



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



Diversité
des expressions
culturelles

10 IGC

DCE/16/10.IGC/INF.6
Paris, 10 novembre 2016
Original : français

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

Dixième session ordinaire
Paris, Siège de l'UNESCO
12–15 décembre 2016

DOCUMENT D'INFORMATION

Ce document présente les résultats de l'enquête de satisfaction sur la préparation et l'organisation de la neuvième session ordinaire du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles. Ces résultats sont accompagnés de pistes d'action pour améliorer et assurer le bon déroulement des réunions suivantes.

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 conduit des enquêtes de satisfaction sur les cinq sessions suivantes :

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

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. Depuis 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 l'évolution générale de la satisfaction des participants sur la base des résultats des cinq 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 cinq enquêtes se situe entre 10,7 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. Le taux de réponse de la dernière enquête est le plus bas constaté depuis le début de l'exercice.

| Réponses | 2013 | | 2014 | 2015 | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | 4.CP | 7.IGC | 8.IGC | 5.CP | 9.IGC |
| 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 % |
| 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 % |
| 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 % |
| 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 % |

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 doivent qualifier les services du Secrétariat d'« excellent » (4 points), de « bon » (3 points), de « satisfaisant » (2 points) ou de « faible » (1 point) pour chaque élément, et faire part de leurs commentaires et suggestions.

6. Les réponses sont saisies 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

7. L'Annexe I présente un tableau des notes moyennes pour les 12 questions des cinq réunions statutaires ainsi qu'une moyenne totale par réunion statutaire et une moyenne totale pour l'ensemble des cinq réunions. L'Annexe II rassemble tous les commentaires qualitatifs reçus via l'enquête en ligne pour la neuvième session ordinaire du Comité¹.

8. Au total, les 27 Parties et observateurs ayant participé à l'enquête pour la neuvième session ordinaire du Comité ont donné aux performances du Secrétariat une note supérieure à la moyenne de l'ensemble des cinq réunions. 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.

9. Les résultats des enquêtes montrent que les **documents de travail et d'information** ont reçu les meilleures notes relatives aux performances du Secrétariat. Pour la neuvième session ordinaire du Comité, la note moyenne est de 3,7 pour la **qualité des documents** ainsi que pour **l'aide apportée à la prise de décisions informées**. Il s'agit d'une amélioration depuis la cinquième Conférence des Parties qui avait attribué à cette dernière catégorie une note de 3,6. La **qualité des traductions des documents, la clarté et l'efficacité de la communication du Secrétariat préalablement à la réunion**, ainsi que la **qualité d'interprétation dans les langues officielles du Comité pendant la session** ont obtenu ensuite les meilleures notes, avec une note moyenne de 3,6 pour les deux premières catégories et 3,5 pour la dernière, représentant une nouvelle amélioration par rapport à la cinquième Conférence des Parties.

10. On peut également noter une amélioration concrète concernant **l'utilité, la clarté et la facilité de navigation du site Internet de la Convention** avec une note moyenne de 3,3. Il s'agit de la moyenne la plus élevée depuis la quatrième Conférence des Parties, et traduit le travail important engagé par le Secrétariat dans ce domaine.

11. Les moyennes relatives à la **qualité de la révision des documents en temps réel pendant la session** et à la **qualité de la gestion du temps des réunions** transcrivent une légère baisse avec respectivement des notes de 3,3 et 3,4 contre 3,5 et 3,5 pour la cinquième Conférence des Parties.

12. La note moyenne concernant la **qualité et le délai de réponse du Secrétariat aux différentes questions relatives à la session et aux documents de travail** reste identique à celle de la cinquième Conférence des Parties avec une note de 3,4.

13. Sur l'ensemble des 12 aspects, la **qualité des retransmissions en direct des débats sur le site Internet (en streaming)** reste la moins bien notée, avec une note moyenne de 3, soit la même note qu'à la session précédente.

¹ Pour les commentaires qualitatifs reçus pour les quatrième et cinquième sessions ordinaires de la Conférence des Parties et les septième et huitième sessions ordinaires du Comité, voir les Documents CE/13/7.IGC/INF.3, CE/15/9.IGC/INF.3, CE/14/8.IGC/INF.7 et CE/15/5.CP/INF.6 respectivement.

14. Les deux autres sujets affichant un moindre niveau de satisfaction sont le **temps dont les Parties disposent pour répondre aux questions spécifiques posées dans les questionnaires envoyés par le Secrétariat**, et la **remise dans les délais des documents de travail et d'information**, avec une note moyenne de 3,1 et 3,3 respectivement. Afin de remédier à cette situation, le Secrétariat a mis en ligne l'avant-projet de directives opérationnelles concernant le numérique plus de trois mois avant le délai statutaire. Le Secrétariat s'engage à suivre cette pratique lorsque possible.

15. 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) Augmenter la participation de la société civile aux réunions statutaires

16. 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. Lors de sa neuvième session ordinaire, le Comité a discuté de l'évaluation de la participation de la société civile. Suite à ses débats, il a décidé d'inscrire à chacune de ses sessions un point sur le rôle de la société civile dans la mise en œuvre de la Convention, et l'invite à présenter un rapport d'activités (écrit et/ou oral) dans ce cadre. De telles mesures visent à intégrer davantage la société civile dans les actions visant à mettre en œuvre la Convention. Des sessions d'échange associées aux réunions statutaires représentent en outre la possibilité de rassembler les experts et les Parties afin qu'ils puissent débattre et échanger sur les principales questions posées par la Convention.

(b) Mieux communiquer autour des activités entreprises par le Secrétariat et besoin d'améliorer le site Internet de la Convention

17. Le Secrétariat a déployé de grands efforts afin de renforcer la visibilité de ses activités dans les médias, sur le site Internet de la Convention ainsi que sur les réseaux sociaux. Par exemple, 40 articles (nouvelles et événements) ont été publiés sur le site Internet de la Convention depuis janvier 2016. Plus de 200 articles mentionnant la Convention ont été publiés dans les médias, la majorité en ligne, entre janvier et août 2016. Les articles de presse publiés ont touché près de 60 millions de lecteurs dans le monde entier. Concernant les réseaux sociaux, 6 553 058 utilisateurs ont utilisé le *hashtag* #supportcreativity entre novembre 2015 et août 2016. Ces efforts combinés ont également conduit à une augmentation de 22 % des utilisateurs du site Internet de la Convention. De plus, le Secrétariat a mené une analyse des résultats et de l'impact des projets qui mettent en œuvre la Convention, en particulier dans le cadre de la Stratégie globale de renforcement des capacités, et les a publiés dans diverses brochures.

(c) Mettre à disposition les documents et la liste des participants suffisamment à l'avance

18. Plusieurs Parties ont indiqué qu'elles souhaiteraient recevoir les documents de travail et d'information bien avant les réunions afin de mieux se préparer pour les débats que ce soit en consultation avec les autres Parties ou avec les autorités nationales. Le Secrétariat s'assure que les documents de travail et d'information sont mis à disposition conformément aux délais statutaires définis dans les Règlements intérieurs des organes directeurs (quatre

semaines avant les sessions) et, dans la mesure du possible, les rend disponibles plus tôt. Par exemple, l'avant-projet de directives opérationnelles sur la mise en œuvre de la Convention dans l'environnement numérique a été mis en ligne dès août 2016. 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. La mise à disposition de la liste des participants en amont des réunions des organes directeurs n'est possible que si la majorité des participants s'enregistrent suffisamment à l'avance. Le Secrétariat est en train d'étudier la possibilité de développer un outil en ligne permettant de mettre à jour régulièrement la liste via un formulaire d'enregistrement en ligne. En plus de s'engager pour la mise à disposition des documents le plus tôt possible, le Secrétariat déploie un effort particulier pour réduire la taille des documents de travail et d'information des réunions statutaires.

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

20. Pendant les réunions statutaires, même s'il est courant de tenir des réunions « sans papier », des documents de travail et d'information imprimés ont été remis aux membres du Comité participant à la neuvième session ainsi qu'aux Parties lors de la cinquième Conférence des Parties. 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 fondamentaux » est également disponible. La production de documents imprimés implique des coûts tant financiers qu'environnementaux.

(d) Faciliter la tenue des réunions statutaires

21. De nombreux commentaires ont été formulés depuis la quatrième Conférence des Parties concernant l'organisation des réunions statutaires. L'utilisation des nouvelles technologies a souvent été mentionnée. Le Secrétariat envisage d'avoir de plus en plus recours aux supports des nouvelles technologies lors de la tenue de ses réunions tels que les vidéoconférences et la retransmission des réunions en direct sur Internet.

22. Le placement des participants dans la salle de réunion a été soulevé à plusieurs reprises. Afin de remédier à cette situation, le Secrétariat a utilisé la pratique de l'Organisation en plaçant d'abord les Parties ou les membres du Comité par ordre alphabétique à l'avant de la salle, puis ensuite les observateurs avec les Parties à la Convention, les Etats membres non parties à la Convention, les organisations intergouvernementales et non gouvernementales.

23. Les commentaires relatifs au remplacement des équipements audio et à la qualité du son de certaines cabines d'interprétation ont été signalés au Service des conférences.

(e) Créer des synergies entre secteurs

24. Le Secrétariat coopère de plus en plus avec plusieurs secteurs de l'Organisation, en particulier avec le Secteur des sciences sociales et humaines (SHS), de l'éducation (ED) ainsi que celui de la communication et de l'information (CI). Des événements ont été organisés conjointement avec le Secteur SHS à l'occasion du dixième anniversaire de la Convention qui ont porté sur le numérique. Avec le secteur de l'éducation, un dialogue régulier s'est installé avec l'équipe en charge du Rapport mondial de suivi sur l'éducation dans le cadre de la préparation du Rapport mondial de suivi de la Convention. Quant à la coopération avec le secteur CI, elle s'opère à trois niveaux. D'abord avec le développement des indicateurs et des moyens de vérification du Rapport mondial de suivi de la Convention, ensuite lors des débats entourant le numérique et son impact sur la Convention, enfin, lors de la mise en œuvre conjointe de projets de renforcement des capacités dans 12 pays en développement afin de renforcer les libertés fondamentales à travers l'élaboration des rapports périodiques quadriennaux.

(f) Augmenter les ressources humaines du Secrétariat pour continuer de produire des travaux de qualité

25. Le Secrétariat a bénéficié de l'arrivée de plusieurs personnes détachées dont des experts associés de l'Italie, de la République de Corée et du Pays Basque (Espagne), ainsi que d'une stagiaire du Québec (Canada). Un accent a également été mis sur une étroite collaboration avec différents experts, dont ceux de la Banque d'expertise de la Convention, pour la rédaction de documents de travail et d'information ou d'outils méthodologiques. Outre leurs expertises spécifiques, ceci a permis d'enrichir les travaux du Secrétariat, de réduire sa charge de travail et de rendre les documents disponibles rapidement.

ANNEXE I

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

| Questions | 4.CP Juin 2013 | 7.IGC Décembre 2013 | 8.IGC Décembre 2014 | 5.CP Juin 2015 | 9.IGC Décembre 2015 | Note moyenne | Nombre total de réponses |
|---|----------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|-----------------|--------------------------------|
| Note moyenne totale | 3,1 | 3,5 | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,3 | |
| a. Qualité des documents de travail et d'information du Secrétariat | 3,4 | 3,6 | 3,5 | 3,8 | 3,7 | 3,6 | 217 |
| b. Les documents de travail et d'information donnent les informations nécessaires à la prise de décisions informées par les organes directeurs | 3,2 | 3,3 | 3,4 | 3,6 | 3,7 | 3,4 | 216 |
| c. Remise dans les délais des documents de travail et d'information | 3 | 3,1 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,2 | 214 |
| 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 | 207 |
| e. Qualité de la traduction des documents de travail et d'information | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,5 | 3,6 | 3,4 | 213 |
| f. Clarté et efficacité de la communication du Secrétariat préalablement à la réunion | 3,2 | 3,2 | 3,6 | 3,3 | 3,6 | 3,4 | 215 |
| g. Utilité, clarté et facilité de navigation du site Internet de la Convention | 2,8 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 3,3 | 3 | 214 |
| 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 | 3,3 | 206 |
| i. Qualité de la révision des documents en temps réel pendant la session | 3 | 3,3 | 3,2 | 3,5 | 3,3 | 3,3 | 211 |
| j. Qualité de l'interprétation dans les langues officielles des réunions des organes directeurs pendant la session | 3,1 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,5 | 3,3 | 212 |
| 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 | 195 |
| l. Qualité de la gestion du temps des réunions | 3,4 | 3,2 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,4 | 215 |

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

ANNEXE II

Présentation des commentaires et suggestions relatifs à la neuvième session ordinaire du Comité

Les commentaires qualitatifs confirment les données générées par l'enquête. En général, les répondants ont exprimé vis-à-vis du Secrétariat et de sa préparation de la neuvième session ordinaire du Comité une satisfaction supérieure à la moyenne par rapport à l'ensemble des cinq dernières réunions. 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 thèmes².

| Commentaires généraux pour la neuvième session ordinaire du Comité (décembre 2015) |
|--|
| Le Secrétariat a été très efficace dans sa gestion et son soutien au déroulement de la session. Nous allons fournir des suggestions au Secrétariat séparément pour la préparation de la dixième session ordinaire du Comité en décembre 2016. |
| Le Président était excellent – il a mené les discussions de façon efficace, a aidé à maintenir le momentum de nos discussions et a bien encadré les participants et géré le temps. Sa façon d'agir a bien soutenu notre collaboration. Il a lui-même été très bien appuyé par la Secrétaire, qui était très éloquente et informée. |
| Nous avons été très satisfaits de la place donnée aux représentants des ONG pendant cette session. Les ONG se sont réellement senties habilitées à présenter notre vision au sujet de la participation des ONG AVANT que les Membres du Comité n'entament les discussions sur ce point de l'ordre du jour. La session de questions et réponses entre les Membres du Comité et les ONG a démontré que le Comité avait pleinement porté attention à nos présentations passées. Pour cette raison, nous souhaitons remercier le Président de la session et le Secrétariat d'avoir rendu ce réel échange possible. |
| Merci beaucoup pour votre excellent travail. |
| Méthodes de travail |
| Il serait utile que le nouveau formulaire d'élaboration des rapports périodiques soit rendu disponible en ligne. |
| Plus d'information est nécessaire quant aux rencontres informelles entre les États membres. Plus de communications sur le développement et l'avancée de la mise en œuvre des décisions pendant l'année et non seulement à la réunion du Comité, afin d'avoir assez de temps pour assimiler et comprendre et, par-dessus tout, suivre le travail du Secrétariat. |
| La limite de temps allouée à chacun des participants lors des discussions [doit continuer d'être améliorée]. |
| Le temps de parole réservé aux ONG est trop court et il est difficile de poser les questions souhaitées par l'ONG. Il faudrait renforcer l'interactivité avec les ONG partenaires de l'UNESCO et la société civile plus en général, ainsi qu'avec le secteur privé, surtout dans le domaine du numérique. |
| Meilleure implication des observateurs en matière de participation substantive à la réunion. |

² Les commentaires qualitatifs reçus pour les quatrième et cinquième sessions ordinaires 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/15/9.IGC/INF.3, CE/14/8.IGC/INF.7 et CE/15/5.CP/INF.6 respectivement.

La transmission des commentaires par bouche-à-oreille n'était pas une bonne idée. Le fait de les présenter depuis l'estrade rendrait le processus plus intéressant et participatif.

Il est regrettable que les ONG ne figurent pas dans la version française. Parfois les traductions (anglais/français) ne sont pas entièrement conformes.

Cela serait très pratique que la logistique puisse aussi offrir les documents de travail en version imprimée, afin de les avoir à disposition si j'ai oublié mes propres copies ou mon carnet de notes pour une raison ou une autre.

Logistique

Svp, offrez de l'eau à boire pendant les réunions!

Vous devriez envoyer la liste de participants (Parties, observateurs et ONG) au moins trois jours avant la réunion.