



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



Diversité
des expressions
culturelles

11 IGC

DCE/17/11.IGC/INF.3
Paris, 20 novembre 2017
Original : français

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

Onzième session
Paris, Siège de l'UNESCO
12 - 15 décembre 2017

DOCUMENT D'INFORMATION

Ce document présente les résultats de l'enquête de satisfaction sur la préparation et l'organisation de la sixième session de la Conférence des Parties pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles. Ces résultats sont accompagnés d'un résumé des actions prises par le Secrétariat pour tenir compte des recommandations formulées afin d'améliorer le déroulement des réunions.

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 du Conseil exécutif, le Secrétariat de la Convention a commencé à conduire des enquêtes de satisfaction en 2013. Les résultats de ces enquêtes ont été collectés au cours de sept sessions des organes statutaires: trois sessions de la Conférence des Parties (quatrième, cinquième et sixième sessions de juin 2013, 2015 et 2017) et quatre sessions du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (ci-après le « Comité ») (septième, huitième, neuvième et dixième sessions de décembre 2013, 2014, 2015 et 2016).
2. L'enquête de satisfaction évalue un éventail de sujets, 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, la même enquête électronique a été distribuée 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. A partir de la quatrième session de la Conférence des Parties, des questions spécifiques aux sessions d'échange ont été ajoutées. A partir de la dixième session du Comité, des questions relatives à la durée des sessions ainsi qu'à la qualité de l'accompagnement de la société civile par le Secrétariat ont également été ajoutées, reflétant ainsi les priorités actuelles des organes directeurs en lien avec ses méthodes de travail.
3. Ce document a pour objet de présenter aux membres du Comité l'ensemble des réponses reçues afin d'évaluer l'évolution générale de la satisfaction des participants sur la base des résultats des sept enquêtes réalisées et de proposer des mesures d'amélioration nécessaires.

Taux de réponse

4. Comme illustré dans le tableau ci-dessous, le taux de réponse des sept enquêtes se situe entre 11 et 25 pour cent de l'ensemble des participants inscrits, la majorité des réponses ayant été remises par les Parties à la Convention. Le taux de participation pour la dixième session du Comité est de loin le plus élevé observé depuis la mise en place de l'enquête. Cette dernière enquête réalisée à l'occasion de la sixième session de la Conférence des Parties n'a pas généré la même proportion de réponses que celle de la cinquième session. Alors que le nombre de Parties participants à la Conférence a doublé, le nombre de Parties ayant répondu à l'enquête est resté le même.

	2013		2014	2015		2016	2017
Réponses	4.CP	7.IGC	8.IGC	5.CP	9.IGC	10.IGC	6.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 %	27 sur 253 ou 10,7 %	61 sur 245 ou 25 %	51 sur 347 ou 15%
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 %	13 sur 27 ou 48 %	36 sur 61 ou 59 %	40 sur 103 ou 39%
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 %	8 sur 27 ou 30 %	9 sur 61 ou 15 %	3 sur 20 ou 15%

	2013		2014	2015		2016	2017
Réponses	4.CP	7.IGC	8.IGC	5.CP	9.IGC	10.IGC	6.CP
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%	6 sur 27 ou 22 %	15 sur 61 ou 26 %	8 sur 51 ou 16%

Méthodologie

- L'enquête de satisfaction, distribuée en français et en anglais, contient 14 questions relatives à la préparation et à l'organisation de la session. Les répondants doivent qualifier les services du Secrétariat d'« excellents » (4 points), de « bons » (3 points), de « satisfaisants » (2 points) ou de « faibles » (1 point) pour chaque élément, et faire part de leurs commentaires et suggestions d'améliorations.
- Les réponses sont soumises par les participants via un formulaire en ligne et les répondants n'ont pas à s'identifier par leur nom ou pays/organisation. Les résultats sont combinés et les notes moyennes sont calculées pour chaque question et chaque session.

Présentation des résultats

- L'Annexe I présente un tableau des notes moyennes pour les 14 questions des sept réunions statutaires ainsi qu'une moyenne totale par réunion statutaire et une moyenne totale pour l'ensemble des sept réunions. L'Annexe II rassemble tous les commentaires qualitatifs présentés tels qu'ils ont été reçus via l'enquête en ligne pour la Sixième session de la Conférence des Parties¹.
- Au total, les 51 Parties et observateurs ayant participé à l'enquête pour la sixième Conférence des Parties ont donné au Secrétariat une note égale à la moyenne pour l'ensemble des six réunions. Sur les 14 domaines étudiés, les principaux avis attribués par les personnes interrogées ont été « excellent » et « bon », avec une moyenne globale de 3,3.
- Les répondants se sont montrés très satisfaits de la qualité des documents de travail et d'information, avec une note de 3,6. Le niveau de satisfaction demeure élevé pour la qualité de la traduction des documents de travail et d'information, avec une note de 3,5.
- En plus des documents de travail et d'informations, la clarté et l'efficacité de la communication du Secrétariat demeure stable avec une note de 3,4. En ce qui concerne la qualité et le délai de réponse du Secrétariat aux diverses questions relatives à la session et aux documents de travail, les commentaires sont également généralement positifs avec une note de 3,3.
- Le niveau de satisfaction des répondants est demeuré relativement stable en ce qui concerne la qualité des retransmissions en direct des débats sur le site Internet (note de 3), la durée des sessions par rapport aux nombres de points sur l'agenda (note de 3,1) et la remise des documents de travail et d'information dans les délais (note de 3,2).
- Sur le plan technique, l'utilité, la clarté et la facilité de navigation sur le site Internet de la Convention demeurent les mêmes (note de 2,9). Cette dernière note est toutefois relativement basse, ce qui peut s'expliquer par les problèmes techniques que certains

¹ Les commentaires qualitatifs reçus des sessions précédentes sont disponibles dans les Documents respectifs suivants : CE/13/7.IGC/INF.3, CE/15/9.IGC/INF.3, CE/14/8.IGC/INF.7, CE/15/5.CP/INF.6, DCE/16/10.IGC/INF.6 et DCE/17/6.CP/INF.5.

participants ont rencontrés lorsqu'ils ont tenté de trouver les documents des sessions précédentes en ligne ou lorsqu'ils ont cherché à enregistrer leur participation via le formulaire en ligne (voir commentaires à l'Annexe II).

13. Les répondants se sont montrés légèrement moins satisfaits de la qualité de l'accompagnement de la société civile par le Secrétariat, avec une note de 3,2 comparée à celle de 3,4, accordée à la session précédente. La qualité de la gestion du temps des réunions était aussi légèrement inférieure aux sessions précédentes (3,2) et à la moyenne (3,3).
14. Le taux de satisfaction a également baissé dans trois domaines : la qualité de la révision des documents en temps réel pendant la session (3,1 en comparaison à 3,4 pour la session précédente), la capacité des documents de travail et d'information à fournir les informations nécessaires à la prise de décisions informées par les Parties (3,2 en comparaison à 3,8 pour la session précédente) ainsi que le temps mis à la disposition des Parties pour répondre aux questions spécifiques posées dans les questionnaires envoyés par le Secrétariat (2,9 en comparaison à 3,1 pour la session précédente).
15. Des 51 répondants à cette enquête, plusieurs se sont abstenus de répondre à certaines questions ou ont considéré que la question leur était « Non-Applicable » ; en moyenne 10% des questions de l'enquête n'ont pas été renseignées. Ceci soulève une interrogation sur la pertinence des questions posées et sera examiné par le Secrétariat après l'analyse des résultats de l'enquête sur la onzième session du Comité.

Résultats qualitatifs et pistes d'action

16. L'analyse des commentaires qualitatifs des répondants sur l'ensemble des réunions statutaires corrobore l'analyse des notations quantitatives. Si de nombreuses remarques positives ont été faites sur les méthodes de travail du Secrétariat ainsi que sur le contenu et le format de la Conférence des Parties, des suggestions d'amélioration et des demandes pour en réduire le formalisme ont été formulées.
17. La principale amélioration suggérée par les répondants concerne la nécessité de rendre disponible au plus tôt l'agenda de la réunion statutaire, les documents de travail, et tout particulièrement les informations relatives aux événements spéciaux y afférent, de façon à faciliter la planification et l'implication des Parties. Le Secrétariat prend bonne note de cette recommandation. Pour mémoire, les règlements intérieurs demandent au Secrétariat de rendre disponible les documents de travail sur le site Internet de la Convention quatre semaines avant les sessions. Le Secrétariat répond à cette exigence et envoie un courrier électronique aux Parties et à la société civile lorsqu'ils sont en ligne. En 2017, le Secrétariat a communiqué l'information sur les événements spéciaux dans la lettre d'invitation envoyée aux Parties et aux membres du Comité afin de s'assurer qu'ils soient informés suffisamment en avance. Dans la mesure du possible, le Secrétariat transmet l'information plus tôt. Par exemple, le document sur l'avant-projet de directives opérationnelles sur le numérique a été publié trois mois à l'avance. Ceci est d'ailleurs plutôt une exception à la règle si l'on considère la charge de travail élevée du Secrétariat par rapport aux ressources humaines disponibles.
18. Le Secrétariat a également pris note de la demande d'un résumé des conclusions tirées des réunions précédentes au début de chaque session ainsi que d'un aperçu des points de l'ordre du jour des réunions suivantes afin d'assurer une gestion plus efficace du temps pendant les sessions des organes directeurs.
19. Les organisations de la société civile ont apprécié les sessions de travail organisées par le Secrétariat et ont demandé qu'un espace spécifique soit consacré à leurs activités sur le site Web de la Convention. Cela dépendra des ressources disponibles pour la gestion des connaissances au cours du biennium 2018-2019.

20. Les problèmes techniques continuent à être un défi pour les Parties, en particulier l'inscription en ligne des participants. Le Secrétariat poursuivra ses efforts pour améliorer ses outils en ligne dans la limite de ses capacités.

ANNEXE I

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

Questions	4.CP 2013	7.IGC 2013	8.IGC 2014	5.CP 2015	9.IGC 2015	10.IGC 2016	6.CP 2017	Note moyenn e	Nombre total de réponses
Note moyenne totale	3,1	3,2	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	
a. Qualité des documents de travail et d'information du Secrétariat	3,4	3,6	3,5	3,8	3,7	3,7	3,6	3,6	328
b. Les documents de travail et d'information fournissent les informations nécessaires à la prise de décisions informées par les organes directeurs	3,2	3,3	3,4	3,6	3,7	3,8	3,2	3,5	324
c. Remise dans les délais des documents de travail et d'information	3	3,1	3,2	3,4	3,3	3,3	3,2	3,2	322
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	2,9	3,1	3,1	3,3	2,9	3	305
e. Qualité de la traduction des documents de travail et d'information	3,2	3,2	3,4	3,5	3,6	3,5	3,5	3,4	319
f. Clarté et efficacité de la communication du Secrétariat	3,2	3,2	3,6	3,3	3,6	3,4	3,4	3,4	325
g. Utilité, clarté et facilité de navigation du site Internet	2,8	2,9	2,8	2,8	3,3	3,1	2,9	2,9	324
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	3,4	3,4	3,3	3,4	308
i. Qualité de la révision des documents en temps réel pendant la session	3	3,3	3,2	3,5	3,3	3,4	3,1	3,3	316
j. Qualité de l'interprétation des réunions des organes directeurs dans les langues officielles pendant la session	3,1	3,2	3,4	3,3	3,5	3,6	3,2	3,3	316
k. Qualité des retransmissions en direct des débats sur le site Internet (en <i>streaming</i>)	2,9	3,1	2,9	3	3	3,1	3,0	3,0	262
l. Qualité de la gestion du temps des réunions	3,4	3,2	3,5	3,5	3,4	3,2	3,1	3,3	323
m. Durée des sessions par rapport au nombre de points sur l'agenda						3,1	3,1	3,1	105
n. Qualité de l'accompagnement de la société civile par le Secrétariat						3,4	3,2	3,3	90

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

ANNEXE II

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

Les commentaires qualitatifs confirment les données générées par l'enquête. Les répondants ont exprimé une satisfaction égale à la moyenne de l'ensemble des six dernières réunions vis-à-vis du Secrétariat et de sa préparation de la sixième session de la Conférence des Parties. Une liste complète de tous les commentaires écrits reçus de la part des répondants en réponse à l'enquête sur la sixième session est fournie ci-dessous et organisée par thèmes.

L'analyse et la liste complète des commentaires qualitatifs reçus concernant les sessions antérieures sont disponibles dans les Documents CE/13/7.IGC/INF.3, CE/14/8.IGC/INF.7, CE/15/9.IGC/INF.3, CE/15/5.CP/INF.6, DCE/16/10.IGC/INF.6 et DCE/17/6.CP/INF.5.

Commentaires généraux
-L'organisation d'une rencontre en amont à la Conférence des Parties et/ou un atelier adoptant des méthodes de travail moins formelles puis organisation d'un panel pour entamer des échanges plus pointilleux sur les objectifs spécifiques relatifs à la Convention et/ou le FIDC.
-Bravo pour votre travail assidu !
-Le Secrétariat pour la Convention de 2005 fait un travail remarquable. Il s'agit plutôt de réfléchir à la façon, pour les Membres-Parties, d'améliorer leur travail, notamment la préparation des documents en amont de la session.
-Les efforts du secrétariat sont évidents, nous leur souhaitons bonne chance.
-Félicitations sincères !
-Nous trouvons la qualité des méthodes de travail du Secrétariat excellente.
Directives opérationnelles sur la mise en œuvre de la Convention dans l'environnement numérique
-Le fond et la forme de la Conférence répondent réellement aux attentes des participants. Notamment, l'approbation des directives opérationnelles sur la mise en œuvre de la Convention 2005 sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles dans l'environnement numérique. Ces mesures visent la valorisation du travail des artistes ainsi que la promotion des droits de l'homme.
Communication d'informations par le Secrétariat en amont de la rencontre
-L'information concernant les événements supplémentaires proposés lors de la Conférence, c'est-à-dire ceux du 12 juin, est partagée trop peu de temps avant les sessions. Lorsque nous voyageons à ces sessions, nous devons organiser notre calendrier de travail, planifier les vols et réserver les hôtels longtemps à l'avance. Il nous faut donc l'information plus tôt pour pouvoir bien s'organiser.
-Le Secrétariat a organisé un programme très intéressant et pertinent incluant des discussions de panelistes, des projections de films ainsi que d'autres événements en parallèle. C'est une bonne stratégie pour attirer les experts à ces réunions, démontrer et exemplifier le contenu des cadres plus formels aux réunions statutaires. Par contre, pour bénéficier de tout le potentiel de ces événements, il est impératif que l'information soit communiquée beaucoup plus tôt, pour faciliter la préparation et la participation des autorités et des autres intervenants pertinents des pays qui prennent part à ces rencontres.
-À mon avis, le Secrétariat devrait être plus assidu sur la mise à disposition des documents finaux et aviser de leur disponibilité une fois partagés.
-Le Secrétariat devrait rendre disponibles tous les documents nécessaires encore plus tôt.

Gestion du temps et ordre du jour
-Au début de chaque séance, le Secrétariat devrait exposer en quelques lignes la conclusion de la séance précédente.
-Les réunions devraient être plus longues. Il faudrait aussi améliorer la communication et la clarté.
-Organiser une session ou un atelier avant la Conférence sur l'état de la diversité culturelle dans le monde, ses succès et ses défis.
-Le Secrétariat devrait établir un système de communication à double sens avec les Parties, ou, au minimum, une session supplémentaire pour examiner les opinions des Parties. Enfin, quelques autres langues importantes telles que le Bengali, devraient bénéficier d'un service d'interprétation.
-Concernant la question 2.1, la gestion du temps aurait dû être plus efficace surtout si le président choisi a les capacités et la pratique pour diriger la rencontre, ce qui veut aussi dire la capacité de tirer des conclusions des discussions présentées. Ceci n'est pas toujours le cas. De plus, les présidents ne devraient pas être une charge supplémentaire pour le Secrétariat.
-Pour ne pas se perdre dans les détails, il y a un réel besoin de faire un rappel abrégé des conclusions tirées des réunions précédentes ainsi que des points de l'ordre du jour de la prochaine réunion.
-Je pense que les relations pourraient être renforcées par le biais de face-à-face de 10 minutes maximum. Cela permettrait de partager des idées et d'échanger sur de potentiels domaines de coopération.
-Il serait utile que les documents les plus importants soient présentés en format papier pour travailler plus facilement durant les séances.
Implication de la société civile
-Pour les sociétés civiles : Il faudrait faciliter l'ouverture d'un dialogue continu sur les différentes opportunités accessibles, les échéanciers pour la remise des documents pertinents, les commentaires et les informations pour le Secrétariat et pour les Parties ainsi que créer un espace pour améliorer la visibilité des sociétés civiles pour qu'ils puissent contribuer et échanger davantage. De plus, il serait pertinent de créer sur le site Internet de la Convention un SGC relatif à l'implication des organisations de la société civile dans la mise en œuvre nationale, régionale et internationale de la Convention.
-La conférence était un bon point de départ et pourrait permettre de faciliter la relation entre les sociétés civiles et l'UNESCO, autour d'un objectif commun, à travers une compréhension et un suivi pratique mutuels de la Convention. Cela pourrait aussi permettre de mieux s'adapter aux dynamiques constantes de ce monde et de sa population.
-Nous avons apprécié la journée de travail réservée aux ONG qui a permis d'établir des échanges constructifs pour tous. Cette réunion a réussi à mobiliser et encourager le CCIC à approfondir les thèmes de la Convention de 2005, en particulier celui sur la protection des expressions intellectuelles, artistiques et architecturales. Les diversités culturelles construisent la richesse de l'humanité. Par contre, la dimension immatérielle de la pensée philosophique et religieuse devrait aussi être prise en compte.
Site web de la Convention
-À l'heure actuelle, le partage des documents de travail avec les alternatives offertes par les outils en ligne sur le site internet n'est pas facile.
-Concernant le site Internet, il serait important que les documents des organes directeurs des sessions précédentes soient disponibles en amont de la Conférence des Parties. Ces documents sont utiles pour la préparation de nos représentants en vue de la participation à cette session.
-Nous avons éprouvé des difficultés avec l'inscription en ligne de notre délégation. Nous avons inscrit certains de nos représentants à plus d'une reprise. Lors de la prochaine session du Comité intergouvernemental, il faudrait s'assurer du bon fonctionnement de la plateforme pour l'inscription en ligne.

Enquête

-Il faudrait allouer plus de temps que prévu pour répondre aux questions spécifiques posées dans les questionnaires envoyés par le Secrétariat.

-Il faudrait envoyer aux Parties un rapport analytique du questionnaire d'évaluation assorti d'une synthèse des propositions d'améliorations inspirée des enquêtes précédentes. Les Parties auraient plus de facilité à répondre s'ils en avaient un exemplaire.