

Les services de  
conférence, aujourd'hui  
et demain – 2  
**Project de Rapport**

MARS 2022  
GENÈVE



NATIONS UNIES  
GENÈVE

**CTT2.** Conferencing  
today & tomorrow  
UN Geneva

# Table des matières

---

RÉSUMÉ .....	3
<b>I. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>II. OBJET ET BUTS .....</b>	<b>5</b>
<b>III. MÉTHODE .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. CONSTATATIONS .....</b>	<b>9</b>
<b>V. DOMAINES D'ACTION ET PROPOSITIONS .....</b>	<b>23</b>
<b>VI. VOIE À SUIVRE .....</b>	<b>26</b>
<b>VII. REMERCIEMENTS.....</b>	<b>30</b>



# Résumé

---

Le projet Les services de conférence, aujourd'hui et demain – 2 (*Conferencing Today and Tomorrow-2* ou *CTT-2*) avait pour objectif de recueillir l'avis des organisateurs de réunions, des participants aux réunions et des représentants des missions permanentes sur la qualité des services de conférence fournis par l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) pendant la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19). Il s'agissait, plus précisément, de comprendre ce qui avait bien fonctionné, ce qui aurait pu mieux fonctionner et comment les clients envisageaient les services de conférence de demain.

Un large éventail de parties prenantes ont donné leur avis en répondant à un questionnaire en ligne et en participant à de brefs entretiens en personne, à des discussions de groupes de réflexion ou aux deux manifestations organisées en collaboration avec l'équipe de l'Espace commun Savoirs et Formation de la Bibliothèque et archives de l'ONUG.

Les réunions en présentiel ont été plébiscitées par les personnes interrogées qui, quasi unanimement, les ont jugées indispensables, s'agissant en particulier de mener des négociations ou des discussions sur des questions sensibles.

Néanmoins, il était largement admis que les réunions hybrides et la participation à distance auxquelles on s'était habitué depuis le début de la pandémie de COVID-19

avaient modifié durablement la manière de programmer et d'organiser les réunions. La participation à distance présentait des avantages évidents (à savoir une participation plus large et de plus haut niveau, une plus grande inclusion de la société civile et une empreinte écologique réduite).

À l'avenir, la principale difficulté sera donc d'adopter la combinaison de formats la mieux adaptée au type de manifestation organisée. Certaines réunions devront se tenir en présentiel uniquement mais, dans d'autres cas, il sera préférable de continuer à autoriser une participation à distance. Pour garantir le succès des conférences à participation mixte, il conviendra de mieux planifier les aspects structurels et techniques.

Plusieurs défis découlent de ce qui précède. Le présent rapport examine plus particulièrement les six domaines d'action que sont : l'infrastructure des réunions, l'intégration des services techniques, la communication et le principe du point d'entrée unique, les réunions à distance, l'accès à la documentation, et les mandats et les ressources budgétaires.

Étant donné la complexité de ces questions, une série d'ateliers et de manifestations sont prévus tout au long de 2022 afin d'examiner de manière approfondie les moyens à mettre en œuvre.

# I. Introduction

---

La première phase du projet Les services de conférence, aujourd'hui et demain consistait à analyser les besoins des clients afin de déterminer comment les grandes tendances externes (économiques, technologiques, sociales, environnementales, par exemple) et les tendances internes avaient modifié les besoins des clients en matière de services d'appui aux conférences. L'objectif était d'évaluer la satisfaction des clients et de comprendre les besoins futurs. Cette phase, qui s'est déroulée de novembre 2018 à mars 2019, a abouti à plusieurs projets.

Depuis lors, la pandémie de COVID-19 a fondamentalement modifié l'environnement des conférences. Il a donc été jugé opportun de donner une suite au projet, appelé Les services de conférence, aujourd'hui et demain – 2, de manière à comprendre l'évolution des besoins et de la situation des clients dans le contexte de la COVID-19, et à préparer les services de conférence de l'ONUG à une prolongation de la crise liée à la COVID-19, et au monde de l'après-COVID-19.

## II. Objet et buts

---

### L'OBJET DU PROJET CTT-2 EST LE SUIVANT :

Afin de contribuer à l'exécution du Programme de développement durable à l'horizon 2030 tout en tirant parti des atouts de la Genève internationale, le projet CTT-2 permettra de savoir comment les parties prenantes ont accueilli les mesures de continuité des activités mises en place, recenser les éléments qu'elles pourraient souhaiter conserver et comprendre la façon dont elles imaginent les services de conférence dans le contexte de l'après-COVID-19, le but étant de faire en sorte que l'ONUG soit prêt à se positionner, au cœur du système des Nations Unies, comme un centre de conférence moderne, tout en respectant le cadre établi par l'Assemblée générale.

### LE PROJET A TROIS BUTS ESSENTIELS :

- Recenser, en consultation avec les parties prenantes, les attentes et les besoins nouveaux en matière de services de conférence dans le contexte de la COVID-19 et dans la perspective de l'après-COVID-19, y compris pour ce qui est de créer des synergies et de gagner en efficacité;
- Favoriser les idées novatrices susceptibles d'améliorer les services de conférence, notamment en s'attachant à examiner l'infrastructure, à faire participer tous les prestataires de services de l'ONUG et à collaborer avec les homologues de New York, sans nuire à la qualité des services ni perturber les activités;
- Faire de l'ONUG un centre de conférence moderne, en s'appuyant sur l'approche globale de l'Organisation en matière de conférences, en tirant profit des atouts de la Genève internationale et en tenant compte des expériences des autres entités des Nations Unies à Genève.

Le présent rapport traite principalement du premier des buts susmentionnés et expose quelques idées à creuser au cours des mois à venir afin d'atteindre les deux derniers. Il porte sur les recherches menées entre la mi-septembre et la fin de décembre 2021.

# III. Méthode

---

## LE PROJET REPOSAIT SUR CINQ PILIERS, À SAVOIR :

- > Une étude documentaire des effets de la COVID-19 sur les services de conférence;
- > Un questionnaire en ligne;
- > Des manifestations organisées à l'Espace commun Savoirs et Formation;
- > L'équipe spéciale de la Genève internationale (*International Geneva Task Force ou IGTF*);
- > Des entretiens individuels et des discussions en groupe de réflexion.

---

## 1. ÉTUDE DOCUMENTAIRE DES EFFETS DE LA COVID-19 SUR LES SERVICES DE CONFÉRENCE

---

L'étude documentaire a consisté à étudier différents documents afin de comprendre le contexte et le cadre des activités de conférence à Genève, notamment les documents suivants :

- > Le rapport du Secrétaire général sur le plan des conférences;
- > Le premier rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires sur le projet de budget-programme pour 2022;
- > Le rapport du Comité des conférences (7-13 septembre 2021);
- > Les rapports bimestriels sur la situation des services de conférence dans les différents lieux d'affectation pendant la pandémie de COVID-19;
- > Le résumé des réunions d'information régionales de la Directrice générale de l'ONUG (février 2022);
- > Le rapport sur le projet CTT-1

---

## 2. QUESTIONNAIRE EN LIGNE

---

Le questionnaire en ligne, proposé en anglais et en français, ciblait les secrétariats des clients de l'ONU et les participants aux conférences (organisations non gouvernementales (ONG) et États Membres). Il comprenait deux sections, l'une à l'intention des organisateurs de conférences et l'autre à l'intention des participants aux conférences, ainsi qu'une partie commune à ces deux publics cibles. Il comportait à la fois des questions à choix multiples et des questions ouvertes, qui devaient permettre de savoir ce que les organisateurs et les participants pensaient des services de conférence de l'ONUG, et d'en tirer des enseignements quant aux domaines dans lesquels l'ONUG pouvait s'améliorer et à ceux dans lesquels il donnait pleinement satisfaction. L'objectif était également d'anticiper les besoins en matière de services, afin que l'ONUG puisse se préparer en conséquence. Le questionnaire a été envoyé à tous les secrétariats clients et à toutes les entités auxquelles l'ONUG fournit des services, ainsi qu'aux États Membres et aux ONG. Il a fait l'objet d'une large publicité en ligne et au Palais des Nations. Au total, 135 réponses ont été reçues : 72 émanaient de représentants d'organisations internationales, 13 d'États Membres de l'ONU, 16 d'ONG et 34 d'autres acteurs. Sur les 135 personnes ayant répondu, 38 ont indiqué qu'elles n'avaient pas participé à des conférences ni organisé de conférences au Palais des Nations, ou en direct de celui-ci, depuis le début des mesures de confinement prises face à la COVID-19. Sur les 97 réponses restantes présentant un intérêt pour l'étude, 58 provenaient d'organiseurs de conférences et 39 de participants à des conférences.

---

## 3. MANIFESTATIONS ORGANISÉES À L'ESPACE COMMUN SAVOIRS ET FORMATION

---

Deux manifestations ont été organisées sur le thème « Façonner les conférences de demain » afin d'examiner la façon dont les services de conférence avaient changé depuis le début de la COVID-19, en s'appuyant pour cela sur les exemples de grandes conférences et en menant une réflexion interactive avec les participants. La première manifestation (21 octobre 2021) était centrée sur la quinzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement. Elle comptait trois intervenants principaux : la Coordinatrice de la quinzième session de la Conférence, le Chef de la Section Affaires globales de la Mission permanente de la Suisse auprès de l'Office des Nations Unies et la Directrice de la Division de la gestion des conférences (DGC) de l'ONUG.

La deuxième manifestation (24 novembre 2021), consacrée à la vingt-sixième Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (COP26), a réuni des intervenants représentant le Gouvernement britannique (Directrice adjointe-événements pour la COP26 et Directrice du protocole du Ministère des affaires étrangères, du Commonwealth et du développement et Chef du corps diplomatique), la Convention-cadre sur les changements climatiques (Directrice du Service des affaires de la Conférence) ainsi que l'ONUG (Chef du Service linguistique, DGC). Au total, 114 personnes ont participé à ces deux manifestations interactives au cours desquelles étaient prévues des réunions en petits groupes de réflexion axées sur différents sujets, l'objectif étant de recueillir des avis sur l'avenir des conférences.

---

## 4. ÉQUIPE SPÉCIALE DE LA GENÈVE INTERNATIONALE

---

L'équipe spéciale de la Genève internationale a été créée à la demande de la Directrice générale de l'ONUG, Tatiana Valovaya. Composée d'organiseurs de conférences représentant des organisations internationales basées à Genève, l'équipe tient des discussions informelles en vue de tirer les enseignements de l'expérience collective vécue pendant la pandémie de COVID-19. Elle s'est réunie deux fois au cours de ces deux derniers mois. La première manifestation organisée par la Directrice de la Division de la gestion des conférences, le 18 octobre 2021, a réuni 11 autres entités. La deuxième manifestation, organisée en collaboration avec la Mission permanente de la Suisse, tenue le 17 novembre 2021, a été suivie par 14 autres entités.

---

## 5. ENTRETIENS INDIVIDUELS ET DISCUSSIONS EN GROUPE DE RÉFLEXION

---

Les entretiens individuels et les discussions en groupe de réflexion se sont déroulés selon les deux schémas suivants :

1. De brefs entretiens ont été menés selon une méthode innovante, afin d'évaluer en direct le niveau de satisfaction des clients des services de conférence. Ces entretiens ont été conduits par sept volontaires dans des zones stratégiques du Palais des Nations, en marge de sept réunions, le matin et pendant les pauses déjeuner. Les enquêteurs travaillaient en binôme et proposaient des conversations en anglais ou en français (un seul entretien a eu lieu en français). L'équipe de volontaires a constaté qu'étant donné les contraintes liées à la COVID-19 (masques, distanciation physique, moins de personnes sur place, etc.), il n'était pas toujours facile d'entrer en contact avec les interlocuteurs potentiels. Néanmoins, 26 personnes ont accepté de répondre, ce qui a permis de recueillir des informations utiles.

Parmi les personnes interrogées figuraient 16 participants et 4 organisateurs (2 non identifiés). Huit (8) représentaient des États Membres, 6 étaient des fonctionnaires du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), 2 représentaient des ONG, 1 avait qualité d'expert et 3 n'ont pas donné d'information à ce sujet ;

2. Des entretiens semi-directifs et des discussions en groupe de réflexion ont été menés avec des clients, par exemple des représentants de secrétariats techniques, d'organismes des Nations Unies, de missions permanentes et d'ONG, ainsi qu'avec des prestataires de services, principalement au sein l'ONUG, par exemple la Division de la gestion des conférences et d'autres entités concernées (la liste détaillée des participants figure à l'annexe du présent document). Les questions visaient à mettre en lumière la façon dont les clients et les prestataires de services avaient vécu l'organisation de conférences pendant la pandémie de COVID-19, en réfléchissant à ce qui avait bien fonctionné, à ce qui aurait pu mieux fonctionner, et à l'avenir des services de conférence. Au total, 121 personnes ont pris part à 30 entretiens et discussions en groupe de réflexion.

Les activités susmentionnées ont permis de recueillir des informations auprès d'un large éventail d'organiseurs de conférences, de membres de délégation et d'autres participants aux conférences, ainsi qu'auprès de prestataires de services.

Les avis que les clients et les prestataires de services ont exprimés dans le cadre de ces activités sont regroupés et résumés ci-après, sous la rubrique « Constatations » (sect. IV). Ces constatations sont ensuite traduites en recommandations, sous la rubrique « Domaines d'action et propositions » (sect. V). Sous la rubrique « Voie à suivre » (sect. VI), plusieurs activités sont proposées afin d'orienter le processus consistant à traduire les recommandations en mesures concrètes.

# IV. Constatations

---

---

## COMMENT LES SERVICES DE CONFÉRENCE ONT ÉVOLUÉ AU PALAIS DES NATIONS PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

---

Lorsque les premières mesures de confinement ont été mises en place en mars 2020, le Secrétariat de l'ONU a compris que, pour assurer la continuité des activités, il devait absolument offrir la possibilité de participer à distance à des réunions multilatérales et multilingues. L'ONUG a créé un groupe des conférences à distance, multifonctionnel et composé de collègues de la Division de la gestion des conférences, de la Division de l'administration (services audiovisuel et informatique), et du Service de l'information (diffusion sur le Web). Il s'est doté de salles de conférence plus modernes. À l'heure actuelle, 11 salles de conférence<sup>1</sup> peuvent accueillir des réunions avec participation multilingue à distance; elles pourraient être au nombre de 12, voire 15, d'ici à la fin de 2022. Alors que l'ONUG a fourni des services d'appui à 12 371 réunions en 2019 (c'est-à-dire avant la COVID-19), il a fourni des services de conférence à 4 274 réunions en 2020 et à 5 298 en 2021. Ces chiffres englobent des réunions tenues en dehors de Genève (2 486 en 2019, 22 en 2020 et 1 234 en 2021).

Trois plateformes d'interprétation simultanée à distance ont été expérimentées. Au départ, Interprefy était la principale plateforme utilisée à Genève. Au fil du temps, afin de tenir compte de la préférence exprimée par les organes chargés des droits de l'homme, l'ONUG a commencé à utiliser Zoom. Après que le Bureau

de l'informatique et des communications (OICT) a approuvé l'utilisation de Zoom, l'ONUG a décidé de faire de Zoom sa plateforme principale pour éviter les inconvénients liés aux changements de plateforme. Il a également décidé que l'interprétation se ferait depuis les cabines du Palais des Nations afin de garantir une qualité audio et une connectivité optimales. Certaines des personnes interrogées ont suggéré de concrétiser l'idée d'un centre d'interprétation ou de cabines mobiles où plusieurs interprètes pourraient être regroupés, dans le respect des règles de distanciation physique, en dehors des salles de conférence.

Des interprètes ont fait savoir que la mauvaise qualité du son provenant des installations des personnes participant à distance, accentuée par une faible connectivité et un équipement loin d'être optimal, avait des conséquences sur leur santé. Compte tenu du stress accru lié à la participation à distance, il a été décidé que la durée des réunions avec plus de trente minutes d'interventions à distance serait limitée à deux heures (les réunions en personne durent trois heures), sauf si une équipe renforcée d'interprètes était prévue. Il convient de noter que cette décision fait suite à une position commune à l'ensemble du Secrétariat et n'est pas propre à l'ONUG.

Les États Membres et les services de secrétariat des conférences ont fait preuve d'un appui sans faille à l'égard de Genève, centre de conférence dont la fonction principale est de soutenir le multilatéralisme en offrant aux différents acteurs une tribune pour négocier et parvenir à des consensus.

---

1 Il s'agit des salles XXI, XXIII, XXIV, XXVI, XVII, XVIII, XIX, XX, T1, T2 et T3.

## EXPÉRIENCE GLOBALE DES CLIENTS DES SERVICES DE CONFÉRENCE

Selon les résultats du questionnaire en ligne, les organisateurs de conférences ont jugé la qualité de leur expérience globale des réunions dont les services de secrétariat ont été assurés par l'ONUG (ou qui se sont tenues au Palais des Nations) pendant la pandémie de COVID-19, légèrement supérieure à la moyenne. La moyenne des notes qu'ils ont attribuées est de 3,24 (5 correspondant à « Excellent » et 1 à « Médiocre »).

3. En tant qu'organisateur.trice de réunions dont le service a été assuré par l'ONUG (ou qui se sont tenues au Palais des Nations) pendant la pandémie de COVID-19, comment évalueriez-vous l'expérience globale ?

58

Réponses



3.24 Note moyenne

Les *participants* aux réunions dont les services de secrétariat ont été assurés par l'ONUG (ou qui se sont tenues au Palais des Nations) pendant la pandémie de COVID-19 ont aussi jugé la qualité de leur expérience globale légèrement supérieure à la moyenne. La moyenne des notes qu'ils ont attribuées est de 3,67 (5 correspondant à « Excellent » et 1 à « Médiocre »). Cette note moyenne est légèrement supérieure à celle donnée par les organisateurs de conférences.

15. Comment qualifieriez-vous votre expérience globale (5 étant excellent et 1 étant mauvais) en tant que participant.e aux réunions dont le service est assuré par l'ONUG (ou organisées au Palais des Nations) pendant la pandémie COVID-19 ?

39

Réponses



3.67 Note moyenne

## FORMATS DES RÉUNIONS

Le message le plus clair, qui ressort à la fois des réponses au questionnaire et des entretiens approfondis, est l'accord quasi unanime concernant l'importance des **réunions en présentiel**. Les 97 personnes ayant répondu au questionnaire en ligne ont attribué à la question portant sur ce point une note moyenne de 4,25 (5 correspondant à « Extrêmement important » et 1 à « Pas du tout important »).

26. Avec 5 étant excellent et 1 étant très mauvais, comment évalueriez-vous l'infrastructure de conférence au Palais des Nations ?

97

Réponses



3.24 Note moyenne

Les États Membres et les secrétariats techniques ont souligné que rien ne pouvait vraiment remplacer les réunions en face à face, en particulier pour les négociations ou les discussions sur des questions sensibles. Les réunions en ligne, quelle que soit leur structure ou leur organisation, ne permettaient pas d'avoir des échanges totalement libres et ouverts. Cela s'expliquait en partie par le fait que les participants craignaient d'être enregistrés puis cités et n'osaient donc pas

proposer des idées créatives ou s'écarter de la ligne officielle, et en partie par le fait que, sans le lien humain d'une réunion en présentiel, il était plus difficile d'instaurer un climat de confiance et de tenir des réunions informelles en marge d'une conférence, pratique souvent essentielle pour parvenir à un compromis, en particulier dans les réunions sur des questions sensibles. Les personnes interrogées ont souligné qu'à l'avenir, les conférences en présentiel resteraient indispensables pour faire des progrès substantiels sur les questions examinées.

Cependant, malgré cet attachement aux réunions en présentiel, la majorité des personnes interrogées ont estimé que la **participation à distance** devait rester possible à l'avenir.

Les quatre raisons principales pour lesquelles ces personnes considéraient que les réunions avec participation à distance devaient rester une option même lorsqu'elles ne seraient plus strictement nécessaire à la continuité des activités, étaient les suivantes :

1. Elles permettaient une participation plus large que les réunions en présentiel, avantage particulièrement appréciable pour les petits États Membres ou ceux situés loin de Genève, pour lesquels c'était souvent la seule possibilité de participer ;
2. Elles permettaient une participation à un niveau plus élevé, ou à un niveau de plus grande expertise, que les réunions tenues en présentiel uniquement. Un(e) ministre ou un(e) haut(e) fonctionnaire pouvait plus facilement assister à une réunion avec participation à distance (ou publier un message vidéo) car il ou elle n'avait alors pas à se préoccuper du temps de voyage et des frais de déplacement ;
3. Elles permettaient également une plus grande inclusion de la société civile, en particulier s'agissant des représentants des ONG qui n'étaient pas basés à Genève et qui n'avaient pas les moyens financiers de se rendre à une réunion en présentiel ou qui avaient des difficultés à obtenir des visas (les personnes interrogées jugeaient problématique que les nouveaux formats à distance limitent la participation de la société civile à l'observation en ligne quand elles pouvaient auparavant interagir directement avec les représentant(e)s des délégations présent(e)s dans la salle) ;
4. Elles permettaient de réduire l'empreinte écologique des conférences puisqu'il était possible d'y assister en évitant l'empreinte carbone d'un trajet en avion.

De l'avis général, la COVID-19 avait été l'accélérateur d'une tendance à la participation en ligne qui existait déjà avant la pandémie. Grâce aux investissements déjà faits en matière d'équipement, à des technologies plus performantes et plus abordables et à de meilleures connaissances informatiques de la part des organisateurs de conférences et des participants, la participation en ligne s'était banalisée et beaucoup pensaient que cette pratique persisterait.

Malgré les aléas liés à l'instabilité de certaines connexions réseau, la participation à distance était populaire car elle permettait à chacun(e) de participer à une réunion depuis le lieu le plus pratique pour lui ou elle. Les formats en ligne avaient permis à davantage de personnes de participer aux réunions mais cette participation accrue, associée à une augmentation du nombre de réunions, s'était faite au prix d'une interaction moins profonde. D'une manière générale, les réunions en ligne fonctionnaient mieux pour ceux qui pouvaient compter sur de solides relations. En revanche, l'intégration dans les discussions était plus difficile pour les nouveaux venus dans la communauté internationale de Genève.

À l'avenir, les réunions en ligne devront donc offrir une meilleure expérience sur le plan des relations humaines et du réseautage. Pour ce faire, il faudra, par exemple, mettre à disposition des salles de discussion en petit groupe ou prévoir des pré-réunions permettant aux participants de faire connaissance ou offrir aux participants la possibilité de se rencontrer en personne pour nouer des relations fondées sur la confiance.

C'est pourquoi, selon le contexte, certains formats peuvent mieux convenir que d'autres. Une combinaison judicieuse de formats consiste notamment à choisir le format en ligne pour des réunions d'experts qui ont l'habitude de travailler ensemble ou pour des sessions d'information plus importantes avec peu d'interaction, et le format présentiel, qui permet une plus grande interaction, pour des négociations sur des questions sensibles. D'une manière générale, les formats des réunions pourraient être plus diversifiés à l'avenir ; on pourrait repenser les ordres du jour traditionnels, organiser des manifestations parallèles en amont et en ligne, publier des messages vidéo en ligne pour un visionnage à la demande ou encore utiliser les réunions en présentiel de manière plus ciblée lorsqu'il est nécessaire de parvenir à un accord sur des questions litigieuses.

Cette nouvelle combinaison de formats de réunion exigeait des organisateurs qu'ils conçoivent et planifient les conférences en tenant compte des objectifs et de la finalité de chaque réunion. Certains des organisateurs interrogés ont déclaré qu'ils apprécieraient de recevoir, de la part du personnel des services de conférence, davantage d'orientations et de conseils en vue de donner une apparence plus professionnelle aux conférences des Nations Unies qu'ils devaient organiser.

Dans cette nouvelle combinaison de formats, les **réunions hybrides** sont les plus complexes à organiser, puisqu'elles prévoient une participation en présentiel et en ligne pendant une même réunion. Elles nécessitent donc des ressources supplémentaires, dont tous les secrétariats techniques ne disposent pas.

## QUINZIÈME SESSION DE LA CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT (CNUCED15)

La Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement a tenu sa quinzième session dans un format hybride. En collaboration avec le pays hôte, la Barbade, elle a créé un centre de conférence virtuel simulant une expérience in situ avec des salles de réunion, un espace d'exposition, des salles de discussion en petits groupes et un café de plage. Les séances étaient diffusées depuis deux studios, l'un à la Barbade et l'autre à Genève, et depuis 16 « antennes » installées dans les pays les moins avancés. Cette production de type télévisuel a nécessité une préparation supplémentaire considérable, notamment un scénario minute par minute et de longues répétitions. Le programme de la session a dû être adapté à ce nouveau format. Des manifestations parallèles ont été organisées dans les mois précédant la session. Pendant la session, le programme était limité à deux séances d'une heure et demie par jour.

Cette expérience, ainsi que d'autres expériences similaires, laissent penser qu'à l'avenir, la transmission en ligne des grandes manifestations pourrait être plus scénarisée et que les attentes en matière d'expériences virtuelles interactives immersives, simulant l'environnement réel de la conférence pourraient s'accroître. L'ONUG voudra peut-être expérimenter la conception d'un environnement de conférence virtuel dans une ou deux de ses salles de réunion les plus populaires. Une fois conçu, cet environnement de conférence virtuel pourrait être réutilisé à différentes occasions.

Si certaines personnes ont dit apprécier la flexibilité qu'offrait la possibilité de choisir leur mode de participation, d'autres ont souligné que les formats hybrides devaient garantir la même expérience à toutes les personnes, qu'elles participent en présentiel ou à distance. Celles et ceux qui participaient à distance ne devaient pas avoir le sentiment d'être considérés comme des participants de seconde classe. Les personnes interrogées ont donc suggéré que les réunions se tiennent soit entièrement en présentiel, soit entièrement en ligne, afin que tous les participants aient les mêmes possibilités. D'autre part, lorsque différentes catégories de participants devaient assister à une réunion, il pouvait être judicieux de proposer différents niveaux de participation. Il pouvait, par exemple, être envisagé de permettre à un plus grand nombre d'observateurs, qui n'étaient pas censés contribuer activement à une réunion en prenant la parole et n'étaient pas habilités à le faire, de suivre les débats en ligne. La nécessité de s'adapter aux différents fuseaux horaires constituait également un défi pour toutes les réunions avec participation à distance.

Compte tenu des **incertitudes** persistantes liées à l'évolution de la pandémie et aux mesures à prendre pour y faire face, les organisateurs de conférences se voient dans l'obligation de prévoir différents **scénarios**, pour être prêts en cas de report ou d'annulation d'une réunion, de changement de date et d'heure ou de modification de la proportion de participants en présentiel et en ligne. Il est parfois nécessaire d'adapter le format ou de restreindre le nombre de participants alors qu'une réunion a déjà commencé. La difficulté consiste à concilier le besoin de flexibilité avec la nécessité de planifier et de préparer de manière encore plus rigoureuse les réunions avec participation à distance, notamment parce qu'elles nécessitent des répétitions dans des salles de réunion qui ne sont pas toujours disponibles en raison des travaux de rénovation menés dans le cadre du Plan stratégique patrimonial.

La complexité accrue de l'organisation des conférences a des **incidences budgétaires**. Si les dépenses d'équipement peuvent être un investissement initial, les dépenses de fonctionnement liées aux réunions en ligne ou hybrides sont plus élevées que celles liées aux réunions en présentiel, en raison du coût des plateformes et des effectifs supplémentaires nécessaires pour les services d'appui technique et de modération. Ces coûts sont supportés par l'ONUG (certains peuvent être absorbés par les secrétariats des réunions), tandis que les économies réalisées sur les frais de voyage profitent aux participants ou aux secrétariats techniques. Au départ, des crédits ont été fournis de manière centralisée pour financer les mesures de continuité des activités et il est prévu que les organisateurs de réunions couvrent la différence en 2022. Une solution à plus long terme devra être trouvée pour répondre aux besoins réguliers. Plusieurs des États Membres interrogés ont estimé qu'il fallait veiller à ce que les ressources humaines et financières nécessaires soient mises à disposition pour assurer l'avenir des services de conférence.

---

## TECHNOLOGIE

---

Alors que les réunions en ligne et hybrides prennent une place de plus en plus importante dans l'organisation des conférences, la technologie est un élément clé pour la satisfaction du client. Ces réunions nécessitent une préparation plus importante sur le plan des tests, de la formation et du dépannage, par exemple pour résoudre les problèmes de connexion. La charge de travail liée aux manifestations qui se tiennent dans les 11 salles de réunion équipées pour la participation à distance met déjà à rude épreuve les capacités de l'équipe informatique. Cette situation va s'aggraver avec l'augmentation du nombre de salles de réunion équipées. De nouvelles fonctions sont nécessaires, notamment **la modération technique et la coordination technique**. La Division de la gestion des conférences a formé certains membres de son personnel à la modération technique et a également recruté des spécialistes auprès d'agences de travail temporaire. Cependant, il y a sur le marché du travail une pénurie de spécialistes ayant les compétences techniques nécessaires, surtout en combinaison avec les compétences linguistiques requises. Pour pallier le problème, les secrétariats techniques sont invités à fournir les services d'un modérateur chargé de travailler en tandem avec un homologue employé par l'ONUG. Le retour d'information des secrétariats techniques montre que la nécessité de gérer la modération technique d'une réunion en plus des tâches essentielles représente une charge de travail assez lourde. Tous ne maîtrisent pas les compétences technologiques requises pour gérer la modération technique. Parallèlement, certains ont souligné que les modérateurs techniques devaient avoir une certaine connaissance du contenu et des procédures de la réunion, s'agissant par exemple de la gestion de l'ordre d'intervention des orateurs.

Si la contribution des secrétariats des réunions à la modération technique devait se limiter à l'aspect technique, il faudrait engager davantage de personnel. En principe, il faut prévoir deux modérateurs techniques pour chaque réunion et un technicien audiovisuel pour deux réunions. Pour couvrir systématiquement les réunions hybrides se déroulant simultanément dans les salles de conférence actuellement équipées pour la participation à distance, de nombreux postes supplémentaires de techniciens audiovisuels seraient nécessaires. Selon une des personnes interrogées, au lieu de recourir à des agences de travail temporaire, il serait préférable de créer des emplois de temporaire pour une période d'un an. Une salle de contrôle centrale pourrait aussi contribuer à améliorer le dépannage à distance. Diverses options sont à l'examen<sup>2</sup>. Toutefois, même si une salle de contrôle était mise en place, une assistance technique en salle serait toujours nécessaire.

La pandémie de COVID-19 ayant modifié les habitudes, la demande de diffusion sur le Web a augmenté de manière exponentielle. La diffusion sur le Web est gérée par une petite équipe du Service de l'information (Département de la communication globale), dont la mission principale est de produire des vidéos destinées à la communication externe et de les diffuser en direct. Ces dernières années, les États Membres ont ajouté à ce mandat la diffusion en continu et en direct sur le Web des principales réunions des organes chargés des droits de l'homme (Conseil des droits de l'homme, Examen périodique universel et organes conventionnels).

---

<sup>2</sup> La salle de contrôle serait utilisée pour assurer la surveillance à distance et non la production à distance, cette dernière n'étant pas prise en charge par l'infrastructure actuelle.

La diffusion des réunions sur le Web repose principalement sur les caméras automatiques qui étaient déjà installées dans certaines salles pour couvrir les réunions en présentiel (dans certains cas, pour les événements de haut niveau qui suscitent l'intérêt des chaînes et radios d'information, des caméras de télédiffusion à commande manuelle sont utilisées). La complexité particulière des réunions hybrides, dont les participants s'expriment dans la salle et sur une plateforme en ligne, à la fois en direct et au moyen de messages préenregistrés qui doivent être diffusés en temps réel, doit être gérée par des techniciens qualifiés, capables de repérer eux-mêmes l'endroit où se trouve l'orateur ou l'oratrice (dans la salle ou en ligne), puis de changer l'angle de vue de la caméra et ouvrir le microphone de la source appropriée en temps réel. Ces tâches peuvent être accomplies par les techniciens du son de l'équipe actuelle, qui ont une longue expérience des services de conférence à l'ONUG et de solides capacités d'adaptation leur permettant de se familiariser avec les nouveaux aspects à couvrir, ou par de nouvelles recrues ayant une formation technique en audiovisuel ou en informatique.

Certains des besoins en matière de diffusion et de transmission sur le Web à l'échelle qui est maintenant demandée n'ont pas été pris en compte dans les rénovations prévues dans le Plan stratégique patrimonial. C'est pourquoi l'équipe du service Télévision et vidéo des Nations Unies, qui relève du Service de l'information, travaille avec l'équipe du Plan stratégique patrimonial en vue d'ajuster la planification. Cela nécessitera une certaine capacité d'adaptation de la part de l'équipe du Plan. Compte tenu des circonstances, il est indispensable d'installer dans toutes les salles de réunion des caméras modernes adaptées à la diffusion sur le Web. Il est également indispensable de câbler les salles de manière à pouvoir gérer la transmission du signal à la fois en mode point à point (de la salle de conférence au studio et à la diffusion sur le Web, selon la modalité de diffusion professionnelle standard),

et sur le réseau IP. L'exécution d'activités plus complexes est parfois difficilement compatible avec la taille des salles de production. Parmi les solutions envisageables figure l'utilisation de cabines de production à distance ou mobiles.

Les organisateurs de conférences ayant de plus en plus tendance à concevoir les réunions comme des contenus télévisés en direct (accueil, chronométrage, mis en scène, éclairage professionnel, par exemple), il faudrait peut-être envisager de développer les compétences requises pour satisfaire cette nouvelle demande. Il pourrait être nécessaire d'engager du personnel supplémentaire ou du personnel indépendant capable de donner des conseils sur la scénarisation et la planification des manifestations ou contenus et de former des modérateurs techniques aux besoins liés à la transmission vidéo et à la diffusion sur le Web. De plus en plus de messages vidéo étant intégrés au programme des conférences, les États Membres et les autres parties prenantes devraient recevoir des orientations (voire des conseils et une formation supplémentaires) concernant la qualité et les formats de leurs soumissions. Compte tenu de l'importance qu'elles prennent, parallèlement aux compétences en production télévisuelle, les compétences en ingénierie de la télédiffusion devraient être développées en interne, comme cela a été fait au Siège de l'ONU, à New York, où les deux fonctions coexistent, ce qui garantit un résultat professionnel. Parallèlement au renforcement de la capacité de radiodiffusion nécessaire pour faciliter la continuité des activités à court et à moyen terme, il convient d'étudier et de préparer la migration progressive vers la transmission des signaux par les réseaux IP. L'utilisation simultanée des salles de conférence nécessitera une expertise approfondie des réseaux IP et une réflexion générale sur les systèmes installés et les flux de travail requis.

Parmi les autres questions soulevées en matière de technologie, on peut citer les suivantes :

- La nécessité de continuer à équiper les salles de réunion pour la participation à distance, notamment les plus petites, qui ne peuvent accueillir que quelques organisateurs de conférences ;
- La nécessité d'améliorer les équipements et les configurations pour les réunions à distance, notamment la qualité des connexions (y compris la stabilité du wi-fi), les caméras, les logiciels et les plateformes ;
- La nécessité de moderniser les équipements pour les réunions en présentiel, par exemple en mettant à jour les logiciels des PC dans les salles de réunion, en installant des écrans de meilleure qualité et des imprimantes et des microphones plus fiables ;
- La sélection de plateformes conviviales (Zoom a généralement été considéré comme plus intuitif et plus adapté qu'Interprefy pour les participants se trouvant dans des environnements à faible connectivité) ;
- La nécessité de mettre en place des protocoles pour la conduite des réunions en ligne et de les diffuser auprès des organisateurs et des participants (possibilité de se connecter à l'avance aux réunions, vérifications techniques préalables et utilisation d'un équipement approprié, par exemple) ;
- La nécessité de disposer d'une assistance informatique plus facilement accessible aux organisateurs et aux participants (au moyen d'un service d'assistance ou d'une ligne d'assistance téléphonique, par exemple) ;
- Le fait que les organisateurs de réunions souhaiteraient recevoir les liens vers les réunions plus tôt, afin de disposer de suffisamment de temps pour préparer les dossiers d'information en plusieurs langues destinés aux participants à la réunion ;
- La nécessité de disposer de systèmes de vote en ligne fonctionnels et de solutions pour les réunions virtuelles et hybrides ;
- La nécessité d'afficher, en salle et en ligne, un chronomètre qui indique aux participants le temps de parole restant pour leur permettre de respecter les limites prescrites (les solutions techniques existent, comme le confirment les experts ; cette information devra peut-être être communiquée aux clients de manière plus visible, par exemple sur le site Web) ;
- La nécessité de répondre aux préoccupations en matière de sécurité et de respect de la confidentialité.

---

## INFRASTRUCTURE DES CONFÉRENCES

---

Il ressort des réponses au questionnaire que tant les participants que les organisateurs jugent la qualité générale de l'infrastructure des conférences légèrement supérieure à la moyenne (3,57 sur une échelle de 1 à 5).

---

22. Avec 5 étant excellent et 1 étant très mauvais, comment évalueriez-vous l'infrastructure de conférence au Palais des Nations ?

97

Réponses



3.57 Note moyenne

---

Les organisateurs de conférences ont fait l'éloge des salles récemment rénovées. Les États Membres étaient particulièrement préoccupés par **le nombre insuffisant de salles de réunion disponibles** et par le manque de transparence qu'ils percevaient concernant les critères d'attribution des salles. La disponibilité réduite des salles était principalement due aux travaux de rénovation menés dans le cadre du Plan stratégique patrimonial, alors même que la capacité des salles de réunion était déjà réduite du fait des restrictions liées à la COVID-19.

Un État Membre a suggéré que, lors de l'attribution des salles de réunion, la priorité soit donnée aux négociations sensibles, qui nécessitaient des réunions en présentiel. D'autres ont insisté pour que l'ONUG propose des salles de réunion en dehors des locaux habituels, en collaborant avec le Centre international de conférences Genève (CICG) ou avec d'autres centres.

Une autre série de suggestions portaient sur **l'entrée et la circulation dans les locaux**. Selon certaines personnes interrogées, malgré le nombre réduit de participants aux réunions, il y avait parfois des files d'attente considérables au Portail de Pregny. Le Département de la sûreté et de la sécurité considère la gestion des files d'attente comme une priorité, non seulement dans l'intérêt des clients, mais aussi pour réduire le risque de propagation de la COVID-19 dans les lieux très fréquentés. Les capacités ont été renforcées au Portail de Pregny (ouverture d'une troisième file, par exemple) et des travaux sont prévus pour rendre la zone d'attente plus confortable et offrir davantage d'espaces couverts, afin que les visiteurs ne soient pas contraints d'attendre sous la pluie. Un nouvel accès public sera créé au Portail des Nations. L'ouverture d'un accès à la Place des Nations pourrait créer un nouveau besoin de places de stationnement pour les bicyclettes, puisque les visiteurs ne peuvent pas les introduire dans l'enceinte du Palais des Nations.

S'agissant de la circulation, les problèmes signalés concernaient essentiellement la signalisation à l'extérieur des bâtiments; le bâtiment Tempus, non fléché, et les chemins d'accès aux bâtiments H et E étant particulièrement difficiles à trouver. À l'intérieur des bâtiments, certains utilisateurs ne sachant pas lire les chiffres romains n'avaient pu trouver la salle de conférence dans laquelle ils devaient se rendre. Il a été suggéré d'utiliser des chiffres arabes de très grande taille, comme cela se faisait parfois dans les cinémas, afin de faciliter la recherche des salles de conférence. Certaines numérotations prêtaient également à confusion, ainsi la salle 4 et la salle S4 pouvaient facilement être confondues et, contre toute logique, la porte S1 se trouvait dans le bâtiment S2 et la porte S2 dans le bâtiment S1. Plusieurs clients ont fait part de difficultés à trouver le **service médical** et la salle d'allaitement. Il convient toutefois de rappeler que le service médical n'accueille pas les participants aux conférences qui se présentent sans rendez-vous. En cas d'urgence, il est généralement conseillé d'appeler le 112 et si une personne est testée positive au COVID-19, le service médical prend contact avec le médecin cantonal et participe à la recherche des contacts. Le personnel infirmier peut toujours être consulté au 022 917 28 07. La **salle d'allaitement** ne peut être ouverte qu'avec un badge magnétique spécialement codé qui n'est actuellement pas remis aux personnes participant aux conférences. Les personnes participant à des réunions peuvent demander à la Sécurité, par l'intermédiaire du centre de contrôle (022 917 29 00), de leur ouvrir la salle à distance, mais il est fort probable qu'elles ne sont pas au courant de cette possibilité.

À compter du premier semestre de 2022, les participants devraient se voir remettre des badges magnétiques, ce qui faciliterait leur accès aux bâtiments et, s'il y a lieu, à la salle d'allaitement. Pour aider les participants aux conférences à préparer leur visite, il serait utile de mettre à disposition sur le site Web des informations sur les responsabilités du service médical et sur l'accès à la salle d'allaitement.

Certains utilisateurs ont fait remarquer que **les distances à parcourir à pied** pour atteindre les salles de réunion constituaient un obstacle considérable pour les participants à mobilité réduite ou pour ceux qui devaient transporter du matériel lourd. Il a été suggéré de mettre à la disposition des personnes qui en avaient besoin un service de transport électrique (similaire au service offert dans les aéroports).

En ce qui concernait la **disposition des salles**, certaines des personnes interrogées ont signalé qu'elles avaient besoin de salles adaptables, offrant un cadre plus interactif ou plus informel.

## SERVICES

Les utilisateurs ont attribué aux services de conférence du Palais des Nations une note moyenne de 3,67 (sur une échelle de 1 à 5).

24. Avec 5 étant excellent et 1 étant très mauvais, comment évalueriez-vous les services de conférence fournis au Palais des Nations ?

97

Réponses



3.62 Note moyenne

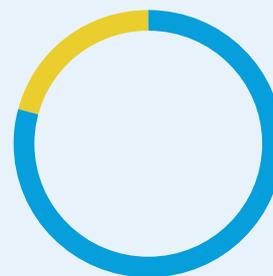
Des commentaires positifs ont été formulés sur un certain nombre de services, notamment la qualité de l'interprétation, de la traduction et des comptes rendus analytiques de séance. Les utilisateurs ont indiqué que le personnel de l'ONUG était généralement professionnel et aimable, mais que le niveau variait (sans plus de précisions). La nécessité d'avoir un **point de contact unique**, chargé de coordonner toutes les demandes de services de conférence, au lieu du système en place où les clients devaient contacter eux-mêmes différents départements pour obtenir divers services, a été évoquée au moins dix fois explicitement et beaucoup plus souvent implicitement.

Certaines des personnes interrogées auraient souhaité une plus grande transparence quant aux liens hiérarchiques et aux responsabilités concernant les différents aspects des services de conférence. Des représentants de secrétariats techniques avaient le sentiment qu'ils devaient assumer plus de responsabilités qu'auparavant dans l'organisation des conférences. Certains ont estimé qu'une plus grande flexibilité était nécessaire pour répondre aux besoins propres à chaque manifestation. D'autres ont déclaré que les prestataires de services de l'ONUG et les services de secrétariat des réunions devaient

développer une culture commune de souci du client à l'égard des participants aux réunions.

En raison de la réduction de la capacité des salles de réunion due aux travaux menés dans le cadre du Plan stratégique patrimonial et aux restrictions liées à la COVID-19, les **confirmations des salles de réunion** parvenaient parfois une semaine seulement avant la réunion concernée, ce qui était une source de frustration.

9. La réduction de trois heures à deux heures des réunions avec interprétation des participants à distance a-t-elle eu un impact sur votre capacité à réaliser votre programme de travail ?



■ Oui 46 ■ Non 12

De l'avis de 79 % des personnes interrogées, la réduction (de trois à deux heures) de la durée des réunions avec **interprétation**, en cas de participation à distance de plus de trente minutes, avait nuit à l'exécution du programme de travail. Si de nombreux clients se sont montrés compréhensifs s'agissant des difficultés rencontrées par les interprètes, dont ils ont salué les efforts dans le contexte de la COVID-19, certains ont suggéré que des dispositions plus souples soient prises, par exemple la création de trois créneaux de deux heures au lieu de deux créneaux de trois heures. D'autres ont encouragé l'ONUG à intensifier sa recherche d'interprètes susceptibles de renforcer les équipes existantes.

Certains clients ont exprimé leur inquiétude quant au nettoyage des salles et des bureaux temporaires pendant la pandémie.

---

## REGISTRATION

---

L'inscription par l'intermédiaire d'Indico. UN semblait avoir bien fonctionné pour les manifestations en présentiel. Certains ont suggéré la mise en place d'un processus d'inscription simplifié pour les grandes manifestations comportant plusieurs sous-sessions, afin que les participants n'aient pas à faire l'ensemble des démarches à chaque session. Les clients ayant un badge d'accès au Palais des Nations ont exprimé leur inquiétude quant à la charge administrative supplémentaire que représentait le fait de devoir désormais s'inscrire sur Indico.UN pour chaque réunion à laquelle ils souhaitent assister. Ce sentiment était plus courant chez les personnes qui assistaient fréquemment à des conférences. Il a été suggéré de scanner les badges à l'entrée de chaque salle de réunion afin d'assurer le traçage des cas de COVID-19.

Les organisateurs de conférences ont également évoqué la nécessité de rationaliser les processus d'inscription aux réunions en ligne et aux réunions hybrides. En effet, l'inscription dans Indico.UN, qui imposait de télécharger la copie d'un passeport et une photo, semblait plutôt lourde pour une simple participation en ligne. Il fallait également éliminer les formalités d'enregistrement multiples, par exemple dans Indico.UN et par d'autres outils en ligne.

---

## DOCUMENTATION

---

S'agissant de la documentation, la plupart des personnes interrogées soutenaient l'abandon du papier au profit de systèmes en ligne. Certaines regrettaient que la documentation soit parfois difficile à trouver parce qu'elle était dispersée en divers endroits. De même, la procédure à suivre pour partager les documents avec les interprètes n'était pas toujours expliquée clairement. Dans l'ensemble, les personnes interrogées souhaitaient qu'un système consolidé et plus convivial soit mis en place.

---

## COMMUNICATION ET FORMATION

---

Si certaines des personnes interrogées appréciaient la façon dont les informations étaient partagées sur le site Web, par courrier électronique et par d'autres moyens, d'autres ont estimé que la communication devait être améliorée. Elles souhaitaient recevoir des informations plus tôt et estimaient que les clients les plus importants devaient être consultés avant la prise de décisions sur des questions relatives à la prestation de services (les clients ont notamment soulevé cette question au sujet de la réduction de la durée des réunions multilingues à deux heures en cas de participation à distance de plus de trente minutes). Certaines personnes ont fait observer que des informations importantes pouvaient être négligées si elles étaient communiquées par courrier électronique et que les nouveaux collègues n'avaient pas accès aux communications envoyées avant leur arrivée.

Elles souhaitaient donc que toutes les informations importantes concernant l'organisation d'une conférence soient rassemblées en un seul endroit, par exemple sur le site Web. Cela valait notamment pour les informations suivantes :

- Planification (y compris les procédures et les points de contact) ;
- Salles de réunion équipées pour la participation à distance ;
- Disponibilité des salles de réunion, en particulier compte tenu de la nouvelle réduction attendue du nombre de salles disponibles du fait de l'exécution du Plan stratégique patrimonial ;
- Principes régissant l'attribution des salles de réunion ;
- Accès au réseau wi-fi et aux informations sur le niveau de sécurité du réseau ouvert dans le contexte de négociations sensibles ;
- Mesures mises en place face à la COVID-19.

Certaines des personnes interrogées souhaitaient que le site Web propose des tutoriels sur la façon de s'inscrire dans Indico.UN, sur la façon de se connecter aux plateformes de réunion et de les utiliser, sur les équipements et la configuration à utiliser (haut-parleurs, écouteurs, caméras et lumière, par exemple) et sur la façon d'accéder aux documents et de les préparer. Des tutoriels pouvaient également être utiles pour faciliter la communication sur les médias sociaux. Certains clients auraient souhaité pouvoir appeler une ligne directe pour poser des questions précises sur les réunions à des collègues bien informés. Plusieurs représentants de délégation ont indiqué que des activités de formation sur la technologie seraient utiles.

---

## MESURES LIÉES À LA COVID-19

---

En ce qui concernait les mesures de santé publique appliquées aux réunions en présentiel, les personnes interrogées ont exprimé des points de vue divergents. Certaines pensaient que les participants devaient être obligés de porter un masque, tandis que d'autres estimaient que le port du masque ne devait pas être une obligation. Une personne a suggéré d'imposer l'obligation de présenter un « pass sanitaire » comme cela se faisait dans les restaurants. Un organisateur ou une organisatrice a suggéré d'harmoniser les règles concernant la distanciation, les masques et d'autres mesures avec les règles applicables à Genève pour éviter toute confusion et pour ne pas avoir à expliquer les différences de règles aux membres des délégations.

---

## ACCESSIBILITÉ

---

Certaines des personnes ayant répondu en leur qualité de participants à des réunions ont jugé remarquable que l'accessibilité soit désormais systématiquement prise en compte dans la gestion des conférences. Afin de rendre les services de l'ONUG plus accessibles aux utilisateurs ayant des besoins particuliers (notamment des handicaps), les organisateurs ont recommandé que le sous-titrage pour personnes sourdes et la langue des signes soient systématiquement utilisés, sans frais supplémentaires. Des plateformes en ligne telles que Zoom offraient désormais une option de sous-titrage en temps réel pour personnes sourdes, ce qui améliorerait l'accessibilité pour toutes les personnes ayant des difficultés à entendre. Il a été suggéré d'utiliser des plateformes appropriées, accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle. La nomination d'une personne référente sur le handicap, chargée de coordonner les efforts dans ce domaine, a été jugée utile. Il a également été conseillé de faire systématiquement participer des personnes vivant avec un handicap aux activités d'expérimentation de la structure et de la conception des services de conférence, par exemple par l'intermédiaires d'ONG spécialisées.

---

## MULTILINGUISME

---

Des États Membres se sont déclarés profondément attachés au multilinguisme. Les clients s'attendaient à ce que l'ONU offre la plus grande offre de services possible sur ce plan. Plusieurs des personnes interrogées ont déclaré que le multilinguisme était bien assuré, d'autres ont estimé que l'anglais restait la langue dominante et que le coût élevé des services d'interprétation constituait un obstacle au multilinguisme.

---

## ENVIRONNEMENT

---

Invités à faire part de leurs recommandations tendant à rendre les services plus respectueux de l'environnement, beaucoup ont reconnu que l'ONU avait déjà fait des efforts considérables dans ce sens. La réduction des déplacements en raison des restrictions liées à la COVID-19 avait contribué à la réduction des émissions de dioxyde de carbone. Les documents étant désormais largement partagés en ligne, le gaspillage de papier avait été réduit. Certaines personnes se sont demandé pourquoi les interprètes recevaient encore des documents au format papier alors qu'ils étaient disponibles au format électronique. L'utilisation de salles plus petites pour les réunions hybrides devait également permettre d'économiser de l'énergie. Le recours aux services d'un coordonnateur employé par l'ONUG (comme cela était le cas auparavant) était considéré comme un bon moyen de promouvoir une approche plus rationnelle et de continuer à aller de l'avant.

---

## LE CONTEXTE DE LA GENÈVE INTERNATIONALE

---

L'étude menée était axée sur la fourniture de services de conférence à l'ONUG, mais les échanges tenus avec les départements organisant des conférences à travers Genève ont mis en lumière certaines considérations relatives au contexte plus large de Genève. Les utilisateurs ont notamment fait observer que l'adoption d'une approche commune à toutes les entités, par exemple l'utilisation de la même plateforme, faciliterait la participation aux réunions et éviterait d'avoir à se familiariser avec différentes plateformes. Des achats en commun entre les entités pouvaient également permettre de faire des économies.

# V. Domaines d'action et propositions

---

L'analyse du large éventail de commentaires reçus a permis de classer les défis hautement prioritaires sur lesquels l'ONUG devrait se concentrer selon les thèmes ci-après.

---

## 1. INFRASTRUCTURE DES RÉUNIONS

---

Un nombre important de clients et d'États Membres ont dit qu'ils souhaitent conserver la possibilité de participer aux réunions à distance. Les clients attendaient des services de conférence qu'ils soient capables de passer d'un format en présentiel à un format en ligne ou hybride, même à court terme, si nécessaire. Pour garder son statut de centre de conférence moderne, l'ONUG devait donc continuer à faire en sorte que toutes ses salles de conférence soient équipées de manière adéquate. Cela serait particulièrement important pendant la phase de rénovation des salles de réunion du bâtiment E. Il fallait également s'attendre à ce que les petites salles de réunion, à partir desquelles les équipes pouvaient organiser des réunions en ligne, soient de plus en plus demandées.

De plus, il était clair que le personnel du Secrétariat participant à des réunions à distance devait disposer de l'équipement adéquat. L'ONUG devait veiller à montrer l'exemple dans ce domaine afin d'encourager les États Membres à suivre les orientations

relatives à la participation à distance, qui garantissaient la meilleure qualité de son possible pour l'interprétation.

L'organisation de réunions en ligne et de réunions hybrides étant plus complexe, les secrétariats pouvaient être contraints de payer des frais plus élevés ou des frais supplémentaires s'ils voulaient utiliser ce service. Ces coûts supplémentaires pouvaient être compensés par des économies sur les frais de déplacement lorsqu'ils étaient couverts par le secrétariat de la réunion concernée. Cependant, parmi les 58 personnes interrogées, seules trois prévoient des économies budgétaires en 2022, économies qu'il était possible de réaffecter au financement des dépenses supplémentaires liées aux conférences avec participation à distance.

Enfin, parallèlement à la modernisation de l'infrastructure des réunions, l'ONUG a renforcé les capacités de son personnel en matière de modération technique afin d'alléger la charge des secrétariats des réunions. Il pourrait être demandé à ces derniers de payer des frais supplémentaires. Les secrétariats techniques devront continuer de contribuer à la modération technique afin de partager leur expertise sur les questions de procédure.

---

## 2. INTÉGRATION DES SERVICES TECHNIQUES D'APPUI AUX SERVICES DE CONFÉRENCE

---

De nombreux clients, notamment les secrétariats techniques, ont appelé l'attention sur la nécessité de mieux intégrer les services techniques d'appui aux services de conférence. Ils étaient frustrés de devoir contacter plusieurs personnes pour résoudre des problèmes techniques, sans savoir exactement à qui ils devaient s'adresser.

---

## 3. AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION ET CRÉATION D'UN POINT D'ENTRÉE UNIQUE

---

Tant les représentants des États Membres que ceux des secrétariats techniques espéraient une meilleure communication de la part de l'ONUG. De l'avis général, toutes les informations relatives à l'organisation des conférences devaient être rassemblées en un seul endroit et mises à jour de manière fiable sur le site Web. La diffusion de tutoriels sur les principales questions d'intérêt commun pouvait être un bon moyen de communiquer. La tenue de réunions d'information plus régulière était également souhaitable pour tenir les services de secrétariat des réunions comme les représentants des États Membres au courant des faits nouveaux. Sachant que la prochaine phase des travaux de rénovation menés dans le cadre du Plan stratégique patrimonial allait entraîner la fermeture temporaire de nombreuses salles de réunion, il fallait planifier une campagne de communication afin que les clients se sentent bien informés et puissent se préparer aux solutions de remplacement envisageables. L'équipe spéciale de la Genève internationale pouvait contribuer à atténuer en partie la pénurie de salles en privilégiant la collaboration et le partage d'espace. De plus, certaines questions plus générales concernant le souci du client et la manière de rationaliser les interactions avec les services de l'ONUG

devaient être examinées plus avant. Les clients exprimaient en effet régulièrement le souhait d'avoir accès à un point d'entrée unique aux services de gestion des conférences, tâche de plus en plus complexe compte tenu de la diversification des formats de réunion.

---

## 4. RÉUNIONS À DISTANCE : REPENSER LES ORDRES DU JOUR

---

Des représentants des secrétariats techniques et des États Membres ont suggéré de mieux structurer et de mieux planifier les réunions à distance afin de gagner en efficacité. Il convient donc de réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour aider les organisateurs de réunions à progresser sur cette voie. L'ONUG pourrait, par exemple, leur dispenser une formation et des conseils sur la façon de structurer et d'organiser au mieux des réunions avec participation à distance, en choisissant la combinaison de formats la plus adaptée à l'objet de la réunion. Les travaux préparatoires supplémentaires nécessaires doivent être pris en compte dans le processus de planification.

---

## 5. ACCÈS À LA DOCUMENTATION

---

Tous les aspects liés à la documentation doivent être rationalisés et traités au moyen d'une plateforme unique. Cela suppose de fournir des indications claires sur la manière de transmettre les présentations aux interprètes et aux personnes chargées de rédiger les comptes rendus analytiques de séance. La documentation doit être gérée de manière à réduire encore plus l'utilisation de copies imprimées.

---

## 6. MANDATS ET BUDGET

---

Afin que les attentes des clients en matière de formats des réunions puissent être satisfaites au-delà des mesures de continuité des activités, les États Membres devront veiller à ce que les règles et règlements régissant l'organisation des réunions soient adaptés au contexte actuel et à ce qu'un financement adéquat soit mis à disposition.

Afin d'améliorer encore l'expérience des clients, d'autres suggestions formulées dans le cadre du projet CTT-2 méritent d'être examinée plus avant :

1. Faire le maximum pour éviter les problèmes techniques et faciliter l'accès des organisateurs et des participants aux services d'assistance technique pendant les réunions (par l'intermédiaire d'une ligne directe ou d'une salle de contrôle centralisée, par exemple);
2. Poursuivre la recherche de solutions permettant d'organiser des réunions multilingues avec une participation à distance illimitée, de même durée que les réunions en présentiel;
3. Évaluer de manière plus détaillée la satisfaction des clients concernant le logiciel de vote e-deleGATE utilisé lors des séances du Conseil des droits de l'homme. Mettre à disposition de tous les clients qui pourraient en avoir besoin un logiciel de vote, en expliquant en toute transparence les conditions d'utilisation et la manière dont la confidentialité des données est assurée;
4. Fournir des solutions techniques pour permettre le réseautage;
5. Améliorer encore la gestion des files d'attente au Portail de Pregny afin que le temps d'attente reste raisonnable;
6. Améliorer la signalisation à l'extérieur des bâtiments, notamment vers les nouvelles structures comme Tempus et le bâtiment H, vers le service médical et vers la salle d'allaitement (en fournissant en amont des informations sur les conditions d'accès à cette dernière);
7. Achever la création d'une carte interactive, téléchargeable sur les appareils mobiles, destinée à aider les personnes qui participent aux conférences à se repérer dans le Palais des Nations. Envisager d'installer des annuaires à écran tactile à des emplacements stratégiques, comme la porte 40. Veiller à ce que toutes les informations soient accessibles aux visiteurs ayant des besoins particuliers, comme les utilisateurs de fauteuil roulant;
8. Étudier la possibilité d'offrir des services de transport, à l'intérieur du Palais des Nations, aux représentants de délégations à mobilité réduite ou devant porter du matériel de réunion lourd.

# VI. Voie à suivre

---

Afin de pallier les lacunes recensées et de donner suite aux observations reçues, il est proposé de mener à bien les activités ci-après.

---

## 1. PRÉSENTATIONS ET DISCUSSIONS : CONCLUSIONS TIRÉES DU PROJET CTT-2 ET VOIE À SUIVRE

---

**Groupe cible :** Hauts fonctionnaires de la Division de la gestion des conférences et potentiels responsables de projet, hauts fonctionnaires de l'ONUG, représentants des États Membres, collaborateurs sélectionnés.

**Date :** Premier trimestre de 2022

**Intervenants :** Kira Kruglikova, Jonathan Morgan, Viviane Brunne

Les conclusions tirées du projet CTT-2 seront présentées à différents publics cibles; ces présentations seront suivies de discussions sur la voie à suivre. L'objectif sera d'affiner les idées proposées dans le présent rapport, de rechercher les meilleures solutions pratiques et de prendre des mesures concrètes avec l'appui des intéressés. Les activités proposées dans le cadre de ces discussions seront ensuite classées par ordre de priorité.

---

## 2. COURS D'INITIATION AUX SERVICES DE CONFÉRENCE

---

**Groupe cible :** Personnel de la Division de la gestion des conférences

**Date :** Deuxième trimestre de 2022

**Intervenants :** 1 semaine

En vue de mener à bien les idées et les activités de projet retenues, en tenant compte des conclusions tirées du projet CTT-2, les potentiels responsables de projet pourront participer à un cours d'initiation et bénéficier ainsi d'un coaching et de conseils pour transformer leurs idées en propositions de projet concrètes.

---

## 3. SÉRIE D'ATELIERS : COMMENT CRÉER UN POINT D'ENTRÉE UNIQUE ?

---

**Groupe cible :** Division de la gestion des conférences, Division de l'administration et autres services connexes (sécurité, restauration, Bibliothèque et archives, par exemple)

**Date :** À partir du premier trimestre de 2022

**Intervenants :** Membres de l'équipe CTT-2, spécialistes des solutions de point d'entrée unique existantes qui pourraient servir de modèles

En vue de mener à bien les idées et les activités de projet retenues, en tenant compte des conclusions tirées du projet CTT-2, les potentiels responsables de projet pourront participer à un cours d'initiation et bénéficier ainsi d'un coaching et de conseils pour transformer leurs idées en propositions de projet concrètes.

---

## 4. CAMPAGNE DE COMMUNICATION

---

Un certain nombre de problèmes soulevés par les clients pourront être réglés au moyen d'activités de communication. Il faudra en particulier mettre à jour le site Web et veiller à ce que toutes les informations utiles concernant les services de conférence dans le contexte de la pandémie de COVID-19 y soient compilées. Il faudra également établir les mécanismes et les responsabilités nécessaires pour que les informations essentielles soient régulièrement mises à jour. Des tutoriels sur les questions clés pourront être mis à disposition. Les activités de communication viseront à informer les clients à l'avance de l'avancée des travaux de rénovation menés dans le cadre du Plan stratégique patrimonial. Toutes les activités de communication devront se fonder sur le modèle du point d'entrée unique.

---

## 5. ATELIERS SUR LA PARTICIPATION DES CLIENTS

---

**Groupe cible:** Clients de la Division de la gestion des conférences

**Date:** Deuxième trimestre de 2022 (exercice annuel)

Chaque année, des représentants des principaux clients seront invités à participer à des ateliers interactifs avec le personnel de la Division de la gestion des conférences, afin de discuter des expériences des utilisateurs et de trouver des solutions d'amélioration, en s'appuyant sur les méthodes de réflexion conceptuelle. Ces ateliers pourront porter sur des aspects

particuliers de la prestation de services de conférence et être organisés séparément avec différents clients. Des collègues représentant d'autres services clients de l'ONU pourront être invités à faire des présentations, afin de tirer les leçons des progrès qu'ils auront accomplis sur la voie de l'excellence.

---

## 6. ATELIER DE RÉFLEXION SUR L'ORGANISATION FUTURE DES RÉUNIONS

---

**Groupe cible:** Participants sélectionnés parmi le personnel de la Division de la gestion des conférences, Section des services informatiques et des services d'appui, Espace commun Savoirs et Formation (possibilité d'élargir à l'équipe spéciale de la Genève internationale)

**Date:** Troisième et quatrième trimestres de 2022

**Ressources:** Facilitateur externe

Les ateliers précédents visaient à faciliter la mise en application des recommandations issues du projet CTT-2. Cet atelier de réflexion se projettera plus loin dans l'avenir, puisque les personnes qui y participeront seront invitées à réfléchir à la manière dont les conférences pourraient évoluer à moyen et à long terme. L'objectif sera de recenser les mesures à prendre pour se préparer à organiser les conférences du futur à Genève. Cette activité sera organisée en réponse aux commentaires des clients selon lesquels l'ONUG devait être plus proactif en matière de préparation aux crises et se tenir davantage au courant des innovations technologiques.

---

## 7. CAMPAGNE DE COMMUNICATION

---

La gestion des conférences continuera sans nul doute à évoluer. Dans ce contexte, diverses manifestations de grande envergure prévues au cours des mois à venir seront, pour les services de l'ONUG comme pour tous les organisateurs de conférences à Genève, l'occasion de tirer des enseignements fort utiles.

L'Espace commun Savoirs et Formation pourrait consacrer des séances d'information (debriefs) aux conférences ci-après, qui se tiendront prochainement :

- Forum économique mondial, Davos (uniquement séances en présentiel et séances hybrides);
- Sommets du G7 (sous présidence allemande) et du G20 (30 et 31 octobre 2022, à Bali (Indonésie));
- Soixante-quinzième Assemblée mondiale de la santé (22-28 mai 2022);
- 110e session de la Conférence internationale du Travail, 2022;
- Sessions du Conseil des droits de l'homme;
- UIT/Intelligence artificielle au service du bien social;
- Conférences de l'Union européenne;
- Sessions et réunions tenues au Siège: Assemblée générale, Conseil de sécurité, Sommet sur les objectifs de développement durable;
- Conférences tenues à Vienne ou à Nairobi;
- Conférence internationale sur le sida, 29 juillet-2 août 2022, à Montréal (Canada), et en ligne (organisée par la Société internationale du sida, basée à Genève).

Ressources : 2 gestionnaires d'événements et 1 responsable multimédia de l'Espace commun Savoirs et Formation.

---

## 8. MÉCANISMES ET ACTIVITÉS DE COORDINATION

---

Les mécanismes et activités de coordination proposés ci-après pourraient permettre d'assurer une prestation de services plus fluide :

### a) Groupe de travail de l'intégration des services techniques pour les conférences à l'ONUG

Le groupe de travail devrait se réunir régulièrement pour développer une approche homogène de l'offre de services techniques pour les conférences, en abordant, entre autres, la question du rattachement hiérarchique des services audiovisuels.

**Parties prenantes :** Service des technologies de l'information et de la communication (STIC), Section de la gestion des installations (FMS) et Section de la gestion des réunions (MMS).

### b) Coordination du Plan stratégique patrimonial

Les entités concernées devraient pallier et gérer activement les effets que les travaux de rénovation menés dans le cadre du Plan stratégique patrimonial ont sur l'organisation des conférences.

**Groupe cible :** Section de la gestion des réunions, Sections d'interprétation, services audiovisuels, Service des technologies de l'information et de la communication, Service de l'information et principaux clients des secrétariats techniques.

**c) Équipe spéciale de la Genève internationale**

Les réunions de l'équipe spéciale de la Genève internationale devraient se tenir à intervalles réguliers afin d'assurer une meilleure coordination avec les autres entités basées à Genève. L'équipe spéciale pourrait être conçue comme un réseau de praticiens au service des organisateurs de conférences et faire office de tribune où discuter des problèmes quotidiens entre pairs.

**d) Coordination avec les secrétariats techniques**

L'ONUG pourrait souhaiter formaliser sa collaboration de haut niveau avec les secrétariats techniques en organisant une réunion trimestrielle au niveau des directeurs et directrices pour faire le point sur les questions relatives aux services de conférence. Les participants pourraient partager des informations sur l'avancement du Plan stratégique patrimonial et débattre de questions budgétaires et techniques.

**e) Coordination avec le Secrétariat de l'ONU sur les questions relatives aux services de conférence**

Des réunions trimestrielles intersecrétariats pourraient aider à comprendre la situation dans d'autres entités et servir de tribune pour échanger les meilleures pratiques. Dans un premier temps, elles pourraient inclure des représentants des quatre lieux d'affectation liés au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et être étendues ultérieurement aux commissions régionales de l'ONU.

# VII. Remerciements

---

L'équipe CTT-2 de la Division de la gestion des conférences tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'enquête, aux entretiens et aux discussions en groupe de réflexion. La liste complète des personnes ayant participé aux entretiens et aux discussions en groupe de réflexion figure à l'annexe du présent document.



# Annex

## Personnes ayant participé aux entretiens individuels et aux discussions en groupe de réflexion<sup>3</sup>

SECRÉTARIATS TECHNIQUES		
Organisation	Nom des personnes interrogées	
Corps commun d'inspection (CCI)	Urenthren Pillay	
Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) – Service du Conseil	Ilona Alexander Cynthia Racky Mafoua Paulo Henrique Pia De Andrade	Eliska Rybar Holubova Ljiljana Stancic
Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) – Organes conventionnels	Ilona Alexander Marie Araksia-Gulsadian Celine Reynaud	Adrian Somodean Myriam Tebourbi-Guerfali Simon Walker
Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la Syrie	Mura Nazarov Camila Vieira Santana	Ousama Suleiman Wissam Ben Yettou
Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED)	Miguel Bautista Lisianne Losier	Juan Jose Martinez Badillo
Commission économique pour l'Europe (CEE)	France Font-Verot Nicola Koch Caroline Jeunet Elena Kwitsinskaia-Mayer Igor Litvinyuk Isa Mamedov	Laurence Mancini Sofia Parent Gulnara Roll Yana Trofimova Maryna Yanush
Bureau des affaires de désarmement de l'Organisation des Nations Unies	Radha Day Daniel Feakes Heegyun Jung Erika Kawahara	Peter Kolarov Hermann Lampalzer Silvia Mercogliano Ngoc Phuong Van Der Blij

<sup>3</sup> Dans l'ordre alphabétique anglais.

## ORGANISMES DES NATIONS UNIES

Organisation	Nom des personnes interrogées
Organisation internationale du Travail (OIT)	Dimitrina Dimitrova Monica Varela Garcia
Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)	Angela Asamoah Carole Gil Jessica Eileen Gorre Borja Karin de Gruijl Mercedes Jakupi Alexandre Payre Afarin Dadkhah Tehrani
Organisation mondiale de la Santé (OMS)	Reja Sarkis

## ONG

Organisation	Nom des personnes interrogées
Centre d'Accueil de la Genève Internationale (CAGI) <sup>4</sup>	Julien Beauvallet
CoNGO	Liberato Bautista
World Jewish Council	Leon Saltiel

<sup>4</sup> Bien que le CAGI en tant qu'entité ne soit pas une ONG, la personne interrogée a fait part de l'expérience du CAGI concernant les besoins des ONG au cours de la discussion de groupe sur ce sujet.

## MISSIONS PERMANENTES AUPRÈS DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES

Organisation	Nom des personnes interrogées
<b>France</b>	Olivier Lacroix <i>Conseiller politique (Affaires humanitaires, migrations et questions juridiques)</i>  Pierre Le Goff <i>Conseiller politique</i>  Claude-Henry Dinand <i>Conseiller humanitaire, Espace et migrations</i>  Marie Chopard <i>Stagiaire</i>
<b>Japon</b>	NAGATA Masa-kazu <i>Conseiller chargé des questions relatives à l'ONUG</i>  Taguchi Kazuho <i>Ministre-conseiller (Affaires politiques)</i>
<b>République de Corée</b>	Gyoung min YONG <i>Deuxième secrétaire chargée des droits de l'homme</i>
<b>Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord</b>	Miriam Shearman <i>Ambassadrice et Chef adjointe de la Mission</i>
<b>Organisation Internationale de la Francophonie (OIF)</b>	Georges Nakseu Nguiefang <i>Ambassadeur de l'OIF</i>  Hajer Tlijani  Nathalie Odounlami Beugger  Mireille Sarah Nzenze <i>Ambassadrice du Gabon</i>  Sara Nasr <i>Représentante du Liban</i>
<b>Réunion avec la délégation de l'Union européenne</b>	<i>Pays représentés: Allemagne, Autriche, Croatie, Espagne, Estonie, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Slovaquie et Slovénie</i>
<b>Présentation et discussion avec des États membres de l'UE (délégation de l'UE)</b>	<i>Pays représentés: Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, République tchèque, Luxembourg, Malte, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie et Suède</i>
<b>Présentation et discussion avec le Groupe de Genève</b>	<i>Pays représentés: Allemagne, Belgique, Canada, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Japon, Mexique, République de Corée, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Suède et Suisse</i>

## PRESTATAIRES DE SERVICES

Organisation	Nom des personnes interrogées	
<b>ONUG – Division de l'administration</b>		
	Carlos Cabrera Gonzalez Cedric Kusendova	Jennifer Underhill Thibaut Virot
<b>ONUG – Division de la gestion des conférences</b>		
<b>Service de la planification centrale et de la coordination</b>	Marie-Laure Avon Anna Banchieri Sven Hunziker Aishath Jeelaan	Riin Koppel Aoife Leahy Vitali Rousak
<b>Service d'interprétation</b>	Xiaolan Feng Olga Markides	Cristobal Osuna Igor Sergeev
<b>Service linguistique</b>	Anne Fassotte Enrique Fernandez-Vernet	Nicole Maguire Vladislav Shuvalov
<b>Service de la production et de l'appui</b>	Alexei Boubnov Gang Chen Vadim Isakov Nzete Da Sama Itoua	Eleonore Milo Frank Moser Mark Murphy
<b>ONUG – Département de la sûreté et de la sécurité</b>		
	Stijn De Medts	
<b>ONUG – Service de l'information</b>		
<b>Chef de la Télévision et vidéo des Nations Unies (diffusion sur le Web)</b>	Michele Zaccheo	Jean Marc Glinz
<b>ONUG – Bibliothèque et archives</b>		
<b>Section de la mémoire institutionnelle</b>	Blandine Bloukacz-Louisfert	
<b>Services de bibliothèque</b>	Natalie Alexander Sigrun Habermann Léa Kotlar	Niverte Noberasco Francesco Pisano Alexandra Rossi
<b>UNOG, Office of the Director-General (ODG)</b>		
<b>Section des affaires politiques et des partenariats</b>	Kathryn Hennessey	
<b>Médiateur hors classe</b>	Enrico Formica	
<b>Protocole</b>	Sergey Shaposhnikov	Brigitte Ruby-Cosgrove
<b>SDG Lab</b>	Davide Fanciulli	
<b>Bureau de liaison avec les ONG</b>	Sandrine Burel Madeleine Cieniewicz	Lidiya Grigoreva
<b>Autres entités</b>		
<b>Centre international de calcul des Nations Unies (CIC)</b>	Roberto Cruz Flores Ninna Roco	Dimitra Ralli
<b>WTV GLOBAL (UNCTAD15)</b>	James Brown Chris Chapman	Tim Weathers

---

Avez-vous des commentaires ou des questions ? Vous voulez être impliqué ? Merci de nous contacter: [ctt@un.org](mailto:ctt@un.org)

