



Assemblée générale

Distr. générale
22 février 2019
Français
Original : anglais

Soixante-treizième session

Point 127 de l'ordre du jour

Multilinguisme

Multilinguisme

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport est soumis en application de la résolution [71/328](#) de l'Assemblée générale, dans laquelle l'Assemblée a prié le Secrétaire général de lui présenter, à sa soixante-treizième session, un rapport détaillé sur l'application intégrale de ses résolutions sur le multilinguisme.

J'y réaffirme ma vision d'une Organisation des Nations Unies multilingue, façonnée par son universalité, sa présence sur tous les continents et son régime linguistique unique. Le multilinguisme de l'Organisation doit également se retrouver dans ses modalités de fonctionnement en interne afin d'appuyer l'exécution de ses mandats et d'améliorer son efficacité, ses résultats et sa transparence.

On trouvera dans le présent rapport un récapitulatif des mesures prises pour intégrer le multilinguisme, valeur fondamentale de l'Organisation, et responsabilité partagée en son sein, dans les activités de toutes les entités du Secrétariat depuis la présentation du précédent rapport sur la question ([A/71/757](#)). Les recommandations à l'attention de l'Assemblée sont présentées en caractères gras.



I. Introduction

1. L'Assemblée générale a toujours souligné l'importance du multilinguisme, valeur fondamentale de l'Organisation, pour la réalisation des objectifs des Nations Unies tels qu'ils sont énoncés dans la Charte. L'Assemblée a également reconnu que le multilinguisme favorise l'unité dans la diversité, l'entente internationale, la tolérance et le dialogue et qu'il est un moyen de contribuer à la pérennité des mesures prises par l'Organisation et à la possibilité, pour les peuples, de se les appropier, ainsi que d'améliorer l'efficacité, les résultats et la transparence de l'Organisation. L'Assemblée a souligné la responsabilité du Secrétariat en matière d'intégration du multilinguisme dans ses activités, y compris dans toutes ses activités d'information et de communication. À cet égard, elle a demandé à toutes les parties prenantes, notamment tous les centres de conférence et bureaux hors Siège de l'Organisation, de faire preuve d'une participation active et d'un engagement résolu.

2. On trouvera dans le présent rapport un résumé des mesures prises entre janvier 2017 et décembre 2018 en application des mandats pertinents¹. Les noms des départements repris dans le présent rapport sont ceux qui étaient donnés dans l'organigramme du Secrétariat au moment des faits considérés.

II. Coordination du multilinguisme

A. Nomination et rôle du Coordonnateur ou de la Coordonnatrice pour le multilinguisme

3. Dans sa résolution 54/64, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de désigner parmi les hauts fonctionnaires du Secrétariat un coordonnateur ou une coordonnatrice des questions de multilinguisme pour l'ensemble du Secrétariat. La Secrétaire générale adjointe chargée du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a été nommée Coordonnatrice du multilinguisme par le Secrétaire général le 11 décembre 2015.

4. Conformément à la résolution 70/9 de l'Assemblée générale, un mandat détaillé a été soumis à sa soixante et onzième session² pour examen à l'Assemblée générale, qui l'a approuvé dans sa résolution 71/328.

B. Coordination au sein du Secrétariat

1. Mobilisation du réseau de personnes référentes

5. Depuis l'adoption de la résolution 61/266 de l'Assemblée générale, dans laquelle celle-ci a pris note de la proposition tendant à créer un réseau de personnes référentes pour le multilinguisme, les Coordonnateurs ou Coordonnatriices pour le multilinguisme sont secondés dans leurs fonctions par des référents départementaux.

6. Dans sa résolution 71/328, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de continuer à développer le réseau de référents qui aident la Coordonnatrice. Au mois de décembre 2018, 38 des 40 entités du Secrétariat avaient nommé au total 60 référentes et référents principaux et suppléants.

7. Depuis sa nomination, la Coordonnatrice s'est entretenue à chaque fois que de besoin avec le réseau des référents pour le multilinguisme afin d'encourager et d'orchestrer la prise en compte systématique du multilinguisme partout dans le Secrétariat. En 2017, la Coordonnatrice a publié un recueil des meilleures pratiques et des enseignements tirés de l'expérience recensés par les personnes référentes, que

¹ On trouvera des renseignements complémentaires à l'adresse suivante : http://www.un.org/Depts/DGACM/Multilingualism_report_supplementary.pdf.

² Voir l'annexe II du rapport précédent du Secrétaire général sur le multilinguisme (A/71/757).

peuvent consulter toutes et tous les membres du personnel du Secrétariat. En outre, la Coordonnatrice a adressé régulièrement des communications aux personnes référentes : en 2018, elle a envoyé 11 communications de ce type, y compris avant toutes les journées internationales des langues³.

8. Un grand nombre d'entités du Secrétariat (33 sur 38) ont soumis des contributions pour le présent rapport, ce qui représente une augmentation de 43,5 pour cent depuis le rapport précédent. La contribution du Département des opérations de maintien de la paix incluait également les observations de 10 opérations de maintien de la paix⁴.

2. Sensibilisation au multilinguisme

9. L'intégration systématique du multilinguisme suppose de tenir compte de considérations linguistiques dans tous les aspects de la vie de l'Organisation, dont la prise de décisions, la formulation de grandes orientations, la documentation budgétaire, l'exécution des programmes, la gestion du savoir et l'établissement de rapports. Ainsi, la prise en compte systématique du multilinguisme dans les activités du Secrétariat exige de faire des choix conscients et délibérés, informés par une analyse des mandats applicables, des besoins des clients et des ressources disponibles. Par l'intermédiaire de la Coordonnatrice, j'ai encouragé les entités du Secrétariat à faire des choix linguistiques fondés non seulement sur une analyse des coûts du multilinguisme, mais aussi des risques liés au monolinguisme, notamment les malentendus, le manque d'appropriation, la privation des droits et la défiance.

10. Afin de préciser la portée du multilinguisme et les exigences dans ce domaine, la Coordonnatrice a mis au point des outils de communication spéciaux, notamment une page Web dans toutes les langues officielles sur le site Web du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, et des pages intranet dans les langues de travail sur iSeek⁵. Ces pages iSeek répondent à plusieurs objectifs : a) sensibiliser le personnel des Nations Unies à la question du multilinguisme, b) offrir une source d'information et d'inspiration sur le multilinguisme, c) favoriser l'adoption d'une démarche suivie et cohérente en ce qui concerne le multilinguisme et d) réunir en un même endroit les rapports du réseau des personnes référentes et les minutes de leurs réunions. Ces pages se trouvent actuellement sous l'onglet dédié à mes priorités sur iSeek.

11. Pour que les différentes entités en fassent plus chacune de leur côté pour promouvoir le multilinguisme, la Coordonnatrice a également mis au point un tableau complet, qui est régulièrement tenu à jour, dans lequel sont recensés les mandats (émanant des organes intergouvernementaux) et recommandations (émanant des organes de contrôle) qui s'avèrent pertinents. Le tableau, qui réunit près de 600 références, peut être consulté par tous les membres du personnel des Nations Unies via iSeek.

12. Afin de souligner la grande diversité linguistique de l'ONU, les journées des six langues officielles sont systématiquement célébrées au Secrétariat. La Coordonnatrice a pris l'initiative de proposer une répartition des tâches entre les entités du Secrétariat, de publier des calendriers des manifestations et de promouvoir ces célébrations. Avant

³ On trouvera une liste des journées des langues à l'adresse suivante : <http://www.un.org/fr/sections/observances/celebrating-multilingualism/index.html>.

⁴ L'Opération hybride Union africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD), la Force des Nations Unies chargée du maintien de la paix à Chypre (UNFICYP), la Force intérimaire des Nations Unies au Liban (FINUL), la Mission d'administration intérimaire des Nations Unies au Kosovo (MINUK), la Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO), la Mission des Nations Unies au Soudan du Sud (MINUSS), la Mission des Nations Unies pour l'appui à la justice en Haïti (MINUJUSTH), la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali (MINUSMA), la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine (MINUSCA), le Groupe d'observateurs militaires des Nations Unies dans l'Inde et le Pakistan (UNMOGIP).

⁵ iSeek est l'intranet de l'Organisation.

chaque journée des langues, la Coordonnatrice a encouragé les membres du personnel du Secrétariat à utiliser leurs langues respectives dans leur travail et à tirer parti des possibilités d'apprentissage des langues offertes par l'Organisation des Nations Unies.

13. En 2017, avec le concours du Département de l'information, la Coordonnatrice a publié une vidéo de sensibilisation, désormais disponible en huit langues⁶, qui vient braquer les projecteurs sur le multilinguisme en tant que valeur fondamentale de l'ONU. En marge de la cinquième conférence de l'Organisation des Nations Unies et des universités qui ont signé un mémorandum d'accord aux fins de la formation des candidates et candidats aux concours de recrutement des services linguistiques⁴, la Coordonnatrice a organisé une table ronde sur le thème « organisations internationales et universités : partenaires pour le multilinguisme au service de la paix, du développement et des droits de la personne ».

14. En 2018, sur proposition de la Coordonnatrice, une nouvelle catégorie a été créée dans le cadre de la remise des prix du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies afin d'honorer un ou une fonctionnaire ou une équipe ayant adopté des pratiques optimales et des méthodes novatrices afin de promouvoir le multilinguisme à l'Organisation. Les candidatures, issues des quatre coins du Secrétariat, ont contribué à faire comprendre que le multilinguisme est un bien commun et une responsabilité partagée.

3. Mise au point d'une ligne d'action cohérente en matière de multilinguisme

15. Au cours de la période considérée, le Cabinet du Secrétaire général a appuyé la Coordonnatrice dans les efforts qu'elle a engagés pour mettre au point une ligne d'action cohérente en matière de multilinguisme. J'ai participé à plusieurs manifestations organisées au sujet des langues ou m'y suis fait représenter par des personnes de mon Cabinet. J'ai prononcé des déclarations, fait des remarques et enregistré des messages vidéo en plusieurs langues, y compris sur le multilinguisme. Le multilinguisme fait partie de la liste de mes priorités présentée sur iSeek, et c'est une question qui a été régulièrement inscrite à l'ordre du jour du Comité de gestion.

16. Au cours de la période considérée, la Coordonnatrice a informé le Comité de gestion de l'état de la situation à deux reprises, en mars 2017 et en septembre 2018. Le Comité a invité tous et toutes les chefs de département et de bureau à intégrer le multilinguisme dans leurs plans de travail ; il a décidé que toutes les entités du Secrétariat devaient prêter leur concours à la Coordonnatrice dans l'élaboration d'un cadre directeur sur le multilinguisme ; et il a demandé aux entités compétentes de finaliser les directives relatives aux exigences linguistiques dans les avis de vacance de poste et de mener à bon terme, d'ici à la fin de 2019, l'examen de la manière dont les compétences linguistiques sont évaluées dans les procédures de recrutement du personnel. Le Comité s'est par ailleurs félicité que la Coordonnatrice ait entrepris de mobiliser des ressources extrabudgétaires et il a demandé à toutes les entités d'appuyer cette initiative.

17. Outre ces réunions d'information régulières, un indicateur de résultats commun pour le multilinguisme a été inclus en 2018 dans les contrats de mission que je conclus avec les hautes et hauts responsables (notamment les chefs des entités du Secrétariat et des missions sur le terrain dirigées par le Département des affaires politiques et le Département des opérations de maintien de la paix). Cette mesure a été adoptée en application de la résolution [71/328](#) de l'Assemblée générale et conformément à l'engagement que j'ai pris d'examiner les dispositifs en place visant à faire appliquer le principe de responsabilité en ce qui concerne l'intégration du multilinguisme, comme indiqué dans mon précédent rapport sur le multilinguisme ([A/71/757](#)).

18. Grâce à cet ajout aux contrats de mission, le multilinguisme devrait être vu davantage comme un facteur d'amélioration de l'efficacité, des résultats et de la transparence de l'Organisation. Comme il est exigé que tous les plans de travail et, le

⁶ L'anglais, l'arabe, le chinois, l'espagnol, le français et le russe, ainsi que le Kiswahili et le portugais.

cas échéant, les plans de mission et les budgets intègrent le multilinguisme et/ou des considérations linguistiques, et que tous les documents à l'intention des organes délibérants soient soumis par leurs entités auteures en temps voulu et dans la limite du nombre de mots autorisé pour être traités par les services linguistiques, cet indicateur commun devrait entraîner une réaction en chaîne positive dans l'ensemble du Secrétariat. À l'appui de l'intégration du multilinguisme dans les plans de travail des départements, la Coordonnatrice a fourni une série d'orientations sous la forme d'une trousse à outils.

19. Conformément au mandat à elle assigné par l'Assemblée générale, la Coordonnatrice a avancé dans l'établissement d'un cadre d'orientation stratégique sur le multilinguisme. Une étude approfondie des politiques et pratiques en vigueur, au Secrétariat et dans certains contextes institutionnels comparables, a été menée par un consultant extérieur, avec le concours de l'Organisation internationale de la Francophonie (en application des paragraphes 24 et 35 de la résolution [71/289](#) de l'Assemblée générale), et avec l'appui du Cabinet du Secrétaire général et de la Coordonnatrice pour le multilinguisme. Un cadre d'orientation stratégique sera présenté pour examen en 2019.

20. Dans un souci de systématичité et pour favoriser l'adoption d'une démarche cohérente en ce qui concerne le multilinguisme, la Coordonnatrice a mis au point, en s'inspirant des meilleures pratiques suivies dans des cadres institutionnels comparables, un dispositif de collecte de données. Ce dispositif, qui a été utilisé pour établir le présent rapport, a permis d'obtenir des données cohérentes et par là même de procéder à une analyse comparative bien étayée. La Coordonnatrice a également travaillé en étroite collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources humaines pour que les données concernant les exigences linguistiques énoncées dans les vacances de poste puissent aisément être extraites d'Inspira (le système de gestion des aptitudes de l'Organisation en ligne).

21. La Coordonnatrice a continué de faire part aux autres hautes et hauts responsables du Secrétariat de ses motifs de préoccupation et des possibilités de promotion du multilinguisme qu'elle entrevoyait. En 2018, elle a ainsi adressé 22 communications à des membres de l'équipe dirigeante.

22. Conformément au paragraphe 11 de la résolution [71/328](#) de l'Assemblée générale sur le multilinguisme et au mandat de la Coordonnatrice pour le multilinguisme, le secrétariat du Conseil des chefs de secrétariat de organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS) et la Coordonnatrice ont collaboré pendant la période considérée pour encourager l'adoption d'une démarche cohérente entre les organisations membres du CCS en ce qui concerne le multilinguisme. De nouveaux outils de communication sont en cours d'élaboration et j'ai demandé à la Coordonnatrice d'animer les efforts déployés à l'échelle du CCS. Ces outils permettront de sensibiliser toutes les organisations membres du CCS au rôle que joue le multilinguisme dans l'exécution des mandats de l'Organisation et dans l'amélioration de l'efficacité, des résultats et de la transparence. Ils viendront également encourager les organisations membres du CCS à échanger des informations afin de surmonter les difficultés qu'elles rencontrent toutes et de trouver des solutions novatrices.

C. Activités de sensibilisation auprès des États Membres et d'autres parties prenantes

23. La Coordonnatrice s'est efforcée de renforcer les partenariats avec a) les États Membres ; b) les entités des Nations Unies et d'autres organisations intergouvernementales qui ont une langue en partage, notamment dans le cadre de la Réunion annuelle internationale sur les services linguistiques, la documentation et les publications (IAMLADP), qu'elle préside ; et c) les milieux universitaires.

24. A cette fin, la Coordonnatrice – ou l'un ou l'une de ses représentants – a tenu périodiquement des réunions d'information et procédé à des échanges de

correspondance sur des questions relatives au multilinguisme avec les États Membres intéressés qui en avaient fait la demande, venus d'un large éventail de groupes linguistiques, y compris, sur invitation du Département de l'appui aux missions, avec des pays qui fournissent des contingents ou du personnel de police. La Coordonnatrice a également assuré la liaison avec les différents groupes linguistiques avant chaque célébration linguistique et elle a régulièrement participé à des manifestations de ce type⁷.

25. Dans le but de compiler les meilleures pratiques suivies dans des cadres institutionnels comparables, la Coordonnatrice a également conclu en octobre 2018, à l'initiative de l'ONUG, un partenariat avec la Déléguée fédérale au plurilinguisme de la Confédération suisse, qui leur permettra de rendre leur coopération opérationnelle.

26. Dans le cadre de son mandat, la Coordonnatrice a collaboré avec le secrétariat du CCS (voir par. 22 ci-dessus) pour encourager l'adoption d'une démarche cohérente parmi les organisations membres du CCS en ce qui concerne le multilinguisme. En outre, sur la proposition de la Coordonnatrice, le Corps commun d'inspection des Nations Unies prévoit d'analyser en 2019 (voir A/73/34) la manière dont les entités des Nations Unies ont intégré dans leurs activités le multilinguisme, en tant que valeur fondamentale de l'Organisation.

27. Toujours en application de son mandat, qui prévoit un échange d'informations avec les organisations internationales compétentes afin de disposer de données comparées sur le multilinguisme, la Coordonnatrice a proposé en 2018, en sa qualité de Présidente de l'IAMLADP, qu'il soit procédé à une enquête sur le multilinguisme dans les organisations intergouvernementales et supranationales. Cette enquête, qui couvrait de nombreux aspects des politiques et pratiques linguistiques, a été menée auprès d'une cinquantaine d'organisations, appartenant au système des Nations Unies ou hors système, qui sont membres de l'IAMLADP.

28. Au cours de la période considérée, la Coordonnatrice a également poursuivi ses relations avec la société civile et les milieux universitaires, notamment en appuyant l'organisation de séminaires sur des questions connexes.

D. Priorités et programme de travail pour 2019-2020

29. En sus de ses fonctions habituelles décrites dans son mandat, la Coordonnatrice entreprendra les activités prioritaires suivantes au cours du prochain exercice biennal :

- a)achever l'élaboration d'un cadre directeur cohérent sur le multilinguisme à l'échelle du Secrétariat et mettre à jour les outils de collecte de données pertinents en conséquence ;
- b)aider le Bureau des ressources humaines du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité à finaliser les orientations concernant les exigences linguistiques à énoncer dans les vacances de poste ;
- c)aider le Bureau des ressources humaines du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité à examiner la manière dont les compétences linguistiques sont évaluées lors des procédures de sélection du personnel ;
- d)aider le Bureau des ressources humaines du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité à dresser un inventaire des compétences linguistiques du personnel, en collaboration avec la Division de l'administration des ressources humaines du Département de l'appui opérationnel ;

⁷ Les allocutions prononcées par la Coordonnatrice ou en son nom lors de manifestations linguistiques peuvent être consultées à l'adresse suivante : <http://www.un.org/Depts/DGACM/multilingualism.shtml>.

e) appuyer, en sa qualité de chef de file désignée par le Secrétaire général, l'adoption d'une démarche globale et coordonnée en ce qui concerne le multilinguisme parmi les organisations membres du CCS.

III. État d'avancement de l'intégration du multilinguisme au Secrétariat

A. Gestion

1. Mesures transversales

30. Depuis 2018, il est stipulé dans tous les contrats de mission⁸ que j'ai signés avec les hautes et hauts responsables, y compris mes représentantes et représentants spéciaux dans les missions gérées par le Département des opérations de maintien de la paix et le Département des affaires politiques, que la question du multilinguisme et/ou les considérations linguistiques doivent être prises en compte dans les plans de travail de leurs entités ou, le cas échéant, les plans ou budgets des missions. Cela vaut également pour toutes les unités administratives que comptent ces entités. En septembre 2018, sur les 47 entités du Secrétariat, y compris des missions sur le terrain, qui ont fourni des auto-évaluations de leurs taux de conformité, 57,5 pour cent ont indiqué que leurs plans de travail intégraient le multilinguisme, et 68 pour cent qu'elles avaient totalement ou partiellement intégré le multilinguisme ou des considérations linguistiques dans les plans de travail de leurs unités administratives.

31. Outre cet indicateur de résultats commun concernant le multilinguisme, 12 entités ont indiqué que leur direction avait inclus des objectifs supplémentaires à l'appui du multilinguisme dans leurs contrats de mission respectifs.

2. Gestion des conférences

32. Les innovations en faveur du respect du principe d'égalité entre les langues et du multilinguisme ont été présentées dans des rapports du Secrétaire général sur le plan des conférences ([A/72/116](#) et [A/73/93](#)) et les documents donnés en complément d'information⁹.

33. Au cours de la période considérée, tous les documents officiels ont continué d'être diffusés simultanément dans toutes les langues voulues via le Système de diffusion électronique des documents de l'Organisation des Nations Unies. Certaines entités ont toutefois indiqué qu'à la demande des États Membres, il avait pu arriver que des documents soient mis à disposition en anglais seulement, dans une version préliminaire non éditée, pour faciliter les travaux des organes compétents et les délibérations.

34. Au cours de la période considérée, la chaîne de traitement des documents est devenue de plus en plus efficace grâce à eLUNa, l'interface de traduction mise au point en interne pour permettre un accès instantané a) aux documents déjà traduits, b) aux fiches terminologiques et c) aux systèmes de traduction automatique. Un certain nombre de bureaux et de départements du Secrétariat de l'ONU, notamment les services de conférence du Siège, de l'Office des Nations Unies à Genève, de l'Office des Nations Unies à Vienne, de l'Office des Nations Unies à Nairobi, de la Commission économique pour l'Afrique (CEA), de la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC), de la Commission économique et sociale pour l'Afrique occidentale (CESAO) et de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), ont désormais accès à eLUNa. Des dispositions sont prises pour que la Commission économique et sociale pour le Pacifique (CESAP) puisse également y avoir accès en 2019. L'interface a aussi été présentée à d'autres entités du Secrétariat, comme le Département de l'information.

⁸ Voir également par. 17 et 18 ci-dessus.

⁹ On trouvera sur le site Web du Comité des conférences, à l'adresse <https://coc.dgacm.org/>, des informations venant compléter les rapports du Secrétaire général sur le plan des conférences.

3. Gestion des ressources humaines

Politiques

35. Comme je l'ai souligné dans mon précédent rapport sur le multilinguisme ([A/71/757](#)), les services des ressources humaines ont un rôle clef à jouer pour :

- a) assurer l'intégration du multilinguisme au Secrétariat ;
- b) permettre la constitution d'effectifs multilingues et, de manière générale, diffuser une culture institutionnelle et assurer la mise en place d'un cadre de travail propices au multilinguisme ;
- c) faire respecter la parité des langues de travail du Secrétariat, conformément aux résolutions pertinentes de l'Assemblée générale, notamment la résolution [71/263](#) sur la gestion des ressources humaines.

36. En conséquence, dans le projet de stratégie globale des ressources humaines 2019-2021 que j'ai présenté à l'Assemblée générale pour examen à sa soixante-treizième session ([A/73/372](#)), j'ai souligné que pour l'Organisation des Nations Unies soit forte, il était important qu'elle puisse s'appuyer sur un personnel multilingue. J'ai également abordé dans ce rapport le rôle que jouent les langues et le multilinguisme dans les trois composantes de la stratégie. L'Assemblée, dans sa résolution [73/281](#), s'est par ailleurs dite consciente qu'une bonne gestion des ressources humaines était essentielle à l'exécution des mandats de l'Organisation.

37. Dans son rapport pour l'année 2018 ([A/73/30](#)), la Commission de la fonction publique internationale a estimé qu'outre les questions de la répartition géographique et de la parité femmes-hommes, il fallait s'intéresser à d'autres aspects de la composition du personnel, notamment les compétences linguistiques et la diversité culturelle, à la faveur de politiques inclusives qui permettent de prévenir la discrimination, le harcèlement et les abus. C'est dans cet esprit qu'elle a proposé l'intégration d'un élément concernant la diversité des effectifs au cadre de gestion des ressources humaines

38. Au cours de la période considérée, le Bureau de la gestion des ressources humaines et l'Office des Nations Unies à Genève ont mené un exercice d'harmonisation en vue de parvenir à une plus grande cohérence dans l'apprentissage et l'enseignement des langues et l'évaluation des compétences linguistiques dans l'ensemble du Secrétariat, pour toutes les langues de l'Organisation des Nations Unies. Ce projet doit permettre l'établissement d'un « Cadre linguistique des Nations Unies » adapté aux besoins de l'Organisation, et sera l'occasion de mettre au point :

- a) une définition commune des différents niveaux de compétence linguistique (dans les divers domaines linguistiques) qui soit applicable aussi bien aux postes qu'aux membres du personnel ;
- b) des critères d'évaluation communs pour l'Examen d'aptitudes linguistiques ;
- c) un programme d'études commun dans les six langues ;
- d) et des outils d'évaluation linguistique à des fins d'organisation des carrières et de recrutement (comme les tests linguistiques informatisés de présélection).

Recrutements et affectations

Postes de haute direction

39. En 2017, pour la première fois, la Section des nominations aux postes de haute direction du Département des opérations de maintien de la paix et du Département de l'appui aux missions a lancé un appel mondial à candidatures à des postes de haute direction. Les femmes maîtrisant le français et l'arabe, en plus de l'anglais, ont été vivement encouragées à présenter leur candidature. Des notes verbales ont été adressées aux missions permanentes dans toutes les langues officielles et l'appel a été diffusé dans les médias sociaux en anglais, en arabe et en français. Au cours du processus de sélection, les compétences linguistiques des candidates et des candidats ont été évaluées

de manière systématique, et au moins 25 pour cent des questions posées lors des entretiens l'ont été dans chacune des langues demandées. Les aptitudes linguistiques des candidates et des candidats ont été systématiquement consignés dans les comptes rendus présentés au responsable du département compétent.

40. Au cours de la période considérée, les compétences linguistiques des hautes et hauts responsables ont également été intégrées de manière plus systématique dans les avis de nomination publiés par le Secrétaire général, en reconnaissance du rôle important que joue le multilinguisme dans l'exécution des mandats pertinents.

Susciter des vocations

41. Au cours de la période considérée, le Département de l'appui aux missions a continué de mettre le multilinguisme en avant de manière stratégique dans ses relations avec les États Membres, les pays qui fournissent des contingents ou du personnel de police et le grand public dans l'espoir d'inciter des candidates et candidats qualifiés ayant les compétences linguistiques requises à rejoindre ses équipes sur le terrain. Pour ce faire, il a organisé des ateliers et des tables rondes en anglais, en français et en arabe, effectué des visites sur le terrain dans des pays anglophones, arabophones, francophones et hispanisants, et élaboré une gamme de supports de communication dans les six langues officielles, qui peuvent être utilisés à l'occasion des présentations des possibilités de carrière dans les missions, des visites effectuées dans le but de susciter des vocations et des salons de recrutement.

Exigences linguistiques

42. Dans sa résolution 71/263 sur la gestion des ressources humaines, l'Assemblée générale a réaffirmé qu'il fallait respecter la parité des deux langues de travail du Secrétariat, réaffirmé en outre que des langues de travail supplémentaires pouvaient être en usage dans certains lieux d'affectation, conformément aux textes applicables, et prié le Secrétaire général de veiller à ce que les avis de vacance de poste précisent que la connaissance de l'une ou l'autre des langues de travail du Secrétariat est exigée, à moins que l'exercice des fonctions attachées au poste considéré ne requière la maîtrise de l'une de ces deux langues plutôt que de l'autre.

43. Selon la pratique établie, les responsables des postes à pourvoir sont censés aligner les critères linguistiques sur le principe de l'égalité des deux langues de travail du Secrétariat, étant entendu que l'exercice des fonctions attachées au poste considéré peut requérir la maîtrise de l'une de ces deux langues plutôt que de l'autre. Des compétences linguistiques supplémentaires sont parfois demandées pour certains lieux d'affectation. Pour les postes dans les missions, la maîtrise de la ou des langues officielles du pays du lieu d'affectation peut être considérée comme un atout, par exemple. Le Manuel sur le dispositif de sélection du personnel (Staff Selection System Manuel) publié par le Bureau des ressources humaines¹⁰ et les clauses types connexes qui doivent être respectées pour les avis de vacance de poste affichés dans Inspira servent d'orientations générales dans ce domaine.

44. Au terme d'une analyse des avis de vacance de poste publiés en 2017, il est apparu que la maîtrise de l'une ou l'autre des langues de travail (l'anglais ou le français), de manière interchangeable, était exigée dans 151 (2 pour cent) des 6 399 avis publiés ; dans la majorité des avis, une langue de travail spécifique était demandée. Les raisons des déséquilibres observés sont en cours d'analyse et feront l'objet d'une discussion avec la haute direction.

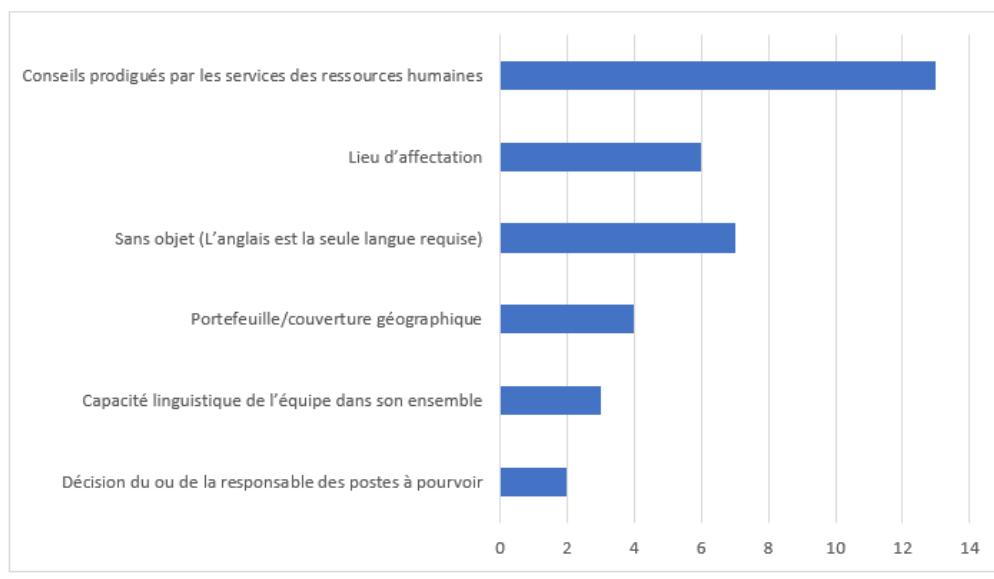
45. Les orientations fournies par le Bureau de la gestion des ressources humaines concernant les exigences linguistiques trouvent des expressions concrètes diverses en fonction des entités et des lieux d'affectation. On trouvera recensés à la figure 1, à la lumière des informations communiquées par les 31 entités qui ont répondu, les facteurs pris en compte, parfois de manière cumulative, pour déterminer les exigences

¹⁰ Ce manuel peut être consulté dans l'interface Inspira, protégée par mot de passe, sous l'onglet « Manuels ».

linguistiques d'un poste. Compte tenu de la pluralité des critères pris en compte, il apparaît indispensable de prêter concours aux responsables des postes à pourvoir lorsqu'ils s'emploient à déterminer les exigences linguistiques pour un poste donné. La Cordonnatrice a coopérée avec le réseau des personnes référentes, et le Bureau de la gestion des ressources humaines en particulier, pour établir une fiche de travail qui aide les responsables des postes à pourvoir à définir les exigences linguistiques.

Figure 1

Facteurs pris en compte dans la définition des exigences linguistiques énoncées dans les avis de vacance de poste (au 30 septembre 2018)



Source : Entités du Secrétariat

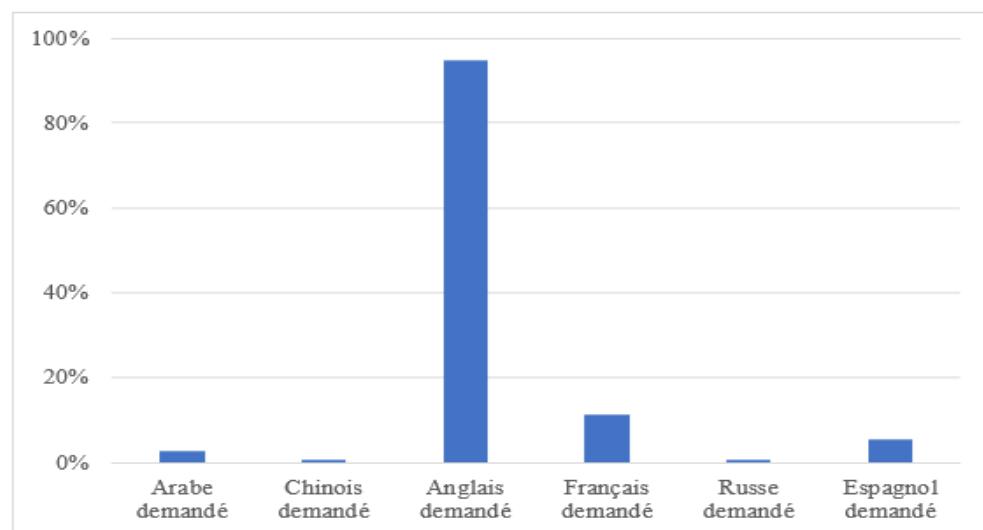
Nombre d'entités du Secrétariat

46. Après une analyse approfondie des exigences linguistiques énoncées dans la totalité des 6 399 avis de vacance de poste publiés au Secrétariat en 2017, on constate qu'il existe un déséquilibre entre les langues de travail, l'anglais étant requis dans 94,8 pour cent de tous les avis de vacance de poste et le français dans 11,4 pour cent des cas seulement. L'arabe était requis dans 2,7 pour cent de la totalité des avis de vacances de poste ; le chinois dans 0,4 pour cent des cas ; le russe dans 0,5 pour cent des cas et l'espagnol dans 5,3 pour cent des cas (voir Figure II)¹¹.

47. On trouvera à la figure III un récapitulatif des exigences linguistiques concernant des langues non officielles.

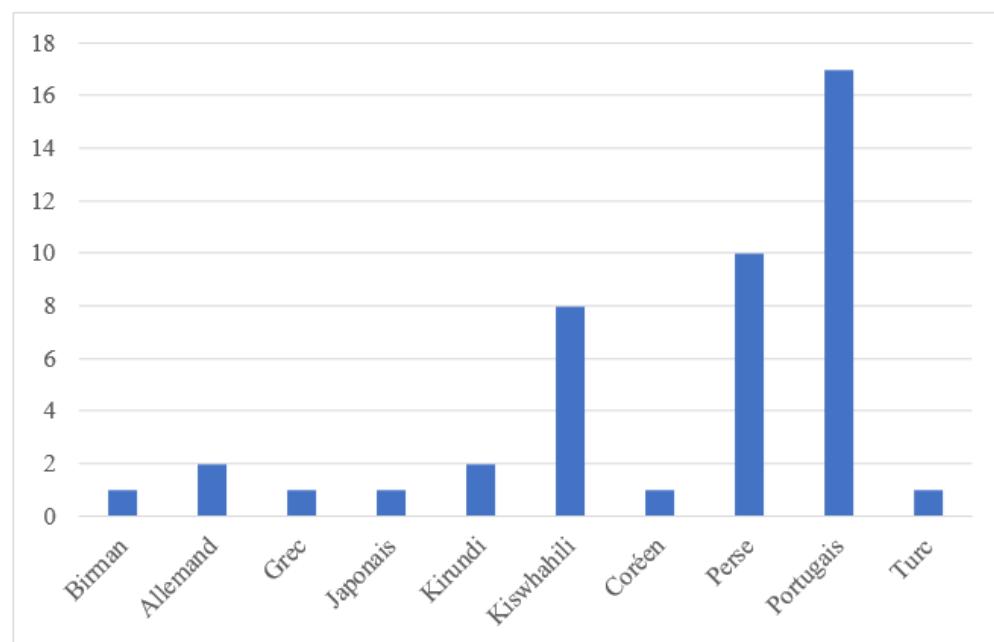
¹¹ Étant donné que plusieurs langues étaient demandées dans certains avis de vacance de poste, le total est supérieur à 100 %.

Figure II
**Exigences linguistiques dans les avis de vacance de poste publiés en 2017,
 par langue officielle demandée**



Source : Inspira

Figure III
**Exigences linguistiques dans les avis de vacance de poste publiés en 2017,
 par langue non officielle demandée**



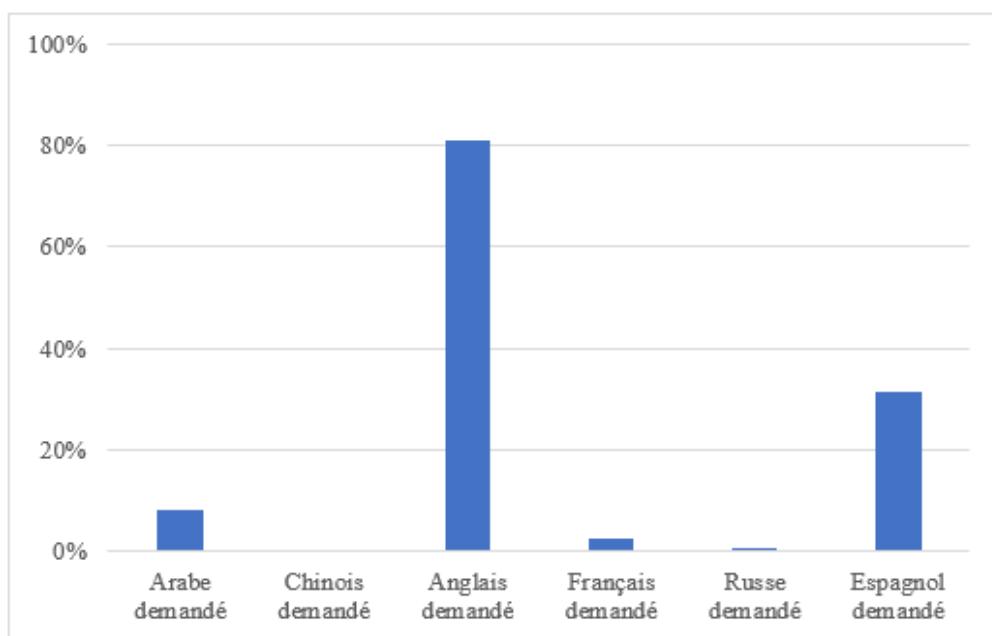
Source : Inspira

48. L'éventail des langues demandées dans les avis de vacance de poste publiés par les commissions régionales est généralement plus large et plus équilibré, car elles suivent des régimes linguistiques différents. Comme le montre la figure IV, l'arabe était requis pour 8,2 pour cent de tous les avis de vacance de poste publiés par les cinq commissions régionales (71,6 pour cent à la CESAO), tandis que l'anglais était demandé dans 81 pour cent et l'espagnol dans 31,5 pour cent des cas (93,2 pour cent à la CEPALC). De même, la situation était plus équilibrée à l'Office des Nations Unies à

Genève au cours de l'année de référence (2017), où l'anglais était exigé dans 86 % des avis de vacance de poste publiés et le français dans 53 % des cas.

Figure IV

Exigences linguistiques dans les avis de vacance de poste publiés par les commissions régionales en 2017, par langue officielle demandée



Source : Inspira

49. La Coordonnatrice a également compilé les meilleures pratiques suivies concernant les exigences linguistiques dans des cadres institutionnels comparables, notamment dans toutes les organisations membres du CCS. Elle en a conclu que bien que les régimes linguistiques des autres organisations ne soient souvent pas aussi strictement définis que ceux du Secrétariat de l'ONU, celles-ci se sont souvent donné des exigences linguistiques minimales plus strictes aux fins des recrutements. Ces organisations ont généralement invoqué des considérations politiques ou pratiques (telles que leur composition universelle ou leur présence sur le terrain) pour justifier ces exigences. Sept organisations membres du CCS¹² ont exigé que tous les membres de leur personnel recrutés sur le plan international aient au moins deux langues, parfois avec des exigences spécifiques en termes de combinaisons linguistiques ou de niveau de compétence.

Langues de publication

50. En vertu de la politique adoptée de longue date que suit le Bureau des ressources humaines, les avis de vacance pour des postes de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur ainsi que pour des postes du Service mobile qui font l'objet d'un recrutement sur le plan international doivent être publiés dans les deux langues de travail du Secrétariat. Cette règle est strictement respectée, ce qui vient appuyer les efforts que je déploie pour parvenir à une plus grande égalité entre ces langues à l'ONU et pour constituer des effectifs multilingues au service d'une ONU plus forte.

¹² Ces sept organisations membres sont l'UNESCO, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Organisation internationale du Travail (OIT), l'Union internationale des télécommunications (UIT), le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

51. En revanche, toutes les vacances de poste temporaire, ainsi que les vacances dans la catégorie des services généraux et les catégories apparentées, et les annonces de stage ne sont publiées que dans une seule langue, celle qui est requise pour pouvoir s'acquitter des fonctions prévues.

52. Certaines entités ont toutefois adopté des politiques plus inclusives, comme la CEA, où les vacances de poste temporaire dans la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur ont été systématiquement publiées en anglais et en français, et le Département de l'appui aux missions, qui a également publié certaines vacances en arabe.

Langues de communication utilisées aux fins de la sélection du personnel

53. En règle générale, au Secrétariat, la sélection du personnel peut être effectuée dans l'une ou l'autre des langues de travail. Ainsi par exemple, le programme Jeunes administrateurs permet aux candidats de passer le concours en anglais ou en français. Toutefois, pour certains postes, la sélection du personnel est généralement effectuée dans la langue requise dans le descriptif du poste concerné.

54. Certaines entités ont mis au point des pratiques favorisant davantage le multilinguisme. À Vienne, par exemple, pour appuyer la sélection du personnel dans plusieurs langues, l'Office des Nations Unies à Vienne et l'Office des Nations Unies contre la drogue et le Crime (ONUDC) tiennent à jour une liste de membres du personnel formés aux techniques d'entretien axé sur les compétences, sur laquelle sont indiquées les langues officielles dans lesquelles ils peuvent mener ces entretiens. De même, le Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique et le Programme des Nations Unies pour l'environnement ont pris des dispositions pour s'assurer qu'une partie des membres des jurys d'entretien maîtrise les langues exigées ou souhaitables et soit en mesure d'évaluer les compétences des candidats. À l'Office des Nations Unies à Genève, tous les membres de jurys d'entretien maîtrisent les langues requises dans les avis de vacance de poste et, au Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), les entretiens peuvent être menés dans l'une ou l'autre des langues de travail du Secrétariat requises dans l'avis de vacance.

55. Conformément à son mandat, la Coordonnatrice pour le multilinguisme a également établi un recueil des meilleures pratiques suivies par d'autres entités des Nations Unies concernant les langues utilisées aux fins de la sélection du personnel. À cet égard, elle a constaté que les candidats invités par l'OIT aux centres d'évaluation pouvaient choisir, parmi les trois langues de travail de l'Organisation (anglais, français et espagnol), celle dans laquelle ils souhaitaient être évalués, sous réserve qu'elle figure parmi les langues « exigées » dans l'avis de vacance.

Évaluation des compétences linguistiques

56. Les compétences linguistiques font partie des principaux critères de sélection. À cet égard, le processus de sélection du personnel sert à vérifier que tous les candidats retenus remplissent les critères d'admissibilité minimum. En outre, les compétences linguistiques « souhaitables » indiquées dans les avis de vacance de poste peuvent servir de critères pour déterminer les qualifications des candidats et établir la liste de candidats présélectionnés afin de poursuivre leur évaluation au moyen d'une épreuve écrite ou d'un entretien axé sur les compétences.

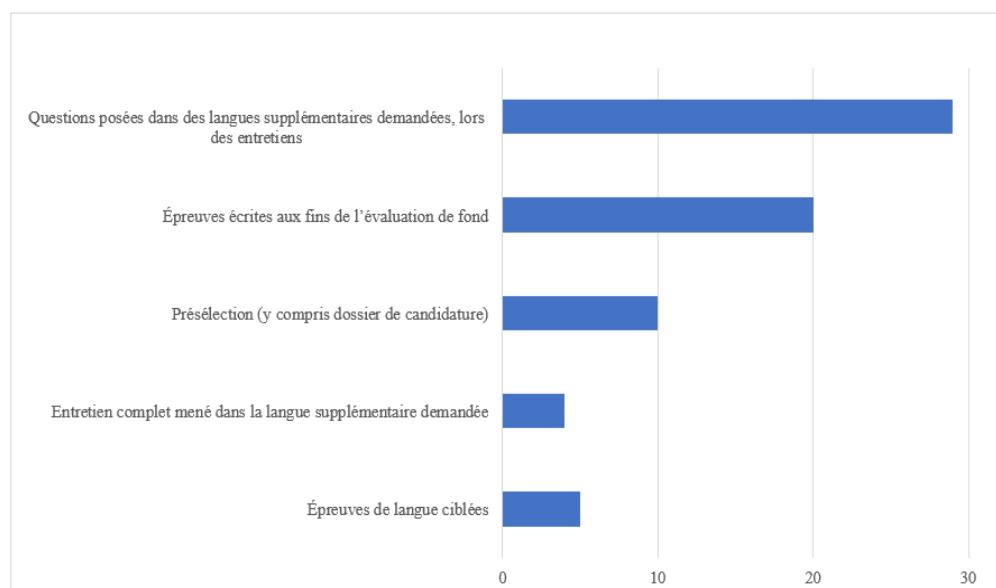
57. Compte tenu de ce qui précède, le Comité de gestion a demandé que le Bureau de la gestion des ressources humaines examine, d'ici à la fin de 2019, la façon dont les compétences linguistiques sont évaluées pendant le processus de sélection du personnel. À cette fin, la Coordonnatrice a dressé un tableau d'ensemble de la pratique actuelle. En collaboration avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le Département de l'appui opérationnel contribuera à l'examen qui doit être présenté d'ici à la fin de l'année.

58. Conformément aux instructions données par le Bureau des ressources humaines, le niveau de maîtrise de la ou des langues exigées dans l'avis de vacance est d'abord

déterminé au moyen de l'auto-évaluation demandée aux candidats lorsqu'ils soumettent leur candidature. Les compétences linguistiques des candidats présélectionnés sont ensuite vérifiées par un jury lors de l'entretien axé sur les compétences. Les entretiens sont menés dans la ou les langues requises pour accomplir les fonctions afférentes au poste à pourvoir et peuvent également comprendre des questions et réponses dans les langues dont la connaissance est déclarée « souhaitable » dans l'avis de vacance. Les compétences linguistiques peuvent également être évaluées au moyen d'épreuves écrites.

59. Sur la base de ces instructions générales, les entités du Secrétariat ont mis au point différentes méthodes d'évaluation (voir fig. V), qui sont parfois utilisées de façon cumulative. La méthode d'évaluation la plus courante consiste à poser une ou plusieurs questions dans la ou les langues supplémentaires demandées lors de l'entretien axé sur les compétences. Toutefois, cette méthode pose certaines difficultés pratiques, compte tenu : du manque général de listes de membres du personnel formés aux techniques d'entretien axé sur les compétences, sur lesquelles sont indiquées les langues officielles dans lesquelles ils peuvent mener ces entretiens ; de la difficulté qu'il y a, par conséquent, à constituer des jurys dont les membres maîtrisent tous la langue supplémentaire ; du risque que les membres du jury ne soient pas en mesure d'évaluer de façon collective les compétences linguistiques des candidats.

Figure V
Méthodes d'évaluation des compétences linguistiques lors du processus de sélection du personnel au Secrétariat (au 30 septembre 2018)



Source : Enquête menée par la Coordonnatrice pour le multilinguisme auprès de toutes les entités du Secrétariat

60. Conformément à son mandat, la Coordonnatrice a également établi un recueil des meilleures pratiques suivies par d'autres organisations membres du CCS en matière d'évaluation des compétences linguistiques. Il est ressorti de son analyse que différentes méthodes étaient utilisées, notamment la reconnaissance de l'Examen d'aptitudes linguistiques (à la FAO par exemple) ou des évaluations effectuées à l'extérieur (à la FAO, au HCR et à l'Organisation mondiale du commerce) dans le cadre du processus de sélection du personnel. À l'Organisation mondiale du commerce, les candidats ont la possibilité de demander que leurs compétences linguistiques soient vérifiées pendant le processus de sélection, s'ils ne sont pas en mesure de fournir les certificats y afférents.

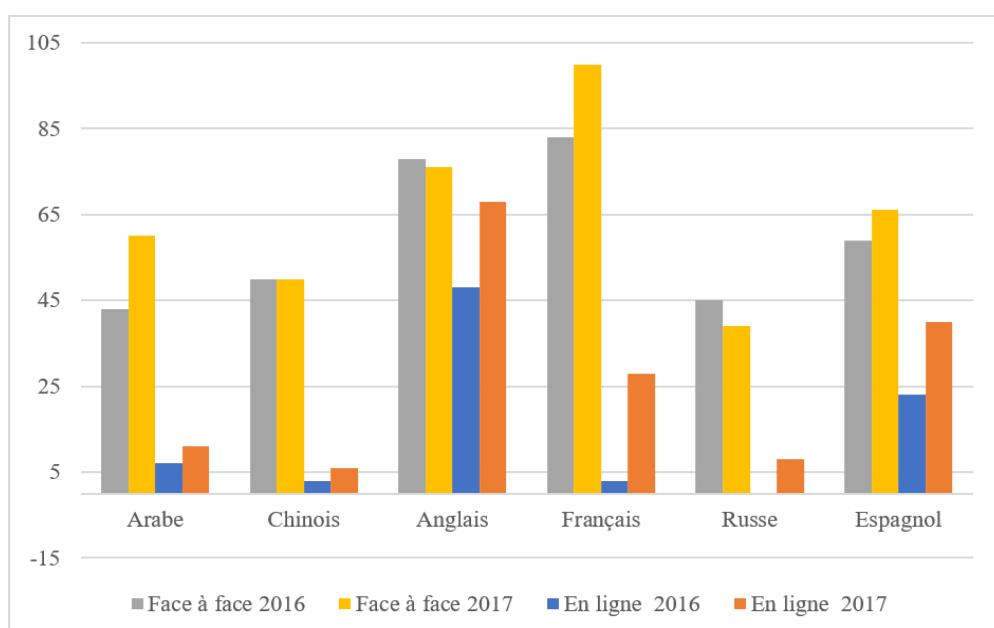
Formation

Formation linguistique

61. À l'appui de la généralisation du multilinguisme, le Département de la gestion a étendu au-delà du Siège l'exercice des activités de formation linguistique qu'il mène au Secrétariat. Il a offert davantage de cours de formation en ligne et sensiblement accru la quantité d'activités (jusqu'à 25 % entre 2016 et 2017), notamment les activités en face à face (jusqu'à 9,2 %), afin de desservir des groupes plus nombreux, de répondre à des besoins plus variés et de couvrir un plus grand éventail de lieux d'affectation (voir fig. VI).

Figure VI

Composition des activités de formation linguistique menées par le Département de la gestion des ressources humaines



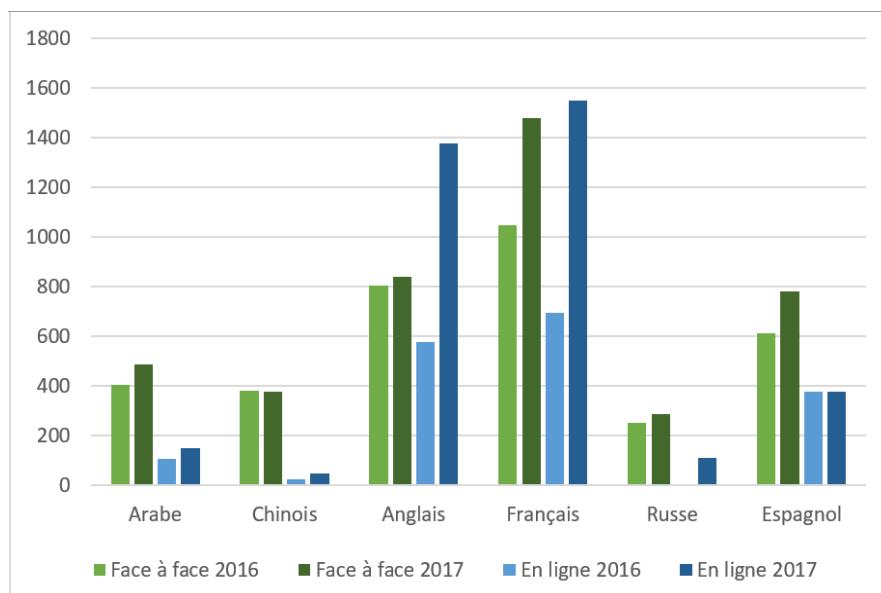
Source : Bureau de la gestion des ressources humaines

62. Depuis 2017, 1 614 licences de didacticiels linguistiques en ligne ont été distribuées à des membres du personnel répartis dans 106 pays, en particulier dans des zones reculées où aucune formation linguistique n'est dispensée sur place.

63. La diversification du catalogue d'activités de formation linguistique du Département de la gestion a entraîné une forte augmentation du nombre d'apprenants, qui est passé de 5 282 en 2016 à 7 855 en 2017, soit une hausse de 49 %¹³. Comme le montre la figure VII, toutes les langues officielles en ont bénéficié, à des degrés divers.

¹³ Certains participants ont participé à plusieurs activités au cours d'une année civile.

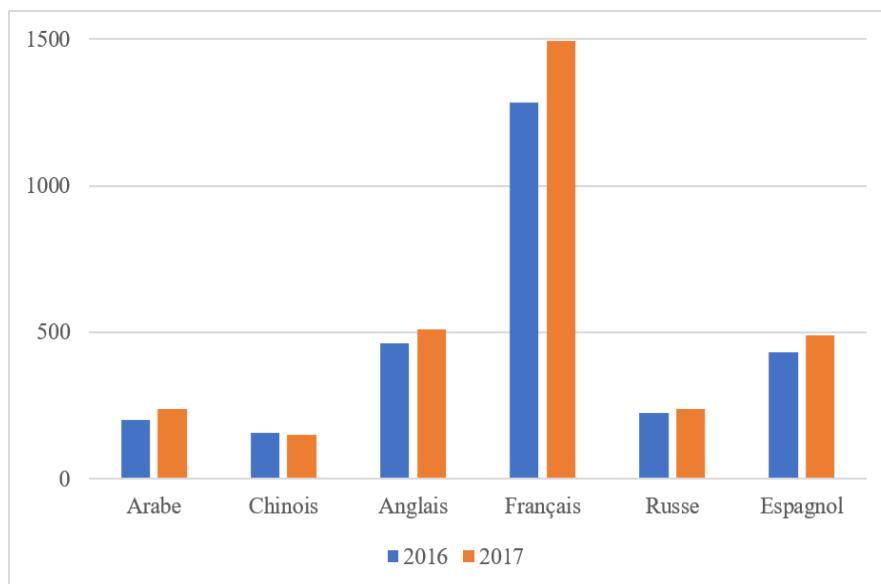
Figure VII
Nombre total de participants aux activités d'apprentissage des langues organisées par le Département de la gestion des ressources humaines



Source : Bureau de la gestion des ressources humaines.

64. À l'Office des Nations Unies à Genève, la Section de la formation et du perfectionnement du personnel a été rebaptisée Centre de formation et de multilinguisme en 2017 et des changements ont été apportés à l'offre de cours afin de mieux répondre aux besoins d'une clientèle croissante (voir fig. VIII). Dans ce cadre, le catalogue de cours spécialisés a été enrichi, des formules plus souples ont été introduites et une plateforme interne d'apprentissage a été mise au point. Un cours d'être semi-intensif, spécialement adapté au contexte des Nations Unies, a été dispensé en langue française en 2016 (3 sessions, 45 participants) et en 2017 (sessions de 8, 120 participants), puis il a été offert en anglais et en espagnol en 2018.

Figure VIII
Nombre total de participants aux activités d'apprentissage des langues organisées par le Département de la gestion des ressources humaines

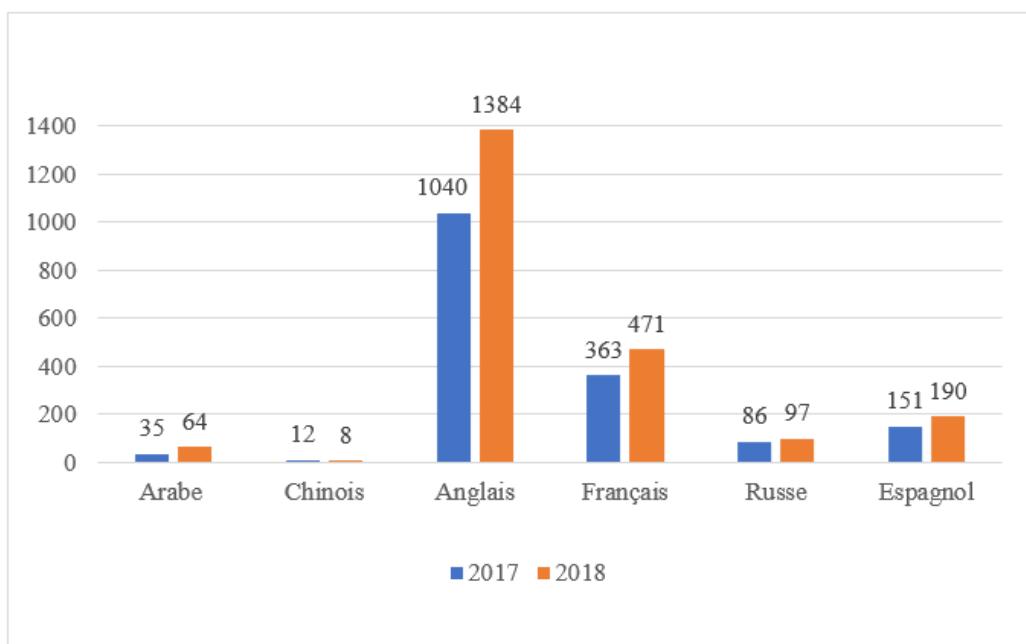


Source : Office des Nations Unies à Genève

65. Au cours des deux dernières années, on a aussi assisté à une augmentation considérable (jusqu'à 31,2 % entre 2017 et 2018) du nombre de candidats à l'Examen d'aptitudes linguistiques (comme l'indique la figure IX), dont l'administration est assurée de façon centralisée par le Département de la gestion mais dont l'organisation est effectuée au niveau local dans environ 100 pays chaque année.

Figure IX

Nombre de candidats invités à passer l'Examen d'aptitudes linguistiques



Source : Bureau de la gestion des ressources humaines
Formation obligatoire

66. En 2018, le Bureau de la gestion des ressources humaines a procédé à une analyse des neuf cours de formation qui étaient alors obligatoires pour tous les fonctionnaires du Secrétariat, conformément à la circulaire ST/SGB/2018/4¹⁴. Il a constaté que seulement six cours étaient offerts en anglais et en français et seulement trois l'étaient dans une autre langue officielle. Le Bureau entend favoriser le multilinguisme en veillant à ce que tous les cours obligatoires soient proposés en anglais et en français au minimum et, si possible, dans d'autres langues officielles. Il encouragera également l'établissement de supports de formation dans d'autres langues (pour la formation en présentiel ou en ligne) et veillera à ce que les activités y afférentes (comme les dialogues en cascade) soient également menées dans d'autres langues.

4. Achats

67. À l'appui du multilinguisme, la Division des achats a élaboré quatre cours en ligne en 2016 et 2017, en anglais, en français et en espagnol, et continué de mettre des ressources humaines (un fonctionnaire par langue officielle) à la disposition des fournisseurs afin de les aider à s'acquitter de la procédure d'enregistrement dans la langue de leur choix. À l'Office des Nations Unies à Vienne, le Groupe des achats a été en mesure de traiter des dossiers dans les six langues officielles de l'Organisation ainsi que dans d'autres langues. Des séminaires à l'intention des entreprises, tenus au Siège en 2016 et 2017, ont été offerts dans plusieurs langues. Sur les 78 séminaires organisés

¹⁴ L'analyse peut être consultée à l'adresse suivante : https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/MandatoryLearning_2018_v4_0.pdf.

par la Division des achats à l'intention des entreprises, 7 ont été proposés en chinois, 53 en anglais, 6 en français et 10 en espagnol⁴.

68. Dans une moindre mesure, le multilinguisme a été favorisé à travers les demandes de manifestation d'intérêt publiées en 2016 et 2017. Sur les 2 257 demandes publiées sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies au cours de l'exercice biennal⁵, 210 étaient disponibles en français, 43 en espagnol et les 2 004 restantes en anglais. On trouvera une analyse détaillée dans la figure X, ventilée par entité du Secrétariat.

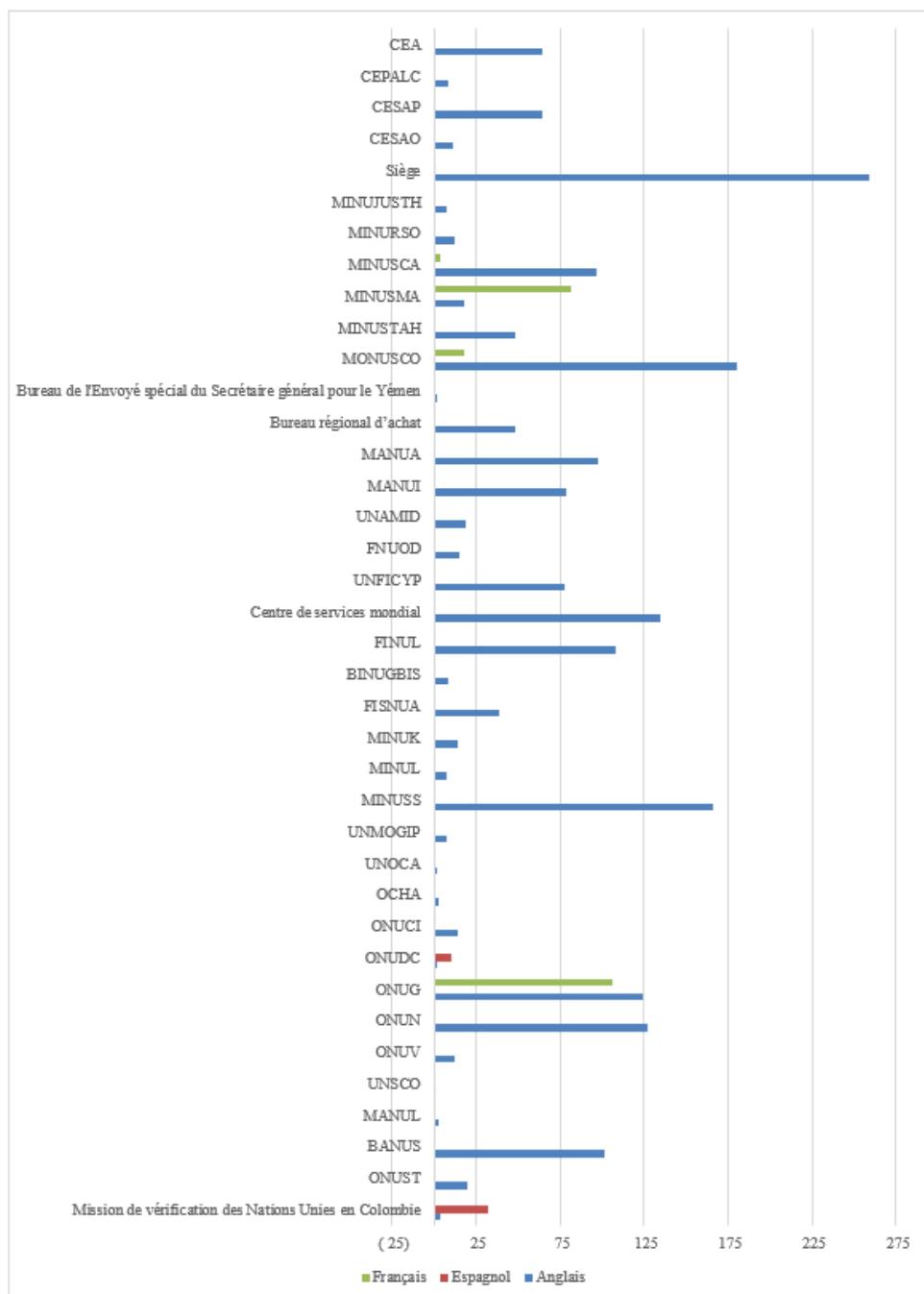
69. Certaines missions ont, de plus, effectué leurs achats de biens et services en employant différentes langues afin d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix. Ainsi, la Force des Nations Unies chargée du maintien de la paix à Chypre a employé de manière systématique les langues locales (le grec et le turc) pour établir les dossiers d'invitation des fournisseurs locaux à soumissionner, organiser des séminaires sur la procédure de passation de marché à l'intention des entreprises locales ou concevoir les supports d'information sur les achats.

¹⁵ Certains séminaires ont été menés en deux langues.

¹⁶ Les informations figurant sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies concernent les offres d'une valeur supérieure à 40 000 dollars.

70. D'autres entités ont cependant indiqué que leurs possibilités de mener les activités d'achat dans une autre langue que l'anglais étaient limitées. Le progiciel de gestion intégré du Secrétariat, Umoja, a été cité à cet égard car il ne fonctionne qu'en version anglaise. De même, le fait que certains documents juridiques normalisés n'existent qu'en anglais a été souligné parmi les limitations rencontrées. De façon informelle et dans la limite des ressources disponibles, certains bureaux extérieurs, comme ceux de l'ONUDC par exemple, ont parfois fait traduire les principaux documents des dossiers d'invitation à soumissionner dans d'autres langues afin d'aider les fournisseurs à comprendre les critères exigés. C'est toutefois la version anglaise qui prévaut en cas de litige.

Figure X

Demandes de manifestation d'intérêt publiées en 2016 et 2017, par entité

Source : Bureau des services centraux d'appui du Département de la gestion

B. Information et communication

1. Mesures transversales

71. Au cours de la période considérée, le Cabinet du Secrétaire général a contribué de façon déterminante à ce que le multilinguisme soit intégré de façon systématique dans les activités d'information et de communication. Les plus hauts responsables, y compris moi-même, se sont souvent employés à formuler leurs discours ou messages en différentes langues. Des réunions d'information et des entretiens avec la presse ont été organisés dans plusieurs langues. Chaque fois que cela a été possible, mes réunions bilatérales ont été tenues dans la langue de mon interlocuteur, et tous les documents y afférents étaient rédigés dans la langue cible. Avec l'aide du Département de l'information, la plupart de mes messages vidéo ont également été diffusés dans toutes les langues officielles.

72. De même, à la CNUCED, la documentation établie aux fins des interventions du Secrétaire général ou du Secrétaire général adjoint de la CNUCED a été soumise dans les langues officielles pertinentes, et ce grâce à la diversité des compétences linguistiques du personnel. Les conférences de presse organisées au siège de la CNUCED ont été tenues en anglais et en français, tandis que, dans d'autres lieux d'affectation, elles ont souvent été tenues dans la langue locale. Lorsque des entretiens avec des représentants de la CNUCED ont été demandés par des organes de presse, des efforts ont été faits pour trouver des experts capables de répondre dans la langue des journalistes.

73. Pour appuyer la prise en compte systématique des questions de genre et du multilinguisme dans l'Organisation, le Département de la gestion, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le Département de l'information et l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes ont mis au point, avec l'aide du Cabinet du Secrétaire général, des orientations sur le langage inclusif adaptées à chacune des six langues officielles. Ces orientations peuvent être consultées dans les six langues sur le site Web de l'Organisation des Nations Unies et sur le site « Unis pour la parité des sexes »¹⁷. Les orientations comprennent des recommandations visant à aider le personnel de l'Organisation à employer un langage inclusif dans différents types de communication. Le site « Unis pour la parité des sexes » propose également des outils de langage inclusif et des supports de formation.

2. Les sites Web et les médias sociaux

74. Les normes minimales pour le multilinguisme des sites Web de l'ONU¹⁸, qui ont été mises à jour en 2017 par le Département de l'information, continuent d'être utiles aux développeurs Web et aux administrateurs de sites. En 2017, le Bureau de l'informatique et des communications a créé, en coopération avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Département de l'information, un mécanisme de gouvernance des sites Web, dans le cadre duquel tous les nouveaux sites publics administrés ou appuyés par le Bureau de l'informatique et des communications doivent soit satisfaire aux normes de multilinguisme soit obtenir une dérogation, ce qui encourage la plus grande conformité aux normes. Sur les sept demandes de dérogation reçues en 2017, quatre ont été acceptées, après examen approfondi et entretien avec le client.

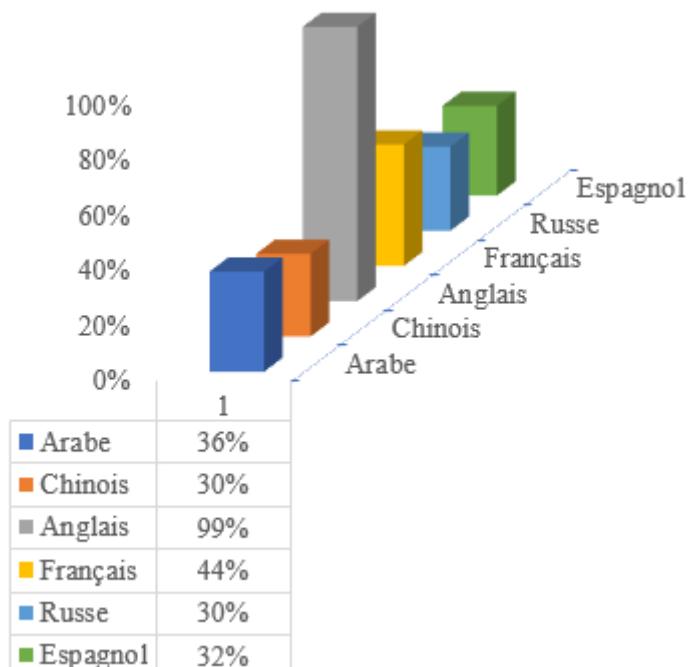
75. Le niveau de multilinguisme des différents sites Web de l'Organisation varie considérablement d'un site à l'autre dans l'ensemble du Secrétariat. Sur les 213 sites Web relevant du nom de domaine principal de l'ONU, dont le Département de la communication globale est propriétaire ou dont il assure l'administration ou l'appui,

¹⁷ Consultables à l'adresse suivante : www.un.org/fr/gender-inclusive-language/.

¹⁸ Les normes peuvent être consultées à l'adresse suivante : www.un.org/fr/sections/web-governance/minimum-standards-multilingualism-united-nations-websites/index.html.

200 (94 %) existent dans les six langues officielles¹⁹. Certaines entités du Secrétariat ont cependant eu des difficultés à maintenir la parité linguistique sur leurs sites respectifs. Sur les 48 entités (dont les opérations de maintien de la paix) qui ont contribué au présent rapport, presque toutes ont indiqué que le contenu de leurs sites Web extérieurs était disponible en anglais, mais que la proportion de contenu disponible dans les autres langues officielles allait de 30 % pour le russe et le chinois à 44 % pour le français (voir fig. XI).

Figure XI
Proportion estimée de contenu de site Web externe disponible, par langue officielle (au 30 septembre 2018)



Source : Enquête menée par la Coordonnatrice pour le multilinguisme auprès de toutes les entités du Secrétariat

76. Pour élargir ses capacités en matière de multilingue, le Département de l'information a continué de créer des partenariats avec des universités, qui traduisent certains documents d'information à titre gracieux. Au cours de la période considérée, quatre accords ont été signés avec des universités mettant à disposition des capacités en arabe, espagnol, français et swahili (le chinois et l'espagnol étaient déjà couverts par des accords antérieurs).

77. Les départements et bureaux ayant une forte présence sur le terrain, comme le Département des affaires politiques, le Département des opérations de maintien de la paix, le Département de l'appui aux missions, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, le HCDH et l'ONUDC, ont continué de multiplier les versions multilingues de leurs sites Web ou médias sociaux²⁰, afin de toucher le plus grand public possible. Dans les missions dirigées par le Département des opérations de maintien de la paix et le Département des affaires politiques, les langues officielles des pays hôtes ont régulièrement été utilisées dans les communications et sur les sites Web et les médias sociaux. Pendant la période considérée, les deux départements ont aidé les missions

¹⁹ Des informations supplémentaires sur les sites Web de l'ONU sont disponibles à l'adresse suivante : www.un.org/Depts/DGACM/Multilingualism_report_supplementary.pdf.

²⁰ Des informations supplémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : www.un.org/Depts/DGACM/Multilingualism_report_supplementary.pdf.

déployées dans des pays francophones en fournissant du contenu en français. En outre, la MINUSCA a commencé à publier du contenu en langue sango sur sa page Facebook.

78. En 2018, le Département de l'information a lancé un site Web intégré, multilingue et multimédias, appelé « ONU Info », qui est désormais disponible dans les six langues officielles ainsi qu'en hindi, en portugais et en swahili, en vue d'améliorer l'homogénéité entre les langues. Le contenu multilingue du site est également accessible à partir de nombreux autres sites gérés par des entités du Secrétariat. La nouvelle application entièrement multilingue, ONU Info, qui a été améliorée pendant la période considérée et peut désormais intégrer des documents vidéo, audio et écrits, est maintenant l'application de l'ONU la plus fréquemment téléchargée.

79. Dans le même esprit, pour garantir l'harmonisation stratégique des différents comptes phares de médias sociaux de l'Organisation dans différentes langues, les équipes de médias sociaux du Département de l'information ont été placées sous la même direction en 2017. Cette réorganisation, menée dans les limites des ressources existantes, a permis d'améliorer la collaboration entre de nombreux secteurs du Département dans les différentes langues et entre l'ensemble des acteurs de la communication de l'ONU. Cette collaboration s'est traduite par la localisation d'interfaces dans plusieurs langues et par le partage de ressources multilingues, y compris de logos et éléments visuels, par l'équipe du Département chargée des médias sociaux. De même, d'autres entités, comme l'ONUDC, ont partagé leur contenu multilingue de médias sociaux avec le Département.

80. Le Département de l'information a également activé de nouvelles fonctionnalités offertes par Facebook, qui permettent aux utilisateurs d'afficher des contenus dans leur langue préférée (en fonction de la configuration de leur compte Facebook). Cette mesure a entraîné un rééquilibrage du public par groupes linguistiques.

3. Communications internes

81. Les communications internes ont une influence sur la culture professionnelle de l'Organisation et peuvent être des outils puissants pour créer un climat dans lequel le personnel se sent encouragé à utiliser différentes langues, selon les besoins des situations de communication concernées. C'est dans ce contexte que l'examen des politiques et pratiques existantes a été effectué.

82. La plateforme de communication interne du Secrétariat, iSeek, est disponible dans les langues de travail (anglais et français), comme suite à la demande de l'Assemblée générale. L'équipe iSeek du Département de la communication globale offre certes de traduire les articles destinés aux rubriques « L'actu du personnel » et « Coup de projecteur » afin de permettre leur publication simultanée dans les deux langues de travail, mais peu de services auteurs du Secrétariat ont créé des pages iSeek multilingues pour leur département.

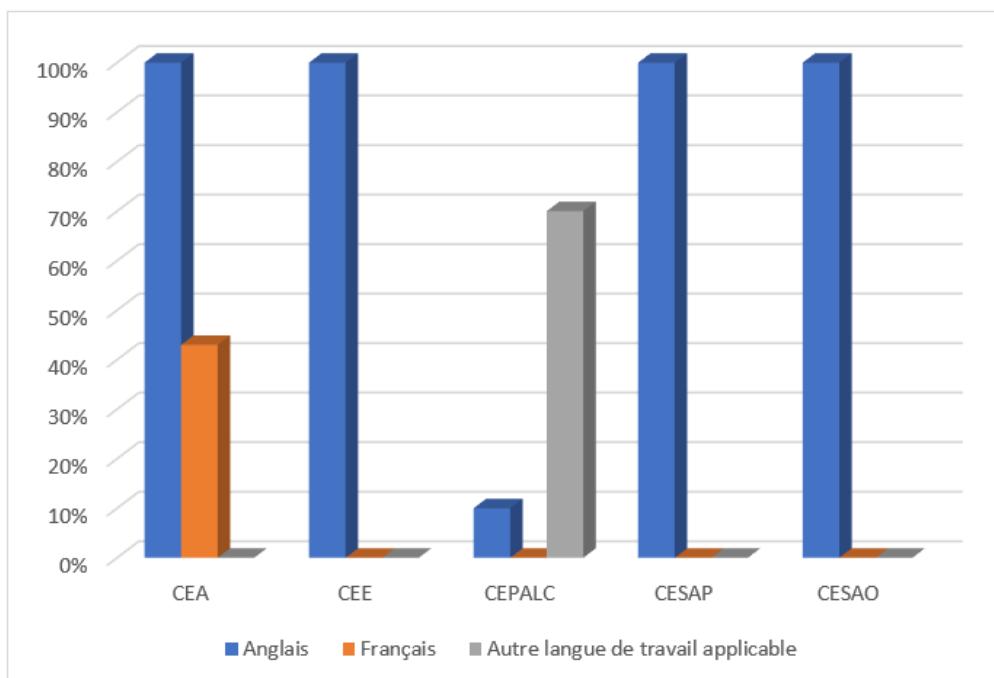
83. Pendant la période à l'examen, le Département de l'information a appuyé l'élaboration par les services auteurs de pages iSeek entièrement bilingues portant sur les priorités du Secrétaire général, comme les mesures prises par l'Organisation face à l'exploitation et aux atteintes sexuelles, la réforme de l'Organisation et le multilinguisme.

84. Une analyse du contenu de l'intranet a été menée dans l'ensemble du Secrétariat aux fins du présent rapport. Au total, 44 entités, dont des missions, ont fourni des informations sur leurs intranet respectifs et leur degré de multilinguisme. Il a été estimé qu'en moyenne 98 % du contenu étaient disponibles en anglais et 13 % en français, avec quelques variations, en particulier dans les commissions régionales (voir la figure XII)²¹.

²¹ Les autres langues de travail pertinentes varient selon les commissions régionales. La CEA n'a pas de troisième langue de travail, par exemple. La Commission économique pour l'Europe (CEE) a le russe, la CEPALC a l'espagnol et la CESAO a l'arabe. La CESAP a quatre langues de travail (le

Figure 14

Proportion estimée du contenu de sites intranet disponible dans chaque langue de travail, par commission régionale (au 30 septembre 2018)



Source : Enquête menée par la Coordonnatrice pour le multilinguisme auprès de toutes les entités du Secrétariat.

85. À titre d'exemples de bonnes pratiques, le Bureau de la déontologie et le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies fournissent des informations dans les six langues officielles sur leurs sites Web externes et, à l'Office des Nations Unies à Genève, toutes les communications internes, y compris les diffusions radio et vidéo, sont systématiquement produites dans les deux langues de travail.

86. De nombreuses entités du Secrétariat ont noté que les brochures et formulaires administratifs n'étaient pas disponibles dans toutes les langues de travail. En moyenne, 99 % des formulaires étaient disponibles en anglais au 30 septembre 2018, mais il a été estimé que seulement 43 % existaient en version française.

87. En raison de contraintes budgétaires et du coût des services de traduction, la plupart des messages audiovisuels ont été transmis au personnel dans la langue de l'original, la traduction n'étant fournie que de façon occasionnelle. Étant chargé d'assurer la diffusion des messages audiovisuels auprès du personnel du Secrétariat dans le monde entier, le Département de la gestion continuera de fournir des orientations à cet égard aux services auteurs.

88. Par ailleurs, pendant la période considérée, le Cabinet du Secrétaire général, la MONUSCO, la MINUSCA et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général pour le sort des enfants en temps de conflit armé ont organisé des réunions d'information en anglais et en français (avec ou sans services d'interprétation).

4. Services de publication et bibliothèques

89. Pendant la période à l'examen, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a étendu son offre en fournissant la traduction de 57 de ses 107 guides de recherche en ligne, collaboré avec la CESAO pour mettre en place un service de recherche et de référence

chinois et le russe, en plus de l'anglais et du français). Toutefois, son intranet n'est disponible qu'en anglais.

en arabe et dispensé 53 séances de formation en français et en espagnol. La Bibliothèque numérique de l'ONU a également touché un public de locuteurs de nombreuses langues. Ainsi, 19 % des documents téléchargés étaient en chinois.

90. La Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève possède des documents en 132 langues, l'allemand et l'italien étant les langues les plus largement représentées parmi les langues non officielles. Pendant la période considérée, elle a régulièrement mis à jour son guide de recherche sur le multilinguisme à l'Organisation des Nations Unies.

91. La bibliothèque numérique « United Nations iLibrary », lancée en 2016 par le Département de l'information, a continué d'étoffer son contenu multilingue et dispose à présent de ressources en neuf langues. Elle dessert un public très divers sur le plan linguistique : ne serait-ce que pendant la période à l'examen, des utilisateurs de 110 pays différents se sont enregistrés sur la plateforme.

92. Le Bureau de la coordination des affaires humanitaires s'est mis à publier le résumé de son Aperçu de la situation humanitaire mondiale dans plusieurs langues. Le nombre de consultations de cet ouvrage phare ayant considérablement augmenté de ce fait, il est maintenant la deuxième publication la plus lue du Bureau.

5. Services audiovisuels

93. Pendant la partie principale des soixante-douzième et soixante-treizième sessions de l'Assemblée générale, le Département de l'information a étendu son offre de Webcast à la demande dans les six langues officielles à toutes les séances plénières de l'Assemblée, y compris le débat général, ainsi qu'aux séances publiques du Conseil de sécurité. En outre, il a diffusé des Webcast en temps réel dans les six langues officielles et depuis la tribune. Compte tenu du fait que la moitié des spectateurs de la télévision en ligne des Nations Unies se trouve dans des pays non anglophones, le Département de la communication globale est en train d'étudier différentes possibilités de faire fonctionner sa fonction de recherche dans toutes les langues officielles.

94. En 2017, la Division de l'information de la MONUSCO a organisé des séances de sensibilisation, produit de courts documentaires et diffusé des messages audio dans les langues locales. Radio Okapi, la station de radio des Nations Unies en République démocratique du Congo, a également produit de courts documentaires dans certaines des langues officielles de l'Organisation et son homologue malien, Mikado FM, diffuse régulièrement des émissions en arabe et en français, ainsi que des langues locales telles que le bambara, le peul, le songhaï et le tamacheq. En République centrafricaine, Guira FM a diffusé des programmes en sango et en français.

95. Toujours en 2017, le Département de l'information a étoffé son offre de services audiovisuels en y ajoutant le hindi en partenariat avec le Gouvernement indien.

6. Centres d'information des Nations Unies

96. Pendant la période à l'examen, le réseau des centres d'information des Nations Unies du Département de l'information a continué de travailler quotidiennement en arabe, anglais, français, russe et espagnol, ainsi que dans 97 autres langues locales²², selon que de besoin. En 2017-2018, les centres d'information ont produit 16 000 supports de communication. Ils ont administré des sites Web et alimenté des

²² Afrikaans, twi akwapem, arménien, twi asante, azéri, bafut, bengladais/bengali, bangoua, bassa, biélorusse, bemba, bhodjpouri, tchétchène, tchèque, dagaare, dagbani, dangme, danois, dioula, néerlandais, éwé, ewondo, fanti, philippin, finnois, frison (Frysk), fulfulde (Burkina Faso), fulfulde (Cameroun), fulfulde (Nigéria), ga, géorgien, allemand, gonja, grec, gourmantché, haoussa, hiligaïnon, hindi, hongrois, islandais, idoma, igbo, ijo, indonésien, italien, japonais, kanauri, chikaonde, kazakh, swahili, lozi, lunda, luvale, maithili, malgache, mari, moré, ndébélé, népalais, néwar, norvégien, nyanja/chinyanja, nzema, perse, anglais pidgin, polonais, portugais, quechua, sepedi, sotho, setswana, shona, bamoun, cingalais, swati, slovaque, slovène, suédois, tamang, berbère (tamazight), tamoul, télougou, tharu, tiv, tonga, tsonga, turc, twi, ukrainien, ourdou, ouzbek, venda, wolof, xhosa, iakoute, yoruba et zoulou.

médias sociaux en 34 langues²³. En traduisant le texte des objectifs de développement durable dans 66 langues locales, les centres d'information ont aussi joué un rôle essentiel dans la sensibilisation au Programme de développement durable à l'horizon 2030.

IV. Principales conclusions et prochaines étapes

97. Nonobstant les progrès accomplis sur la voie de la systématisation du multilinguisme au Secrétariat, certaines difficultés subsistent. On trouvera ci-après un résumé des problèmes portés à mon attention et des mesures qui seront prises pour les surmonter, le cas échéant.

98. Plusieurs départements et bureaux ont déclaré souhaiter recevoir des orientations en ce qui concerne l'externalisation des traductions, les normes de qualité et de productivité applicables et le contrôle de la qualité. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences est tout indiqué pour faire connaître les meilleures pratiques et communiquer à d'autres entités des recommandations dans ces domaines.

99. Il est ressorti d'une analyse des données exportées d'Inspira s'agissant des compétences linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste que, de manière générale, les entités du Secrétariat n'exigeaient la maîtrise que d'une seule langue. Dans une organisation mondiale ayant une forte présence sur le terrain, le niveau minimal de ces exigences peut avoir une incidence sur la capacité qu'a le Secrétariat de s'acquitter de ses mandats de façon efficace, efficiente et transparente. Pour sensibiliser le personnel au multilinguisme dans les différentes entités et renforcer la prise de responsabilités à cet égard, la Coordonnatrice présentera à la direction ses conclusions détaillées sur les compétences linguistiques demandées dans l'ensemble du Secrétariat. Toutes les entités du Secrétariat seront également invitées à prendre dûment en considération les compétences linguistiques exigées lors du classement des postes, en s'appuyant à terme sur les niveaux de maîtrise de la langue qui doivent être définis dans le cadre linguistique de l'ONU (voir par. 38).

100. En parallèle, la Coordonnatrice collaborera avec les entités du Secrétariat concernées, notamment le Bureau de la gestion des ressources humaines et le Département de l'appui aux missions, pour faciliter l'élaboration de directives visant à aider les responsables des postes à pourvoir à faire en sorte que les exigences linguistiques énoncées dans les avis de vacance répondent aux besoins de l'Organisation, tout en n'empiétant pas sur leurs prérogatives et en respectant le principe de la parité linguistique et tous les autres mandats, règles et règlements applicables.

101. Les mesures d'incitation à l'étude des langues à l'intention des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur ayant été supprimées à compter du 1^{er} janvier 2017, de nouvelles méthodes seront étudiées pour encourager les fonctionnaires à améliorer leurs compétences linguistiques. En particulier, la Coordonnatrice appuiera les efforts visant à harmoniser les compétences linguistiques demandées avec les mandats applicables et les besoins de l'Organisation en matière de programmes et à évaluer de façon correcte et homogène les aptitudes linguistiques pendant le processus de sélection du personnel, afin de vérifier que tous les critères d'admissibilité soient remplis. Ces mesures, appliquées de façon cumulative, devraient contribuer à inciter les fonctionnaires à améliorer leurs compétences linguistiques.

102. S'il est vrai que 40 % des entités du Secrétariat qui ont fourni des informations aux fins du présent rapport recueillent des données ventilées par langue dans certains domaines, de nombreux services ont cependant eu des difficultés à produire des données exactes et complètes aux fins du rapport. La Coordonnatrice continuera de sensibiliser les entités du Secrétariat à la nécessité de telles données pour mieux informer la

²³ Des informations supplémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : www.un.org/Depts/DGACM/Multilingualism_report_supplementary.pdf.

direction et les organes de contrôle et mettra à jour le modèle de collecte périodique de données. Elle continuera également de collaborer avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité afin de se tenir régulièrement informée des compétences linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste et, si possible, des aptitudes linguistiques et langues maternelles des fonctionnaires.

103. En ce qui concerne les aptitudes linguistiques, l'exercice d'harmonisation mené pendant la période considérée par le Bureau de la gestion des ressources humaines et l'Office des Nations Unies à Genève devrait permettre de renforcer l'homogénéité des activités d'apprentissage et d'enseignement des langues et d'évaluation y afférentes, dans l'ensemble du Secrétariat et pour toutes les langues officielles de l'Organisation. Pendant la prochaine période à examiner, ce projet continuera d'avancer dans ses divers volets, y compris l'établissement d'une définition commune des niveaux de maîtrise de la langue et de critères d'évaluation communs pour l'Examen d'aptitudes linguistiques, un programme commun dans les six langues et des outils d'évaluation linguistique professionnels. En outre, lors de l'examen des politiques existantes ou de l'élaboration de nouvelles sous la direction du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, tous les services de gestion des ressources humaines continueront de tenir dûment compte du fait qu'il importe de constituer un effectif multilingue et d'appliquer le principe de la parité des langues de travail du Secrétariat.

104. Pour donner suite à la demande faite par l'Assemblée générale qu'il soit tenu compte des exigences linguistiques lors de la constitution des jurys d'entretien, et en faisant fond sur les initiatives concluantes menées à Vienne, les bureaux exécutifs de toutes les entités du Secrétariat seront priés de tenir des listes de fonctionnaires formés aux techniques d'entretien axé sur les compétences, en spécifiant les langues officielles dans lesquelles ils peuvent mener ces entretiens. Selon la demande, si besoin est et si les capacités le permettent, la formation aux techniques d'entretien axé sur les compétences sera également dispensée dans différentes langues de l'Organisation.

105. Conformément au projet de stratégie globale des ressources humaines pour 2019-2021, dans lequel est soulignée l'importance d'un effectif multilingue, les services de ressources humaines du Secrétariat seront également invités à continuer de dresser un inventaire des aptitudes linguistiques du personnel, sur la base des définitions recensées dans le cadre linguistique de l'ONU (voir par. 38).

106. En application de la décision prise par le Comité de gestion d'examiner, d'ici à la fin 2019, les méthodes d'évaluation employées pour déterminer les aptitudes linguistiques pendant le processus de sélection du personnel, les entités responsables, le Bureau des ressources humaines du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et la Division de services de ressources humaines du Département de l'appui opérationnel, continueront de recevoir l'appui de la Coordinatrice, qui les informera notamment des meilleures pratiques dans des contextes institutionnels similaires.

107. En application de la résolution [71/263](#) de l'Assemblée générale, la Coordinatrice continuera de sensibiliser le personnel à la nécessité de respecter la parité des deux langues de travail du Secrétariat, ainsi qu'à l'importance des compétences linguistiques aux fins des procédures de sélection et de formation, pour garantir que le personnel de l'Organisation puisse échanger avec la population locale.

108. Nombre d'entités ayant fait état des difficultés rencontrées par les responsables du recrutement à rechercher des candidats selon des critères linguistiques dans leurs listes de réserve, la Coordinatrice appuiera la prise de mesures pour que les données enregistrées dans Inspira sur les compétences linguistiques des candidats, en particulier leur première langue, puissent être retrouvées facilement.

109. En ce qui concerne les publications non destinées aux organes délibérants, les entités du Secrétariat seront invitées à envisager de fournir des résumés dans plusieurs langues afin d'offrir des produits plus inclusifs à un public plus vaste.

110. Ayant à l'esprit le rôle joué par les hauts responsables dans le recours au multilinguisme comme outil d'efficacité, de performance et de transparence, je

continuerai également de renforcer les mécanismes d'application du principe de responsabilité à cet égard, en particulier au moyen des contrats de mission des hauts fonctionnaires, dans le but de favoriser le multilinguisme et je demanderai à mon Cabinet d'inscrire systématiquement les compétences linguistiques dans les lettres de nomination des hauts responsables.

VI. Recommandations

111. Le Secrétariat recommande que l'Assemblée générale :

a) Prenne note du présent rapport ;

b) Appuie la ligne d'action proposée par le Secrétaire général dans le présent rapport en vue d'intégrer systématiquement le multilinguisme, valeur fondamentale de l'Organisation, dans les activités du Secrétariat, au moyen des ressources existantes, de façon équitable et dans le respect des mandats existants.
