																				
Nombre total de réunions planifiées et tenues	95	99	95	96	96	95	92	88	99	100	100	100	81	100	94	94	100	100	96	100
Avec services d'interprétation	100	100	100	99	100	100	100	98	97	99	100	100	100	100	100	100	100	100	66	100
Sans services d'interprétation	94	98	94	96	93	93	89	85	100	100	100	100	77	100	92	93	100	100	100	100
<b>Indicateurs relatifs au respect des délais de publication des documents</b>																				
Documents de présession publiés dans les délais prescrits	55	73	85	92	75	93	95	95	39	53	77	91	88	91	87	81	59	65	76	63
Documents de présession soumis par les auteurs au Département dans les délais et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit	90	89	92	90	92	91	92	91	88	88	93	90	73	79	86	81	73	65	84	70

Source : Synthèse réalisée par le BSCI à partir d'informations fournies en complément du document [A/73/93](#) et de données provenant du Département.

36. Conformément aux résolutions 47/202, 59/265 et 61/129 de l'Assemblée générale, le Département a rendu compte de sa capacité de publier sans retard les documents soumis dans les délais prescrits et ne dépassant pas le nombre de mots maximum autorisé<sup>36</sup>. Il n'a cependant pas été tenu compte des difficultés causées par les documents non planifiés qui n'étaient pas classés prioritaires et assortis d'une date limite de soumission (conformément au système des créneaux) arrêtée d'un commun accord avec les services de gestion de la documentation. D'après les rapports sur l'exécution du budget du Département<sup>37</sup>, confirmés par des entretiens avec des membres du personnel, des observations et des études de cas portant sur une sélection aléatoire de réunions (voir tableau 4), il semble que ces documents aient été nombreux et que la priorité qui leur a été accordée ait été dictée par la situation, ce qui a souvent nécessité de réaffecter des ressources initialement destinées à des documents planifiés. Le Département a coopéré avec les clients pour améliorer la tenue des délais de livraison des documents, mais les membres du personnel interrogés ont estimé qu'il faudrait disposer de prévisions plus précises sur les documents établis par ces organes. Les clients concernés ont indiqué qu'il était peu probable que de telles prévisions puissent être fournies, car les organes considérés ne sont pas toujours soumis aux mêmes règles de procédure que d'autres (c'est le cas, par exemple, des États Membres, des rapporteurs spéciaux et d'organes tels que le Conseil de sécurité, la Cinquième Commission ou le Conseil des droits de l'homme).

Tableau 4  
**Résultats d'ensemble des études de cas sur le traitement des documents, 2014-2017**

<i>Centre de conférence</i>	<i>Documents d'avant-session</i>	<i>Documents de session</i>	<i>Documents d'après-session</i>	<i>Documents ayant une date de soumission prévue</i>	<i>Documents soumis par le client dans les délais prescrits</i>	<i>Documents traités par le Département dans les délais prescrits</i>	<i>Taux moyen de publication des documents dans les délais prescrits (en pourcentage)</i>
Siège (n=6)	253	13	5	248	243 (97 %)	234 (94 %)	91
Office des Nations Unies à Genève (n=8)	300	125	32	93	87 (94 %)	54 (62 %)	75
Office des Nations Unies à Vienne (n=9)	127	143	8	62	39 (62 %)	21 (54 %)	79
Office des Nations Unies à Nairobi (n=4)	178	223	41	106	58 (55 %)	42 (72 %)	91

Source : Analyse des données provenant du Département effectuée par le BSCI.

Note : Les informations pour 2017 ont été établies à partir des données disponibles au 2 juin ; l'échantillon est composé d'une sélection aléatoire de réunions pour lesquelles des documents ont été établis.

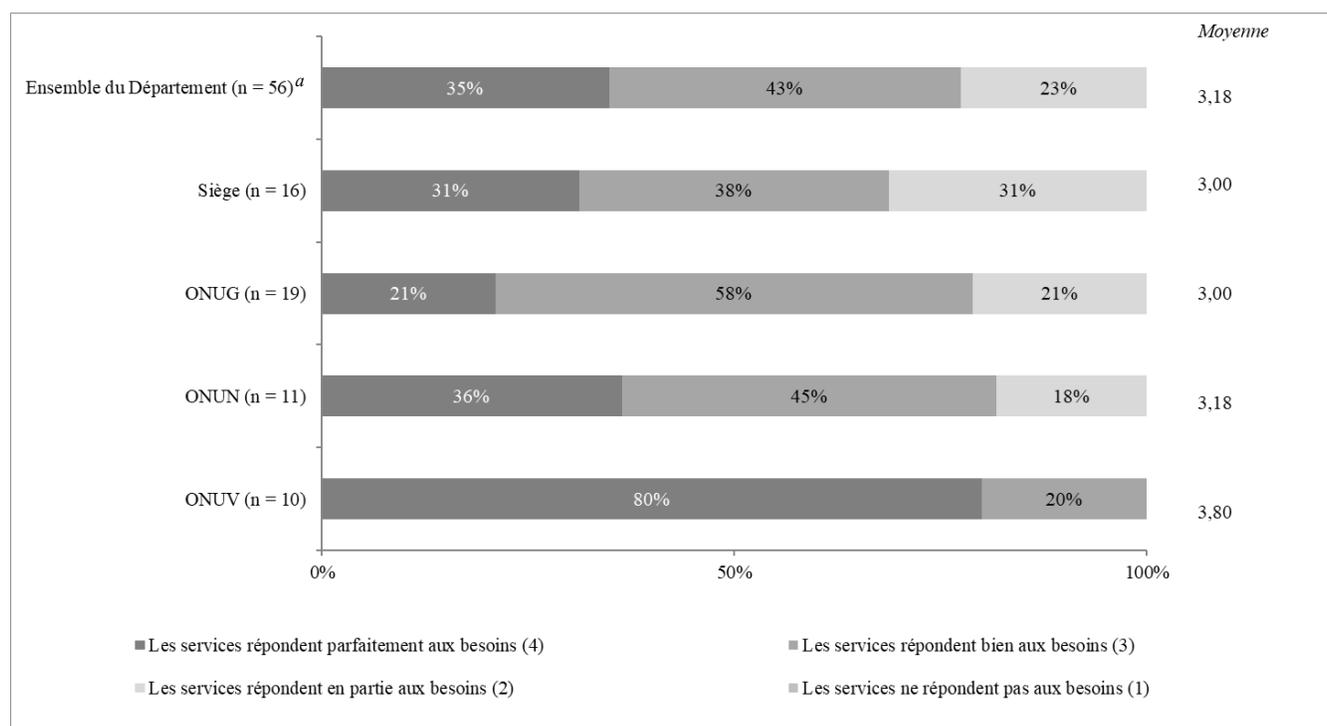
37. Dans l'ensemble, le Département a obtenu d'excellents résultats en matière de gestion des réunions, d'interprétation et de documentation, et le nombre de plaintes relatives à la qualité a été très faible. En ce qui concerne la gestion des réunions, les

<sup>36</sup> Procès-verbal de la réunion du Groupe directeur du Département sur l'amélioration des flux de travail, 1<sup>er</sup> mars 2016

<sup>37</sup> Rapport sur l'exécution des programmes de l'Organisation des Nations Unies pour la période biennale 2016-2017

données tirées des enquêtes auprès des clients montrent que les besoins en la matière ont largement été satisfaits (fig. IX et X), et cette évaluation positive a été corroborée lors des entretiens. Les évaluations les plus positives dans ce domaine proviennent des clients de l'Office des Nations Unies à Vienne. Les observations du BSCI sur les réunions ont confirmé la bonne gestion des réunions en général et l'appui de grande qualité fourni par le personnel des services de conférence. Des études de cas portant sur des réunions inscrites ou non au calendrier ont montré que les services ont été fournis comme prévu dans tous les cas, y compris en ce qui concerne les ajouts de dernière minute. Certains clients, principalement à l'Office des Nations Unies à Genève, se sont dits préoccupés par le fait que les agents assurant le service des séances n'étaient pas entièrement disponibles, car ils étaient affectés à plusieurs séances simultanément. Par ailleurs, dans chaque centre de conférence, certains clients n'étaient pas satisfaits des salles de réunion qui n'étaient pas toujours assez modernes ou adaptables à leurs besoins.

Figure IX  
Perceptions des clients quant à l'efficacité du Département en matière de gestion des réunions

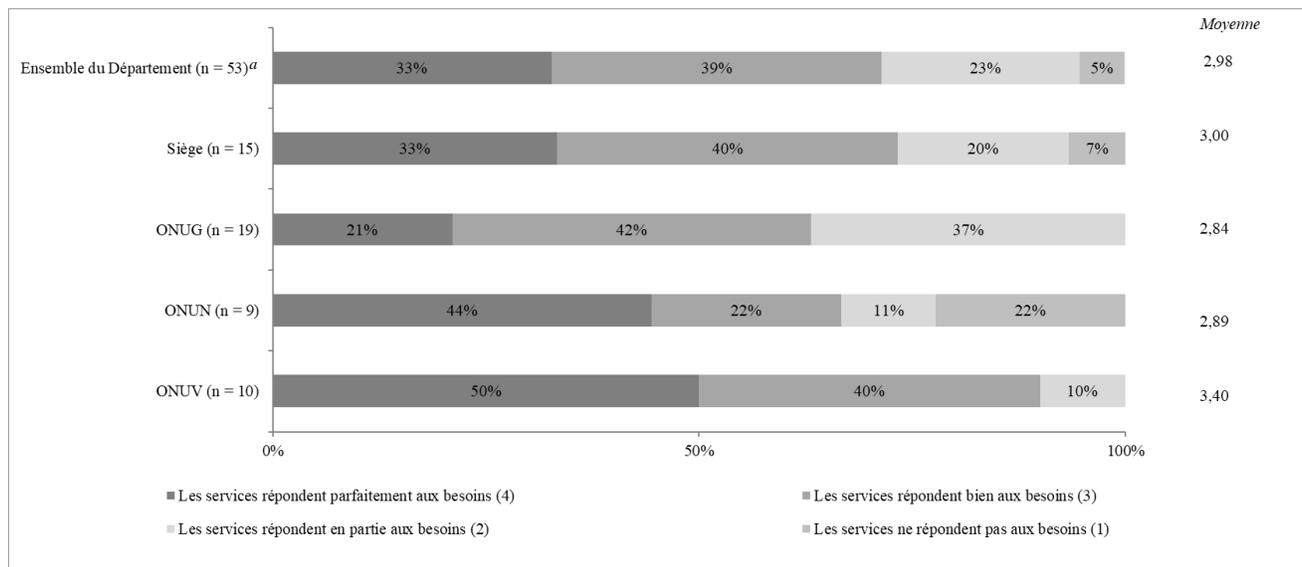


Source : Enquête du BSCI auprès des clients du Département.

Abréviations : ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONUN : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUUV : Office des Nations Unies à Vienne.

<sup>a</sup> Les données pour l'ensemble du Département sont pondérées en fonction de la proportion de séances tenues dans chaque centre de conférence ; les données pour chaque centre ne sont pas pondérées. Les réponses « sans opinion/sans objet » n'ont pas été prises en compte.

Figure X  
Degré de satisfaction des clients quant à leurs besoins concernant les salles de réunion



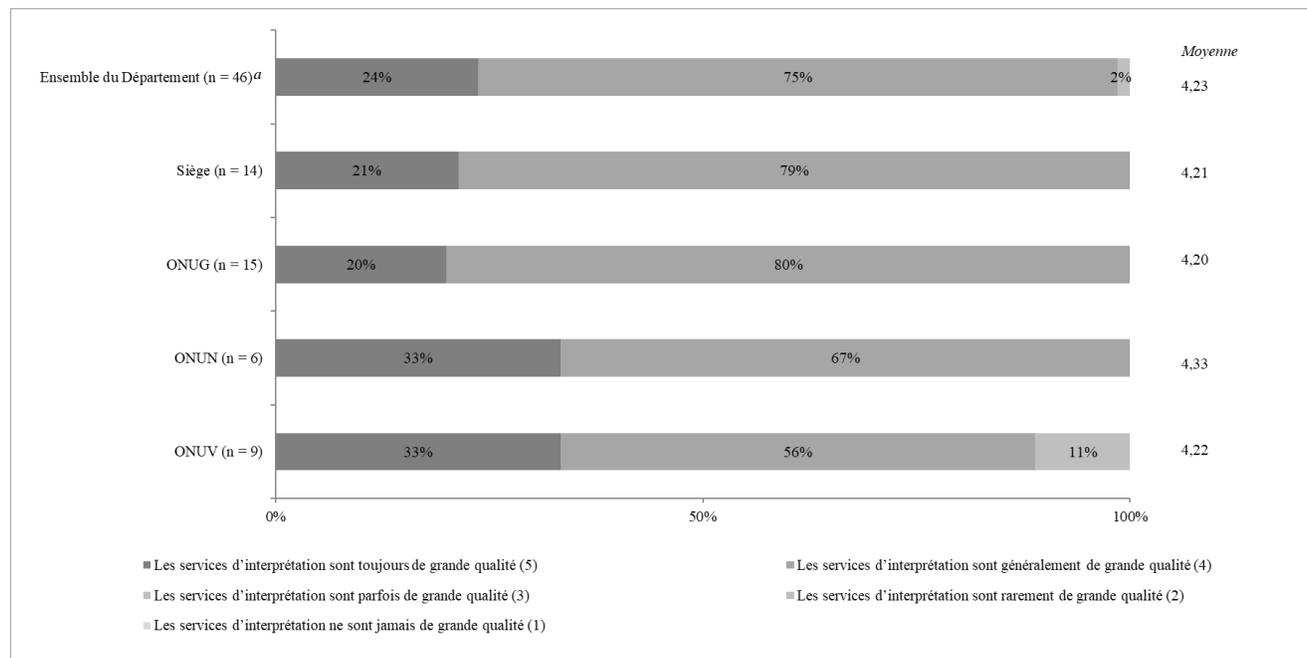
Source : Enquête du BSCI auprès des clients du Département.

Abréviations : ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONUN : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUW : Office des Nations Unies à Vienne.

<sup>a</sup> Les données pour l'ensemble du Département sont pondérées en fonction de la proportion de séances tenues dans chaque centre de conférence ; les données pour chaque centre ne sont pas pondérées. Les réponses « sans opinion/sans objet » n'ont pas été prises en compte.

38. Les clients ont aussi déclaré avoir reçu des services d'interprétation de grande qualité, comme l'illustrent les données tirées d'enquêtes qui sont présentées dans la figure XI. En outre, les appréciations que les États Membres ont communiquées au Département concernant ces services étaient unanimement positives. Les très rares clients qui se sont plaints de la qualité ont également indiqué que le Département était très réceptif à leurs commentaires.

Figure XI  
Perceptions des clients quant à la qualité des services d'interprétation



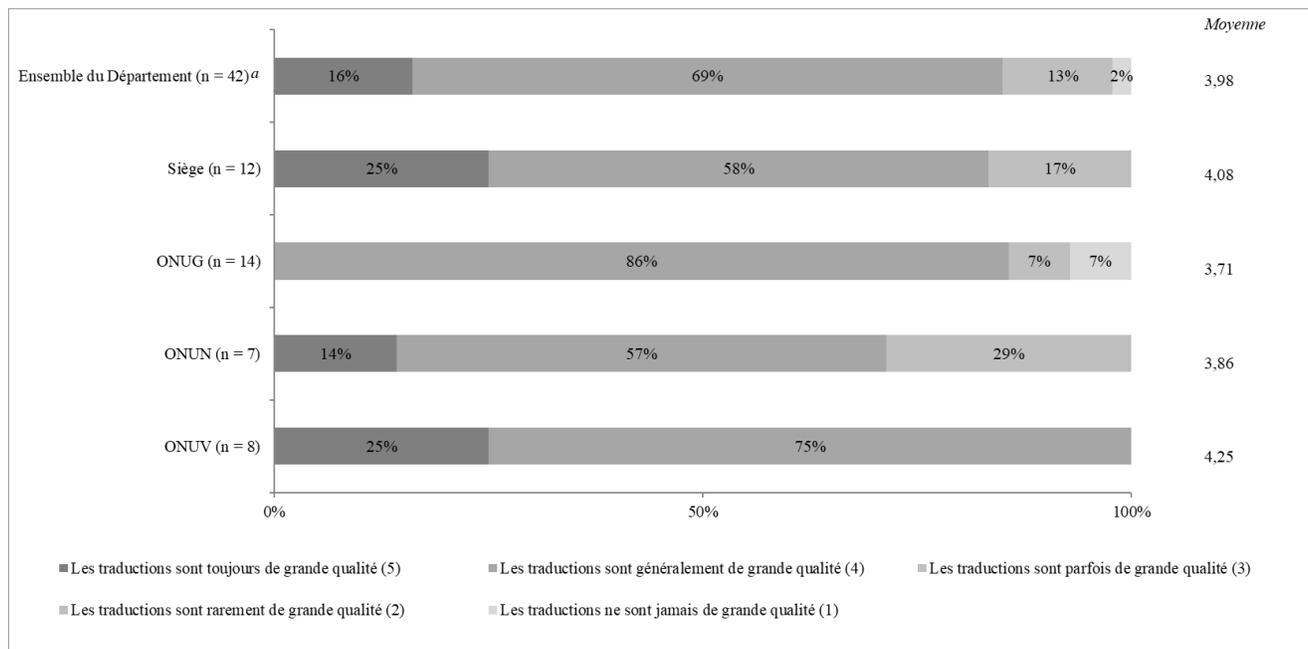
Source : Enquête du BSCI auprès des clients du Département.

Abréviations : ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONUN : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUUV : Office des Nations Unies à Vienne.

<sup>a</sup> Les données pour l'ensemble du Département sont pondérées en fonction de la proportion de séances tenues dans chaque centre de conférence ; les données pour chaque centre ne sont pas pondérées. Les réponses « sans opinion/sans objet » n'ont pas été prises en compte.

39. La qualité des services de traitement des documents, y compris les traductions, était généralement considérée comme élevée, à quelques exceptions près. À l'échelle du Département, les nouveaux tirages et les rectificatifs n'ont représenté qu'une petite fraction des documents traités (1,15 % et 3,70 % respectivement pendant la période 2014-2017). De plus, les appréciations exprimées formellement étaient positives : de 2014 à 2017, 15 des 17 lettres adressées au Département au sujet de la qualité des traductions étaient élogieuses. Comme le montre la figure XII, les clients interrogés ont confirmé que les retours étaient largement positifs, avec quelques variations d'un centre de conférence à l'autre (l'Office des Nations Unies à Vienne, par exemple, a reçu le plus grand nombre d'évaluations positives).

Figure XII  
Perceptions des clients quant à la qualité de la traduction des documents



Source : Enquête du BSCI auprès des clients du Département.

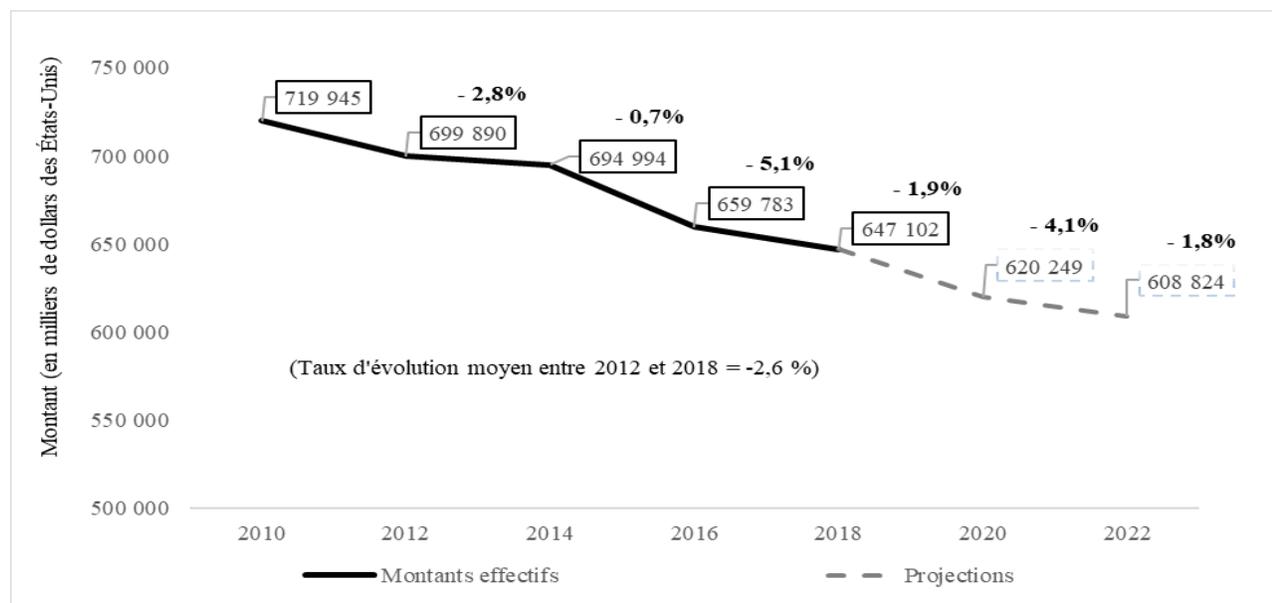
Abréviations : ONUG : Office des Nations Unies à Genève ; ONUN : Office des Nations Unies à Nairobi ; ONUUV : Office des Nations Unies à Vienne.

<sup>a</sup> Les données pour l'ensemble du Département sont pondérées en fonction de la proportion de séances tenues dans chaque centre de conférence ; les données pour chaque centre ne sont pas pondérées. Les réponses « sans opinion/sans objet » n'ont pas été prises en compte.

40. Non seulement le Département a fait face à la demande croissante dans les limites de ressources qui ne cessent de diminuer, mais il a également maintenu la qualité des documents traduits. Cela dit, si les projections relatives au budget et à la charge de travail continuent de suivre la tendance observée<sup>38</sup>, il aura des difficultés à assurer les services requis au cours des quatre prochaines années. La figure XIII illustre l'évolution prévue si la diminution moyenne actuelle du budget (2,6 % par an depuis 2010-2011) se poursuit.

<sup>38</sup> Les projections ont été calculées sur la base de l'évolution des ressources inscrites au budget (de 2010-2011 à 2018-2019) et de la charge de travail (de 2011 à 2017). Pour établir ce modèle, on a considéré que les tendances observées fournissaient une indication, mais ne constituaient pas une prévision.

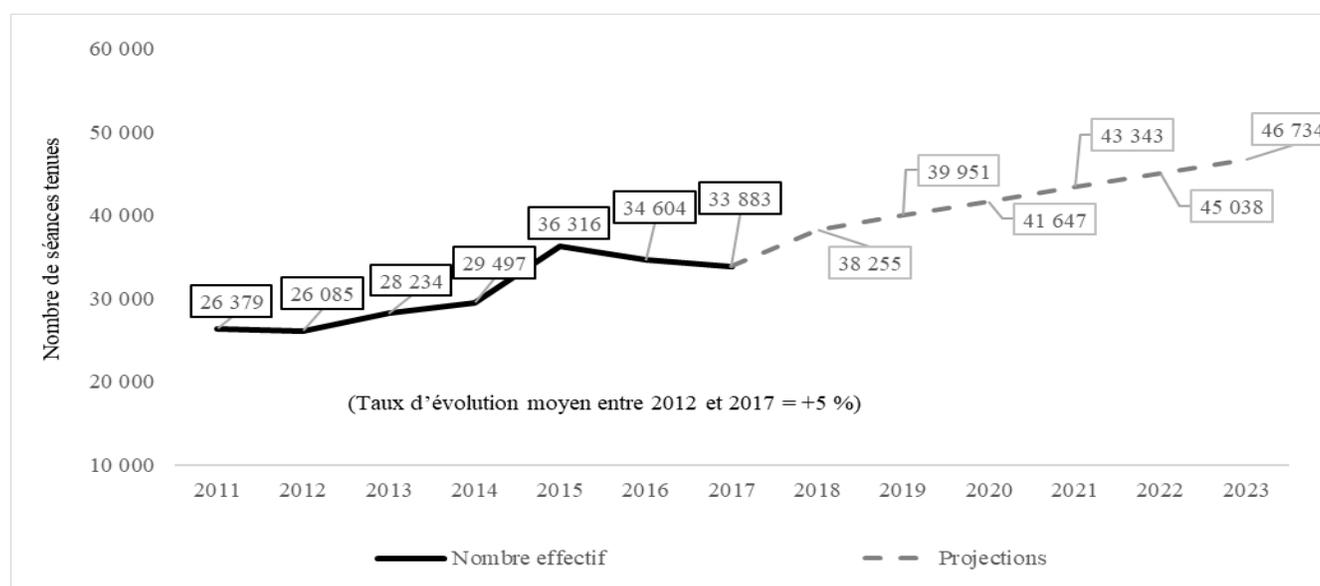
Figure XIII  
Projections relatives au budget ordinaire et aux ressources extrabudgétaires du Département jusqu'à 2023



Source : Données provenant du Département compilées par le BSCI.

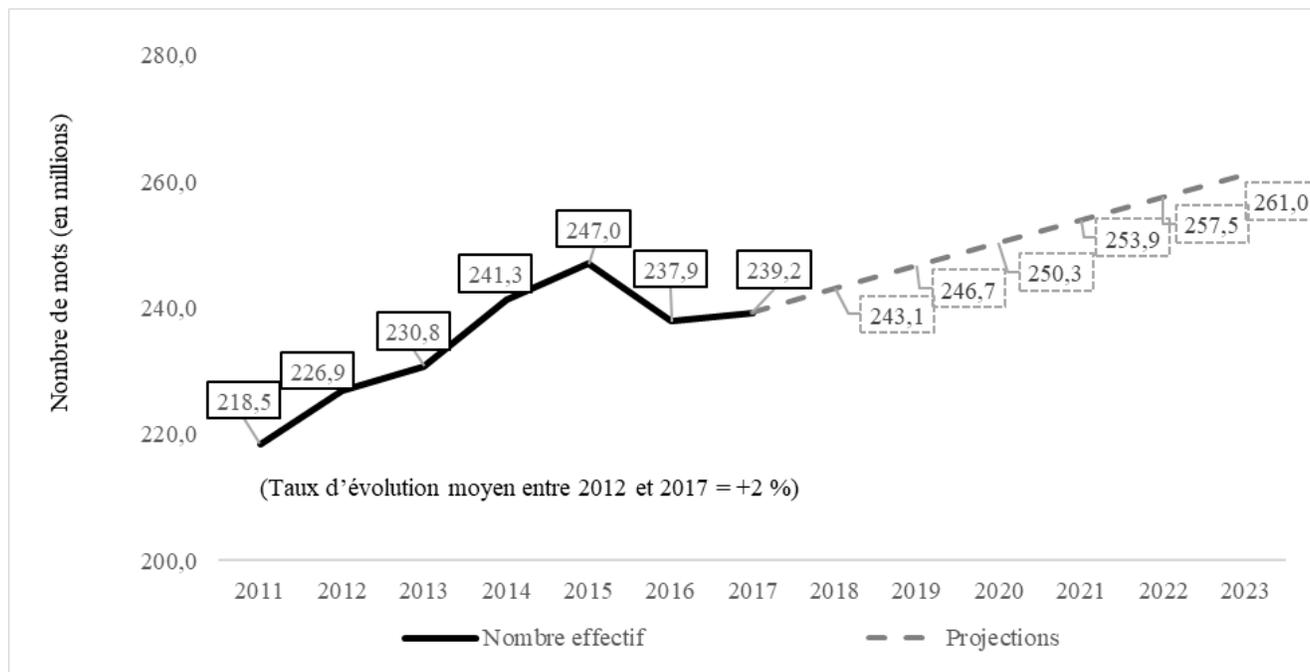
41. Parallèlement, au cours de la même période, le nombre total de séances a augmenté en moyenne de 6 % par an (voir la figure XIV) et la charge de travail des services de traduction a été accrue de 2,4 % par an en moyenne (voir la figure XV). La projection de ces tendances sur les quatre prochaines années montre l'écart grandissant entre les ressources du Département et les services fournis.

Figure XIV  
Nombre total de réunions tenues (y compris avec services d'interprétation) et projections jusqu'à 2023



Source : Données provenant du Département, compilées par la Division de l'évaluation du BSCI.

Figure XV  
**Nombre de mots reçus par les services de traduction et projections jusqu'à 2023**

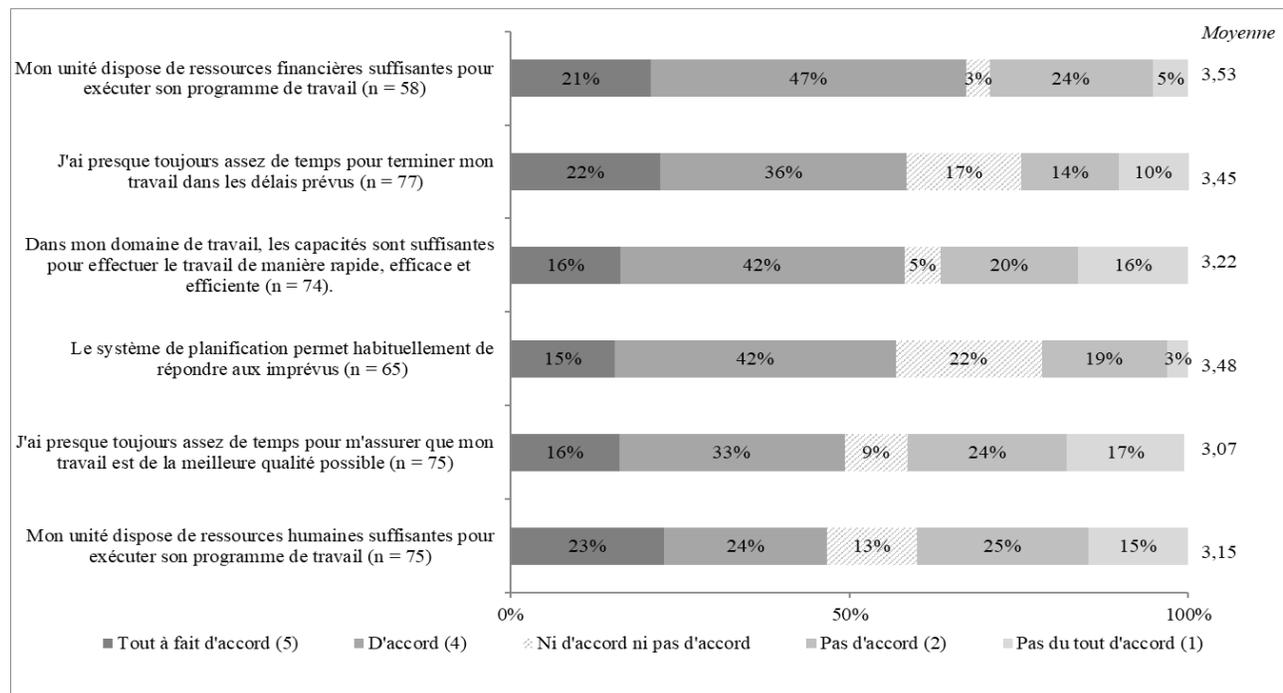


Source : Données provenant du Département, compilées par la Division de l'inspection et de l'évaluation du BSCI.

42. Les enquêtes auprès des clients et les commentaires recueillis lors des entretiens ont montré que l'augmentation de la charge de travail avait une incidence croissante sur la prestation des services. Presque tous les clients interrogés et les personnes ayant répondu à l'enquête dans tous les centres de conférence (98 %) considéraient que les membres du personnel avaient le sens du service, mais les clients de chaque centre de conférence voyaient des signes indiquant que le personnel était surchargé et que le Département faisait preuve de moins en moins de souplesse dans la prestation des services de conférence. C'est ainsi que des documents pouvaient être rejetés pour des défauts mineurs, que les horaires des interprètes étaient plus rigides, qu'il était de plus en plus rare que des services d'interprétation deviennent disponibles du fait de l'annulation de séances ou de l'existence de capacités excédentaires, et qu'il y avait moins de salles de réunion et d'assistants affectés au service des séances disponibles, notamment à l'Office des Nations Unies à Genève et au Siège. En outre, 51 % des clients interrogés ont déclaré que certains de leurs besoins n'avaient pas été satisfaits. Cela dit, les clients étaient généralement sensibles aux contraintes auxquelles le Département faisait face.

43. De même, le personnel du Département a fait savoir que sa propre capacité d'exécution était mise à rude épreuve. Comme indiqué dans la figure XVI, alors qu'une (faible) majorité des membres du personnel du Département interrogés se disaient certains de pouvoir s'acquitter de leur charge de travail, une proportion importante d'entre eux (22 à 41 %) s'inquiétaient de leur capacité à exercer leurs fonctions avec les moyens actuellement disponibles. De plus, les membres du personnel interrogés ressentaient une pression accrue, certains fonctionnaires faisant état d'un niveau de stress accru et de la nécessité de prendre des congés de maladie.

Figure XVI

**Perceptions du personnel quant à la capacité de s'acquitter de sa charge de travail**

Source : Enquête du BSCI auprès du personnel du Département.

Note : Données pondérées en fonction des effectifs des centres de conférence pour 2016-2017 ; les réponses « sans opinion/sans objet » n'ont pas été prises en compte.

#### **D. Bien que le Département ait mis en place des mesures pour assurer un service rapide et efficient, son efficacité a été atténuée par des facteurs externes, et sa capacité de faire face à ces facteurs a été limitée**

44. Toutes les données recueillies au cours de l'évaluation ont confirmé que, depuis l'adoption de la résolution de l'Assemblée générale sur la gestion intégrée des services de conférence à l'échelle mondiale<sup>39</sup> et l'évaluation que le BSCI avait effectuée en 2009, le Département travaillait de manière plus intégrée et efficace. Il s'était attaqué aux facteurs, tant internes qu'externes, qui influaient sur son efficacité, obtenant de meilleurs résultats en ce qui concerne les facteurs internes, sur lesquels il exerçait un contrôle plus direct. La planification était un outil essentiel pour faire face aux facteurs internes et externes grâce notamment à l'utilisation de l'informatique pour produire efficacement et en temps voulu les résultats escomptés (voir la figure III). Les applications informatiques contribuaient le mieux à l'efficacité et à l'efficacités lorsqu'elles étaient utilisées par tous les centres de conférence, constituant une plateforme mondiale commune qui permettait d'avoir une vue d'ensemble du Département, de disposer d'un cadre de référence commun pour ses travaux, de planifier les capacités et de répondre aux demandes et faire face à toute situation d'urgence. Ainsi, le système de gestion en ligne des réunions eMeets servait de plateforme commune pour la gestion des demandes de réunion et de services connexes à l'échelle mondiale. Parallèlement, gText offrait une plateforme

<sup>39</sup> Résolution 57/283 B.

commune d'outils linguistiques tels qu'eLUNa et UNTERM, qui permettaient de gagner du temps et d'améliorer l'exactitude, la cohérence et la qualité des traductions. Ces gains d'efficience sont actuellement pris en compte dans la planification des capacités en fonction de la charge de travail.

45. Inversement, là où les applications informatiques communes n'étaient pas encore disponibles, la planification globale s'est révélée moins efficace et moins efficace. Le Département pâtissait particulièrement de l'absence d'une application informatique de gestion de la documentation qui soit commune à tous les centres de conférence : gDoc était utilisé au Siège et à l'Office des Nations Unies à Genève, tandis que les offices des Nations Unies à Vienne et à Nairobi utilisaient le système de gestion des documents, des conférences et de la production DCPMS. Compte tenu de l'importance du volume de documents traité par le Département, il était essentiel de pouvoir planifier les opérations à l'échelle mondiale pour optimiser l'utilisation des ressources. Conscient de cette lacune, le Département développait une application commune pour la documentation, gDoc 2.0, dont le lancement était prévu pour 2018.

46. Outre la tendance à la hausse de la demande dans un contexte de diminution des ressources, d'autres facteurs externes influaient sur l'efficacité du Département. Comme il l'a fait pour gérer les facteurs internes, notamment grâce à de solides systèmes de planification, le Département a pris de nombreuses mesures pour faire face aux facteurs externes pendant la période considérée. Sa capacité d'en atténuer les effets était toutefois limitée. Ces facteurs, et les efforts déployés par le Département pour y faire face, relèvent en grande partie des domaines suivants :

a) **Demande croissante de services de conférence non planifiés, ne relevant pas d'un mandat et insuffisamment financés.** Les résultats A et C rendent compte de façon détaillée la hausse globale de la demande et de la réduction des ressources budgétaires du Département. Celui-ci s'est efforcé de répondre aux demandes de réunions et de documentation non planifiées et ne relevant pas d'un mandat. Par exemple, la Secrétaire générale adjointe chargée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a adressé aux missions permanentes à New York une note verbale datée du 20 février 2017 sur les principes régissant l'utilisation des locaux de l'Organisation, principes énoncés dans l'instruction administrative [ST/AI/416](#), et l'a transmise aux autres centres de conférence. En dépit de ces efforts, la demande de réunions non prescrites n'a pas reculé. En outre, l'instruction a été publiée à une époque où les demandes d'utilisation des locaux des Nations Unies pour des services de conférence étaient moins nombreuses qu'aujourd'hui. Pour faire face à l'augmentation du nombre de documents non planifiés, le Département accordait la priorité aux documents relevant de mandats et refusait les documents non prévus sans examiner le mandat correspondant ;

b) **Non-respect par les clients de leurs engagements en matière de services de conférence.** En tant que prestataire de services, le Département compte sur les clients pour qu'ils lui fournissent toutes les informations nécessaires dans les délais impartis et qu'ils utilisent les ressources de conférence conformément aux principes établis, de sorte que les prévisions relatives à la charge de travail restent fiables et que les ressources soient affectées efficacement. Toutefois, comme indiqué dans le résultat A, le nombre de réunions annulées a continué d'augmenter, bien que le Département collabore étroitement avec les secrétariats des organes dont les réunions sont inscrites au calendrier pour honorer leurs engagements en matière de services de conférence, par exemple en examinant avec eux les ajustements à apporter à leurs programmes de travail afin de réduire le nombre d'annulations<sup>40</sup>. De même, le

<sup>40</sup> [A/72/116](#), par. 12.

Département a cherché une solution au non-respect des délais. Aux fins de la planification, il a envoyé deux fois par an aux entités qui soumettent des documents un mémorandum dans lequel il rappelait qu'il était chargé d'appliquer les règles et règlements régissant la soumission, la publication et la longueur des documents. En outre, les sections chargées de la gestion de la documentation dans chaque centre de conférence étaient en contact permanent avec les clients avant les dates de soumission prévues. Le Département faisait également rapport chaque année au Comité des conférences, à titre de mesure de responsabilisation et de motivation, sur les taux de respect par les départements auteurs des délais de soumission des documents relevant du système des créneaux, qui sont restés faibles pendant la période considérée : 70 % en 2016, 73 % en 2015 et 70 % en 2014<sup>41</sup>. Ces taux figuraient également dans les contrats de mission des secrétaires généraux adjoints. Enfin, le Département a strictement limité l'octroi de dérogations quant aux délais ou à la limite du nombre de mots des documents publiés. L'Office des Nations Unies à Genève n'accorde plus de dérogation ; le Siège a renforcé son contrôle sur le processus en transférant les demandes au Sous-Secrétaire général au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences en 2017 ; les offices des Nations Unies à Vienne et à Nairobi n'ont pas eu besoin de prendre de mesures en raison de la diminution du volume de documents traités.

**E. Le Département a élaboré et applique une solide politique d'égalité des genres et appuie directement et indirectement la mise en œuvre des objectifs de développement durable et du Programme de développement durable à l'horizon 2030, mais il n'a pas encore défini précisément sa démarche en la matière ni la façon dont il mesurerait sa contribution à ces objectifs**

47. Bien qu'elles ne soient pas directement liées aux aspects quotidiens de la planification examinés dans d'autres parties du présent rapport, les questions interdisciplinaires ont été au cœur de l'évaluation, car elles comportent aussi une dimension de planification, pour que les grandes initiatives de l'Organisation soient mises en œuvre de manière prospective et adaptée. Dans le même ordre d'idées, le Département a abordé la question transversale de l'égalité des genres dans son plan d'action pour l'égalité des sexes et l'avancement des femmes et les activités connexes. Dans ce plan étaient énoncés les objectifs, les mesures à prendre pour les atteindre, leurs effets escomptés et un calendrier de mise en œuvre, devant faire l'objet d'un suivi continu et de l'attention de la Secrétaire générale adjointe et d'autres hauts responsables. Dans les faits, 88 % des fonctionnaires interrogés estimaient que le Département prenait au sérieux les questions d'égalité des genres dans leur lieu d'affectation.

48. En ce qui concerne les objectifs de développement durable et le Programme 2030, le Département a, au cours de la période considérée, indirectement contribué à tous les objectifs poursuivis par divers organes intergouvernementaux et d'autres clients, en fournissant des services de gestion des conférences de qualité lors des réunions, dont beaucoup concernaient explicitement les objectifs. Les mesures en faveur de l'égalité des genres décrites au paragraphe précédent sont également liées à l'objectif 5 (parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles). Par ailleurs, le Département a pris des mesures allant dans le sens de l'objectif 12 (établir des modes de consommation et de production durables), grâce à des

<sup>41</sup> Complément d'information sur les documents [A/71/116](#), sect. VI, tableau (2014 et 2015), et [A/72/116](#), sect. II.B.1, tableau 2 (2016).

initiatives comme PaperSmart<sup>42</sup> et l'édition électronique. Bien que positives, ces mesures n'avaient pas spécifiquement pour but de concrétiser les objectifs, et le Département n'a pas examiné systématiquement son programme de travail de manière à déterminer clairement comment il comptait atteindre les objectifs. En outre, étant donné que les objectifs et le Programme 2030 exigent des départements non seulement qu'ils déterminent les contributions qu'ils proposent d'apporter aux différents objectifs, mais aussi qu'ils les mesurent, rien n'indique que le Département ait délibérément prévu de suivre et d'évaluer ses contributions (voir par. 34).

## V. Conclusion

49. Face à l'augmentation de la demande et à la diminution des ressources, la planification est un outil essentiel pour assurer l'exécution efficace et efficiente du programme de travail du Département. Elle deviendra d'autant plus indispensable si ces tendances se poursuivent. Bien qu'il ait pris d'importantes mesures pour faire face aux obstacles internes et externes à l'exécution de son programme de travail depuis la dernière évaluation effectuée par la Division de l'inspection et de l'évaluation en 2009, le Département pourrait harmoniser davantage les principaux aspects de ses systèmes de planification, et prendre des mesures supplémentaires pour continuer de relever les défis externes, malgré le peu de contrôle qu'il exerce sur ceux-ci.

## VI. Recommandations

50. La Division de l'inspection et de l'évaluation du BSCI a formulé à l'intention du Département quatre recommandations importantes, qui ont toutes été acceptées.

### Recommandation 1 (résultats B et D)

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

a) Un mécanisme de retour d'information consultatif, transparent, axé sur le client et sur les besoins, qui garantit que les applications restent fondées sur une approche systémique à l'échelle de l'Organisation (facilitant ainsi la collecte et l'analyse des données par rapport à des indicateurs clefs de performance harmonisés à l'échelle mondiale), tout en tenant compte des services fournis uniquement dans certains centres de conférence (voir recommandation 2) ;

b) Les résultats des examens entrepris en vue d'harmoniser les flux de travail entre les centres de conférence et les accords correspondants ;

c) Les liens fonctionnels destinés à assurer la complémentarité des programmes ou les synergies techniques nécessaires entre les applications et les interfaces (par exemple, relier le système de gestion en ligne des réunions eMeets à gDoc 2.0) ;

d) Un plan de déploiement clair et systématique comprenant une démarche itérative de tests d'acceptation et de révision, ainsi qu'un programme de formation et de soutien à l'intention des utilisateurs.

---

<sup>42</sup> Voir <https://papersmart.unmeetings.org/fr/>.

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

### **Recommandation 2 (résultats A à C)**

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

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

b) Définir la méthode globale appliquée pour déterminer les mesures d'évaluation requises pour les différents centres de conférences, flux de travail et politiques et initiatives spécifiques (par exemple, séances sur les enseignements tirés de l'expérience, examens après action, évaluations, enquêtes, examen ou évaluation de la gestion) ;

c) Définir les responsabilités spécifiques des personnes référentes dans chaque centre de conférence afin d'assurer un suivi et une évaluation adéquats dans les quatre centres, en consultation avec les directeurs généraux respectifs ;

d) Préciser les modalités de gouvernance de manière à garantir un degré suffisant d'indépendance en matière d'auto-évaluation, un financement adéquat et la prise en compte des résultats dans le processus de prise de décision concernant les programmes ;

e) Expliquer comment les données de suivi seront utilisées systématiquement pour guider la planification des programmes et la prise de décisions à l'échelle mondiale et dans chaque centre de conférence.

*Indicateurs* : Les politiques contenant ces éléments sont examinées et mises en œuvre.

### **Recommandation 3 (résultats A à D)**

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

*Indicateurs* : Un exposé est présenté au Comité des conférences.

### **Recommandation 4 (résultat E)**

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

a) Les objectifs de développement durable que le Département a l'intention d'appuyer pour une période de planification stratégique donnée, par exemple l'objectif 12 (établir des modes de consommation et de production durables), et tout autre objectif, par ses pratiques de fonctionnement ;

b) Les moyens concrets (actions ou initiatives existantes et supplémentaires) par lesquels le Département entend contribuer à la réalisation de ces objectifs ;

c) La façon dont le Département assurera le suivi de ses contributions (voir la recommandation 2) ;

d) La façon dont le plan sera déployé en interne afin que le Département aussi informé que possible du plan global et des rôles et responsabilités précis qui lui sont assignés, ce qui assurera le succès final du plan.

*Indicateurs* : Des consultations sont organisées ; un plan relatif aux objectifs de développement durable est élaboré et exécuté.

La Secrétaire générale adjointe aux services de contrôle interne  
(Signé) Heidi **Mendoza**  
Mars 2019

**Annexe\*****Observations reçues du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences**

1. Nous nous référons à votre note du 1<sup>er</sup> mars 2018 (IED-18-00016) adressée à la Secrétaire générale adjointe, Catherine Pollard, par laquelle vous transmettiez, pour examen et observations, le projet de rapport du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) sur l'évaluation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences (DGACM).
2. Nous avons examiné le rapport et, après quelques discussions bilatérales avec M. Robert McCouch, Chef de section, et M<sup>me</sup> Emily Hampton-Manley, notamment au sujet des recommandations et de certaines divergences concernant les données, nous sommes heureux de vous informer que nous sommes d'accord avec le rapport et avons accepté les recommandations qui y figurent. En ce qui concerne la recommandation 4, nous avons précisé qu'elle ne s'appliquerait qu'à l'objectif de développement durable n° 12, comme nous l'avons indiqué à l'équipe de la Division de l'inspection et de l'évaluation du BSCI. Vous trouverez ci-joint le modèle de plan d'action pour l'application des recommandations ainsi que la suite que le Département y a donnée\*\*.
3. J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier M. McCouch et le reste de l'équipe : M<sup>me</sup> Hampton-Manley, M. Nicholas Kowbel et M<sup>me</sup> Maria Singer. Leur professionnalisme et leur esprit d'équipe sont particulièrement louables. Nous apprécions également qu'ils aient fait l'effort de rendre compte des différentes perspectives, d'examiner toutes les données et de dialoguer avec nous pour partager leurs conclusions.
4. Nous attendons le rapport final avec intérêt.

---

\* Dans la présente annexe, le Bureau des services de contrôle interne présente le texte intégral des observations reçues du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences au sujet du rapport sur l'évaluation du Département. Cette pratique a été instituée conformément à la résolution 64/263 de l'Assemblée générale, sur la recommandation du Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit. La présente annexe est la traduction du texte original reproduit tel qu'il a été reçu.

\*\* Conservé dans les dossiers du Bureau des services de contrôle interne.