



Assemblée générale

Distr. générale
25 juin 2018
Français
Original : anglais

Soixante-treizième session

Point 139 de la liste préliminaire**

Plan des conférences

Plan des conférences

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport traite des procédures et activités relatives au plan des conférences pour New York, Genève, Vienne et Nairobi.

* Nouveau tirage pour raisons techniques (27 juillet 2018).

** [A/73/50](#).



I. Introduction

1. En 2017, le Secrétariat a continué de s'attacher à fournir à New York, Genève, Vienne et Nairobi des services de conférence de qualité, dans le respect des délais, et de mettre l'accent sur le rapport coût-efficacité, la pérennité et l'accessibilité. Il continue de faire des progrès tangibles sur fond de restrictions budgétaires, une entreprise délicate. De fait, la vétusté des installations de conférence à l'Office des Nations Unies à Nairobi, par exemple, nuit gravement à l'utilisation des services de conférence dans ces locaux.

2. La nature des activités continue d'évoluer. Dans tous les centres de conférence, le nombre de réunions non inscrites au calendrier dépasse désormais largement le nombre de celles qui y sont inscrites, et la poursuite de la rationalisation des flux de travail et de l'automatisation de diverses fonctions d'appui dans les services de traduction a pour effet de transformer fondamentalement les méthodes de travail des fonctionnaires et des vacataires.

3. Des nouveautés en matière de gestion des réunions et de la documentation ont été introduites en 2017 dans le cadre de la stratégie d'amélioration et de modernisation continues du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences. Des études ont été faites pour calculer le coût intégral des réunions organisées ailleurs qu'au siège des organes concernés et pour évaluer la faisabilité, sur le plan technique, de l'utilisation de services d'interprétation à distance. Une nouvelle structure, visant à tirer parti de l'évolution des méthodes de travail en vue d'optimiser les capacités et d'améliorer la productivité sans sacrifier la qualité des traductions, a été proposée et approuvée pour les services de traduction à New York. La mise au point de nouvelles applications et l'amélioration des outils existants se sont poursuivies, à la fois pour accélérer et rationaliser les procédures internes et pour améliorer les services fournis aux délégations. Des campagnes de communication ciblées ont eu lieu en amont des six concours de recrutement organisés en 2017. Dans trois des six langues, un concours groupé (traduction, édition, rédaction de procès-verbaux de séance et préparation de copie, correction d'épreuves et édition de publications) a été organisé, nouveauté qui ouvre la voie à une plus grande mutualisation des compétences du personnel linguistique. Toutes les épreuves des concours de recrutement de traducteurs et des autres intervenants de la chaîne documentaire ont été entièrement administrées à distance et les technologies les plus récentes en matière de surveillance virtuelle utilisées lors des étapes finales. Dans le cadre d'un projet pilote, des tests préliminaires visant à évaluer les compétences des interprètes souhaitant travailler comme temporaires ont été administrés à distance. L'étude de solutions technologiques visant à améliorer l'accessibilité des services de séance a permis d'élargir la gamme de services ainsi proposés.

4. Ces dernières années, les services de gestion des conférences des quatre centres ont affirmé leur rôle de chef de file en matière d'innovation technique. D'expérience, les services de conférence savent que pour faire face à l'augmentation de la demande avec des ressources inchangées, ils doivent tirer parti des technologies de pointe. L'enquête sur la motivation du personnel menée en 2018 a révélé que le personnel du Département souhaitait vivement être à l'avant-garde du progrès technologique. Compte tenu du rythme sans précédent de l'évolution technologique et de l'avènement de la quatrième révolution industrielle, les services de conférence doivent continuer de s'adapter et d'innover.

5. Pour mettre en œuvre une stratégie d'harmonisation de la gestion des conférences, il faut que la division du travail entre les entités chargées des services de conférence soit claire et nette. On notera à cet égard que la délimitation des attributions de chacun des quatre centres de conférence, prescrite par les organes

délibérants, est finalement devenue réalité. Désormais, la Secrétaire générale adjointe chargée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences est habilitée à mettre en œuvre des politiques, à élaborer des normes et des directives, à gérer les ressources inscrites au chapitre 2 du budget-programme et à superviser les opérations au Siège, tandis que les Directeurs généraux des offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi sont chargés de veiller à la mise en œuvre de ces politiques, normes et directives et de gérer les activités courantes dans leur centre de conférence. Ce nouveau modèle décentralisé repose sur la gestion axée sur les résultats : un nouveau groupe de travail a donc été chargé d'examiner les principaux indicateurs de résultats des activités de gestion des conférences au regard des nouvelles modalités, de veiller à l'harmonisation des méthodes de calcul des résultats et de mettre à profit les données produites par les outils informatiques du Département.

II. Gestion des réunions

A. Calendrier des conférences et des réunions

1. Adoption du projet révisé de calendrier des conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies pour 2019

6. Le Comité des conférences examinera le projet révisé de calendrier des conférences et des réunions de l'Organisation des Nations Unies pour 2019 ([A/AC.172/2018/L.2](#)) à sa session de fond, en septembre 2018, et communiquera ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2018 (à paraître sous la cote [A/73/32](#)).

2. Demandes de dérogation au paragraphe 7 de la section I de la résolution 40/243 de l'Assemblée générale

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

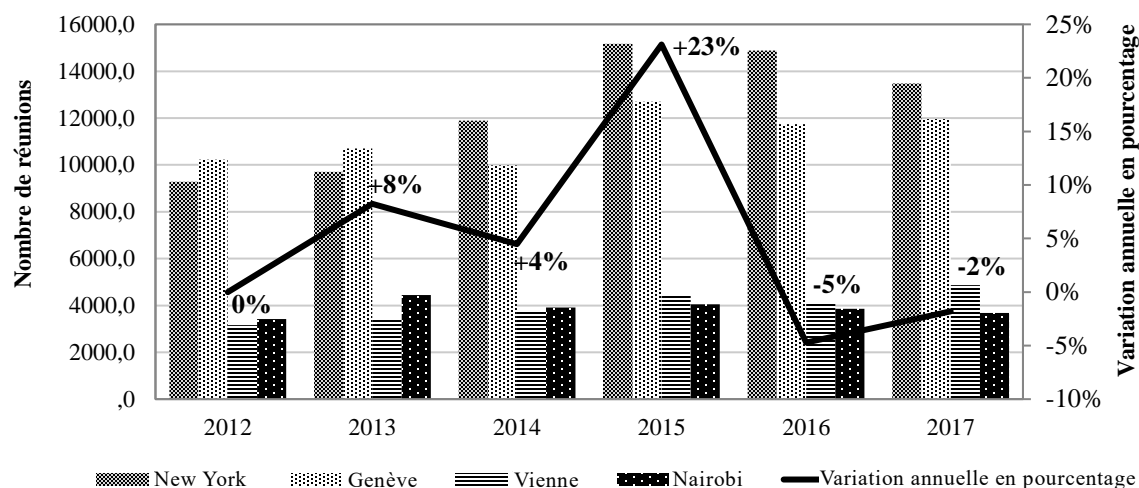
3. Demandes de dérogation au calendrier des conférences et réunions approuvé pour 2018, présentées entre les sessions du Comité

8. Le Comité des conférences a approuvé quatre demandes de dérogation au calendrier des conférences et réunions approuvé pour 2018, qui ont été présentées entre ses sessions.

B. Utilisation des services d'interprétation et des installations de réunion

9. Le nombre total de réunions tenues dans les quatre centres de conférence a diminué de 2 % par rapport à 2016, passant de 34 604 à 33 975, comme le montre la figure I. Le nombre de réunions non inscrites au calendrier a cependant continué d'augmenter considérablement dans tous les centres, ce qui a accentué la pression exercée sur les ressources disponibles pour les réunions inscrites au calendrier. À New York et à Genève, les réunions non inscrites au calendrier ont constitué environ les trois quarts du nombre total de réunions tenues en 2017. Il s'agit d'une hausse importante par rapport à 2012 ; cette année-là, les réunions non inscrites au calendrier représentaient moins de 60 % du nombre total de réunions.

Figure I
**Nombre total de réunions tenues dans les quatre centres de conférence
 (2012-2017)**



10. La vétusté des installations et la capacité limitée du centre de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi font qu'il est plus difficile pour le Secrétariat de fournir des services aux organes dont les réunions sont inscrites au calendrier et dont le siège se trouve à Nairobi, ainsi qu'aux autres grandes réunions et conférences internationales qui s'y tiennent. Bâti en 1984, le centre comprend huit salles de réunion pouvant accueillir, selon le cas, de 20 à 550 personnes. Seules deux ont le matériel nécessaire pour l'interprétation dans les six langues officielles. Six autres salles polyvalentes semi-temporaires, construites en 2007, peuvent chacune accueillir de 60 à 90 personnes. La capacité totale est donc de 1 884 personnes. En 2013, la composition du Conseil d'administration du Programme des Nations Unies pour l'environnement (remplacé en 2014 par l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement) a été portée de 58 à 193 États. Or, en 2017, plus de 3 500 personnes ont participé à la troisième session de l'Assemblée ; il a donc fallu dresser et équiper des tentes et installer d'autres structures temporaires, les raccorder à l'électricité et les doter de services informatiques. Les principales conférences des parties aux accords multilatéraux sur l'environnement ne se sont pas tenues à Nairobi depuis l'édition 2006 de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques ; en effet, les installations actuelles sont trop exiguës et dépourvues des moyens requis pour accueillir des conférences de cette envergure et de cette complexité. Par conséquent, l'utilisation des installations de conférence à Nairobi est en baisse constante et s'est établie à 39 % en 2017.

11. Les systèmes de gestion des conférences et d'interprétation simultanée sont passés de l'analogique au numérique en 2009, et de nouvelles améliorations ont été apportées à l'insonorisation et à la ventilation des cabines d'interprétation en 2012. Ce matériel, qui arrivera en fin de vie en 2019 et pour lequel l'appui technique ne sera plus assuré, tombe souvent en panne. Qui plus est, certaines pièces de rechange ne sont déjà plus disponibles. Il va falloir affecter des ressources expressément à l'entretien de ce matériel, l'entretien essentiel n'ayant été possible jusqu'ici que grâce à une aide financière ponctuelle. Comme le matériel, le mobilier et l'ensemble des infrastructures de conférence forment un tout, il est impératif que leur modernisation et leur remplacement se fassent de manière concertée entre les équipes responsables de l'aménagement, de l'informatique et de la gestion des conférences.

12. Vu l'état actuel du centre de conférence, il y a un risque immédiat que la prestation de services ne puisse pas être assurée lors des grandes réunions déjà inscrites au calendrier de Nairobi, soit les sessions de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement et du Conseil d'administration du Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat). Ces deux organes tiendront leur session en 2019. La situation nuit également aux efforts qui sont faits pour attirer d'autres organisations internationales sises à Nairobi et développer ainsi l'utilisation des installations, comme cela se fait à la Commission économique pour l'Afrique. L'état du matériel d'interprétation simultanée, quant à lui, ne permet pas d'envisager le recours à l'interprétation à distance, solution qui pourrait accroître la capacité des services d'interprétation et, par conséquent, permettre à l'Office d'offrir davantage de services.

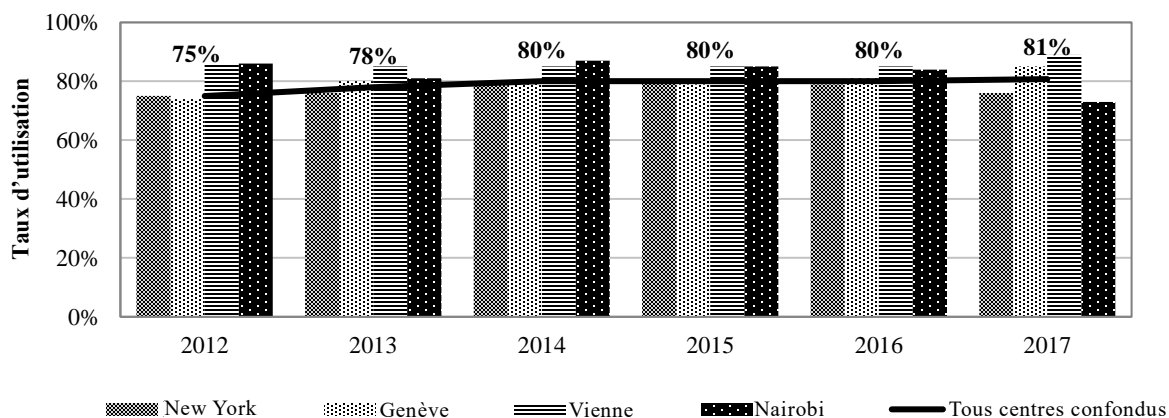
13. Le mobilier de la salle du Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies n'étant pas adapté pour la tenue de réunions, celle-ci ne peut donc servir qu'aux audiences.

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

14. Le taux d'utilisation, par les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier, des services de réunion qui leur étaient alloués a été suivi de près toute l'année par les responsables des quatre centres de conférence, qui ont pris l'initiative d'inviter les entités intergouvernementales et les organes d'experts à rationaliser leurs programmes de travail et d'adapter l'affectation de leurs équipes d'interprétation en conséquence. Le taux d'utilisation global a ainsi atteint 81 %, comme le montre la figure II.

Figure II

Utilisation des services d'interprétation par tous les organes dont les réunions sont inscrites au calendrier (2012-2017)



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

15. Comme le montre la figure III, à New York, en 2017, le nombre de demandes de services d'interprétation a chuté de 9 % et le nombre de réunions ayant bénéficié de services d'interprétation a diminué de 7 % par rapport à 2016. Cela dit, dans les deux cas, la demande a dépassé de moitié le niveau de 2012 et toutes les demandes de salles de réunion ont pu être satisfaites. À Genève, le seul organe autorisé à se réunir « selon les besoins » est le Conseil des droits de l'homme, et toutes ses demandes ont été satisfaites, comme l'illustre la figure IV.

Figure III
**Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés
à se réunir « selon les besoins » à New York (2012-2017)**

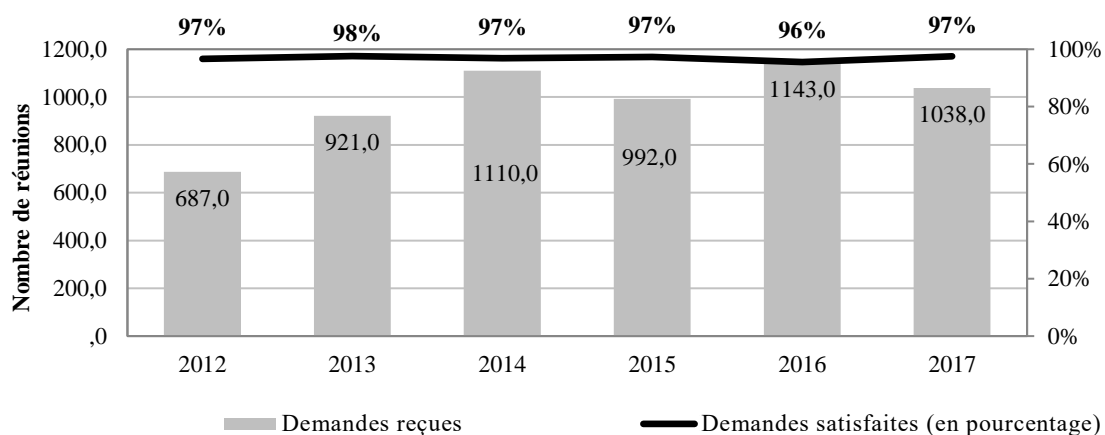
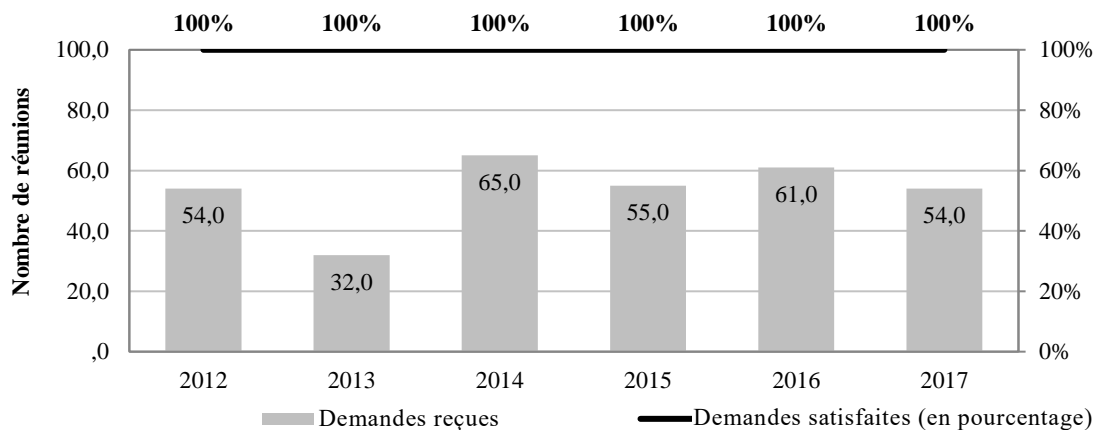


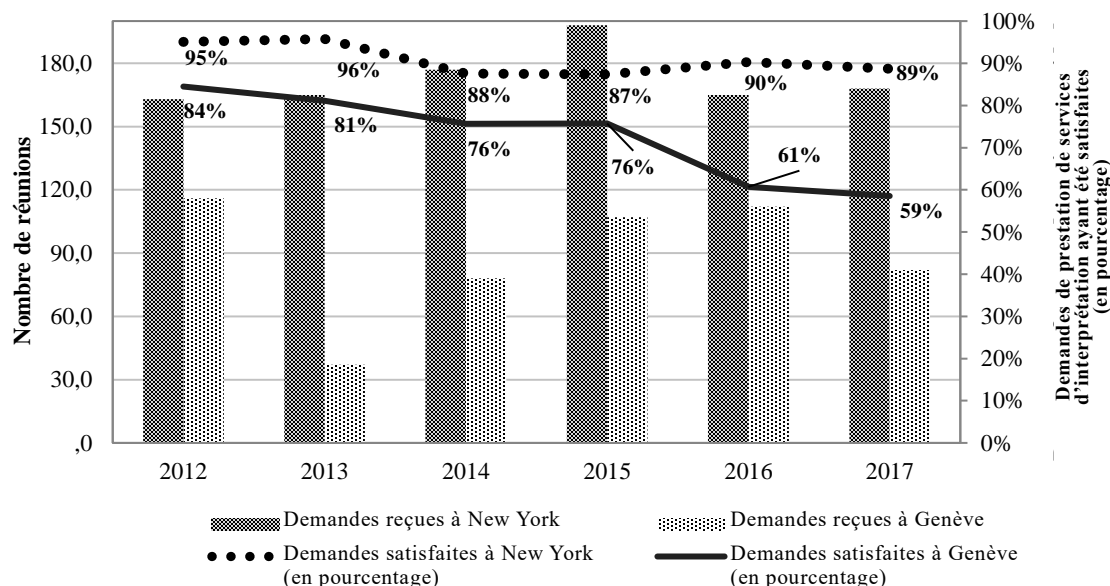
Figure IV
**Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés
à se réunir « selon les besoins » à Genève (2012-2017)**



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

16. À New York et à Genève, toutes les demandes de salles de réunion présentées par les groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres ont pu être satisfaites. La prestation de services d'interprétation à de tels groupes n'est possible que si ces services deviennent disponibles du fait de l'annulation de réunions inscrites au calendrier ; de sorte qu'elle varie, comme le montre la figure V.

Figure V
**Prestation de services d'interprétation aux réunions des groupes régionaux
 et autres grands groupes d'États Membres à New York et à Genève (2012-2017)**



17. À New York, le nombre de demandes de services d'interprétation a été stable en 2016 et 2017, de même que la proportion de demandes qui ont été satisfaites. À Genève, le nombre de demandes a baissé de 27 % en raison de la multiplicité des réunions préparatoires organisées en prélude à la quatorzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement, tenue en 2016. Le pourcentage de demandes satisfaites à Genève a légèrement reculé, de 2 %.

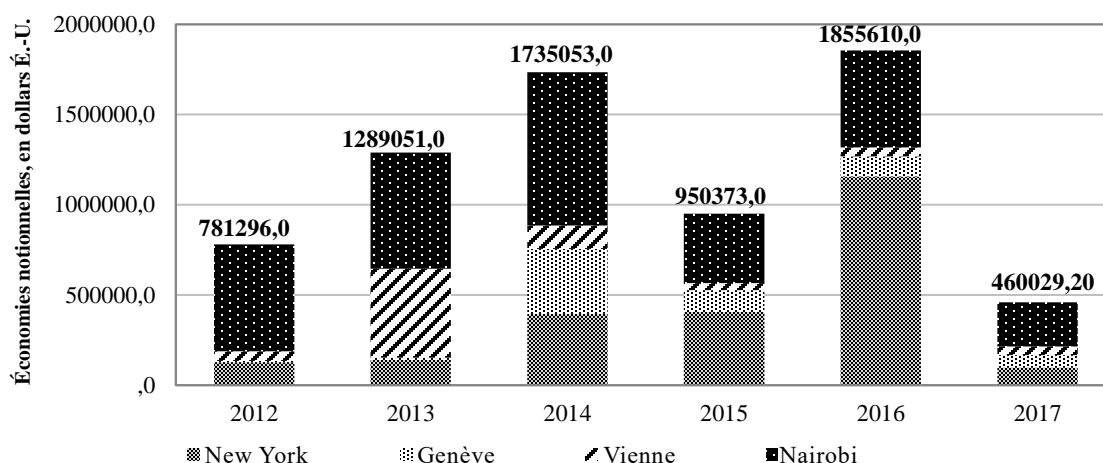
4. Utilisation du centre de conférence de la Commission économique pour l'Afrique et améliorations apportées aux installations

18. À la Commission économique pour l'Afrique, le taux d'utilisation des salles s'est établi à 77,65 % en moyenne. Comme suite à la recommandation formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (voir [A/71/571](#), par. 34), la méthode de calcul utilisée produit désormais des statistiques comparables à celles des quatre grands centres de conférence. Le taux d'utilisation des ressources de conférence est resté élevé, s'établissant à 90 % en 2017. Il est prévu de mieux aménager les salles de conférence 1 et 2 en 2019 en y installant des tribunes accessibles ainsi que des pupitres réglables. Il est également prévu de remplacer la moquette dans ces deux salles en 2018, mais d'après les commentaires des clients, il faut procéder d'urgence à des améliorations technologiques pour que la Commission puisse continuer d'offrir des services de conférence de pointe, sans compter qu'il faut rénover les locaux régulièrement. Addis-Abeba se développe à un rythme impressionnant, et plusieurs projets des secteurs public et privé destinés à accroître la capacité des salles d'exposition, de congrès et de banquet de la ville sont déjà en cours. Un plan d'équipement, visant à financer la mise à niveau des technologies numériques au centre de conférence pendant la période 2018-2022 a été mis au point. Quant à la rénovation de l'Africa Hall, elle devrait s'achever en 2021.

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

19. Tous les centres de conférence ont continué d'appliquer la règle de la gestion intégrée à l'échelle mondiale, selon qu'il convenait. Ainsi que l'illustre la figure VI, cela a permis d'économiser 460 029 dollars en 2017, nettement moins qu'en 2016. Cette situation tient au fait que les organes ont tenu beaucoup moins de réunions hors du centre de conférence où ils ont leur siège : 23 en 2017, contre 35 en 2016. Ces économies notionnelles ont surtout profité aux pays ayant accueilli les réunions ou aux autres organisations internationales ou régionales ayant sollicité l'aide de l'ONU, celles réalisées au titre du chapitre 2 du budget-programme ne représentant que 26 % du montant.

Figure VI
Économies notionnelles découlant des services partagés lors des réunions tenues hors des centres de conférence (2012-2017)



20. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a produit 473 procès-verbaux de séance en 2017, plus qu'en 2016 (435) et 2015 (439). À New York, 291 comptes rendus analytiques ont été établis en 2017, contre 328 en 2016 et 419 en 2015. À Genève, 600 comptes rendus analytiques ont été établis en 2017, contre 622 en 2016 et 580 en 2015.

21. Toute séance peut faire l'objet d'un enregistrement numérique à la demande de l'organe concerné. Trois organes ayant leur siège à Vienne et autorisés à faire établir des comptes rendus écrits ont continué d'utiliser des enregistrements numériques en 2017, et pour deux d'entre eux, ces enregistrements ont tenu lieu de comptes rendus. La page donnant accès au lecteur audio a été consultée 57 740 fois en 2017, contre 89 752 en 2016 et 63 897 en 2015.

C. Innovations en matière de gestion des réunions

22. En 2017, plusieurs idées novatrices ont été mises en pratique et des améliorations ont été apportées à la gestion des réunions. À New York, une application « guichet unique » pour les demandes de salles a été ajoutée au système gMeets. Lancée en février 2018, elle donne accès à toute la gamme des services de gestion des réunions tout en favorisant la coordination entre les prestataires de services, ce qui contribue à l'efficacité globale du système.

23. D'autres applications, notamment pour la gestion des accès, des listes électroniques de participants et des locaux, sont mises à la disposition des participants à la plénière et aux grandes commissions de l'Assemblée générale au moyen du portail e-deleGATE. En plus de rationaliser certaines tâches de la Division des affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social, elles répondent à l'impératif d'offrir des moyens de communication sûrs et fiables entre les représentants et les secrétariats des organes concernés. Depuis le début de 2018, le portail est également utilisé par le Conseil économique et social et ses commissions techniques.

24. Dans le cadre d'un projet pilote visant à réduire le nombre de photocopies et à protéger l'environnement, les notes à l'usage du Président de l'Assemblée générale sont envoyées aux interprètes par voie électronique la veille des plénières et actualisées en cours de séance.

25. Diverses technologies ont été employées pour publier à l'année le *Journal des Nations Unies* dans les six langues officielles et dans un format numérique plus convivial. Cette nouvelle façon de faire a été inaugurée le 2 janvier 2018.

26. À l'Office des Nations Unies à Genève, le projet pilote relatif à Indico, logiciel libre servant à gérer l'inscription aux séances et les accréditations, a été étendu à d'autres entités des Nations Unies, notamment au Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et à la CNUCED, ce qui a permis de simplifier encore davantage la procédure d'accréditation, de réduire le double emploi et de remplacer huit logiciels, tout en contribuant au respect des normes de sécurité très strictes de l'Organisation concernant l'accès aux locaux. Cet outil a été utilisé également aux fins de l'accréditation et de la production de badges pour des conférences se déroulant ailleurs. Il deviendra le point d'entrée du module Umoja de gestion des conférences et des réunions.

27. Le recours accru à des outils facilitant la participation à distance aux réunions et les visioconférences (les participants ne sont pas dans la salle de réunion) pose de nouveaux problèmes pour les services d'interprétation, étant donné que la qualité sonore est variable et qu'il y a des bruits ambiants, deux facteurs qui peuvent nuire considérablement au travail des interprètes. Des directives concernant les exigences techniques et les normes relatives à la participation à distance et aux visioconférences ont donc été élaborées au début de 2018 et diffusées aux organes intergouvernementaux ainsi qu'aux services concernés du Secrétariat de l'ONU à New York, comme cela s'était fait à Genève en 2016.

28. Les quatre centres de conférence ont évalué, sur les plans technique et pratique, les possibilités d'interprétation à distance (les interprètes ne sont pas dans la salle de réunion). Il a notamment été recommandé d'aménager dans chaque centre de conférence un local qui servirait aux essais d'interprétation à distance et de mener une campagne d'information auprès de toutes les parties prenantes.

29. Un outil servant à calculer automatiquement, sur la base des besoins définis par l'utilisateur, les ressources nécessaires à la prestation des services de conférence, des services techniques et d'autres services d'appui aux réunions et aux manifestations spéciales, ainsi que les incidences financières y relatives, a été mis au point en 2017 à Genève ; il sera mis en service en juillet 2018. La procédure à suivre pour obtenir des services d'interprétation dans les missions a également été simplifiée et automatisée au début de 2018.

Utilisation des locaux de l'ONU

30. À New York, à Genève et à Vienne, les demandes d'utilisation des locaux de l'Organisation pour des réunions non inscrites au calendrier des conférences et pour

des manifestations parallèles ont continué d'augmenter. Le nombre important de ces activités tenues au Siège a occasionné un surcroît de travail qui a mis à rude épreuve les services de gestion des réunions à New York en 2017. Une étude est en cours sur la possibilité de mettre en place un mécanisme permettant de facturer les dépenses connexes aux responsables des activités culturelles, réunions et manifestations qui ne sont pas liées au processus intergouvernemental, comme cela se fait déjà à Genève. En outre, une note verbale, distribuée en mars 2018, présente une version révisée de la procédure d'approbation des demandes d'utilisation des locaux de l'ONU à New York dans le but de garantir le bon déroulement des réunions inscrites au calendrier des conférences et réunions approuvées par l'Assemblée générale et de celles des groupes régionaux et autres groupes établis d'États Membres, et ce, afin de limiter l'usure du matériel dans les salles de réunion et la salle de l'Assemblée générale. L'instruction administrative portant sur l'utilisation des locaux de l'Organisation pour des réunions, conférences, manifestations spéciales et expositions (ST/AI/416), en date du 26 avril 1996, qui définissait jusqu'à présent les modalités d'utilisation des locaux de l'ONU, sera modifiée de manière à tenir compte du lancement d'un guichet unique pour les demandes ayant trait au service des séances.

III. Gestion des documents

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

31. Dans l'ensemble, le respect par les départements auteurs des délais de soumission des documents à traiter (c'est-à-dire à éditer, à traduire et à mettre en pages) qui relevaient du système de créneaux s'est maintenu à un niveau élevé en 2017, ces délais étant respectés dans 90 % des cas, contre 92 % en 2016, comme le montre la figure VII. De plus, le respect, par le Secrétariat, du délai de traitement de quatre semaines fixé pour les documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit s'est sensiblement amélioré, puisque les délais ont été respectés dans 97 % des cas, contre 88 % en 2016 et 70 % en 2015 (voir fig. VIII). Parallèlement, le respect des délais de publication a également continué de s'améliorer, ces délais étant respectés dans 92 % des cas, contre 85 % en 2016 et 73 % en 2015, comme le montre la figure IX. Il convient de noter que le programme de travail de la Cinquième Commission n'est pas figé de sorte qu'aux fins de la programmation, le début de la partie principale de la session (en octobre) tient lieu de date limite pour la soumission d'un grand nombre de documents.

32. À New York, la proportion des documents demandés par les organes délibérants qui n'ont pas pu être inscrits dans le système de créneaux selon la règle des 10 semaines applicable à la soumission des documents a, pour des raisons indépendantes de la volonté du Secrétariat, sensiblement augmenté depuis 2014. Bien que cela ait eu une incidence sur le respect des délais de publication, il n'en a pas été rendu compte dans les rapports précédents. Aux fins de l'obtention des données qui sont présentées ci-après sur la publication des documents à New York pendant la période 2015-2017, il a donc été considéré qu'un document était publié à temps lorsqu'il l'était au moins six semaines avant la date à laquelle il devait être examiné dans le cas des documents inscrits dans le système de créneaux conformément à la règle des 10 semaines, et avant le délai fixé d'un commun accord avec les départements auteurs dans le cas des documents inscrits tardivement dans le système de créneaux. Les données portant sur les services de New York pour 2015, 2016 et 2017 diffèrent donc de celles fournies les années précédentes.

Figure VII
Soumission dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2012-2017)

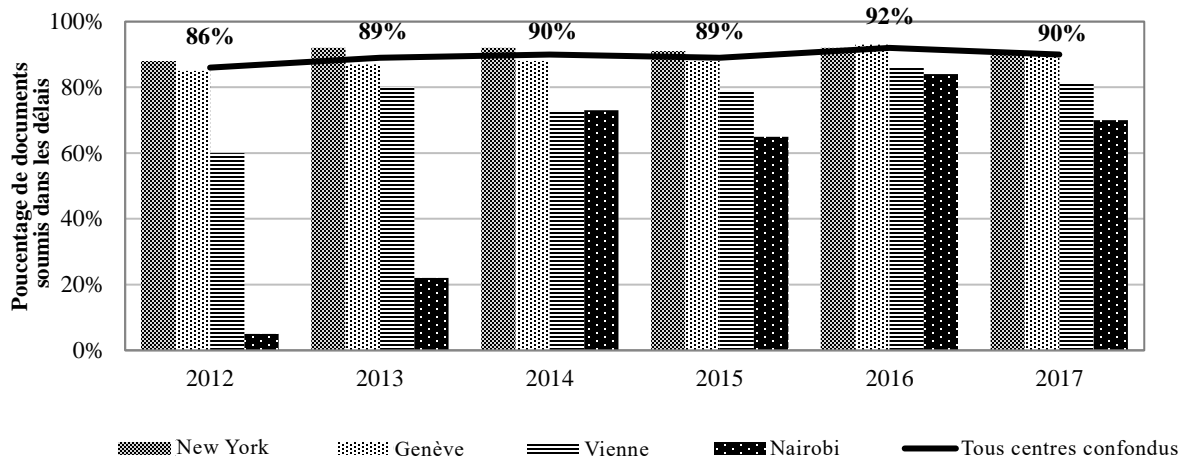


Figure VIII
Traitement dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2012-2017)

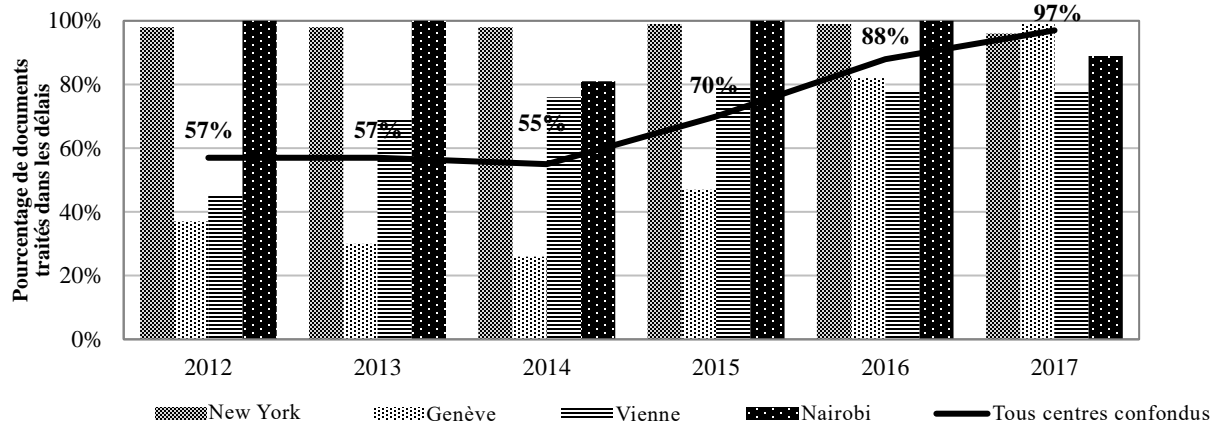
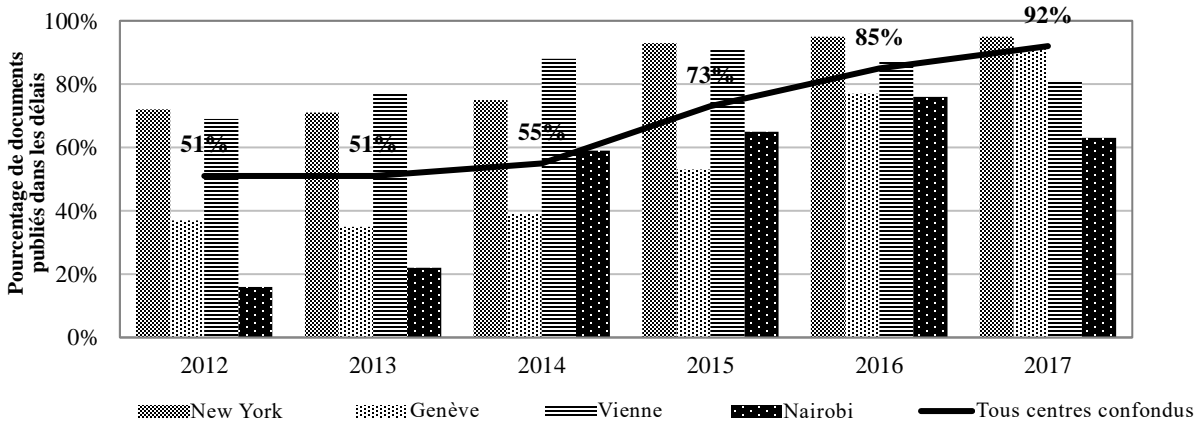


Figure IX
Publication dans les délais prescrits des documents relevant du système de créneaux (2012-2017)



33. Ces résultats ont été obtenus grâce à une action concertée menée sur plusieurs fronts. À New York, des consultations ont été tenues avec les départements auteurs afin qu'ils soumettent avant la date limite, lorsque cela était possible, les rapports relevant du système de créneaux. Par ailleurs, des conseils ciblés ont été fournis aux entités dont le taux de respect des délais de soumission était inférieur à 90 % pour les aider à atteindre ce niveau à l'avenir. En janvier 2017, le Cabinet du Secrétaire général a commencé à appliquer une nouvelle procédure d'approbation et de validation des rapports du Secrétaire général ; tous les rapports doivent d'abord être examinés par le Cabinet avant d'être soumis. Le Département a collaboré plus étroitement avec le secrétariat du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires afin de planifier de façon plus fiable la soumission des rapports du Comité destinés à être examinés par la Cinquième Commission lors de la reprise de la soixante-douzième session de l'Assemblée générale.

34. À Genève, les efforts se sont poursuivis en vue d'améliorer la fiabilité des prévisions et le respect des délais de soumission des documents grâce à la coopération avec les secrétariats des services organiques. À Vienne, le respect des délais de soumission a reculé, ces délais n'étant plus respectés que dans 81 % des cas, principalement du fait de la complexité de certains documents et de la lenteur des procédures de validation. En outre, plusieurs documents n'ont pas pu être inscrits dans le système de créneaux dans les délais prescrits du fait du calendrier des réunions se tenant à l'Office des Nations Unies à Vienne. À Nairobi, le respect des délais de soumission a pâti de la confirmation tardive des dates de réunion.

35. À de nombreuses reprises en 2017, des documents non planifiés, prioritaires et souvent longs ont de nouveau mis à rude épreuve les capacités du Secrétariat. À New York, 96 % des documents soumis à temps et ne dépassant pas le nombre de mots prescrit ont été traités dans les délais voulus, à savoir 28 jours. À Genève, le respect des délais de traitement s'est sensiblement amélioré, 99 % des documents ayant été traités à temps, contre 82 % en 2016. Tous les groupes de ce centre de conférence qui participent au traitement des documents ont continué de tirer parti de l'outil de visualisation des documents à traiter (voir par. 50) et de ses fonctionnalités de pointe en matière de suivi, d'analyse et de prévision. À Vienne, seuls 78 % des documents ont été traités dans les délais voulus, du fait de la nature et de la longueur de la plupart des rapports établis par les groupes de travail de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, documents qui n'émanent pas du Secrétariat. À Nairobi, les délais ont été respectés pour la totalité des documents de la troisième session de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement mais pour seulement 25 % de ceux de la vingt-sixième session du Conseil d'administration d'ONU-Habitat en raison des corrections apportées à la dernière minute et du fait que les secrétariats des services organiques ont demandé la mise sous embargo de documents en attendant que les dates de la session soient arrêtées.

36. En ce qui concerne le respect des délais de publication, la tendance à la hausse s'est poursuivie en 2017. La proportion de documents publiés dans les délais s'est maintenue à 95 % à New York et a sensiblement augmenté à Genève pour atteindre 91 %, contre 77 % en 2016. L'échelonnement de la soumission des documents destinés aux longues sessions, comme celles du Conseil des droits de l'homme, a continué de donner des résultats ; il a également été appliqué à certaines réunions d'autres organes.

37. À Vienne, de nouvelles modalités de traitement ont été négociées avec les départements et bureaux auteurs et acceptées par les États Membres, et les délais de publication ont été respectés pour 82 % des documents, contre 79 % en 2016. À Nairobi, tous les documents soumis en vue de la troisième session de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement ont été publiés conformément à la règle des

six semaines. Toutefois, la publication des documents de la vingt-sixième session du Conseil d'administration d'ONU-Habitat a pâti du fait que les délais de soumission ont été très peu respectés.

B. Contrôle et limitation du volume de travail liée à la documentation

38. Comme le montre la figure X, le volume de travail global des services de traduction n'a augmenté que légèrement en 2017. À New York, des mesures novatrices visant à contrôler et à limiter le volume de travail ont abouti à une réduction de 3 % du volume des services de traduction par rapport à 2016. La règle concernant le nombre de mots prescrit a été appliquée de manière stricte et le traitement des projets de résolution rationalisé afin d'éliminer les activités qui faisaient double emploi. De ce fait, le nombre total de mots soumis a été inférieur d'environ 1,57 million au nombre initialement demandé par les départements auteurs, et la proportion de documents relevant du système de créneaux qui ne dépassaient pas le nombre de mots prescrit a atteint 80 %, contre 79 % en 2016, comme le montre la figure XI.

Figure X

Volume de travail des services et sections de traduction (2012-2017)

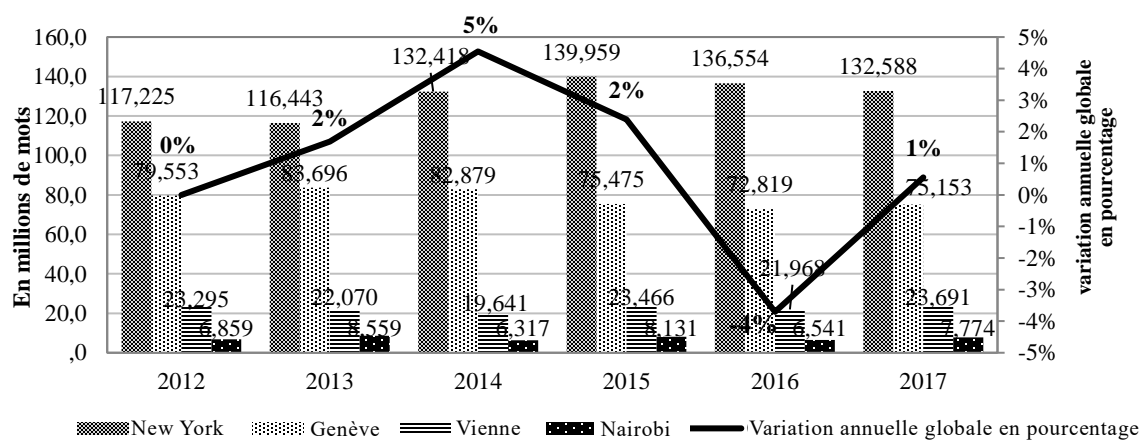
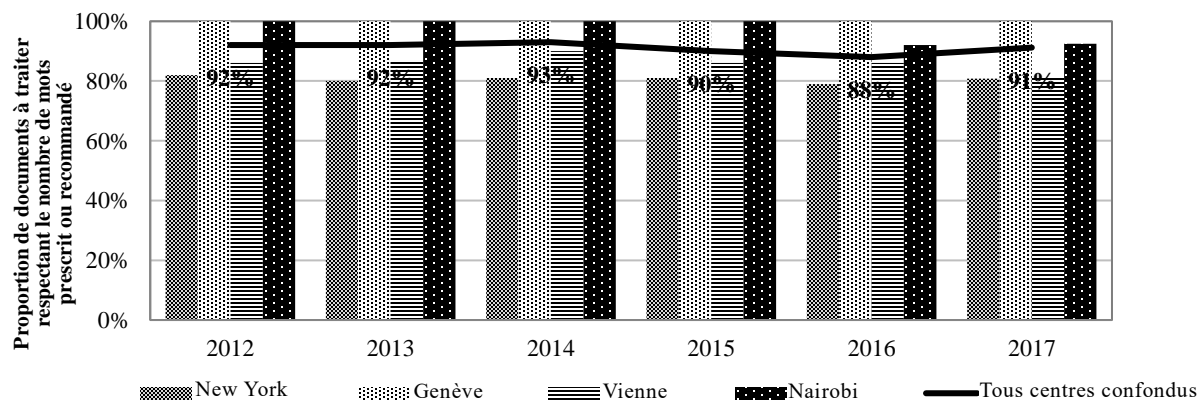


Figure XI

Proportion de documents à traiter respectant le nombre de mots prescrit ou recommandé (2012-2017)



39. À Genève, le volume de travail des sections de traduction a connu une hausse de 3 % par rapport à 2016 en raison de l'augmentation du volume de documents soumis par les principaux clients. Depuis 2012, le nombre de mots prescrit est respecté pour tous les documents relevant du système de créneaux. Des dérogations n'ont été accordées que pour sept rapports du Corps commun d'inspection qui ne pouvaient être inscrits dans le système de créneaux en raison de leur caractère transversal. Le volume de travail des sections de traduction de Vienne a augmenté de 8 % en 2017 par rapport à 2016, du fait de la mise au point de plusieurs nouveaux instruments juridiques de vaste portée, ainsi que des travaux reçus d'autres centres de conférence dans le cadre du partage de la charge de travail. Pour environ 81 % des documents, le nombre de mots prescrit avait été respecté et quand il ne l'avait pas été, cela était dû principalement au fait que pour les organes concernés la périodicité des rapports avait été espacée.

40. À Nairobi, le volume de travail des sections de traduction a augmenté de 19 % par rapport à 2016. La plupart des documents respectaient le nombre de mots prescrit. Le contrôle et la limitation du volume de travail des sections de traduction et l'augmentation générale de la productivité de ces sections – grâce au recours à la technologie et à de nouvelles méthodes de travail – ont permis d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de la chaîne de traitement des documents (voir sect. C et IV.A).

C. Productivité

41. Dans les rapports précédents, la productivité des services et sections de traduction était calculée en fonction de la production moyenne par personne, c'est-à-dire le nombre de mots traités par fonctionnaire et par jour. Ce taux individuel ne donne toutefois qu'une image partielle de la productivité des services et sections de traduction considérés dans leur ensemble car il ne rend pas compte de l'incidence que peuvent avoir, à tous les stades de la chaîne de traitement des documents, les différentes méthodes de travail utilisées, telles que la traduction assistée par ordinateur et l'autorévision. Ces dernières années, des outils tels qu'eLUNa ont permis aux services de traduction d'augmenter la productivité individuelle et d'adopter des modalités de travail plus efficaces (comme la traduction en autorévision, par opposition à la traduction suivie d'une révision). C'est la productivité globale, c'est-à-dire le nombre total de mots traités divisé par le nombre de personnes intervenant dans le traitement, qui rend le mieux compte des progrès accomplis. Ces taux de productivité globale pour 2013-2017 sont indiqués dans le tableau 1.

Tableau 1
Productivité globale des services et sections de traduction en nombre de pages par jour (2013-2017)

<i>Centre de conférence</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
New York	5,4	5,4	5,8	5,9	5,9
Genève	5,3	5,1	4,8	5,1	5,0
Vienne	5,2	5,3	5,1	5,4	5,2
Nairobi	6,3	5,5	5,9	5,8	5,3

42. La nette augmentation de la productivité des services de traduction de New York enregistrée entre 2014 et 2015 s'explique par la mise en service d'eLUNa et le réaménagement des modalités de travail qui en a découlé, dont le recours accru à

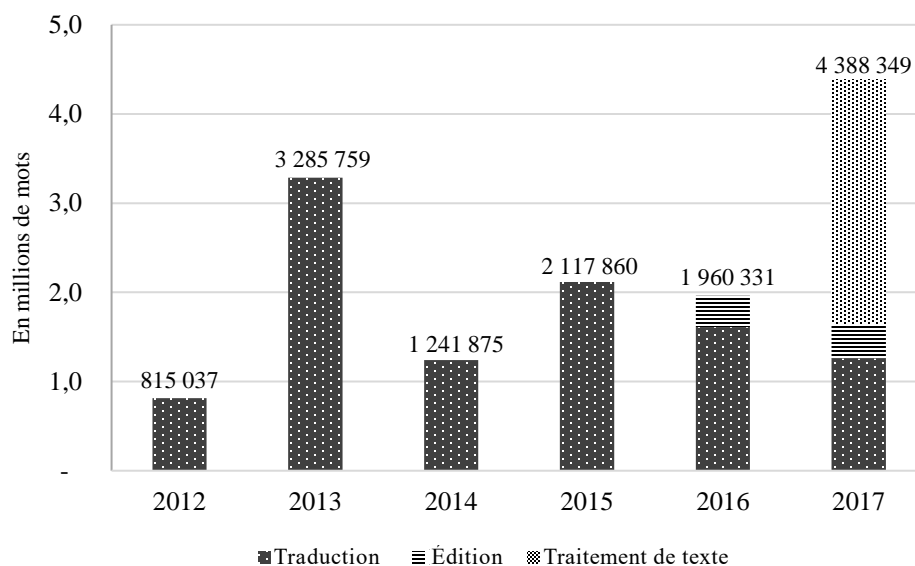
l'autorévision. Les autres écarts entre centres de conférence, ainsi que les variations d'une année à l'autre, sont dus aux particularités du volume de travail et à la nature des textes traduits ainsi qu'à l'usage auquel ils sont destinés. Par exemple, le pic atteint en 2013 à Nairobi correspond à un volume de travail inhabituel au cours de l'année, qu'il n'avait pas été possible de prévoir adéquatement. Le modèle de fonctionnement adopté par l'Office des Nations Unies à Nairobi consiste à faire face à de tels pics en recourant davantage à des vacataires. La petite équipe de traduction de l'Office concentre alors ses efforts sur la gestion du volume de travail et le contrôle de la qualité des textes traduits par des vacataires et ne révisé que les documents dont la traduction exige des compétences uniquement disponibles en interne. Grâce au perfectionnement des outils de traduction assistée par ordinateur, à l'élargissement de leur champ d'application et de leurs fonctionnalités et à leur intégration dans les services et sections de traduction de l'ensemble du Secrétariat, les taux de productivité des trois autres centres de conférence devraient atteindre des niveaux semblables à ceux de New York dans les années à venir. L'objectif est d'accroître la productivité et l'efficacité globales des services et sections de traduction du Secrétariat pour leur permettre de prendre en charge des documents non planifiés et faire en sorte que les deux principaux centres fassent encore moins appel au personnel temporaire. En conclusion, les investissements dans la technologie permettront au personnel de consacrer plus de temps à des tâches non répétitives à plus forte valeur ajoutée, essentielles à la fonction d'assurance qualité qui fait partie de ses attributions.

43. Il convient de noter que même les données concernant la productivité globale ne donnent qu'une image partielle des gains d'efficacité obtenus, dans la mesure où elles ne rendent pas compte de ceux qui ont été obtenus ces dernières années grâce à l'automatisation de diverses fonctions d'appui à la traduction (comme les recherches et les vérifications faites par des assistants), qui permet de supprimer certains postes. Ce changement, déjà opéré à New York, se produira dans les autres centres de conférence le moment venu.

D. Partage de la charge de travail

44. La figure XII représente le volume de travail partagé entre les centres de conférence. La forte augmentation observée en 2017 s'explique par le fait que, pour la première fois, les activités de traitement de texte ont été prises en compte, ce qui a porté le volume total de travail partagé à 4,4 millions de mots contre 2,0 millions en 2016. Les pics d'activité qui se produisent simultanément dans tous les centres de conférence continuent cependant d'empêcher le Secrétariat de tirer pleinement parti des possibilités de partage de la charge de travail tout au long de l'année.

Figure XII
**Partage de la charge de travail entre centres de conférence (2012-2017),
 en nombre de mots et par catégorie**



E. Publication simultanée des documents dans toutes les langues officielles de l'Organisation

45. La publication simultanée des documents dans toutes les langues officielles est l'un des piliers du multilinguisme. New York, Vienne et Nairobi ont publié 100 % des documents simultanément dans toutes les langues en 2017 et ce taux a été de 99,9 % à Genève, contre 80 % en 2016. Il convient de noter que ces chiffres ne tiennent pas compte des cas dans lesquels des annexes ont été publiées dans une seule langue, afin d'assurer la publication en temps voulu des rapports correspondants, conformément à la résolution [47/202](#) de l'Assemblée générale.

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

46. En février 2018, 454 600 documents des Nations Unies publiés dans les six langues officielles, soit 15,15 % des 3 millions de documents jugés importants et devant être numérisés, l'avaient été et avaient été répertoriés et mis à la disposition du public, contre 12,8 % en avril 2016, sous la direction de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld (Département de l'information) et avec l'appui du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences pour la numérisation.

G. Innovations en matière de traitement des documents

47. En 2017, diverses idées novatrices et mesures d'efficacité ont été mises en pratique. Ainsi, des formules types ont été établies pour accélérer la traduction du *Journal des Nations Unies*, qui paraît désormais quotidiennement à New York dans les six langues officielles et ce, à l'année. Dans le cadre du projet gText, on a continué à développer des outils destinés, entre autres, au personnel interne et externe des quatre centres de conférence ; ces outils concernent la terminologie, les références, la

reconnaissance de texte, la traduction automatique et l'assurance qualité. L'interface d'édition d'eLUNa a été mise en service en mars 2017. Le mécanisme de téléchargement des documents dans le Système de diffusion électronique des documents a été amélioré, à New York et à Genève, de façon à éliminer le chargement manuel et à obtenir une mise en ligne plus rapide et fiable des documents. Les liens universels vers les documents mis en ligne ont également été modernisés.

48. Le transfert vers le portail mondial UNTERM de tous les ensembles de données des centres de conférence et des commissions régionales a été mené à bien en 2017. En 2018, ils seront regroupés dans une seule et même base de données multilingue comportant toute la nomenclature officielle des Nations Unies. Les ensembles de données bilingues étant désormais mis en commun, tous les services de traduction utilisent les mêmes bases de données, ce qui permet d'accroître la cohérence terminologique.

49. Un nouveau système informatisé de gestion des documents, gDoc 2.0, destiné aux quatre centres de conférence, est en cours de développement en interne. Il s'agit de mettre en place un seul système de gestion des documents de bout en bout qui soit relié à eLUNa et à d'autres systèmes de production. Cela permettra de simplifier les flux de travail et les procédures, d'améliorer l'informatique décisionnelle et de faciliter le partage de la charge de travail. De nombreuses procédures, notamment le recrutement de traducteurs indépendants pour la traduction contractuelle et le contrôle de la qualité des traductions contractuelles, ont déjà été normalisées. L'utilisation d'un seul système donnera également lieu à des économies d'échelle en matière de maintenance et de mise à niveau. Le nouveau projet devrait être mis à l'essai en 2019.

50. L'outil de visualisation des documents à traiter, mis au point en interne par des fonctionnaires au moyen de logiciels libres, est un outil analytique d'aide à la décision, facile à utiliser, dont se servent les services de documentation de Genève depuis 2015. Le recours à cet outil, qui aide à hiérarchiser les tâches, a permis d'améliorer considérablement et de manière constante la proportion de documents traités en temps voulu, laquelle a atteint le niveau record de 99,3 % en 2017 à l'Office des Nations Unies à Genève.

51. La Section de l'édition de New York a continué d'exiger que les éditeurs consultent les fonctionnaires responsables des textes ou les délégations concernées afin d'obtenir des éclaircissements sur toute forme non respectueuse des règles, grammaticales ou autres, dont la correction pourrait modifier le sens du texte. Des efforts ont été faits pour sensibiliser davantage les éditeurs à la portée des modifications d'ordre stylistique, ainsi que pour expliquer aux délégations qu'il importe d'éditer les résolutions afin d'en assurer la cohérence entre les langues officielles, tout en s'abstenant d'apporter quelque modification de fond que ce soit aux textes négociés des projets de résolution et des résolutions adoptées, conformément à la résolution 72/19 de l'Assemblée.

IV. Effectifs

52. Les responsables des services de gestion des conférences du Secrétariat continuent de prendre des mesures proactives visant à optimiser la gestion des effectifs, actuels et à venir, en tirant parti dans la mesure du possible des technologies de pointe, l'objectif étant d'améliorer l'efficacité des services et d'en favoriser la viabilité à long terme.

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

1. Vacances de poste

53. Les taux de vacance de poste dans les principaux groupes professionnels au 31 décembre 2017 sont présentés par centre de conférence dans le tableau 2, les chiffres pour 2016 étant donnés à des fins de comparaison dans le tableau 3. Les taux de vacance de postes ont diminué dans presque tous les cas et en particulier dans les services de traduction et de traitement de texte du Siège. À Nairobi, deux des trois postes vacants dans les sections de traduction ont été pourvus au cours du premier semestre de 2018, ce qui a ramené à 5 % le taux de vacance de postes de cette section. Le taux de vacance de postes est toutefois demeuré élevé dans les sections d'interprétation de Nairobi (37 %), essentiellement en raison de la rareté des postes à la classe P-4, qui limite les perspectives de carrière des interprètes. L'Office des Nations Unies à Nairobi continue de passer en revue les listes de réserve des services linguistiques à mesure qu'elles sont publiées et de faire savoir, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Organisation, que des postes vacants sont à pourvoir afin d'attirer des candidats qualifiés. Ces efforts ont permis de ramener le taux de vacance de postes à 15,8 % au premier semestre de 2018.

Tableau 2

Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, par centre de conférence, au 31 décembre 2017

	<i>New York</i>		<i>Genève</i>		<i>Vienne</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Interprétation	9	7	5	5	1	4	7	37
Traduction	31	9	10	6	5	12	3	14
Traitement de texte	17	14	17	19	1	3	3	14
Edition, terminologie et références	2	7	2	10	–	–	–	–
Rédaction des procès-verbaux de séance	3	6	–	–	–	–	–	–

Tableau 3

Taux de vacance de postes dans les principaux groupes professionnels, par centre de conférence, au 31 décembre 2016

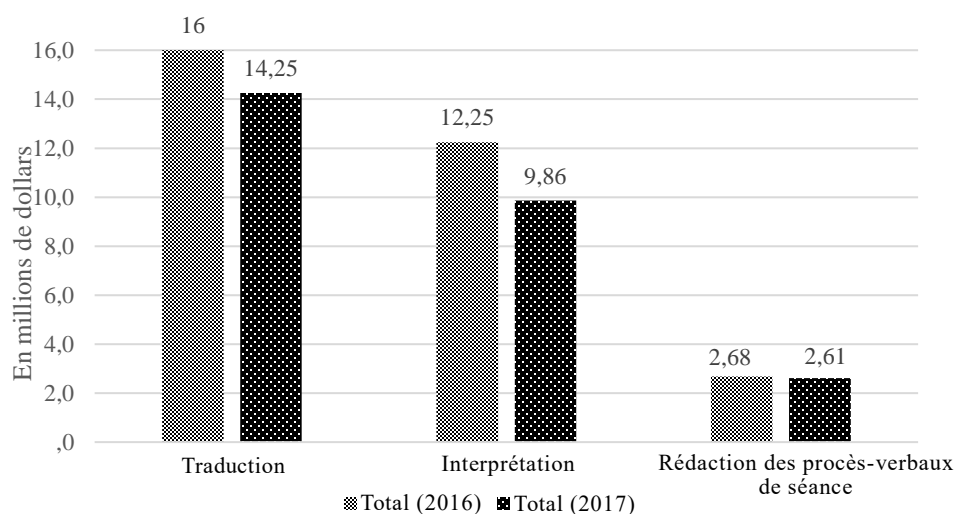
	<i>New York</i>		<i>Genève</i>		<i>Vienne</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Interprétation	8	6	8	8	0	0	7	37
Traduction	45	14	9	5	2	5	0	0
Traitement de texte	24	20	9	10	1	3	0	0
Edition, terminologie et références	1	4	1	5	1	17	–	–
Rédaction des procès-verbaux de séance	4	8	–	–	–	–	–	–

2. Personnel temporaire pour les réunions

54. Des linguistes indépendants qualifiés étant recrutés à titre temporaire pour les réunions en cas d'augmentation du volume de travail et de déficit provisoire de personnel en interne, les dépenses connexes varient considérablement d'un service linguistique à l'autre. Les gains d'efficacité obtenus dans le domaine de la traduction grâce aux technologies et aux nouvelles méthodes de travail, ainsi que les efforts concertés qui ont été faits pour étoffer les listes de réserve de linguistes indépendants pouvant être recrutés sur le plan local, entre autres facteurs, ont permis au Secrétariat de réduire ses dépenses afférentes au personnel temporaire de 1,8 million de dollars (11 %) pour ce qui est de la traduction, de 2,4 millions de dollars (19,5 %) pour ce qui est de l'interprétation et de 70 000 dollars (2,6 %) pour ce qui est de la rédaction des procès-verbaux de séance et ce, pour les quatre centres de conférence, soit une diminution globale de 4,21 millions de dollars (13,6 %) entre 2016 et 2017 (voir fig. XIII).

Figure XIII

Dépenses afférentes au personnel temporaire pour les réunions, par groupe professionnel (2016-2017)



3. Recrutement

55. Les six concours de recrutement de personnel linguistique organisés en 2017 ont abouti à l'inscription de 143 linguistes sur les listes de réserve pour un recrutement prévu en 2018, ce qui est largement supérieur, pour certaines langues, au nombre de lauréats inscrits sur les listes à l'issue des éditions précédentes. Sur ces six concours, trois étaient des concours groupés pour le recrutement de traducteurs, d'éditeurs, de rédacteurs de procès-verbaux de séance et de préparateurs de copie, correcteurs d'épreuves et éditeurs de publication. Les lauréats des concours groupés ont été inscrits sur un fichier unique et pourront être recrutés, détachés ou mutés à un poste relevant de l'un quelconque des domaines d'activité concernés. Le déploiement des outils gText dans tous les centres de conférence, l'introduction progressive d'interfaces d'édition et d'autres fonctionnalités dans eLUNA et la mise au point d'un outil de formation en ligne favoriseront également la polyvalence du personnel, mieux à même d'exercer différentes fonctions au sein des services de documentation et d'être affecté là où les besoins sont les plus pressants.

56. Au vu du succès du concours de recrutement de traducteurs de langue espagnole organisé entièrement en ligne et à distance en 2016, tous les concours groupés de 2017 ont été organisés sur le même modèle, de sorte que tous les candidats qualifiés et équipés d'un ordinateur et d'une connexion à Internet ont pu y participer, y compris s'ils étaient handicapés physiques. En conséquence, le nombre de candidats a plus que doublé, passant de 3 203 lors des précédentes éditions « sur papier » de ces trois concours à 6 739 lors des premières éditions entièrement en ligne. En outre, la part de candidats originaires de régions traditionnellement sous-représentées a sensiblement augmenté, passant de 20 % à 33 % pour le concours de recrutement de personnel de langue anglaise et de 25 % à 47 % pour le concours de recrutement de personnel de langue française. Le nombre de candidats de langue anglaise originaires d'Australie et de Nouvelle-Zélande a également beaucoup augmenté, nouvelle preuve que les concours en ligne sont plus accessibles. Un outil permettant de soumettre les interprètes à des épreuves à distance est actuellement à l'essai. Outre les concours de recrutement organisés pour reconstituer les listes de réserve, plusieurs tests ont été organisés pour recruter du personnel temporaire indépendant.

4. Innovations en matière d'effectifs

57. À New York, le fait que le flux de travail soit entièrement électronique et que diverses tâches soient automatisées grâce aux outils gText a permis d'affecter le personnel chargé de l'appui à la traduction à des activités à plus forte valeur ajoutée. Parallèlement, l'utilisation généralisée d'eLUNA, qui permet d'accéder directement à la terminologie et à des documents de référence, a eu pour effet d'accélérer l'apprentissage de certains aspects essentiels du travail de traduction, puisque l'automatisation de certaines vérifications effectuées auparavant par les traducteurs permet aux nouvelles recrues de commencer à travailler plus rapidement en autorévision. Le Secrétariat a donc proposé, dans le cadre de l'examen du budget biennal mené à la fin de 2017, que le tableau d'effectifs des services de traduction s'oriente vers une structure en losange reposant davantage sur l'autorévision que sur le processus à deux niveaux consistant en une traduction suivie d'une révision. Cette réorganisation, dont l'Assemblée générale s'est félicitée dans sa résolution 72/261 de décembre 2017, sera opérée au Siège en 2018 avant d'être mise en œuvre dans les autres centres de conférence. Reffet de la réalité découlant des nouvelles méthodes de travail, qui elles-mêmes résultent de l'amélioration des outils de traduction assistée par ordinateur mis au point en interne, cette évolution rend superflues certaines étapes de la chaîne de production et devrait permettre à terme d'améliorer la qualité, l'efficacité et le respect des délais. À l'avenir, le tableau d'effectifs de chaque service comportera donc davantage de postes de traducteur autoréviseur et moins de postes de traducteur.

58. Plusieurs mesures ont été prises pour préparer la restructuration qui est prévue à New York, tirer parti du flux de travail entièrement électronique et utiliser les capacités de manière optimale. Chaque service de traduction gérant désormais lui-même la traduction contractuelle et le contrôle de la qualité dans sa langue, les membres du personnel de l'ancien Groupe de la traduction contractuelle ont été affectés à d'autres tâches. Du fait de l'automatisation complète, dans eLUNA, des fonctions de recherche précédemment assurées par les assistants chargés des références, les postes vacants d'assistant ont été supprimés et les postes pourvus ont été transférés, notamment à d'autres divisions qui manquaient de personnel. Comme suite à la suppression d'un poste D-1, les groupes de traitement de texte ont été fusionnés avec les services de traduction correspondants et le Service de l'édition a été absorbé par le Service anglais de traduction. Ces fusions, conjuguées au nouveau concours de recrutement groupé, facilitent la mutualisation des compétences des éditeurs et des traducteurs et favorisent la polyvalence du personnel. Compte tenu de

l'automatisation croissante des fonctions linguistiques, deux postes de linguiste informaticien ont été créés en vue d'améliorer en continu les outils des services linguistiques. Par ailleurs, un outil de formation en ligne à l'intention du personnel linguistique de tous niveaux ainsi que des étudiants, des candidats aux concours de recrutement et des prestataires extérieurs est en cours d'élaboration.

59. Le projet pilote consistant à créer à Vienne une antenne du Service français de traduction de New York et à y affecter cinq postes s'est achevé au début de 2018. Si l'objectif a été atteint en matière de rétention du personnel, l'absence de deux réviseurs hors classe (P-5) a fait peser une charge de travail excessive sur les autres fonctionnaires de la classe P-5 en poste à New York. Ces deux postes de réviseur seront donc rapatriés à New York. Quant aux trois autres postes, ils demeureront à Vienne pour une nouvelle période de deux ans, au terme de laquelle l'intérêt du projet sera réévalué.

60. L'introduction d'un horaire de travail décalé à la Division des affaires de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social et la mutualisation accrue des compétences entre les services ont permis de réduire considérablement le recours aux heures supplémentaires et aux congés de compensation.

B. Mesures visant à attirer des candidats aux concours de recrutement

61. Le Secrétariat a continué de recourir aux médias sociaux dans toutes les langues officielles pour faire mieux connaître les possibilités d'emploi qui existent dans les services de conférence, tous lieux d'affectation confondus. Le réseau des universités ayant signé avec l'Organisation un mémorandum d'accord relatif à la coopération en matière de formation de candidats aux concours de recrutement de personnel linguistique continue de fournir un grand nombre de recrues, puisque près de 43 % des lauréats des concours de recrutement de personnel linguistique organisés en 2017 sont diplômés de ces universités. Le Secrétariat a institué de nouveaux modes de coopération en 2017, notamment des accords de formation pratique à distance permettant à des étudiants en traduction prometteurs, qui suivent des cours dans des universités partenaires, d'acquérir une expérience pratique à moindre coût.

62. Les activités menées par le Consortium panafricain pour un master en interprétation et en traduction ont permis d'améliorer sensiblement l'accès à un enseignement postsecondaire de qualité en Afrique grâce à la création de masters en interprétation et en traduction dans cinq universités. À ce jour, 52 étudiantes et 73 étudiants ont obtenu leur diplôme à l'issue de ces programmes de deux ans. Les activités de mentorat et de formation des formateurs ainsi que les échanges avec des universités africaines et européennes ont été l'occasion de renforcer les capacités de formation au niveau local. L'existence d'un vivier de diplômés qualifiés contribue à la mise en œuvre de la stratégie globale de développement visant à élargir l'éventail de compétences et à améliorer la qualité des savoir-faire qui viendront alimenter les marchés du travail du continent et du reste du monde.

V. Installations et accessibilité

63. En 2017, le Secrétariat s'est attaché à faciliter l'accès des personnes handicapées aux rencontres portant sur des questions directement liées au handicap, telles que les réunions tenues à New York par le Comité des droits des personnes handicapées, les réunions du Conseil des droits de l'homme qui sont consacrées à ces questions, les réunions des États parties à la Convention relative aux droits des

personnes handicapées et d'autres manifestations ayant bénéficié d'un appui financier extrabudgétaire. Un large éventail de services d'accessibilité, tels que le sous-titrage, l'interprétation en langue des signes, la transcription en braille à la demande et la mise à disposition de documents adaptés, ont été fournis à l'occasion des réunions tenues à Genève par le Comité, dont les membres ont aussi bénéficié de services adaptés.

64. Les réunions pour lesquelles des services d'accessibilité étaient nécessaires se sont vu accorder la priorité en matière de sous-titrage en direct, et l'accès à des documents et sites Web adaptés ainsi qu'une interprétation en langue des signes nationale et internationale ont été fournis lors des réunions des organes ayant droit à ce type de services. Toutefois, les interprètes en langue des signes internationale n'étant qu'une vingtaine à être agréés par la Fédération mondiale des sourds, la généralisation de ce type de prestations s'avère extrêmement difficile. La faisabilité technique de l'interprétation à distance en langue des signes a été évaluée dans le cadre d'essais menés par le Secrétariat, mais cette formule pourrait ne pas être adaptée à toutes les réunions et n'a pas encore été acceptée par les interprètes agréés. Par ailleurs, les services de sous-titrage en direct à distance sont plus abordables et permettent de toucher un public beaucoup plus large, dans la mesure où il s'agit d'une transcription instantanée de ce qui se dit pendant la réunion. Compte tenu de la demande et de l'intérêt croissants que suscitent les documents adaptés aux personnes handicapées, en particulier les textes rédigés dans un langage simple et facile à lire, et conformément à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, la Division de la gestion des conférences à Genève a renforcé sa collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme en 2017 et dirigé un projet pilote conjoint visant à évaluer la possibilité d'élaborer une version en anglais simplifié de certains documents de base du Comité des droits des personnes handicapées et de déterminer le coût d'une telle initiative.

65. Le Secrétariat veille à ce que les documents de séance soient disponibles, dans toute la mesure du possible, dans des formats adaptés, notamment grâce à des écrans installés dans les salles de conférence et au service Télévision et vidéo des Nations Unies. Des efforts ont également été faits pour faciliter l'accès aux sites Web de l'ONU. En ce qui concerne l'accès physique, des dispositions ont été prises pour réserver des places adaptées aux utilisateurs de fauteuils roulants dans la salle de l'Assemblée générale et installer une rampe d'accès à la tribune pour permettre aux participants handicapés d'accéder librement et dignement au pupitre lorsqu'ils souhaitent s'adresser à l'Assemblée.

66. Afin de continuer d'améliorer l'accessibilité des services de conférence, le Groupe de travail interdépartemental de l'ONU sur les questions d'accessibilité a lancé une enquête visant à recueillir l'avis de tous les usagers des installations du Siège. Les réponses serviront à élaborer un plan détaillé qui permettra, dans un premier temps, d'améliorer l'accès à la salle de l'Assemblée générale. L'amélioration de l'accessibilité des installations de conférence de l'Office des Nations Unies à Genève demeure l'un des objectifs prioritaires du plan stratégique patrimonial établi pour la rénovation du Palais des Nations et du bâtiment E. La phase de conception est en bonne voie ; quant aux travaux de construction, ils devraient commencer en 2019. Des précisions concernant les améliorations relatives aux installations en général et à l'accessibilité en particulier seront fournies dans les rapports qui seront présentés au titre des points de l'ordre du jour correspondants.

VI. Évaluation de la qualité des services de conférence

67. Pour évaluer la qualité des services de conférence qu'il fournit, le Secrétariat recueille les réactions des États Membres au moyen d'enquêtes mondiales en ligne, de réunions d'information annuelles et d'enquêtes ponctuelles organisées dans chaque centre de conférence. En 2017, la qualité globale des services de conférence a été jugée « satisfaisante » ou « très satisfaisante » par 91 % des personnes ayant répondu à l'enquête mondiale en ligne, qui est ouverte toute l'année, soit 88 % des 8 personnes ayant répondu à Vienne, 92 % des 89 personnes ayant répondu à New York et 96 % des 28 personnes ayant répondu à Genève. Dans le cadre de l'enquête mondiale en ligne menée à l'issue de la vingt-sixième réunion du Conseil d'administration d'ONU-Habitat tenue à Nairobi, les services de conférence ont été jugés « satisfaisants » ou « très satisfaisants » par 70 % des participants. Afin de compléter les résultats de l'enquête par des données obtenues en temps réel, une consultation a également été organisée à l'issue de la première réunion des parties à la Convention de Minamata sur le mercure, lors de laquelle les services de conférence ont été jugés « satisfaisants » ou « très satisfaisants » par 98 % des participants et « assez bons » par les 2 % restants. Par ailleurs, 87 % des 315 personnes ayant répondu à un questionnaire complémentaire à Genève ont qualifié les services de « satisfaisants » ou de « très satisfaisants », tandis que 26 des 27 personnes ayant répondu, à New York, à une enquête destinée aux bureaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts auxquels le Secrétariat avait fourni des services de conférence et de secrétariat technique se sont dites satisfaites de la qualité des services et du respect des délais.

Réunions d'information organisées à l'intention des délégations en 2017

68. Des réunions d'information spécialement consacrées aux questions linguistiques ont été organisées à New York en août 2017 à l'intention des représentants des missions permanentes afin d'échanger des vues sur les services de conférence fournis dans chacune des six langues officielles. Les délégations participantes ont salué l'excellente qualité des services linguistiques et souligné qu'il importait de maintenir ce niveau d'excellence et d'utiliser la terminologie appropriée. Plus de 70 représentants de missions permanentes ont assisté à la réunion d'information tenue en octobre 2017 à Genève. À celle tenue à Vienne en 2017, les délégations ont réaffirmé leur attachement au principe du multilinguisme, notant que les services d'interprétation et de traduction étaient indispensables à la communication entre les experts techniques et que la coopération entre ceux-ci et le personnel des services linguistiques devait être encouragée afin de faciliter la coordination terminologique. À sa réunion d'information programmée, la Division des services de conférence à Nairobi a fait le point sur l'avancement des préparatifs de la troisième session de l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement.

69. Il a été souligné, à toutes les réunions d'information et en d'autres occasions, à quel point il importe que les discours soient prononcés plus lentement et les déclarations écrites communiquées à l'avance, l'objectif étant que les interprètes puissent fournir un service de qualité. Une étude menée par le Service de la rédaction des procès-verbaux de séance à New York a permis d'établir que le nombre de mots par heure avait augmenté de 58 % entre 2005 et 2016 pour atteindre plus de 112 mots par minute. À ce rythme, il est extrêmement difficile d'interpréter le discours original de façon complète et précise.

VII. Conclusions, recommandations et propositions

A. Conclusions

70. Le Secrétariat a continué d'introduire d'importantes nouveautés dans le fonctionnement de ses services de conférence et accompli des progrès notables dans plusieurs domaines en 2017. Mettant à profit les avantages offerts par la technologie, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a élaboré et adopté de nouveaux outils et procédures afin d'améliorer son efficacité, la qualité de ses documents, l'accessibilité de ses services et la portée de ses activités de recrutement. La parution du *Journal des Nations Unies* dans les six langues officielles, la mise en place d'un guichet unique dans le système gMeets et le développement de nouvelles applications pour le portail e-deleGATE ont également permis d'étoffer les services offerts aux délégations qui participent aux conférences. L'harmonisation continue des outils et des systèmes utilisés dans tous les centres de conférence et l'introduction de concours groupés pour le recrutement de traducteurs, d'éditeurs, de rédacteurs de procès-verbaux de séance et de préparateurs de copie, correcteurs d'épreuves et éditeurs de publication ont permis de répartir davantage la charge de travail, en tirant parti du décalage horaire, et de compter sur un personnel plus polyvalent, à même d'exercer différentes fonctions. Il convient de souligner en outre que les attributions des quatre centres de conférence ont été clairement délimitées.

71. À l'Office des Nations Unies à Nairobi, ces progrès sont toutefois occultés par le fait que le centre n'est pas en mesure d'assurer tous les services de conférence qu'il devrait fournir et, partant, de s'acquitter pleinement de son mandat, en raison de l'état déplorable des installations.

72. Le Secrétariat continuera de tirer parti de la technologie, en 2018 et au-delà, pour moderniser, optimiser et harmoniser les flux de travail dans tous les centres de conférence et permettre à un personnel très qualifié de se consacrer aux activités à forte valeur ajoutée dans lesquelles il excelle. La nouvelle structure des effectifs des services de traduction sera introduite progressivement afin d'améliorer le traitement des documents et le respect des délais dans tous les centres de conférence grâce notamment aux outils de formation, en ligne et traditionnels, et aux nouvelles applications technologiques. Les services de gestion des conférences du Secrétariat continueront de favoriser la polyvalence et le perfectionnement du personnel grâce à la mutualisation des compétences et à d'autres initiatives, et de nouveaux mécanismes seront envisagés pour pourvoir les postes qui demeurent vacants dans certains services et centres de conférence. Le développement du système intégré gDoc 2.0 se poursuivra en vue de rationaliser et d'optimiser davantage le flux de la documentation, ce qui permettra d'accroître encore l'efficacité des services dans un avenir proche. En outre, l'analyse décisionnelle de qualité fondée sur le flux de données automatisé en temps réel provenant de l'ensemble du système de gestion des documents, y compris les systèmes de production connexes, permettra d'optimiser la prise de décision stratégique et viendra appuyer les décisions des responsables dans le cadre de la nouvelle délimitation des attributions et du modèle de fonctionnement décentralisé des services de conférence. Le Secrétariat continuera également de sensibiliser les États Membres aux pratiques qui pourraient faciliter le travail de ses services linguistiques et contribuer à en optimiser la qualité.

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

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

- a) Prenne note du présent rapport ;
 - b) Prenne note de ce qui a été convenu concernant la délimitation des attributions en matière de services de conférence entre la Secrétaire générale adjointe chargée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et les Directeurs généraux des Offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi ;
 - c) Prenne note des informations relatives à l'état du centre de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi et demande qu'une proposition soit présentée pour remédier au problème dans les meilleurs délais ;
 - d) Prenne note de la forte augmentation des demandes d'utilisation des locaux de l'Organisation à New York pour des réunions et des manifestations sans rapport avec l'activité intergouvernementale ainsi que de la nécessité de mettre à jour les politiques régissant l'utilisation de ces locaux.
-