



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Diversité
des expressions
culturelles

9 IGC

CE/15/9.IGC/INF.3
Paris, 19 novembre 2015
Original : anglais

COMITÉ INTERGOUVERNEMENTAL POUR LA PROTECTION ET LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ DES EXPRESSIONS CULTURELLES

Neuvième session ordinaire
Paris, Siège de l'UNESCO
14–16 décembre 2015

Document d'information

Résultats de l'enquête de satisfaction sur la préparation et
l'organisation de la cinquième session ordinaire
de la Conférence des Parties

1. Afin d'évaluer la préparation et l'organisation des réunions statutaires des organes directeurs de la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (ci-après la « Convention ») et de contribuer à l'efficacité des futures réunions conformément à la décision 191 EX/15 (I) Partie C.5, le Secrétariat de la Convention a conduit des enquêtes de satisfaction sur les quatre sessions suivantes :

- la quatrième et la cinquième sessions ordinaires de la Conférence des Parties (juin 2013 et 2015) ; et
- la septième et la huitième sessions ordinaires du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (ci-après le « Comité ») (décembre 2013 et 2014).

2. L'enquête standard évalue différents domaines, de la qualité des documents de travail et d'information à la gestion du temps, en passant par les services de traduction et d'interprétation et la communication avec le Secrétariat. Pour chaque session indiquée, la même enquête électronique a été communiquée par le Secrétariat à l'ensemble des participants immédiatement après la clôture de la session et des rappels ont été envoyés afin d'obtenir autant de réponses que possible. Pour la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties, des questions spécifiques aux sessions d'échange ont été ajoutées.

3. Le présent document a pour objet de présenter aux Parties l'ensemble des réponses reçues afin d'évaluer la progression générale de la satisfaction des participants sur la base des résultats des quatre enquêtes réalisées et de proposer les mesures d'amélioration nécessaires.

Taux de réponse

4. Comme illustré au tableau ci-dessous, le taux de réponse des quatre enquêtes se situe entre 15 et 18 pour cent de l'ensemble des participants inscrits à chaque session, la majorité des réponses ayant été remises par les Parties à la Convention.

Réponses	4 CP	7 IGC	8 IGC	5 CP
Nombre total de répondants	46 sur 305 ou 15 %	43 sur 256 ou 17 %	50 sur 293 ou 17 %	51 sur 279 ou 18 %
Nombre de parties ayant répondu	35 sur 46 ou 76 %	19 sur 43 ou 44 %	29 sur 50 ou 58 %	40 sur 51 ou 78 %
Nombre d'observateurs (gouvernementaux) ayant répondu	8 sur 46 ou 17 %	15 sur 43 ou 35 %	14 sur 50 ou 28 %	6 sur 51 ou 12 %
Nombre d'observateurs (non gouvernementaux) ayant répondu	3 sur 48 ou 7 %	7 sur 43 ou 16 %	7 sur 50 ou 14 %	5 sur 51 ou 10 %

Méthodologie

5. L'enquête standard, en français et en anglais, contient 12 questions relatives à la préparation et à l'organisation de la session. Les répondants devaient qualifier les services du Secrétariat d'« excellent » (4 points), de « bon » (3 points), d'« adéquat » (2 points) ou de « mauvais » (1 point) pour chaque élément, et faire part de leurs commentaires et suggestions.

6. Les réponses ont été saisies par les participants sur un formulaire en ligne et les répondants n'avaient pas à s'identifier par leur nom ou pays afin d'encourager l'objectivité et l'honnêteté des avis. Les résultats ont été combinés et les notes moyennes ont été calculées pour chaque question et chaque session.

Présentation des résultats

7. L'Annexe I présente un tableau des notes moyennes pour les 12 questions des quatre réunions statutaires ainsi qu'une moyenne totale par réunion statutaire et une moyenne totale pour l'ensemble des quatre réunions.

8. L'Annexe II rassemble tous les commentaires qualitatifs reçus via l'enquête en ligne pour la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties. Les commentaires qualitatifs reçus pour la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties et les septième et huitième sessions ordinaires du Comité sont disponibles dans les Documents CE/13/7.IGC/INF.3, CE/14/8.IGC/INF.7 et CE/15/5.CP/INF.6 respectivement.

9. Au total, 51 Parties et observateurs ayant participé à l'enquête pour la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties ont donné une note supérieure à la moyenne aux performances du Secrétariat. Sur les 12 aspects étudiés, les principaux avis attribués par les personnes interrogées ont été « excellent » et « bon », avec une moyenne de 3,4. La note moyenne sur l'ensemble des réunions statutaires est de 3,3.

10. Les résultats des enquêtes montrent que les **documents de travail et d'information** du Secrétariat ont reçu les meilleures notes relatives aux performances du Secrétariat. Pour la cinquième Conférence des Parties, la note moyenne est de 3,8 pour la qualité des documents et de 3,6 pour l'aide apportée à la prise de décisions informées. Il s'agit d'une amélioration depuis la huitième session ordinaire du Comité qui avait attribué à ces mêmes catégories des notes de 3,5 et 3,4 respectivement. La **qualité des traductions des documents, de la révision en temps réel des documents pendant la session, et la gestion du temps consacré aux réunions** ont obtenu les meilleures notes suivantes, chacune avec une note moyenne de 3,5, une nouvelle amélioration par rapport à la huitième session ordinaire du Comité.

11. Sur l'ensemble des 12 aspects, la facilité de navigation et la clarté du **site Internet de la Convention** restent les moins bien notés, avec une note moyenne de 2,8, soit la même note qu'à la huitième session ordinaire du Comité. Sur l'ensemble des répondants des quatre enquêtes, 60 % les ont qualifiés de « bon », 25 % d'« adéquat » et 6 % de « mauvais ». Ces éléments restent identifiés en tant que priorités par les résolutions de la Conférence des Parties et les décisions du Comité, et comme requérant des ressources extra-budgétaires. En janvier 2015, un expert associé italien a rejoint le Secrétariat pour travailler à la gestion des connaissances et à l'amélioration du site Internet de la Convention.

12. Les deux autres sujets affichant un moindre niveau de satisfaction sont le **temps dont les Parties disposent pour répondre aux questionnaires envoyés par le Secrétariat, et la qualité des transmissions par Internet**, avec une note moyenne de 3,1 et 3,0 respectivement. Le Secrétariat s'engage à faire de son mieux pour améliorer ces domaines également.

13. Une analyse des commentaires qualitatifs des répondants sur l'ensemble des réunions statutaires correspond aux notations quantitatives. Si les remarques positives sur le travail du Secrétariat pour préparer les sessions des organes directeurs sont nombreuses et reconnaissent, notamment, ses contraintes en matière de ressources financières et humaines, des suggestions d'amélioration ont également été formulées. Ces recommandations et les mesures prises par le Secrétariat pour y répondre sont résumées ci-dessous :

- (a) **Améliorer la portée et le niveau d'inclusion des réunions.** Le Secrétariat a amélioré la sensibilisation et facilité l'engagement aux réunions statutaires par le biais d'un formulaire d'inscription en ligne. Plusieurs mesures ont été prises pour encourager une hausse de la participation de la société civile aux réunions statutaires. Celles-ci comprennent la possibilité pour les acteurs de la société civile de participer aux réunions statutaires en tant qu'observateurs, à s'exprimer avant que des décisions soient prises et à communiquer des documents d'information à distribuer aux organes directeurs de la Convention. Un nouveau point sur la société civile a été ajouté à l'ordre du jour régulier, dont un document de travail qui définit une feuille de route destinée à renforcer la participation de la société civile aux réunions des organes directeurs.

Des sessions d'échange associées aux réunions statutaires représentent en outre la possibilité de rassembler les experts et parties concernées afin qu'ils puissent débattre et échanger sur les principales questions posées par la Convention. Le lancement, le 16 décembre, du rapport mondial de suivi de la mise en œuvre de la Convention est un événement majeur pour élargir l'intérêt et la participation à la Convention.

Enfin, le Secrétariat participe à un nombre croissant d'organisations non gouvernementales internationales dans le cadre de son travail. Par exemple, 10 ONGI ont collaboré avec le Secrétariat afin de concevoir une enquête mondiale sur la mise en œuvre de la Recommandation de 1980 sur la condition de l'artiste et en analyser les résultats. Elles ont également été invitées à participer à l'événement parallèle sur la condition de l'artiste et la liberté artistique, qui s'est tenu à l'occasion de la 38^e Conférence générale de l'UNESCO.

- (b) **Développement du site Internet.** Les suggestions d'amélioration continue du site Internet de la Convention comprennent la diffusion des réunions statutaires en direct et l'établissement de liens, sur les pages de la Convention, vers les principales pages de l'UNESCO. La diffusion en direct, sur le Internet, de l'intégralité des réunions statutaires et la participation à distance sont explorées de manière cohérente par rapport aux méthodes de travail des autres Conventions culturelles. Le Secrétariat a également déployé des efforts afin de renforcer la visibilité de la Convention parmi les médias, dont les réseaux sociaux. Le résultat : une augmentation des annonces et des liens vers le travail de la Convention sur les pages d'accueil de l'UNESCO et du Secteur de la Culture de l'UNESCO.
- (c) **Disponibilité des documents.** Le Secrétariat s'assure que les documents de travail et d'information sont mis à disposition conformément aux délais obligatoires définis dans les Règles de procédure (quatre semaines avant les sessions) et, dans la mesure du possible, les distribue encore plus tôt. L'ensemble des décisions et résolutions sont mises à disposition sur le site Internet de la Convention dans un délai de 48 heures suivant la clôture des sessions.

Afin d'aider les Parties à se préparer, le Secrétaire participe aux réunions des groupes régionaux avant les sessions individuelles afin d'informer les membres des principales questions en suspens et des décisions à envisager.

Pendant les réunions statutaires de la Convention, même s'il est courant de tenir des réunions « sans papier », des documents de travail et d'information imprimés ont été remis aux Parties assistant à la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties ainsi qu'aux membres du Comité à l'occasion de sa huitième session ordinaire. Les documents sont également mis à la disposition de l'ensemble des participants sur des clés USB pendant les sessions. Un nombre limité de publications des « textes de base » est également disponible. La production de documents imprimés revêt des dimensions tant financières qu'environnementales.

ANNEXE 1

Notes moyennes par session et par question sur la préparation et l'organisation des réunions statutaires de la Convention de 2005

Article	4 CP Juin 2013	7 IGC Décembre 2013	8 IGC Décembre 2014	5 CP Juin 2015	Note moyenne	Nombre total de réponses
Note moyenne totale	3,1	3,5	3,3	3,4	3,3	
a. Qualité des documents de travail et d'information du Secrétariat	3,4	3,6	3,5	3,8	3,6	190
b. Les documents de travail et d'information donnent les informations nécessaires à la prise de décisions informées par les Parties	3,2	3,3	3,4	3,6	3,4	190
c. Remise dans les délais des documents de travail et d'information	3,0	3,1	3,2	3,4	3,2	189
d. Les Parties à la Convention disposent de suffisamment de temps pour répondre aux questions spécifiques posées dans les questionnaires envoyés par le Secrétariat	2,9	3,0	2,9	3,1	3,0	185
e. Qualité de la traduction des documents de travail et d'information	3,2	3,2	3,4	3,5	3,3	186
f. Clarté et efficacité de la communication du Secrétariat préalablement à la réunion	3,2	3,2	3,6	3,3	3,3	188
g. Utilité, clarté et facilité de navigation du site Internet de la Convention	2,8	2,9	2,8	2,8	2,8	189
h. Qualité et délai de réponse du Secrétariat aux différentes questions relatives à la session et aux documents de travail	3,2	3,4	3,3	3,4	3,3	183
i. Qualité de la révision des documents en temps réel pendant la session	3,0	3,3	3,2	3,5	3,3	185
j. Qualité de l'interprétation dans les langues officielles de la Conférence des Parties pendant la session	3,1	3,2	3,4	3,3	3,3	186
k. Qualité des transmissions Internet (<i>streaming</i> en direct)	2,9	3,1	2,9	3,0	3,0	170
l. Qualité de la gestion du temps des réunions	3,4	3,2	3,5	3,5	3,4	188

Remarque : « excellent » (4 points) ; « bon » (3 points) ; « adéquat » (2 points) ; ou « mauvais » (1 point).

ANNEXE II

Présentation des commentaires et suggestions relatifs à la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties

Les commentaires qualitatifs confirment les données générées par l'enquête. En général, les répondants ont exprimé une satisfaction supérieure à la moyenne vis-à-vis du Secrétariat et de sa préparation de la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties. Une liste complète de tous les commentaires écrits reçus de la part des répondants à l'enquête sur la session est fournie ci-dessous et organisée par thèmes.

Les commentaires qualitatifs reçus pour la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties et les septième et huitième sessions ordinaires du Comité sont disponibles dans les Documents CE/13/7.IGC/INF.3, CE/14/8.IGC/INF.7 et CE/15/5.CP/INF.6 respectivement.

Commentaires généraux pour la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties (juin 2015)
J'aimerais féliciter Danielle Cliche pour son travail pendant la conférence : elle avait la responsabilité d'introduire un grand nombre de points à l'ordre du jour, a été patiente, claire et concise, et a apporté son aide pour répondre à des questions de l'auditoire sur des sujets parfois mal éclairés : un travail absolument remarquable.
Bravo pour tout le travail au service de la Convention.
Le Président a été formidable.
J'ai été relativement impressionné par les efforts du Secrétariat pour préparer et contribuer à l'efficacité de l'organisation de la réunion.
Africalia est particulièrement heureuse d'avoir participé à la Convention à titre d'observateur. Nous tenons à féliciter le Secrétariat pour la qualité de son travail ainsi que pour la bonne collaboration qui existe à présent entre ce dernier et Africalia.
Le Secrétariat fait un excellent travail avec très peu de ressources humaines et financières. La Délégation du Paraguay félicite et soutient le travail effectué par le Secrétariat.
Nos félicitations et remerciements au Secrétariat pour l'organisation de cette Conférence des Parties. La réunion s'est très bien déroulée et les documents de travail ont été très utiles pour guider notre préparation. Nous souhaitons également féliciter le Secrétariat pour son travail afin de célébrer le 10 ^e anniversaire de la Convention (vidéos, délais, etc.), et les informations publiées sur le site Internet.
Tout va très bien : je n' ai rien à suggérer, sauf que je suis observateur NON gouvernemental.
Nous félicitons Madame Cliche et son équipe pour l'excellence de leur travail malgré leur faible effectif.
Questionnaire
Le questionnaire devrait prévoir une fonction permettant de s'abstenir afin de compléter le processus. En effet, je n'ai pas pu écouter la transmission audio et n'ai donc pas souhaité commenter, avant de me rendre compte que je ne pouvais renvoyer le formulaire qu'à condition d'avoir complété cette section. Ceci explique que je lui ai attribué une mauvaise note.
J'ai dû choisir une réponse pour l'audio cast mais je ne l'ai pas écouté... pour un prochain questionnaire une réponse « ne sait pas » ou « N/A » serait bienvenue.

<p>Le questionnaire doit être amélioré. À un moment, il manque l'option N/A parmi les réponses. Comment pourrais-je juger la transmission audio-cast alors que j'étais dans la pièce ?</p>
<p>Je n'ai pas compris la question « i », mais j'ai dû y répondre quand même pour pouvoir renvoyer le questionnaire !</p>
<p>Méthodes de travail</p>
<p>Le document relatif aux textes fondamentaux de la Convention de 2005 devrait être disponible sur place pour les participants.</p>
<p>Si de plus amples informations avaient été partagées plus tôt et plus largement concernant les sessions d'échange, l'UE aurait pu être mieux représentée. (si la Direction Générale de la Culture avait su que vous aviez invité la Direction Générale du Commerce, nous aurions peut-être réussi à les convaincre de participer). De la même manière, pour les discussions de décembre sur le numérique, si nous pouvions être informés le plus tôt possible, nous pourrions convaincre nos collègues concernés de la DG CONNECT de participer.</p>
<p>Il serait très utile que le Secrétariat puisse attribuer des ressources (sous forme d'heures de travail) pour aider les Parties pendant la préparation des rapports quadriennaux.</p>
<p>Je sais que cela implique l'emploi de ressources supplémentaires, mais :- des outils permettant, pour les documents partagés, d'interagir en temps réel lorsqu'un texte doit être modifié - transcription en anglais des débats en direct.</p>
<p>L'agenda est formulé d'une manière qui requiert une connaissance approfondie des procédures de l'UNESCO. Serait-il possible de formuler les points à l'ordre du jour de manière plus attractive pour les intervenants extérieurs et les experts venant à la Conférence des Parties et à l'UNESCO discuter des problèmes et des questions en suspens ? Il serait possible, par exemple, de formuler les questions des discussions et/ou les résultats attendus de sessions de discussion particulières ?</p>
<p>La qualité du son provenant de la cabine de la traduction française doit être révisée pour la prochaine réunion.</p>
<p>Doter le secrétariat de plus de moyens matériels appropriés ainsi qu'un personnel hautement qualifié vu la densité du travail.</p>
<p>Les méthodes de travail du Secrétariat sont déjà satisfaisantes. Elles peuvent encore être améliorées en cas de besoin, mais je ne sais pas comment puisque je n'ai pas de critiques négatives à formuler.</p>
<p>RAS car je suis encore au stade de la bonne compréhension de toutes les Conventions UNESCO.</p>
<p>Associer des événementiels propres à la promotion de la Convention 2005, en parallèle à la réunion</p>
<p>Nous suggérons au Secrétariat de mettre à la disposition des participants les documents de travail sur support USB ou CD.</p>
<p>Le Secrétariat a de bonnes méthodes.</p>
<p>La reconnaissance de la pertinence de la Convention de 2005 ne concerne pas seulement le secteur de la culture, mais également ceux de l'économie, de l'éducation et de l'information, qui doivent encore en prendre conscience et prévoir des mécanismes d'interaction fonctionnelle parmi les secteurs aux niveaux national/régional.</p>

Pour ce qui concerne le financement du FIDC, des efforts devraient être déployés pour obtenir un pourcentage fixe de la contribution annuelle à l'UNESCO. Pour cela, il faudrait obtenir l'avis des États membres pour amender la Convention en conséquence.

Le Secrétariat a beaucoup de travail et en disposant d'un peu plus de personnel, il pourrait mieux aider les Parties.

Site Internet et Communication

Le site Internet rencontre encore des dysfonctionnements (au niveau des liens, par exemple).

Nous suggérons au Secrétariat de la Convention de mettre à disposition des participants, gratuitement ou à titre payant, des gadgets (tee-shirts, casquettes, porte-clés ou même des sacs), en guise de souvenir, surtout à l'occasion du dixième anniversaire de la Convention et lors des prochaines réunions.

Le site Internet pourrait être amélioré.

Il conviendrait de diffuser les sessions en direct sur le site Internet.

Le Secrétariat peut créer un lien dédié vers la page Internet de l'UNESCO sur la page de la Convention de 2005 afin d'en améliorer la visibilité ; toutes les informations pourraient être publiées de manière systématique. Une adresse de messagerie électronique pourrait être enregistrée pour chaque État membre/délégation permanente afin de pouvoir communiquer des informations mensuelles/périodiques sur les activités etc. du Secrétariat ou des suggestions sur des sujets spécifiques.