



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



Diversité  
des expressions  
culturelles

# 12 IGC

DCE/18/12.IGC/INF.3  
Paris, 20 novembre 2018  
Original : français

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

Douzième session  
Paris, Siège de l'UNESCO  
11 - 14 décembre 2018

### DOCUMENT D'INFORMATION

Ce document présente les résultats de l'enquête de satisfaction sur la préparation et l'organisation de la onzième session du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles.

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 huit sessions des organes statutaires: trois sessions de la Conférence des Parties (quatrième, cinquième et sixième sessions de juin 2013, 2015 et 2017) et cinq sessions du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (ci-après le « Comité ») (septième, huitième, neuvième, dixième et onzième sessions de décembre 2013, 2014, 2015, 2016 et 2017).
2. L'enquête de satisfaction est conçue pour évaluer 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. L'enquête de satisfaction est distribuée en français et en anglais et contient 14 questions sur la préparation et l'organisation de la session. Les répondants doivent qualifier les services du Secrétariat de « 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 d'améliorations.
4. 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. Des commentaires qualitatifs sont collectés et analysés par rapport aux réponses quantitatives.
5. Comme illustré dans le tableau ci-dessous, les taux de réponses aux huit enquêtes organisées depuis 2013 est en moyenne de 17%. Le taux de participation maximal a été atteint pour la dixième session du Comité, avec un taux de réponses de 25%. Ce taux a sensiblement diminué, avec le plus bas taux de réponses de 9% pour la onzième session du Comité. Malheureusement, cette faible participation n'est ni suffisamment représentative ni statistiquement valide pour tirer des conclusions significatives.

	2013		2014	2015		2016	2017	
Réponses	4.CP	7.IGC	8.IGC	5.CP	9.IGC	10.IGC	6.CP	11.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 %	61 sur 245 ou 25 %	51 sur 347 ou 15%	27 sur 300 ou 9%
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%	16 sur 74 ou 22%
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%	6 sur 11 ou 55%

	2013		2014	2015		2016	2017	
Réponses	4.CP	7.IGC	8.IGC	5.CP	9.IGC	10.IGC	6.CP	11.IGC
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%	5 sur 51 ou 10%

6. L'Annexe présente un tableau des notes moyennes pour les 14 questions des sept réunions statutaires précédentes, ainsi qu'une moyenne totale par réunion statutaire et une moyenne totale pour l'ensemble des sept réunions. Des calculs valables n'ont pas pu être effectués pour la onzième session étant donné le faible taux de réponses et le fait que beaucoup de questions aient été laissées sans réponses ou considérées non applicables par les répondants.
7. La liste complète et non modifiée des commentaires qualitatifs reçus concernant les sessions antérieures est disponible dans les Documents [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](#), [DCE/17/6.CP/INF.5](#) et [DCE/17/11.IGC/INF.3](#) respectivement. Ces documents comprennent également les actions entreprises par le Secrétariat pour répondre aux commentaires reçus.
8. Les commentaires écrits sont très importants afin d'avoir un retour plus spécifique des Parties et des observateurs sur les méthodes de travail du Secrétariat. Malheureusement, le nombre de réponses qualitatives est en régression chaque année, avec le plus bas nombre de réponses enregistré pour la onzième session. Cela empêche le Secrétariat d'effectuer une analyse qualitative complète et un plan d'action valable pour répondre aux demandes d'amélioration de méthodes de travail spécifiques qui sont basées sur une masse critique de voix, comme cela a été fait dans le passé.

**ANNEXE**

**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	11.IGC 2017	Note moyenne
<b>Note moyenne totale</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>NSV</b>	<b>3,3</b>
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	NSV	<b>3,6</b>
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	NSV	<b>3,4</b>
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	NSV	<b>3,2</b>
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	NSV	<b>3,0</b>
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	NSV	<b>3,4</b>
f. Clarté et efficacité de la communication du Secrétariat	3,2	3,2	3,6	3,3	3,6	3,4	3,4	NSV	<b>3,4</b>
g. Utilité, clarté et facilité de navigation du site Internet	2,8	2,9	2,8	2,8	3,3	3,1	2,9	NSV	<b>2,9</b>
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	NSV	<b>3,3</b>
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	NSV	<b>3,2</b>
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	NSV	<b>3,4</b>
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	NSV	<b>3,0</b>
l. Qualité de la gestion du temps des réunions	3,4	3,2	3,5	3,5	3,4	3,2	3,1	NSV	<b>3,3</b>
m. Durée des sessions par rapport au nombre de points sur l'agenda						3,1	3,1	NSV	<b>3,1</b>
n. Qualité de l'accompagnement de la société civile par le Secrétariat						3,4	3,2	NSV	<b>3,3</b>

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

NSV : Non statistiquement valide