



# Assemblée générale

Distr. générale  
22 juin 2021  
Français  
Original : anglais

---

## Soixante-seizième session

Point 143 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 [75/244](#) 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 2020, des procédures et activités relatives au plan des conférences concernant New York, Genève, Vienne et Nairobi.

---

\* [A/76/50](#).



## I. Introduction

1. Jamais le plan des conférences de l'Organisation des Nations Unies n'a été aussi perturbé qu'en 2020. La pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), qui s'est déclenchée en mars, a modifié presque du jour au lendemain la manière d'assurer le service des conférences. La réaction du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a été pratiquement immédiate ; elle s'est faite en coordination avec les entités compétentes dans les quatre principaux centres de conférence du Secrétariat (New York, Genève, Vienne et Nairobi). Des plateformes d'interprétation simultanée à distance ont été trouvées, testées et achetées en un temps record, ce qui a permis aux équipes chargées de la gestion des réunions de commencer, en quelques mois seulement, à programmer et à planifier des réunions virtuelles et hybrides (en partie virtuelles, en partie en présentiel). Grâce à la politique qui est mise en œuvre par le Département depuis de nombreuses années et qui consiste à investir dans des outils Web de pointe pour soutenir la production à grande échelle d'une documentation multilingue de qualité, et à développer de tels outils, les services de traduction ont pu passer presque immédiatement et sans encombre à un mode de fonctionnement entièrement à distance. De même, le Service du protocole et de la liaison a commencé sur-le-champ à fonctionner dans un environnement virtuel : il a ainsi pu continuer d'assurer l'enregistrement du personnel des missions nouvellement arrivé ainsi que l'enregistrement des autres changements intervenant dans la composition des missions et des bureaux des observateurs tout au long de 2020.

2. L'incidence sur le personnel a été sans précédent, de même que la charge de travail supplémentaire à assumer. Le nombre de réunions dont le service a été assuré a été inférieur à celui des années précédentes, mais la grande complexité de celles qui ont été tenues a exigé des efforts considérables de la part des équipes de gestion des réunions et d'interprétation du Secrétariat. Quant au fonctionnement des services de traduction, il a été perturbé par le maintien des mesures d'austérité liées à la crise de liquidités, qui les a empêchés de recourir à l'aide externe habituelle pour compléter les capacités internes. Cela a engendré une charge de travail par personne plus élevée que d'habitude pour certaines équipes de traitement de la documentation alors que le contexte était particulièrement stressant et anxiogène.

3. Le fait que tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier ont pu poursuivre leurs travaux et que les indicateurs clés de performance du Secrétariat en matière de gestion des conférences n'ont que légèrement baissé en 2020 témoigne du dévouement, de la flexibilité et du professionnalisme dont a fait preuve le personnel de l'Organisation des Nations Unies, qui a réagi à la crise en allant au-delà des attentes pour assurer la prestation de services de conférence multilingues de qualité et, partant, la continuité des travaux essentiels de l'Organisation au cours de cette année pas comme les autres. Les difficultés à surmonter, les mesures prises et les résultats obtenus au cours des neuf premiers mois de la pandémie de COVID-19 sont décrits ci-dessous.

## II. Gestion des réunions

### Incidence de la COVID-19 sur la gestion des réunions

4. La pandémie de COVID-19 a occasionné de grands bouleversements s'agissant de la tenue des réunions dans les quatre centres de conférence entre le mois de mars et la fin 2020. Les mesures de confinement, les restrictions imposées aux rassemblements et les règles de distanciation physique ont eu pour conséquence de limiter l'accès aux locaux, la capacité des salles et la prestation de services d'interprétation et d'autres

services de réunion, ce qui a constitué un défi imprévu aux proportions extraordinaires. Les indicateurs clés de performance concernant la gestion des réunions qui figurent dans la présente section ne rendent compte que partiellement de l'ampleur des bouleversements occasionnés et de la réactivité du Secrétariat.

5. L'accès au Siège de l'ONU à New York a été restreint dès le début de la pandémie ; les réunions en présentiel dans les locaux se sont limitées à un très petit nombre ayant un caractère essentiel. Pendant la partie principale de la soixante-quinzième session de l'Assemblée générale, seules des séances de l'Assemblée, de ses grandes commissions et du Conseil de sécurité, ainsi qu'un nombre restreint d'autres réunions inscrites au calendrier, se sont déroulées en présentiel. Les réunions ont été suspendues au Palais des Nations à Genève de la mi-mars à juin 2020 et au Centre international de Vienne de la mi-mars à la mi-mai. Lorsque les réunions en présentiel ont pu reprendre, des règles de distanciation physique ont été imposées. Le centre de conférence de Nairobi a dû rester fermé à l'ensemble du personnel, à l'exception du personnel indispensable, de la mi-mars à la fin de l'année.

6. Les restrictions liées à la pandémie concernant les voyages et les rassemblements ont entraîné l'annulation ou le report d'une proportion considérable de réunions, ce qui a engendré une réduction de 67 % en glissement annuel du nombre de réunions organisées dans les quatre centres de conférence (fig. I). Le nombre global de réunions tenues est passé de 36 892 en 2019 à 12 266 en 2020 (tableau 1).

Figure I

**Volume de travail lié aux réunions dans les quatre principaux centres de conférence (2015-2020)**

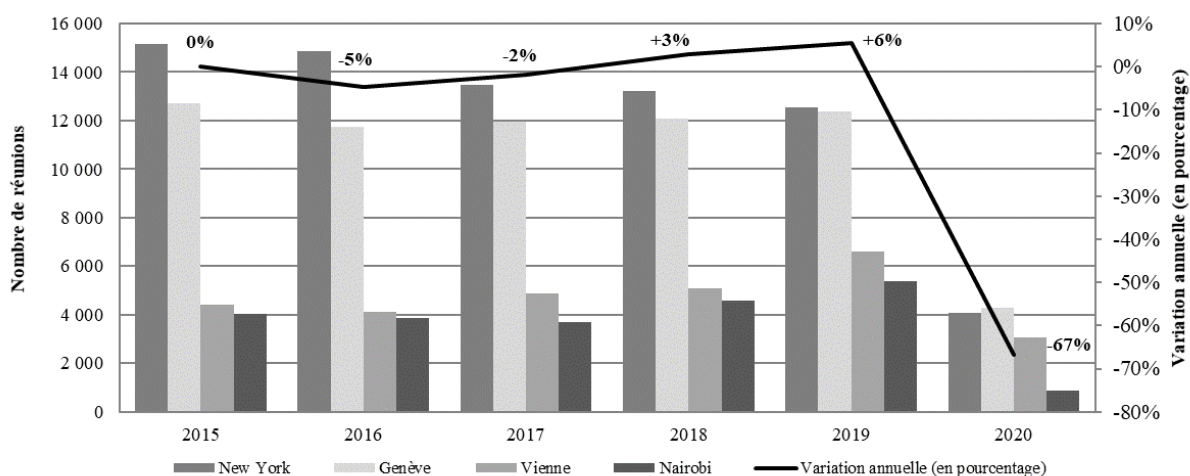


Tableau 1

**Nombre global de réunions (2015-2020)**

Nombre de réunions	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre global de réunions	36 316	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266

*Explication du Secrétariat*

7. L'organisation des 12 266 réunions qui se sont tenues en 2020, souvent selon de nouvelles modalités – virtuelles ou hybrides – et après plusieurs reports, dans une situation en constante évolution, a été une tâche extrêmement compliquée. Les

installations et services de conférence disponibles sont utilisés en priorité pour les réunions inscrites au calendrier approuvé par l'Assemblée générale, ce qui réduit leur disponibilité pour les manifestations extrabudgétaires et spéciales se tenant à New York, Genève et Vienne. Toutes les réunions qui devaient avoir lieu en présentiel à Nairobi ont été annulées avant la fin du mois de mars 2020. Les réunions inscrites au calendrier du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) et du Programme des Nations Unies pour les établissements humains ont dû se tenir pratiquement sans services d'interprétation jusqu'à ce que des contrats d'interprétation simultanée à distance aient été conclus. Malgré la diminution de 67 % du nombre total de réunions, le nombre de réunions non inscrites au calendrier représentait encore 67 % de celles tenues en 2020. Par rapport aux niveaux de 2015, on a enregistré une diminution de 71 % du nombre de réunions non inscrites au calendrier et de 50 % du nombre de réunions inscrites au calendrier.

8. L'imposition soudaine de mesures de distanciation physique a accéléré les plans de mise en œuvre de la recommandation 6 du rapport du Corps commun d'inspection (JIU/REP/2018/6), 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 organisaient. Des travaux intensifs ont été entrepris sur-le-champ pour faciliter la participation à distance, y compris l'interprétation simultanée à distance. Des plateformes disponibles dans le commerce ont été mises à l'essai au Secrétariat, ce qui a permis d'obtenir les licences nécessaires à la prestation de services d'interprétation selon deux scénarios : l'un dans lequel intervenants et interprètes prennent tous part à la réunion à distance ; 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. Grâce aux efforts concertés des services d'interprétation, des bureaux d'achat et des équipes chargées de l'informatique, de l'audiovisuel et de la diffusion sur le Web dans les quatre centres de conférence, trois plateformes d'interprétation simultanée à distance ont été mises en service rapidement. À partir du mois de juin, l'interprétation a été assurée dans les quatre centres de conférence pour les réunions en présentiel, les réunions virtuelles et les réunions hybrides des États Membres.

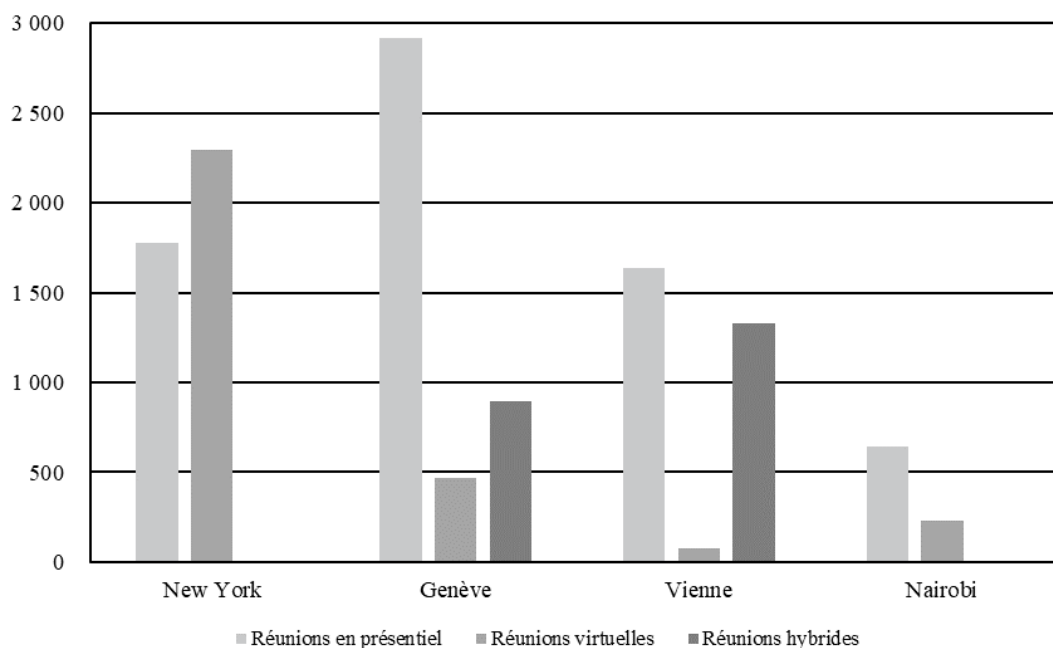
9. À New York, 240 réunions ont bénéficié de services d'interprétation simultanée à distance « en co-location », c'est-à-dire que les interprètes travaillaient pour la plupart depuis les locaux de l'Organisation. À Genève et à Vienne, 572 et 244 réunions respectivement ont bénéficié de services d'interprétation simultanée à distance, également en co-location. Le complexe de l'Office des Nations Unies à Nairobi a été fermé à partir de la fin mars 2020 ; les efforts ont donc porté sur la prestation de services d'interprétation simultanée à distance selon un mode « dispersé », selon lequel les interprètes travaillent depuis différents sites et des locaux de l'Organisation situés partout dans le monde. Les services d'interprétation ont été assurés de cette manière pour 157 réunions prévues. À l'échelle mondiale, 1 213 réunions ont bénéficié de services d'interprétation simultanée à distance en 2020.

10. Partout, le nombre de réunions tenues en présentiel a été largement dicté par l'étendue et la durée des restrictions portant sur les rassemblements imposées par les autorités locales. Lorsque les complexes étaient autorisés à ouvrir, la capacité était limitée par les mesures de distanciation physique, réduisant considérablement la jauge des salles de réunion. La capacité de fournir des services d'interprétation en six langues a également été réduite en raison des mesures de distanciation physique s'appliquant aux cabines et du nombre de salles équipées du matériel et des logiciels nécessaires pour fournir des services d'interprétation simultanée à distance. On trouvera dans la figure II le nombre de réunions en présentiel, de réunions virtuelles et de réunions hybrides organisées par chaque centre de conférence. Le recours aux

réunions hybrides a été freiné par la disponibilité des salles de conférence et les complications techniques liées à l'organisation de ce type de réunions. Les réunions virtuelles ont donc été privilégiées à New York en raison de la jauge de 40 %. À Genève, les réunions hybrides ont été plus nombreuses que les réunions virtuelles, car les mesures de santé publique adoptées par le pays hôte n'interdisaient pas l'utilisation des cabines d'interprétation et des systèmes audiovisuels dans les centres de conférence. Il importe de noter que les représentants des États Membres à Genève ont exprimé leur préférence pour une participation en présentiel aussi élevée que le permettaient les mesures de santé publique. Une fois les mesures de confinement levées à Vienne et l'accès au Centre international de Vienne de nouveau autorisé, sous réserve du respect des mesures anti-COVID, les organes directeurs ont opté pour la tenue de réunions hybrides où la présidence et le secrétariat, ainsi qu'un nombre limité de participants venant principalement des missions permanentes basées à Vienne, étaient présents sur place. Du fait du maintien des mesures de confinement à Nairobi, seules des réunions virtuelles ont pu se tenir à partir du mois d'avril.

Figure II

**Modalités d'organisation des réunions tenues dans les quatre principaux centres de conférence**



11. On enregistre, entre 2015 et 2020, une diminution globale du même ordre des réunions organisées avec et sans services d'interprétation, soit 63 % et 67 %, respectivement. Toutes les manifestations et activités de haut niveau entourant le soixante-quinzième anniversaire de l'Organisation ont bénéficié de services d'interprétation, malgré la possibilité très limitée de travailler sur place. De même, les réunions et conférences inscrites au calendrier officiel ont bénéficié de services fournis partiellement ou entièrement à distance, notamment le forum politique de haut niveau pour le développement durable, qui a eu lieu en juillet 2020. C'est dans ce contexte qu'il convient d'évaluer l'utilisation des services de conférence par les différents groupes d'organes en 2020, dont il est rendu compte dans les sections II.B à II.E ci-dessous.

12. Il faut souligner par ailleurs les solutions innovantes trouvées par le Secrétariat pour assurer le fonctionnement des mécanismes intergouvernementaux en dépit de la situation rencontrée en 2020. Par exemple, le débat général de la soixante-quinzième session de l'Assemblée générale a dû être organisé d'une manière inédite, dans la mesure où il coïncidait avec une pandémie mondiale considérée par les dirigeants du monde comme la crise majeure du moment. Tout au long de la semaine, les chefs d'État ou de gouvernement et les ministres des affaires étrangères ont réaffirmé la position centrale occupée par l'ONU et souligné le rôle indispensable qu'elle jouait en faveur de l'avènement d'une communauté internationale stable et plus prospère. Les déclarations ont été préenregistrées et l'interprétation a été assurée pendant leur diffusion.

13. Le passage de réunions organisées sur site et bénéficiant de services traditionnels à une offre de réunions virtuelles, de réunions hybrides et de réunions en présentiel dans le respect des mesures de distanciation physique s'est fait en quelques mois. Cela a exigé de la créativité, des efforts et de la collaboration, compte tenu non seulement de la rapidité avec laquelle les nouvelles plateformes ont dû être testées, achetées et installées et les nouvelles procédures introduites, mais aussi de la complexité accrue de la gestion de réunions tenues selon différentes modalités dans des circonstances extraordinaires, et des nouvelles exigences envers le personnel créées par cette situation.

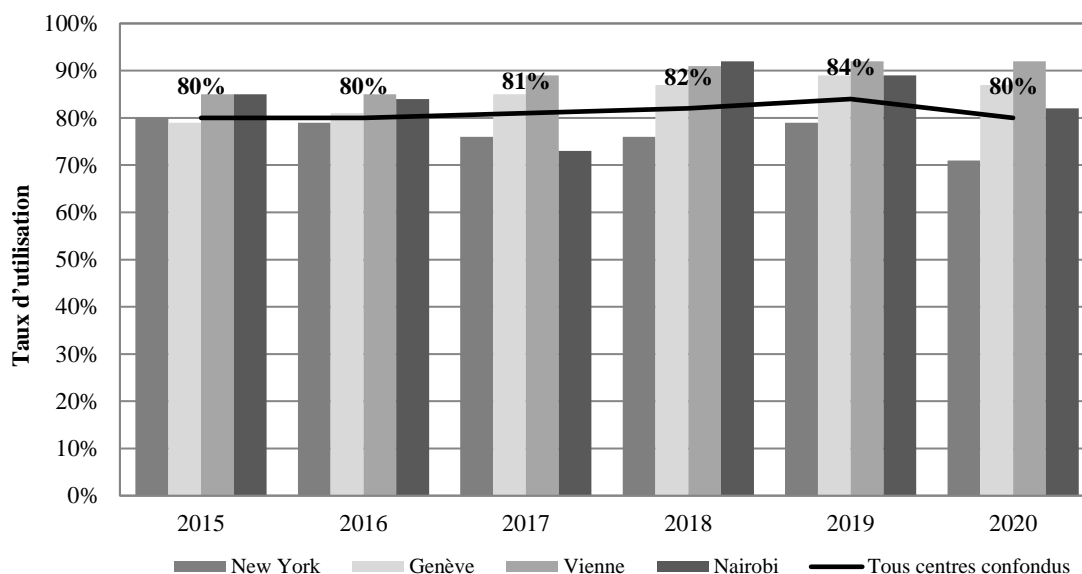
#### **A. Adoption du projet de calendrier des conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies pour 2022 et demandes de dérogation**

14. Le Comité des conférences examinera à sa session de fond, en septembre 2021, un projet de calendrier des conférences et réunions de l'ONU pour 2022, établi par le Secrétariat ([A/AC.172/2021/L.2](#)), et communiquera ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2021 ([A/76/32](#)). Au moment de l'établissement du présent rapport, quatre organes souhaitant se réunir pendant la partie principale de la soixante-seizième session de l'Assemblée générale avaient présenté une demande de dérogation au paragraphe 7 de la section I de la résolution [40/243](#) de l'Assemblée générale. Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité, qui fera une recommandation à l'Assemblée. Le Comité a approuvé 11 demandes de dérogation présentées entre ses sessions en 2020.

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

15. Les quatre centres de conférence se sont efforcés d'améliorer le taux d'utilisation des services d'interprétation, en application des dispositions pertinentes des résolutions de l'Assemblée générale sur le plan des conférences, notamment en associant à ces efforts les organes intergouvernementaux et organes d'experts concernés. Le taux d'utilisation global s'est établi à 80 % en 2020, soit 4 points de pourcentage de moins qu'en 2019 (fig. III).

Figure III  
**Taux d'utilisation des services d'interprétation par tous les organes  
 dont les réunions sont inscrites au calendrier (2015-2020)**  
 (En pourcentage)

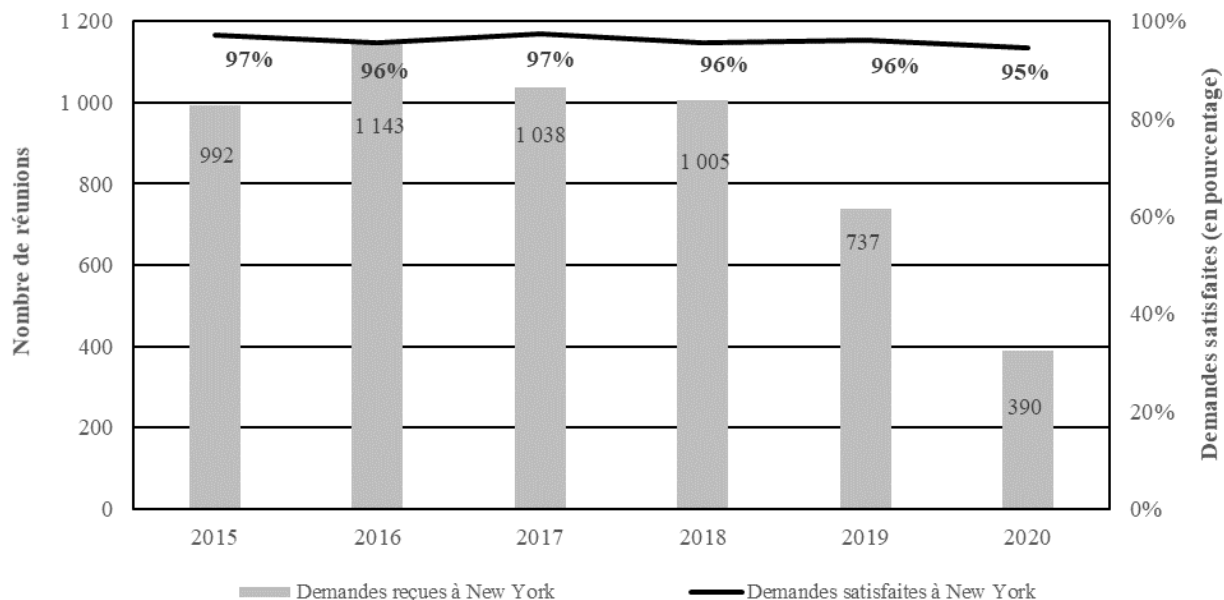


### C. Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins »

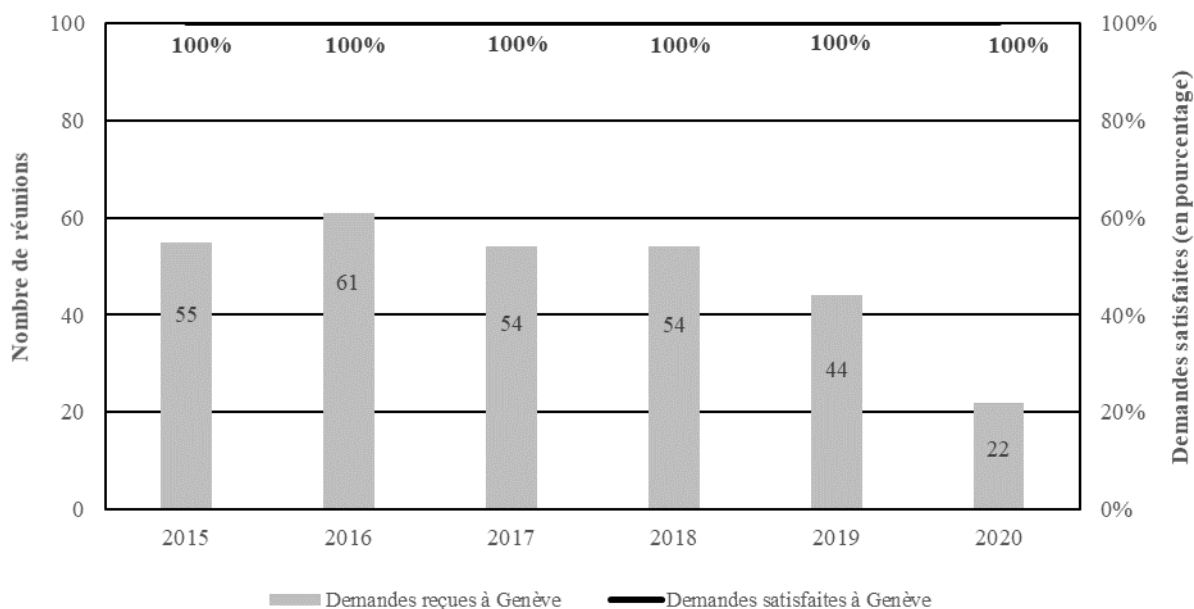
16. La figure IV rend compte de la prestation de services d'interprétation aux organes autorisés à se réunir « selon les besoins » à New York et à Genève. Même si pendant la pandémie le service des réunions s'est fait de manière sensiblement différente par rapport aux années précédentes, à New York, le pourcentage de demandes satisfaites a été de 95 % en 2020, n'accusant qu'une légère baisse par rapport aux 96 % enregistrés en 2019. 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. En 2020, les organes créés en vertu d'un instrument international relatif aux droits de l'homme ont tenu 342 réunions avec services d'interprétation. Parmi celles-ci, 313 (91,5 %) se sont déroulées dans trois langues de travail, 24 (7,0 %) dans quatre langues et 5 (1,5 %) dans plus de quatre langues. En application du paragraphe 58 de la résolution [74/262](#), c'est à chaque comité qu'il appartient de décider du nombre de langues de travail à utiliser ; cette décision ne relève pas de la compétence du Secrétariat. En raison de la situation créée par la COVID-19 et de la disponibilité limitée d'infrastructures de conférence adaptées aux réunions hybrides, le nombre de réunions des organes créés en vertu d'un instrument international relatif aux droits de l'homme a été le quart environ du nombre habituel. Il n'y a pas d'organe autorisé à se réunir « selon les besoins » à Vienne ou à Nairobi.

Figure IV  
**Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés  
à se réunir « selon les besoins » (2015-2020)**

**A. New York**



**B. Genève**



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

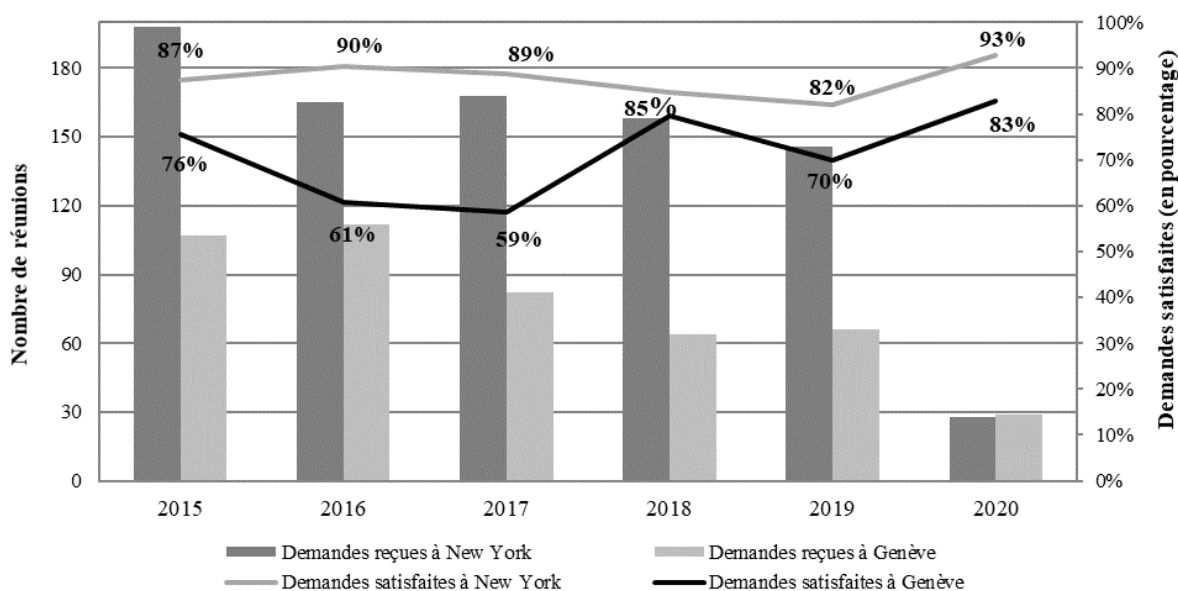
17. Toutes les demandes de réunions formulées par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres en 2020 ont été satisfaites la même année.



À New York comme à Genève, il y a eu beaucoup moins de demandes de réunions avec services d'interprétation en 2020 qu'en 2019. En conséquence, la proportion de ces demandes qui ont été satisfaites est passée à 93 % à New York et à 83 % à Genève, contre 82 % et 70 % respectivement en 2019 (fig. V).

Figure V

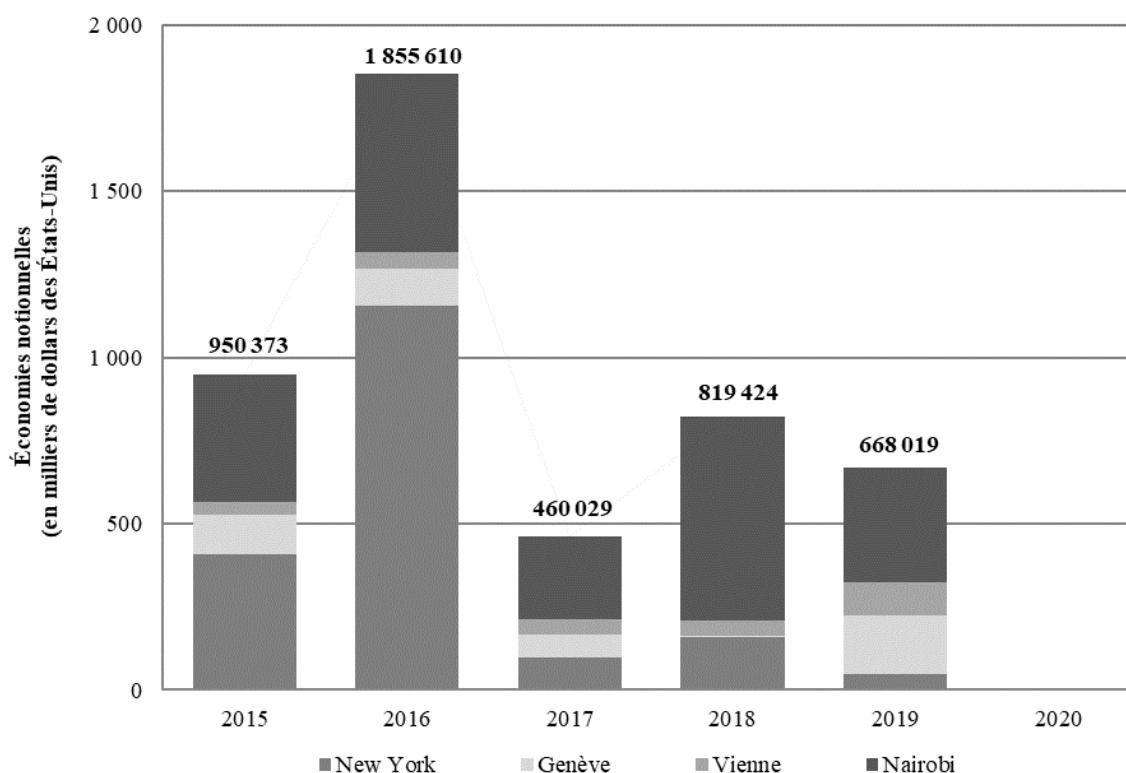
**Prestation de services d'interprétation pour les réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2015-2020)**



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

18. En 2020, en raison de la pandémie de COVID-19, aucun organe n'a tenu de réunion hors du centre de conférence où il a son siège. Par conséquent, aucune économie notionnelle n'a été réalisée du fait de l'application de la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale (fig. VI). Genève a fourni des services d'interprétation en présentiel à 19 missions effectuées par des titulaires de mandat au titre d'une procédure spéciale du Conseil des droits de l'homme dans divers endroits du monde, soit beaucoup moins que les années précédentes. Ces missions ont toutes eu lieu avant la pandémie de COVID-19.

Figure VI  
Économies notionnelles découlant des services partagés lors des réunions tenues hors siège (2015-2020)



## F. Innovations en matière de service des réunions en 2020

19. En plus d'avoir géré une situation extraordinairement complexe s'agissant de planifier et d'organiser des réunions et de mettre en place rapidement de nouvelles modalités de réunion et des services d'interprétation simultanée à distance, ainsi que les procédures y relatives, et ce, dans les circonstances exceptionnelles décrites ci-dessus, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a introduit, en 2020, plusieurs innovations en ce qui concerne le service des réunions. Une section intitulée « eStatements » a été ajoutée dans la version numérique du *Journal des Nations Unies* pour faciliter l'accès aux déclarations faites par les délégations à la soixante-quinzième session de l'Assemblée générale. Le système de gestion des réunions du Secrétariat, gMeets, a été adapté pour prendre en compte les nouveaux formats virtuels et hybrides.

20. À Genève, parmi les nouveaux services mis en place, l'outil d'inscription aux réunions Indico.UN permet de satisfaire à l'obligation de recherche des contacts dans le contexte de la pandémie. L'interprétation en langue des signes a été assurée pour la première fois à distance et un nouvel outil a été installé pour produire rapidement des plans de salle et des plaques signalétiques. À Nairobi, les interprètes ont produit des bandes sonores dans toutes les langues pour les exposés du PNUE, ce qui s'est avéré essentiel au fonctionnement du mécanisme intergouvernemental sur les déchets marins et la pollution par les microplastiques.

### III. Gestion de la documentation

#### Incidence de la COVID-19 sur la gestion de la documentation

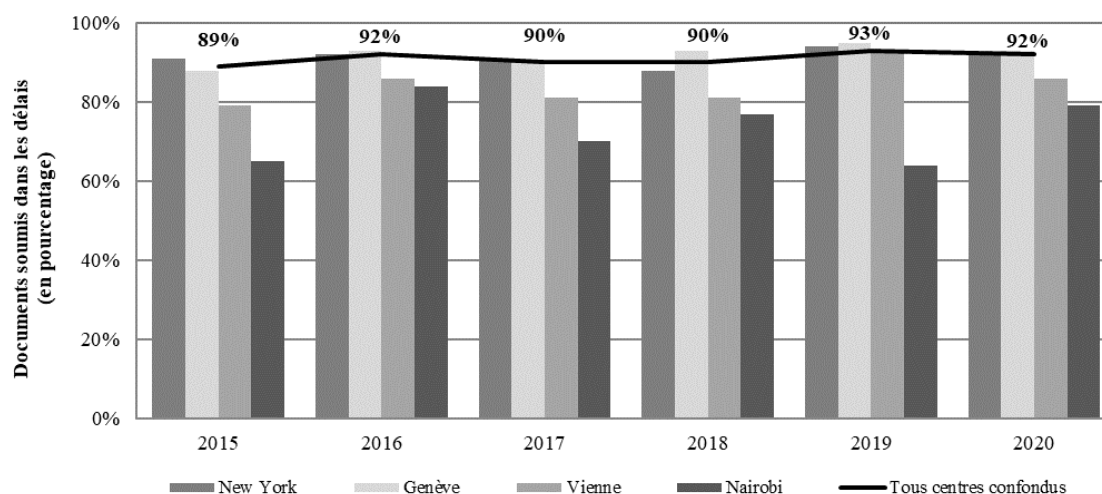
21. La politique de longue date consistant à investir dans des outils en ligne pour gérer le flux de la documentation et appuyer le traitement à grande échelle de la documentation officielle multilingue dans les quatre centres de conférence, et à développer de tels outils, a porté ses fruits en 2020. Étant bien préparés, les services chargés de la documentation ont pu passer sans encombre à un fonctionnement entièrement à distance et assurer la continuité des activités. La principale difficulté a été le gel des recrutements qui s'est poursuivi, empêchant les services de traduction de pourvoir les postes vacants et de s'assurer le service de personnel temporaire ou de vacataires comme ils le font habituellement. La réduction de 12 % du volume de mots soumis à la traduction en 2020 par rapport à 2019 (voir la section III.B ci-dessous) et la diminution de la charge de travail liée à la rédaction de comptes rendus analytiques n'ont pas compensé le manque de capacités de certains services, surtout à New York. Grâce au dévouement et aux efforts des membres du personnel des services de traduction du Secrétariat, au moins 90 % des délais de traitement et de publication ont pu être respectés au cours de cette année particulièrement éprouvante, comme indiqué à la section III.C ci-dessous.

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

22. Du fait de la perturbation du calendrier des réunions et d'autres facteurs liés à la pandémie, 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 détériorée dans tous les centres de conférence. Le taux de respect global est passé de 93 % à 92 % (fig. VII). Des niveaux élevés de respect des délais, voire des améliorations, ont continué d'être enregistrés dans certains cas.

Figure VII

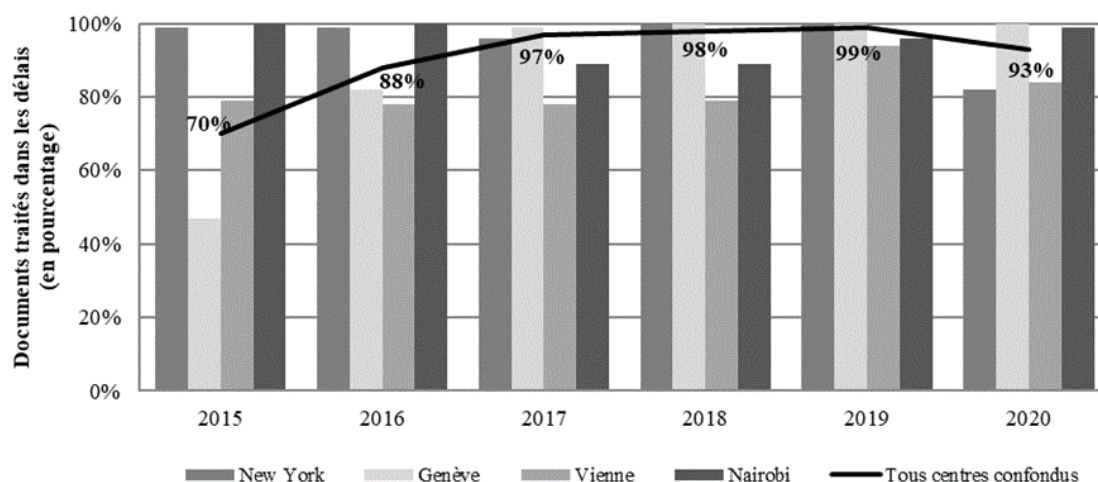
**Soumission dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2015-2020)**



23. Au cours de l'année, 93 % des documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit (2 466 sur un total de 2 654) ont été traités dans les délais, contre 99 % en 2019 (fig. VIII). Les taux ont évolué pour New York, Vienne et Nairobi, puisqu'ils sont passés respectivement de 100 %, 94 % et 96 % en 2019 à 82 %, 84 % et 99 % en 2020 ; le taux est resté de 100 % à Genève. La crise de liquidités a considérablement nui au respect des délais de traitement, car elle a empêché les services de pourvoir les postes vacants et de s'assurer les services de personnel temporaire comme ils le font habituellement chaque année. Les fonctionnaires ont relevé le défi, comme en témoigne l'augmentation extraordinaire de la productivité globale enregistrée par les services et sections de traduction à New York, Genève et Vienne (voir sect. III.C ci-dessous).

Figure VIII

**Traitement dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2015-2020)**



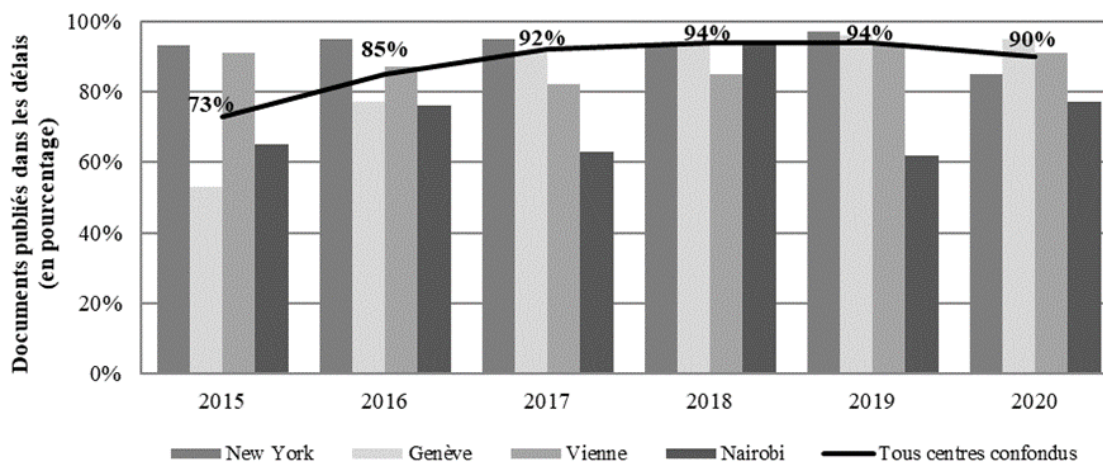
24. Le respect global des délais de publication est passé de 94 % en 2019 à 90 % en 2020 (voir fig. IX). Comme pour les autres indicateurs, dans la plupart des cas, la pandémie de COVID-19 a nui au respect des délais de publication. New York, par exemple, a traité en priorité plus d'un million et demi de mots liés à la COVID-19, ce qui a privé d'autres documents prescrits des ressources nécessaires à leur production. Plus précisément, par rapport à 2019, le respect des délais de publication est passé de 97 % à 85 % à New York, de 96 % à 95 % à Genève et de 94 % à 91 % à Vienne. À Nairobi, le respect des délais de publication s'est amélioré au cours de la même période, passant de 62 % à 77 %, mais il est resté relativement faible, principalement en raison des corrections émanant des départements auteurs qui ont été reçues alors que les documents étaient déjà en cours de traitement.

25. La pratique établie 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 à Genève. Un rapport a été publié en retard en raison du fait qu'il avait été soumis en retard ; 13 des 16 suppléments de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social ont été publiés en temps voulu. Deux rapports n'ont pas été soumis pour traitement, à savoir le rapport du Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés et le rapport de la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme au Conseil économique et social. Seules deux sessions de l'Examen périodique universel ont eu lieu en 2020 en raison des reports causés par la pandémie de COVID-19. En

conséquence, 30 rapports issus de l'Examen périodique universel ont été publiés en 2020 au lieu des 42 qui avaient été prévus. Tous les rapports ont été publiés six semaines avant le début de la session pour laquelle ils étaient prévus.

Figure IX

**Publication dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2015-2020)**

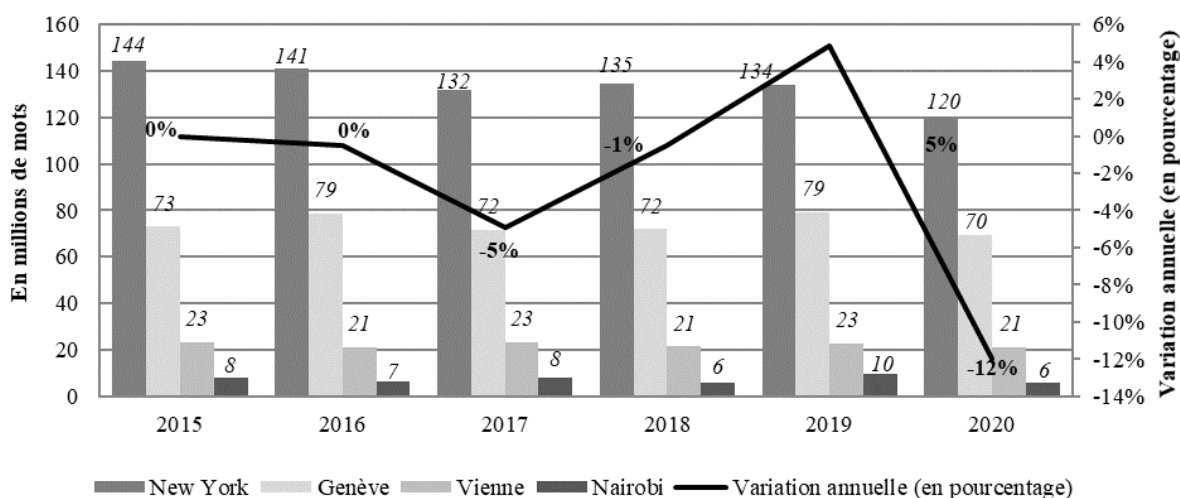


## B. Contrôle et limitation du volume de la documentation

26. Tous services et sections de traduction confondus, le nombre total de mots soumis à la traduction a été d'un peu plus de 216 millions en 2020, contre plus de 245 millions en 2019 (fig. X). Le report ou l'annulation de réunions s'est traduit par une réduction du nombre de documents soumis. Parallèlement, les documents liés à la COVID-19, dont le traitement a dû se faire dans l'urgence, ont entraîné une surcharge de travail importante et inattendue.

Figure X

**Volume de traduction (2015-2020)**



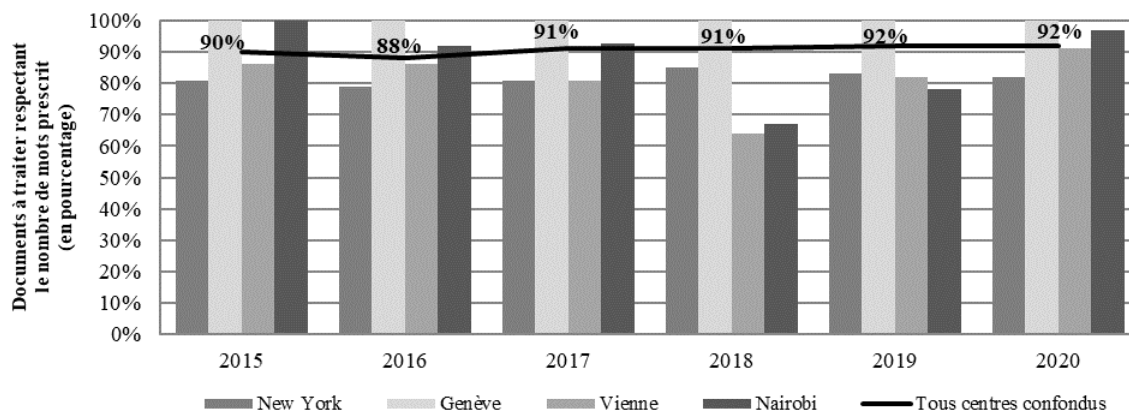


27. La proportion de documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit est restée pratiquement inchangée, s'établissant à 92 % (voir fig. XI). À New York, le volume de traduction s'est établi à plus de 119 millions de mots en 2020, alors qu'il avait dépassé 133 millions de mots en 2019. La proportion de documents relevant du système de créneaux qui ne dépassaient pas le nombre de mots prescrit a légèrement diminué : de 83 % en 2019, elle s'est établie à 82 % en 2020. Des consultations ont continué d'avoir lieu avec les départements et les bureaux auteurs afin d'étudier d'autres solutions propres à garantir que les rapports du Secrétariat restent dans la limite prescrite.

28. 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'un instrument international relatif aux droits de l'homme, les soumissions font l'objet d'un contrôle 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. Comme en 2019, des dérogations n'ont été accordées que pour sept rapports du Corps commun d'inspection. À Vienne, le volume de traduction reçu en 2020 s'est inscrit dans un schéma habituel ; 91 % des documents respectaient la limite de mots prescrite, sachant qu'un grand nombre de documents traités à Vienne sont de nature juridique et ne sont donc pas soumis à une limite de mots. À Nairobi, la longueur des documents soumis par des organes dont les réunions ne sont pas inscrites au calendrier et financés par des ressources extrabudgétaires n'est pas soumise à des contrôles. 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 plus tôt que d'habitude.

Figure XI

**Documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit ou convenu (2015-2020)**



### C. Productivité

29. On trouvera dans le tableau 2 la productivité globale des services de traduction, c'est-à-dire le nombre total de mots traités divisé par le nombre total de journées de travail consacrées à leur traduction, pour 2016-2020. Une hausse de la productivité a été enregistrée dans tous les centres de conférence, à l'exception de Nairobi, où l'incertitude du calendrier des réunions au deuxième trimestre de l'année, à la suite des interruptions dues à la COVID-19, n'a pas permis une planification optimale des capacités ni la mobilisation immédiate de ressources en vue du partage de la charge

de travail. La productivité des services de traduction suit une tendance à la hausse depuis plusieurs années, ce qui s'explique par la mise en service des dernières technologies linguistiques, la conception d'outils adaptés, l'introduction de nouvelles méthodes de travail ainsi que l'excellence et le dévouement du personnel. Cela dit, la hausse enregistrée en 2020 est due également à la volonté du personnel de renoncer à des congés et de faire des journées extraordinairement longues pendant la pandémie pour soutenir l'Organisation en cette période critique.

Tableau 2

**Productivité globale des services et sections de traduction (2016-2020)**

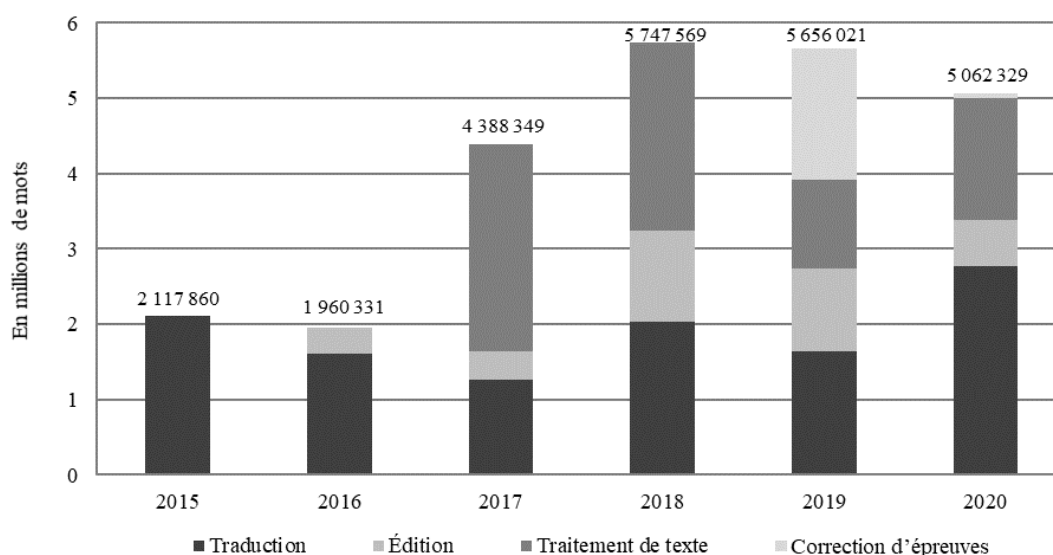
(Nombre de pages par jour)

<i>Centre de conférence</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
New York	5,9	5,9	6,1	6,2	6,6
Genève	5,1	5,0	5,3	5,5	5,8
Vienne	5,4	5,2	5,4	5,9	6,7
Nairobi	5,8	5,3	4,9	5,8	5,5

**D. Partage de la charge de travail**

30. La figure XII représente le volume de travail partagé entre centres de conférence. Le partage de la charge de travail a été de plus en plus utilisé pour gérer le volume de travail et les capacités en 2020, les restrictions en matière de recrutement ayant entraîné des déséquilibres entre centres de conférence dans les taux de vacance de poste et les volumes de traduction. En 2020, le Service chinois de traduction de New York, par exemple, a traité (traduit, révisé, mis en pages et relu) 3 396 pages de documents au titre du partage de la charge de travail (2 046 et 1 350 pages provenant des offices des Nations Unies à Genève et à Vienne, respectivement).

Figure XII

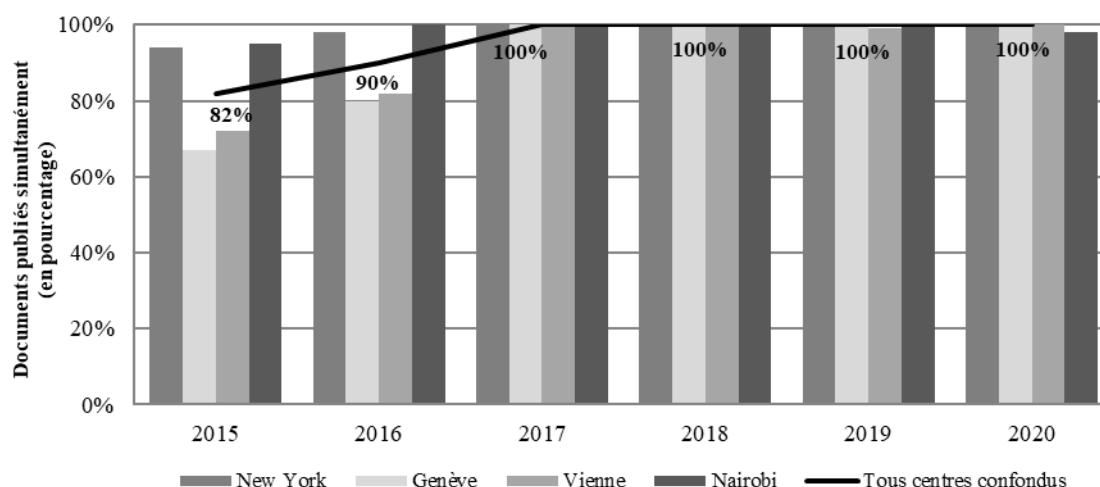
**Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2015-2020), en nombre de mots et par activité**

## E. Publication simultanée des documents

31. La publication simultanée des documents dans les langues officielles prescrites est l'un des piliers du multilinguisme. Globalement, ce mandat a été pleinement respecté en 2020 (fig. XIII). Six documents (sur 243) n'ont pas été publiés simultanément à Nairobi, comme suite à une demande du secrétariat du Protocole de Montréal relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone (organe financé par des ressources extrabudgétaires dont les réunions ne sont pas inscrites au calendrier) de déroger exceptionnellement à l'obligation de publication simultanée.

Figure XIII

### Respect des prescriptions relatives à la publication simultanée (2015-2020)



### Publication des procès-verbaux et des comptes rendus analytiques de séance

32. La publication simultanée et en temps voulu des procès-verbaux dépend dans une large mesure de la disponibilité de l'assistance temporaire. La dotation en effectifs du Service de la rédaction des procès-verbaux de séance à New York est demeurée essentiellement la même depuis des décennies, alors que la charge de travail du Service a augmenté de manière considérable, en grande partie en raison de l'activité du Conseil de sécurité. Le déficit de capacités de 45 % qui en résulte doit être couvert par le recours au personnel temporaire ou aux vacataires. En raison de la crise de liquidités, le recours à l'assistance temporaire a toutefois été considérablement réduit en 2019, puis interrompu en 2020 dès le début de la pandémie, ce qui provoqué l'accumulation de retards.

33. La même situation s'est produite pour l'établissement des comptes rendus analytiques de séance par le Service anglais de traduction et d'édition à New York, qui a recours depuis de nombreuses années à du personnel temporaire pour faire face au pic d'activité annuel dû aux travaux des grandes commissions qui se tiennent pendant la session de l'Assemblée générale. Du fait de l'impossibilité de recruter le personnel supplémentaire habituel, les comptes rendus analytiques ont été publiés beaucoup plus tardivement que d'habitude.



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

34. Grâce à une nouvelle contribution faite par le Gouvernement qatarien, le Secrétariat a lancé, en avril 2020, un projet de numérisation visant à convertir 70 années de travaux de l'ONU en communs de la connaissance. Au cours de l'année, une analyse des documents datant de 1945 à 1972 a permis de sélectionner 40 000 documents pouvant être enrichis grâce à l'intégration de métadonnées supplémentaires (point de l'ordre du jour, résumé, intervenants, date d'adoption, organe concerné, etc.), ce qui permettra de les trouver plus facilement, de les rendre plus accessibles et de les affecter à d'autres usages dans le cadre de dépôts numériques.

35. Afin de numériser des documents anciens qui ne l'avaient pas été lors du projet initial de numérisation, le Département de la communication globale a présenté au Comité de l'information, à sa quarante-troisième session, un avant-projet de numérisation massive et de préservation, préparé par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Le Département continuera de rendre compte régulièrement et de manière détaillée au Comité de l'avancement des travaux de numérisation.

## **G. Nouveautés en matière de gestion de la documentation en 2020**

36. L'outil de traduction assistée par ordinateur eLUNa et la suite d'applications Web mise au point par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences pour soutenir le traitement de la documentation ont joué un rôle clé en permettant aux traducteurs de télétravailler pendant la pandémie de COVID-19. L'accès à eLUNa a été octroyé aux interprètes de l'ONU ainsi qu'à des fonctionnaires du Département de la communication globale, comme outil d'appui à la traduction de documents portant sur la COVID-19, et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) utilise désormais eLUNa et la Base de données terminologique des Nations Unies (UNTERM). La technologie qui sous-tend eLUNa a été appliquée en 2020 à un nouveau module, le convertisseur eLUNa, qui permet de produire automatiquement du contenu dans les six langues officielles et de compiler les résolutions publiées individuellement au format XML. Grâce à cette technologie, en 2021, le volume I du recueil des résolutions a été publié en janvier plutôt qu'en juin. Le grand public peut avoir accès aux résolutions au format XML à partir d'une nouvelle page du site Web du Département consacrée aux documents lisibles par machine ; grâce à l'outil Microsoft Power BI, les utilisateurs peuvent obtenir des graphiques et schémas interactifs associés aux résolutions en filtrant les données par point de l'ordre du jour, objectif de développement durable, pays, sujet et commission.

37. Les quatre centres de conférence, les commissions régionales et les organisations qui se servent du portail UNTERM pour héberger leurs ressources terminologiques (l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, l'Organisation maritime internationale, l'OMS et l'Organisation météorologique mondiale) ont continué de coordonner la codification de la terminologie au niveau mondial, en fonction de leurs domaines de spécialisation, afin d'assurer l'harmonisation des termes dans toutes les langues officielles. UNTERM et eLUNa ayant été adoptés par l'OMS, la terminologie relative à la COVID-19 est devenue accessible à toutes les organisations et au grand public dans les six langues officielles, contribuant ainsi à la qualité et à la cohérence de la documentation multilingue produite par le système des Nations Unies.

38. SPOT, un outil de formation en ligne offrant des activités que chaque utilisateur ou utilisatrice peut suivre à son propre rythme, a été lancé au cours des premières semaines de télétravail imposé en raison de la pandémie de COVID-19 ; il 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 faciliter la diffusion des connaissances auprès des membres du personnel linguistique et de favoriser leur perfectionnement professionnel continu. Il s'est avéré particulièrement utile pour la formation croisée de membres du personnel d'autres services ou centres de conférence qui ont apporté leur concours au traitement du volume de traduction extraordinaire reçu (voir sect. IV), ainsi que pour l'accueil des nouvelles recrues et les stages à distance.

39. Les activités d'assurance et de contrôle de la qualité se sont poursuivies tout au long de 2020, malgré le manque de capacités. Les travaux de traduction, d'édition et de mise en pages ont continué d'être soumis à des vérifications et contrôles répondant aux protocoles établis. Le personnel s'est familiarisé avec une série de nouveaux outils facilitant le travail, la formation et la communication à distance, et de nombreux aspects de l'apprentissage et du perfectionnement continus nécessaires au personnel linguistique se font désormais en ligne. Un nouvel outil d'évaluation de la qualité des traductions a été mis au point afin d'harmoniser l'évaluation des travaux individuels et le retour d'information aux traducteurs.

## IV. Effectifs

### A. Vacances de poste, recrutements et activités destinées aux candidates et candidats potentiels

40. Les taux de vacance de poste enregistrés au 31 décembre 2020 dans les principaux groupes professionnels sont présentés par centre de conférence dans le tableau 3. Les effets combinés de la pandémie et du gel des recrutements ont créé des disparités considérables dans les effectifs des services linguistiques tout au long de l'année 2020, faisant peser une charge disproportionnée sur le personnel des services dont le ratio charge de travail/personnel est le plus élevé. La levée des restrictions aidant, des mesures sont prises en 2021 pour rétablir l'équilibre, mais la pandémie demeure un obstacle ; certaines nouvelles recrues ne veulent pas voyager et l'entrée en fonctions ne peut pas toujours se faire à distance.

Tableau 3  
**Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, au 31 décembre 2020**

(Postes)

	Siège		Genève		Vienne		Nairobi	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Interprétation	11	9	5	5	3	11	4	21
Traduction	52	16	18	10	2	4	3	14
Traitement de texte	12	10	13	17	4	11	–	–
Édition	5	21	3	14	1	20	–	–
Rédaction des procès-verbaux de séance	1	2	–	–	–	–	–	–

41. La hausse la plus notable des taux de vacance, par rapport à 2019, a été enregistrée dans la Division de la documentation à New York. Exceptionnellement, et à titre de mesure d'urgence, des interprètes et rédacteurs de procès-verbaux ont été affectés de manière temporaire à la traduction. Le nouvel outil de formation en ligne

du Département, SPOT, s'est avéré particulièrement utile lorsqu'il s'est agi de familiariser ces collègues avec divers aspects des nouvelles fonctions qu'ils ont été amenés à exercer. Le manque de capacités de la Section de l'édition a été comblé principalement par la formation continue et l'affectation de traducteurs/rédacteurs de comptes rendus analytiques du Service anglais et par l'affectation temporaire d'un interprète de la cabine anglaise à des tâches d'édition. Les arabisants du Service anglais de traduction et d'édition de New York ont fourni au Service de la rédaction des procès-verbaux de séance des traductions arabe-anglais des documents du Conseil de sécurité qui ont remplacé les procès-verbaux pendant la pandémie.

### **Recrutements**

42. Les concours de recrutement visant à pourvoir les postes linguistiques sont programmés de façon à assurer la relève dans les différents services linguistiques. Un concours de recrutement d'interprètes de langue française et la première partie d'un concours groupé (traduction, édition et rédaction de procès-verbaux de séance) en langue espagnole ont eu lieu en 2020.

43. L'établissement d'une liste unique de réserve mondiale de collaborateurs et collaboratrices des services linguistiques jugés aptes à être employés, à titre de temporaire ou de vacataire, par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a été lancé en 2020. L'exercice consistant à passer en revue les profils des personnes déjà employées par les quatre centres de conférence a été mené à bien en 2021. Des procédures d'examen harmonisées ont également été arrêtées en vue de la reconstitution de la liste à l'avenir, en fonction des besoins ; elles ont été pilotées avec succès lors d'un examen en vue de l'inscription sur la liste de réserve mondiale d'interprètes indépendants de langue française. Compte tenu de ces réformes, il n'y a plus que deux voies permettant aux professionnels des langues d'être employés par le Secrétariat : les concours de recrutement de personnel linguistique et les examens en vue de l'inscription sur la liste de réserve mondiale, qui donne accès aux emplois de temporaire ou à des travaux à la vacation. Cela simplifie considérablement les procédures et, surtout, les concours et examens visant à recruter des linguistes sont désormais tous annoncés au moyen d'Inspira et se déroulent entièrement à distance, ce qui permet d'en informer plus facilement les candidates et les candidats qualifiés du monde entier et de les leur rendre accessibles. On espère que toutes ces mesures, accompagnées de mesures de communication ciblées, favoriseront la diversification des candidatures sur le plan régional.

### **Activités destinées aux candidates et aux candidats potentiels**

44. Malgré la pandémie de COVID-19 et l'incidence que le gel des recrutements a eue sur les services linguistiques, le personnel, s'étant habitué rapidement à travailler à l'aide d'outils de communication à distance, a continué de dispenser des séances de formation et d'information aux candidates et candidats potentiels. La suspension temporaire des réunions avec services d'interprétation pendant la période allant de mars à mai 2020 a permis aux interprètes de consacrer beaucoup plus de temps qu'ils n'en auraient eu habituellement à l'élaboration de ressources d'apprentissage et à la formation de collègues et de candidates et candidats potentiels. En conséquence, le temps du personnel consacré aux activités de collaboration avec les universités partenaires a augmenté de 43 % par rapport à 2019, au profit de 66 instituts de formation et établissements professionnels. 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 YouTube du Département, par exemple, a augmenté de 12,15 % et 51 % respectivement en 2020.

### **Activités de collaboration avec l'Afrique et avec l'Amérique latine et les Caraïbes**

45. Le Secrétariat a poursuivi les efforts de communication à destination des professionnels des langues, en particulier celles et ceux des pays d'Afrique et des pays d'Amérique latine et des Caraïbes. Un programme novateur d'échanges entre centres de conférence a été mis au point pour aider les candidates et candidats de pays d'Afrique à se préparer aux concours de recrutement de l'ONU et des mesures spéciales ont été prises pour promouvoir la participation des candidats d'Amérique latine et des Caraïbes au concours groupé (traduction, édition et rédaction de procès-verbaux de séance) en langue espagnole. La diversité géographique a été prise en compte dans la sélection des sujets des épreuves de concours et, par souci d'inclusion, les instructions aux candidates et aux candidats encourageaient expressément l'utilisation de toute variété de l'espagnol ; les correcteurs ont reçu une formation et des conseils concernant les préférences régionales, la syntaxe et le choix des mots. En outre, 20 séances d'information ont été organisées avec des membres d'associations professionnelles et d'universités dans 17 pays d'Amérique latine, et les médias sociaux ainsi que le réseau des centres d'information des Nations Unies dans la région ont été mis à profit pour faire la publicité du concours. Les services espagnols de traduction ont également présenté le programme de collaboration du Secrétariat à 40 institutions universitaires régionales lors du troisième congrès international bisannuel du réseau latino-américain d'études en traduction et interprétation et ont organisé une série de séances d'information mensuelles sur les professions linguistiques à l'ONU à l'intention de quelque 25 universités et institutions d'Amérique latine, touchant ainsi environ 900 étudiants et professeurs de la région.

46. Une session spéciale sur le Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction (PAMCIT) s'est tenue en octobre 2020 sous les auspices de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications (IAMLADP), afin de faire le bilan de la première phase du projet, d'envisager l'avenir et d'obtenir l'appui des organisations membres de la Réunion annuelle pour poursuivre la coopération en vue de former des interprètes et traducteurs en Afrique. Cinq universités africaines représentant les principales régions géographiques et linguistiques du continent ont bénéficié d'un soutien dans le cadre du projet et 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. Dans l'ensemble, 282 étudiantes et étudiants ont été concernés par la première phase, qui s'est achevée en août 2020, soit en recevant directement un financement, soit en bénéficiant de formations, d'installations et d'équipements obtenus grâce au financement du Consortium. En tout, 244 bourses d'études ont été octroyées directement et 151 étudiantes et étudiants ont bénéficié de stages ou d'une aide directe dans le cadre de placements professionnels. À l'issue de la Réunion annuelle, une communication signée par le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, la Directrice générale de l'Office des Nations Unies à Nairobi ainsi que le Directeur général par intérim de l'interprétation et Directeur général de la traduction de la Commission européenne (coparrains de la première phase) a été envoyée en mars 2021 à toutes les organisations membres pour solliciter des manifestations d'intérêt qui permettront d'engager un dialogue sur les prochaines étapes. Une lettre distincte a été envoyée aux représentantes permanentes et aux représentants permanents des États Membres africains de l'ONU basés à Nairobi.

## Stages

47. En raison de la pandémie, le nombre de stagiaires accueillis par les services linguistiques a sensiblement diminué en 2020 (34, contre 80 en 2019). Parmi eux, 85,3 % étaient encore étudiants ou diplômés récemment des universités partenaires. Les efforts en direction de l'Afrique et de l'Amérique latine et des Caraïbes ont également été touchés par les restrictions liées à la pandémie : 32,4 % de tous les stagiaires accueillis par les services linguistiques de l'ONU en 2020 étaient des ressortissants d'Afrique ou d'Amérique latine et des Caraïbes, contre près de 40 % en 2019. Plusieurs formations pratiques à distance, notamment avec des étudiants de quatre universités d'Amérique latine, ont été organisées. Le financement de stages ou la création de stages rémunérés permettraient à davantage de jeunes professionnels issus de régions moins bien représentées d'accéder à une expérience de travail pratique, sur place, à l'ONU.

## B. Incidence de la pandémie de COVID-19 sur le personnel

48. Si le nombre de réunions tenues en 2020 a été bien inférieur à la normale, la gestion des réunions s'est complexifiée à l'extrême pendant la pandémie. La tenue de réunions virtuelles et hybrides avec services d'interprétation simultanée à distance à une échelle jamais vue auparavant a mis à rude épreuve le personnel chargé d'assurer le service des réunions.

49. L'environnement de travail des interprètes a connu des bouleversements spectaculaires, puisque l'interprétation simultanée à distance s'est faite à la fois en co-location (dans les locaux de l'ONU) et en mode dispersé (à partir du domicile). Une réduction de la charge de travail quotidienne/hebdomadaire des interprètes a été décidée en raison de l'accroissement de la charge cognitive et du risque sanitaire découlant de la qualité du son, médiocre et inégale. Pendant la période où les activités étaient suspendues, les interprètes se sont employés à tester des plateformes d'interprétation simultanée à distance.

50. Le principal impact de la COVID-19 sur les conditions de travail dans les services de traduction a été la fin abrupte, provoquée par le télétravail obligatoire, de la collégialité qui en marquait le fonctionnement habituel, faisant ressortir à quel point les interactions en personne entre les membres des services de traduction contribuent au perfectionnement professionnel continu et au moral. Si des outils en ligne ont été rapidement mis à la disposition des services de traduction pour permettre à toutes les activités, y compris les séances de formation, de consultation et de retour d'information, de se dérouler, la richesse et la nature gratifiante du travail de traduction à l'ONU et la transmission essentielle d'informations et de connaissances qui y est associée ne peuvent être entièrement recréées dans un environnement virtuel. Force est de reconnaître que, malgré tous les efforts déployés, les contacts ont diminué, les réseaux et les liens entre les équipes se sont distendus et la transmission des connaissances ne s'est pas faite aussi efficacement.

## V. Installations et accessibilité

### A. Installations

51. Dans la section XIV de sa résolution [74/263](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de procéder à une évaluation des besoins et d'étudier les solutions qui permettraient d'optimiser l'efficacité et le rapport coût-efficacité, en tenant compte des besoins futurs en installations de conférence à l'Office des Nations Unies

à Nairobi, et de lui présenter un rapport à sa soixante-quinzième session. Dans son rapport (A/75/716), le Secrétaire général a présenté deux options visant à répondre aux besoins immédiats et futurs en termes de capacité et énoncé l'orientation générale dans le cadre de laquelle le projet de construction permettrait de remédier à la détérioration des conditions. En attendant que l'éventuel projet de construction se concrétise, l'Office surveille de près la couverture Wi-Fi du centre de conférence et s'emploie à l'améliorer. Il s'emploie également à remédier aux failles de sécurité informatiques recensées lors d'un récent audit et à acheter les pièces de rechange qui devraient être nécessaires jusqu'à ce que le projet de construction soit terminé.

## **B. Accessibilité**

52. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a poursuivi sa collaboration avec le Département de l'appui opérationnel et le Bureau de l'informatique et des communications pour fournir des services de sous-titrage pour personnes sourdes et d'interprétation en langue des signes à distance aux réunions qui y avaient droit et aux clients dont les activités étaient financées au moyen de ressources extrabudgétaires qui en faisaient la demande. Un formulaire en ligne a été lancé au premier trimestre de 2020 à New York pour faciliter les demandes de services. Cela s'est avéré particulièrement opportun lorsque les déplacements ont été rendus impossibles à cause des mesures de confinement, obligeant le Centre d'accessibilité du Siège de l'ONU à rester fermé. La Section de l'appui aux réunions a toutefois continué de faciliter l'impression en braille des documents et les représentants ont eu à leur disposition des places accessibles dans les salles de réunion tout au long de l'année. Le pilotage réussi au cours des années précédentes de la prestation à distance de services d'interprétation en langue des signes a permis de garantir l'accessibilité des réunions tenues à New York par la Commission de la condition de la femme et la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées ainsi que des réunions sur les questions de handicap organisées par le Département des affaires économiques et sociales.

53. À Genève, des services de sous-titrage en temps réel ont été fournis lors de 53 réunions et l'interprétation en langue des signes a été assurée lors de 21 réunions en 2020. Pour se conformer aux mesures de lutte contre la COVID-19, pour la première fois, les interprètes en langue des signes ont travaillé entièrement à distance. Le service de huit groupes du Conseil des droits de l'homme nécessitant une totale accessibilité a été assuré avec succès. Il a fallu notamment, pour ce faire, combiner plusieurs plateformes pour chaque réunion (Skype, Webex, Interprefy et Zoom), utilisant des déclarations vidéo préenregistrées lorsque cela était possible, ainsi que toute la capacité télévisuelle de l'Office des Nations Unies à Genève. Le service d'une session entièrement virtuelle du Comité des droits des personnes handicapées a également été assuré avec succès sur la plateforme d'interprétation simultanée à distance Interprefy ; toutes les séances privées ont bénéficié d'un sous-titrage en anglais et les séances d'ouverture et de clôture, d'une interprétation en langue des signes. Le nouvel outil de production de plans de salle, introduit à Genève, permet de visualiser les divers équipements présents dans chaque salle, y compris les fonctionnalités d'accessibilité. Les plans, imprimés en grand format et en haute qualité, peuvent être affichés à l'entrée des salles de conférence pour aider représentantes et représentants à trouver facilement leur place.

54. Si les plateformes de réunion en ligne conçues pour l'interprétation à distance offrent un moyen sans précédent de participer à des réunions à distance, elles ne possèdent pas de fonctions d'accessibilité complètes pour les lecteurs d'écran. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a contacté différents fournisseurs de produits technologiques pour leur expliquer qu'il importait

de prendre en compte la conception universelle au stade du développement de ces produits et d'en rectifier le code afin que les personnes handicapées puissent y avoir accès de manière indépendante. Les fournisseurs de plateformes d'interprétation simultanée à distance ont donné suite en envoyant des plans qui visent à accélérer les progrès en matière d'accessibilité, mais ne sont pas encore applicables.

55. En 2020, à Genève, des enregistrements numériques ont été produits pour 1 131 réunions ; à Vienne, pour 114 réunions ; à Nairobi, pour 212 réunions. À Vienne, les réunions en présentiel et en visioconférence sont enregistrées à la demande du client. Trois organes intergouvernementaux reçoivent par défaut des enregistrements numériques au lieu de transcriptions non éditées. À New York, toutes les séances publiques sont enregistrées par défaut dans le système de gestion des fichiers numériques. En outre, au cours de l'année 2020, le Département de la communication globale a fourni à un public mondial, par l'intermédiaire du site Web de la télévision en ligne des Nations Unies ([webtv.un.org](http://webtv.un.org)), une couverture en direct des réunions et manifestations de l'ONU ; 10 198 enregistrements ont été diffusés sur le Web. Le Département est attaché au multilinguisme et fait de grands efforts pour remédier à la disparité qui existe entre les six langues officielles. Il est d'ailleurs en train de recruter du personnel multilingue qui sera chargé de la diffusion sur le Web en direct et à la demande et d'ajouter des métadonnées, dans les six langues officielles, aux enregistrements des séances publiques de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité et du Conseil économique et social. Le Département travaille aussi actuellement à la refonte du site Web de la télévision en ligne des Nations Unies et à la conception d'un nouveau site dans les six langues officielles. La version anglaise du site a été lancée en juin 2021 ; les cinq autres suivront.

## **VI. Renforcer la gestion intégrée à l'échelle mondiale et évaluer la qualité des services de conférence**

56. Le 3 février 2021, le Secrétaire général a promulgué une circulaire sur l'organisation du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences ([ST/SGB/2021/3](#)), qui a remplacé la précédente ([ST/SGB/2005/9](#)). La nouvelle circulaire traduit les orientations que l'Assemblée générale a données dans sa résolution [57/283](#) B (par. 7, sect. II.B), en particulier le fait que 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, et que les offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi sont responsables de leurs activités opérationnelles quotidiennes et doivent en rendre compte. Elle dispose aussi que le (la) Secrétaire général(e) adjoint(e) chargé(e) du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences est également chargé(e) d'orienter la gestion intégrée des services de conférence à l'échelle mondiale – laquelle concerne le Siège et les offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi –, en s'employant notamment à arrêter des politiques et des normes de gestion des conférences et à répartir les ressources et les moyens afin d'assurer une prestation optimale des services dans les quatre centres de conférence. Le Département est chargé de formuler des orientations générales concernant l'emploi de la part de ces ressources administrée par les directeurs généraux des offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi, en vue d'assurer la plus grande cohésion et la plus grande efficacité et d'exploiter au mieux les synergies.

57. La circulaire complète la circulaire [ST/SGB/2015/3](#) et les circulaires du Secrétaire général touchant la structure administrative de l'Office des Nations Unies à Genève, de l'Office des Nations Unies à Vienne et de l'Office des Nations Unies à



Nairobi. Lorsque les nouvelles circulaires décrivant l'organisation des offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi auront été promulguées (elles en sont toutes à divers stades d'examen au moment de la publication du présent rapport), le Secrétaire général adjoint chargé de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences convoquera une réunion de coordination avec les Directrices générales pour examiner les questions ayant trait à la répartition des tâches et à la politique de gestion des conférences afin de les mettre en phase avec le dispositif de délégation des pouvoirs établi dans le cadre de la réforme de la gestion entreprise par le Secrétaire général, et ce, en vue de renforcer la gestion intégrée à l'échelle mondiale des services de conférence du Secrétariat.

58. Les réunions d'information, tenues chaque année dans les quatre centres de conférence, des enquêtes ponctuelles et l'enquête mondiale en ligne, disponible en tout temps et dans les six langues officielles, permettent au Secrétariat de sonder les États Membres sur la qualité des services de conférence. En janvier 2021, les délégations ont été invitées à faire part de leurs impressions au moyen d'une version améliorée de l'enquête en ligne qui a été mise à leur disposition sur le portail e-deleGATE et qui comprenait de nouvelles questions concernant les services fournis en 2020 pendant la pandémie. Les efforts déployés pour faire connaître l'enquête, notamment grâce à des annonces publiées dans le *Journal des Nations Unies* et sur le portail One-Stop Shop, ont permis de recueillir 213 réponses en 2020, contre 30 pour l'enquête de 2019 : 86 % des personnes ayant répondu à l'enquête ont jugé que les services de conférence fournis étaient « bons » ou « très bons » en 2020, contre 90 % en 2019. Les 17 personnes qui ont répondu à l'enquête menée auprès des membres des bureaux des grandes commissions à New York ont estimé que la qualité globale de l'assistance fournie par les secrétariats était « très bonne ». Dans le même temps, 12 compliments et 2 plaintes ont été enregistrés dans la base de données servant au retour d'information, qui est gérée indépendamment de l'enquête en ligne.

59. À Genève, 13 des 15 personnes ayant répondu à l'enquête menée localement ont estimé que les services de conférence y étaient globalement « bons » ou « très bons » en 2020. En outre, 15 compliments ont été reçus des clients pour les réunions tenues cette année-là. Aucune plainte n'a été enregistrée. À Vienne, plus de 90 % des 76 personnes ayant répondu à l'enquête interactive sur la satisfaction des clients, réalisée lors de réunions tenues en présentiel entre janvier et mars 2020, ont jugé que les services d'interprétation et de traduction fournis étaient « bons » ou « très bons ». À Nairobi, deux enquêtes ont été réalisées, comprenant des questions sur l'utilisation des trois plateformes d'interprétation simultanée à distance. Les notes attribuées dans les 77 réponses reçues vont de « moyen » à « très bon ». Un seul commentaire négatif a été reçu concernant le temps qui avait été nécessaire pour donner la parole à un participant. Aucune plainte n'a été reçue en ce qui concerne les services de conférence.

### **Réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2020**

60. Toutes les réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2020 par les quatre centres de conférence se sont tenues en ligne ou en mode hybride et ont porté sur les mesures prises par les services de conférence pour assurer la continuité des activités et le maintien du multilinguisme malgré les conditions créées par la pandémie, le passage soudain au télétravail, les insuffisances des infrastructures techniques et les solutions disponibles, ainsi que les restrictions pesant sur les recrutements. Les représentants des États Membres se sont félicités des efforts déployés par les services chargés de la gestion des réunions et de la documentation à cet égard.



### **Contrôle de la qualité des services d'interprétation**

61. La qualité des services d'interprétation, qu'ils soient assurés par des indépendants ou des fonctionnaires, est rigoureusement et continuellement contrôlée dans les quatre centres de conférence. La responsabilité globale des services fournis par chaque cabine incombe à la ou au chef de section. Un chef d'équipe est chargé de contrôler la performance de tous les membres de l'équipe au cours de chaque réunion. La performance est contrôlée également après les réunions à l'aide d'enregistrements. Un accompagnement professionnel individualisé et une mise au point terminologique ont lieu si nécessaire. Les fonctionnaires sont évalués par la ou le chef de section et d'autres interprètes hors classe dans le cadre du système de gestion de la performance de l'Organisation. Les interprètes indépendants font l'objet d'une évaluation formelle chaque année et leur performance est prise en compte lors du renouvellement des contrats. Parmi les innovations récentes dans ce domaine, citons la conception et la publication, à l'Office des Nations Unies à Genève, d'un ensemble d'outils d'évaluation en ligne, l'un pour les fonctionnaires et l'autre pour les indépendants, comme suite à une recommandation du Bureau des services de contrôle interne sur l'évaluation de l'interprétation formulée dans le cadre de son audit 2019 du Service d'interprétation à Genève. L'outil d'évaluation du personnel favorise la tenue d'entretiens entre les notateurs et les fonctionnaires qu'ils encadrent au sujet de la qualité et s'inscrit directement dans la nouvelle approche de la gestion de la performance 2021/22, qui repose sur un dialogue continu. L'outil destiné à évaluer la performance des indépendants repose sur le travail fait à chaque réunion et donne un aperçu de la performance générale de tel(le) ou tel(le) interprète indépendant(e), assorti de précisions au cas où des mesures correctives devraient être prises.

## **VII. Conclusions et recommandations**

### **A. Conclusions**

62. Le fait que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a réussi à assurer la continuité des activités en 2020 est le fruit de la culture de l'innovation qu'il a délibérément encouragée, des investissements qu'il a faits dans les technologies, entre autres linguistiques, au cours des dernières décennies, de sa politique d'amélioration et de modernisation continues et, surtout, de la volonté de son personnel d'innover et de faire le maximum en renonçant à des congés et en travaillant plus longtemps dans des conditions loin d'être idéales pendant une longue période de stress extrême. Il est clair que ce mode de fonctionnement de crise n'est ni idéal ni pérenne. Le Département a démontré qu'il disposait des outils et de la souplesse nécessaires pour passer à un mode de fonctionnement entièrement à distance en cas d'urgence et qu'il était très bien préparé pour faire face aux crises. Les nouvelles méthodes et modalités de travail employées en 2020 (réunions virtuelles, télétravail et interprétation simultanée à distance) présentent des avantages évidents, tels que la possibilité de réduire les déplacements et d'accroître l'accessibilité des réunions et des différents services offerts aux délégations. Dans le même temps, des difficultés de taille ont été mises en évidence, notamment pour ce qui est d'offrir au personnel la possibilité de poursuivre son apprentissage et de trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

63. Il convient également de noter que les restrictions qui ont continué d'être imposées en 2020 en matière de recrutement en vue de pourvoir des postes vacants et de recours à des capacités externes pour gérer les absences et les pics d'activité ont eu une incidence aussi importante, voire plus importante, sur les activités que la pandémie de COVID-19, en particulier dans les services de traduction. La tenue des délais et la publication simultanée d'une documentation de qualité dans les six

langues officielles dépendent de l'allocation de ressources suffisantes visant à garantir les niveaux de capacité requis pour traiter les importants volumes concernés. On peut s'attendre à un déclin des produits à court et à moyen terme si les services sont contraints de ne compter que sur les capacités internes et de réduire les activités essentielles telles que le développement professionnel continu, l'organisation de la relève et l'assurance de la qualité.

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

64. 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 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](#).

---