



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



Diversité
des expressions
culturelles

8 IGC

CE/14/8.IGC/INF.7
Paris, 10 novembre 2014
Original : anglais

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

Huitième session ordinaire
Paris, Siège de l'UNESCO
9 - 11 décembre 2014

DOCUMENT D'INFORMATION

**Résultats de l'enquête de satisfaction sur la Préparation et l'Organisation
de la 7^e session ordinaire du Comité intergouvernemental**

Contexte

Les Parties ont été invitées à formuler des commentaires au Secrétariat sur la préparation et l'organisation de la septième session ordinaire du Comité intergouvernemental organisée en décembre 2013.

Le Secrétariat de la Convention de 2005 a diffusé un questionnaire électronique à tous les participants et observateurs de la septième session ordinaire immédiatement après la clôture de la session. La date limite de soumission des réponses était le 31 janvier 2014. Trois rappels ont été adressés aux participants en décembre et janvier.

Taux de réponse

17 % des participants ont répondu au questionnaire (c'est-à-dire, 43 réponses sur les 256 destinataires du questionnaire).

44 % des personnes ayant répondu étaient des représentants des Parties, comme le montre le tableau ci-dessous.

Partie	19	44 %
Observateur (gouvernemental)	15	35 %
Observateur (non-gouvernemental)	7	16 %
Non identifié	2	5 %
Total	43	100 %

Méthodologie

Le questionnaire contenait 12 questions relatives à la préparation et à l'organisation de la 7IGC. Les personnes interrogées devaient qualifier les services du Secrétariat d'« excellents » (4 points), « bons » (3 points), « adaptés » (2 points) ou « insuffisants » (1 point) à l'égard de chaque critère et formuler des commentaires et des suggestions.

Les réponses ont été saisies par les participants dans un formulaire en ligne sur *Survey Monkey*. Les personnes interrogées ne **devaient pas** s'identifier par nom ou par pays ; ce qui favorisait un retour objectif et sincère.

Les résultats des questionnaires en anglais et en français ont été combinés et les résultats moyens ont été calculés pour chaque question.

Un aperçu des résultats statistiques des réponses fournies est présenté ci-dessous. Une liste complète des commentaires reçus par écrit est également fournie et classée par thèmes.

Aperçu des résultats

Dans l'ensemble, les Parties et les observateurs ont jugé **la performance du Secrétariat supérieure à la moyenne** : pour chacun des 12 aspects sondés, les réponses les plus souvent mentionnées par les personnes ayant répondu étaient « excellent » et « bon ».

Les résultats de l'enquête indiquent que **les documents de travail et d'information du Secrétariat** sont considérés comme de bonne qualité, et constituent l'aspect le mieux noté de la performance du Secrétariat.

- 98 % des personnes ayant répondu ont évalué la qualité des documents du Secrétariat comme « excellente » (deux tiers des réponses) ou « bonne ». 2 % des personnes ayant répondu l'ont classée comme étant « adaptée »
- 86 % des personnes ayant répondu ont indiqué que les documents fournissaient les informations nécessaires pour soutenir une prise de décision éclairée par les Parties.

Le deuxième critère le mieux noté est **la qualité et le délai de réponse du Secrétariat** aux différentes demandes relatives à la session et aux documents de travail, avec 93 % des personnes ayant répondu les évaluant comme « excellent » ou « bon ».

La facilité de navigation et la clarté du **site Web de la Convention** constitue le critère le moins bien noté parmi les 12 aspects, avec 33 % des personnes ayant répondu jugeant qu'elle est « adaptée » ou « insuffisante ». Ce résultat souligne la nécessité et l'urgence pour le Secrétariat de mettre en œuvre un système de gestion des connaissances capable de répondre aux préoccupations des Parties et de permettre au Secrétariat d'améliorer sa performance dans ce domaine. De fait, ce sujet a été identifié comme une priorité dans les résolutions de la Conférence des parties et les décisions du Comité intergouvernemental et requiert des ressources extrabudgétaires.

Le tableau ci-dessous montre l'évaluation moyenne pour les 12 critères.

Critère	Excellent (4 pts)	Bon (3 pts)	Adapté (2 pts)	Insuffisant (1 pt)	Nombre total de réponses	Évaluation moyenne
a. Qualité des documents de travail, et d'information du Secrétariat	28	14	1	0	43	3,63
b. Les documents de travail et d'information fournissent les informations nécessaires pour soutenir une prise de décision éclairée par les Parties	20	17	6	0	43	3,33
c. Envoi dans les délais des documents de travail et d'information	15	19	7	1	42	3,14
d. Les Parties de la Convention disposent de suffisamment de temps pour répondre aux questions spécifiques posées par le biais des questionnaires envoyés par le Secrétariat	9	24	8	0	41	3,02
e. Qualité de la traduction des documents de travail et d'information	18	18	3	1	40	3,32
f. Clarté et efficacité des communications du Secrétariat avant chaque réunion	16	19	7	0	42	3,21
g. Utilité, clarté et facilité de navigation du Site Web de la Convention	10	19	13	1	43	2,88
h. Qualité et délai de réponse du Secrétariat aux différentes questions relatives à la session et aux documents de travail	18	22	1	0	41	3,41
i. Qualité de la révision en temps réel des documents pendant la session	19	18	4	1	42	3,31
j. Qualité de l'interprétation dans les langues officielles de la Conférence des Parties pendant la session	15	23	3	1	42	3,23
k. Qualité de la transmission des web-casts (live stream)	12	16	7	0	35	3,14
l. Qualité de la gestion du temps de réunion	18	16	5	2	41	3,21

Aperçu des commentaires et des suggestions

Les commentaires qualitatifs appuient les données générées par le biais du questionnaire. En général, les personnes ayant répondu expriment leur satisfaction supérieure à la moyenne envers le Secrétariat et sa préparation de la septième session ordinaire du Comité intergouvernemental. Tous les commentaires extraits du questionnaire sont présentés ci-dessous.

Commentaires généraux
The Secretariat does a wonderful work.
Félicitations à toute l'équipe du Secrétariat pour la préparation et l'organisation de la 7e session ordinaire du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles et vous encourage de toujours aller vers l'excellence.
Within the present limits, the Secretariat for sure does its utmost already now. We are confident to know that the Secretariat with Ms Cliche has the flexibility and will to improve, if need be.
Très bien organisé.
Congratulations for allowing civil society observers to participate more fully to the discussions (ie. on the digital era and public service broadcasting)
The effectiveness and professionalism of the Secretariat is fully satisfying.
Qualité et rapidité de la prise en charge des membres du comité des pays en développement: excellent
Je voudrais remercier l'équipe d'organisation pour cet excellent travail d'organisation. Représentant ma structure, j'ai appris beaucoup de choses qui pourraient nos rencontres statutaires et améliorer nos méthodes de prise de décision, de prise de note et de compte-rendu. Conférence très bien organisée. Merci.
Etant donné la charge de travail et le peu de personnel avec lequel le Secrétariat compte, il ne peut améliorer son travail que si du personnel lui est affecté.
Méthodes de travail
Effectuer un placement des participants similaire à celui mis en place dans d'autres comités tels que celui de 2003 et de 1972. Établir une distinction entre les différents participants: les membres du Comité placés en avant et derrière eux, se trouvent les observateurs avec leurs plaques afin de savoir quel pays prend la parole.
The Secretariat can improve by adequately providing information and documents on resolutions that are at wider UN level but keep being referred to during the Convention meetings.
Il serait utile que les documents soient partagés davantage à l'avance afin que les Parties puissent bien se préparer, participer activement aux rencontres et prendre des décisions éclairées en ayant en main les informations nécessaires lors de ces rencontres. Il serait aussi profitable de guider les Parties et la société civile lorsque l'on demande des contributions de leur part. Par exemple, dans le cadre des contributions sur les technologies numériques et le rôle du service public de télévision et de radiodiffusion, il aurait été intéressant que des questions précises soient posées. Cela aurait notamment permis d'effectuer une comparaison des réponses des Parties et de la société civile, ainsi que d'orienter les discussions sur ces sujets. Dans l'élaboration de l'ordre du jour, il serait pertinent de s'assurer que les points qui traitent de sujets similaires se suivent de façon logique afin de faciliter les discussions et décisions du Comité".
If possible, it would be an advantage to have access to the written documents longer before the meeting.

<p>Ce serait bien aussi que les observateurs soient automatiquement distingués dans la salle. Qu'il y ait des rangées à chaque catégorie de participants. Je voudrais aussi suggérer que la liste provisoire des participants soit connue au moins un mois à l'avance et disponible sur le site de la Convention.</p>
<p>The agenda has been regularly modified without proper notice in advance. It would be good to stick to the agenda or to inform properly the participants in order to be as reactive as possible with regards to the participation of the experts of each delegation.</p>
<p>Bien calculer les jours nécessaires pour traiter tous les points de l'ordre du jour. En général les réunions finissent avant le jour de clôture prévu.</p>
<p>As to time management, we are pleased with the decision to shorten the duration of future sessions. The more time is allocated, the more the representatives speak - and not to the point. The most technical questions could even be dealt with without discussion and could be "done away" in cooperation with the Bureau, which is not overloaded. One could also ask, if there in future really is a need to have a separate rapporteur. The Secretariat does the job, anyway.</p>
<p>Il aurait été intéressant de donner l'occasion aux Parties et aux experts qui ont fait des contributions écrites de s'exprimer avant que les membres du Comité délibèrent sur les enjeux relatifs au point 13 de l'ordre du jour. De plus, comme les travaux se sont terminés une journée plus tôt, certains experts n'ont pu participer aux discussions entourant le point 13 de l'ordre du jour comme il était prévu. Il serait important d'assurer que les experts invités puissent participer aux discussions à l'avenir.</p>
<p>One document (on the audit) was not clear enough. The document on the budget should be more clear. More information are needed regarding the projects and their evaluation process.</p>
<p>Moins sur les méthodes que sur le fond des questions: le Secrétariat aurait peut-être intérêt à communiquer avec le secteur CI de manière à renforcer les synergies : avec l'avènement d'internet, la diversité culturelle est aussi (et de plus en plus) en ligne, questions sur lesquels le secteur CI travaille depuis plus longtemps et la Convention 2005 devrait bénéficier des avancées de ce secteur. Pourquoi ne pas l'inviter à vos réunions de programme (et vice-versa?).</p>
<p>Mettre en copie les délégations permanentes quand le Secretariat informe sur les raisons spécifiques du refus d'un projet présenté par le pays.</p>
<p>La réunion doit commencer à l'heure juste 9.30 hrs, non pas 10 hrs (on attendait plus d'une demie-heure le mercredi) et se terminer à 18.30 hrs.</p>
<p>Commentaires sur le site Web et la communication</p>
<p>The Convention website should be improved and easier.</p>
<p>Il faut distribuer le rapport final tant aux parties qu'aux observateurs.</p>