



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

Diversity of
Cultural Expressions

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

Diversité
des expressions
culturelles

Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura

Diversidad
de las expresiones
culturales

Организация
Объединенных Наций по
вопросам образования,
науки и культуры

Разнообразие форм
культурного
самовыражения

منظمة الأمم المتحدة
للتربية والعلم والثقافة

تنوع أشكال التعبير
الثقافي

联合国教育、
科学及文化组织

文化表现形式
多样性

5 CP

CE/15/5.CP/INF 6
Paris, 28 avril 2015
Original: anglais

CONFÉRENCE DES PARTIES À LA CONVENTION SUR LA PROTECTION ET LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ DES EXPRESSIONS CULTURELLES

Cinquième session ordinaire
Paris, Siège de l'UNESCO, Salle II
10-12 juin 2015

DOCUMENT D'INFORMATION

Résultats des enquêtes de satisfaction sur la préparation et l'organisation des sessions des organes directeurs

Le présent document offre une vue d'ensemble des résultats des enquêtes de satisfaction réalisées par le Secrétariat concernant la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties (juin 2013) et les septième et huitième sessions ordinaires du Comité intergouvernemental (décembre 2013 et 2014).

1. Pour 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 dénommée « la Convention »), dans le but de contribuer à l'efficacité et l'efficience des réunions futures, comme demandé dans la décision 191 EX/Decision 15 (I) Part C.5, le Secrétariat de la Convention a réalisé des enquêtes de satisfaction sur les trois réunions suivantes :

- (a) la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties (juin 2013) ;
- (b) la septième session ordinaire du Comité intergouvernemental pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (ci-après «le Comité») (décembre 2013) ;
- (c) la huitième session ordinaire du Comité (décembre 2014).

2. L'enquête standard évalue divers aspects, 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 ainsi que par la communication avec le Secrétariat. Pour chacune des sessions susmentionnées, le Secrétariat a diffusé le même questionnaire électronique à l'ensemble des participants immédiatement après la clôture de la session, et des rappels ont été envoyés de façon à obtenir le plus de réponses possible. Des questions supplémentaires spécifiques aux sessions d'échanges ont été ajoutées au questionnaire de la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties.

3. Le présent document a pour objet d'offrir aux Parties une vue d'ensemble des réponses reçues afin de suivre l'évolution générale de la satisfaction des participants, en se basant sur les résultats des trois enquêtes réalisées¹, et de proposer des mesures correctrices pour les domaines nécessitant des améliorations.

Taux de réponse

4. Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, le taux de réponse aux trois enquêtes de l'ensemble des participants inscrits à chaque session varie entre 15 et 17 %, la majorité des réponses ayant été fournies par les Parties à la Convention.

Réponses	4 CP	7 IGC	8 IGC
Nombre total de personnes ayant répondu	46 sur 305 soit 15 %	43 sur 256 soit 17 %	50 sur 293 soit 17 %
Nombre de Parties ayant répondu	35 sur 46 soit 76 %	19 sur 43 soit 44 %	29 sur 50 soit 58 %
Nombre d'observateurs (gouvernementaux) ayant répondu	8 sur 46 soit 17 %	15 sur 43 soit 35 %	14 sur 50 soit 28 %
Nombre d'observateurs (non gouvernementaux) ayant répondu	3 sur 48 soit 7 %	7 sur 43 soit 16 %	7 sur 50 soit 14 %
Nombre de participants non identifiés ayant répondu	0	2 sur 43 soit 5 %	0

¹ Les résultats des deux premières enquêtes sont présentés dans les documents CE/13/7.IGC/INF.3 et CE/14/8.IGC/INF.7.

Méthodologie

5. Le questionnaire standard, disponible en anglais et en français, contenait 12 questions relatives à la préparation et à l'organisation de la session. Les personnes interrogées devaient, pour chaque critère, qualifier les services du Secrétariat d'« excellents » (4 points), de « bons » (3 points), de « convenables » (2 points) ou d'« insuffisants » (1 point), et formuler des commentaires et des suggestions.

6. Les participants ont saisi leurs réponses dans un formulaire en ligne, sans avoir à s'identifier par nom ou par pays, ce qui favorise un retour objectif et sincère. Les résultats ont été combinés et les évaluations moyennes calculées pour chaque question et chaque session.

Aperçu des résultats

7. Le tableau qui figure à l'annexe I présente l'évaluation moyenne des 12 critères pour chacune des trois réunions statutaires ainsi que les notes moyennes totales obtenues pour chaque réunion statutaire et pour les trois réunions confondues.

8. L'annexe II contient l'ensemble des commentaires qualitatifs formulés par le biais du questionnaire en ligne sur la huitième session ordinaire du Comité. Les commentaires qualitatifs qui concernent la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties et la septième session ordinaire du Comité figurent respectivement dans les documents CE/13/7.IGC/INF.3 et CE/14/8.IGC/INF.7.

9. Les Parties et les observateurs ayant participé à l'enquête ont jugé **la performance du Secrétariat supérieure à la moyenne**. Pour chacun des 12 critères évalués, les réponses les plus souvent mentionnées étaient « excellent » et « bon », la note moyenne obtenue pour les trois réunions statutaires confondues étant de 3,3.

10. Les résultats des enquêtes montrent que **les documents de travail et d'information du Secrétariat** constituent systématiquement l'aspect le mieux noté de la performance du Secrétariat, avec une note moyenne de 3,5. Vient ensuite la **qualité de la gestion du temps de réunion**, avec une note moyenne de 3,4. La clarté et l'efficacité des communications du Secrétariat avant la réunion présentent quant à elles la plus forte amélioration, passant d'une note de 3,2 en 2013 à 3,6 en 2014.

11. Des résultats très positifs ont également été obtenus concernant l'utilité des documents de travail et d'information pour fournir les informations nécessaires à **une prise de décision éclairée par les Parties**. La qualité de la traduction des documents et le délai de réponse du Secrétariat aux différentes questions relatives à la session et aux documents de travail ont obtenu une note moyenne de 3,3.

12. La facilité de navigation et la clarté du **site Web de la Convention** sont le critère le moins bien noté, avec une note moyenne de 2,8. Sur l'ensemble des personnes ayant répondu aux questionnaires, 60 % les ont jugées « bonnes », 25 % « convenables » et 6 % « insuffisantes ». De fait, ce sujet a été identifié comme une priorité dans les résolutions de la Conférence des Parties et les décisions du Comité, et requiert des ressources extrabudgétaires. En janvier 2015, un expert associé de l'Italie a rejoint le Secrétariat pour travailler sur la gestion des connaissances, notamment l'amélioration du site Web de la Convention.

13. Les deux autres aspects qui récoltent un niveau plus faible de satisfaction, avec une note moyenne à peine inférieure à 3, sont le temps dont disposent les Parties pour répondre aux questionnaires envoyés par le Secrétariat et la qualité de la transmission des web-casts. Le Secrétariat s'efforcera également d'améliorer ces domaines.

14. L'analyse des commentaires qualitatifs formulés sur les différentes réunions statutaires par les personnes ayant répondu au questionnaire correspond aux notes quantitatives. En bref, des remarques essentiellement positives ont été faites sur le travail effectué par le Secrétariat pour préparer les sessions des organes directeurs, tout en reconnaissant les contraintes financières et de ressources humaines auxquelles il faisait face. Certains ont pointé des domaines à améliorer. Les recommandations et mesures mises en œuvre par le Secrétariat pour y remédier sont résumées ci-dessus :

- (a) **Le Secrétariat fournit les documents de travail et d'information bien avant la tenue de la session** afin de donner le temps nécessaire aux consultations nationales et à la préparation. Le Secrétariat fournit également, outre des clés USB, les documents de travail et d'information en version papier à toutes les Parties ainsi qu'aux membres du Comité.

Tous les documents de travail et d'information sont mis à la disposition des participants aux sessions des organes directeurs sur le site Web de la Convention. Le Secrétariat s'assure que les documents sont communiqués conformément aux délais statutaires établis dans le règlement intérieur (quatre semaines avant la tenue de la session) et, si possible, les diffuse encore plus tôt. Cela vaut pour un certain nombre de documents de travail préparés en vue de la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties. Toutes les décisions et résolutions sont publiées sur le site Web de la Convention dans les 48 heures qui suivent la clôture des sessions.

Pour aider les Parties à se préparer, le Secrétaire de la Convention participe à des réunions des groupes régionaux avant la tenue de sessions individuelles visant à informer les membres sur les principales questions en jeu et sur les décisions à examiner.

Bien que dans la pratique, certaines réunions se déroulent sans documents papier, un ensemble de documents de travail et d'information imprimés est fourni aux membres du Comité et aux Parties qui assistent à la cinquième session ordinaire de la Conférence des Parties. Ces documents sont également fournis sur clé USB à l'ensemble des participants, au cours de la session.

- (b) **Le Secrétariat doit redoubler d'efforts pour encourager une plus large participation à ses sessions afin d'enrichir les débats des organes directeurs.**

L'organisation de forums d'échanges est un moyen d'attirer et de faire participer de nouveaux experts à la session et d'enrichir ainsi les débats des organes directeurs. Le Secrétariat facilite l'organisation de réunions en marge des sessions pour permettre, par exemple, à des points de contact nationaux pour la Convention de se rencontrer. Il étudie en outre la possibilité de retransmettre l'intégralité des sessions des organes directeurs en diffusion continue et en direct, de mettre en place un système de participation à distance, et d'adopter les décisions et résolutions sur écran en les diffusant simultanément en ligne.

- (c) **Le site Web de la Convention pourrait être amélioré.**

Pendant la période couverte par les trois enquêtes, l'amélioration des pages Web consacrées à la Convention a été mentionnée à plusieurs reprises. Comme indiqué au paragraphe 12 ci-dessus, le Secrétariat a été renforcé avec l'arrivée, en janvier 2015, d'un spécialiste de la gestion des connaissances. Bien que le site Web soit désormais plus facile d'utilisation, d'après les résultats de l'enquête réalisée à l'issue de la huitième session ordinaire du Comité, le Secrétariat poursuivra ses efforts pour en améliorer la présentation et la facilité de navigation.

ANNEXE I

Notes moyennes obtenues par session et par critère concernant la préparation
et l'organisation des réunions statutaires de la Convention de 2005

Critère	4 CP juin 2013	7 IGC décembre 2013	8 IGC décembre 2014	Évaluation moyenne	Nombre total de réponses
Note moyenne totale	3,1	3,5	3,3		3,3135
(a) Qualité des documents de travail et d'information du Secrétariat	3,4	3,6	3,5	3,5	139
(b) Les documents de travail et d'information fournissent les informations nécessaires pour soutenir une prise de décision éclairée par les Parties	3,2	3,3	3,4	3,3	139
(c) Envoi dans les délais des documents de travail et d'information	3,0	3,1	3,2	3,1	138
(d) Les Parties à la Convention disposent de suffisamment de temps pour répondre aux questions spécifiques posées par le biais des questionnaires envoyés par le Secrétariat	2,9	3,0	2,9	2,9	134
(e) Qualité de la traduction des documents de travail et d'information	3,2	3,2	3,4	3,3	135
(f) Clarté et efficacité des communications du Secrétariat avant chaque réunion	3,2	3,2	3,6	3,3	137
(g) Utilité, clarté et facilité de navigation du site Web de la Convention	2,8	2,9	2,8	2,8	138
(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	3,3	132
(i) Qualité de la révision en temps réel des documents pendant la session	3,0	3,3	3,2	3,2	135
(j) Qualité de l'interprétation dans les langues officielles de la Conférence des Parties pendant la session	3,1	3,2	3,4	3,2	136
(k) Qualité de la transmission des web-casts (live stream)	2,9	3,1	2,9	3,0	119
(l) Qualité de la gestion du temps de réunion	3,4	3,2	3,5	3,4	137

Note : « excellent » (4 points), « bon » (3 points), « convenable » (2 points), « insuffisant » (1 point).

ANNEXE II

Aperçu des commentaires et suggestions relatifs à la huitième session ordinaire du Comité

Les commentaires qualitatifs appuient les données recueillies grâce à l'enquête. Dans l'ensemble, les personnes qui y ont répondu ont exprimé une satisfaction supérieure à la moyenne quant au Secrétariat et à la préparation par ce dernier de la huitième session ordinaire du Comité. Les commentaires écrits extraits du questionnaire relatif à cette session figurent dans la liste ci-dessous et sont classés par thème.

Les commentaires qualitatifs formulés sur la quatrième session ordinaire de la Conférence des Parties et la septième session ordinaire du Comité sont respectivement présentés dans les documents CE/13/7.IGC/INF.3 et CE/14/8.IGC/INF.7.

Commentaires généraux sur la huitième session ordinaire du Comité
La participation des délégués au cours et en dehors des réunions est très utile. Le Secrétariat se montre immédiatement disponible pour aider.
Compte tenu du budget et du temps disponibles, comment en attendre davantage ?
Améliorez les domaines qui en ont besoin pour les rendre « bons » puis « excellents ».
Examiner l'ensemble du travail accompli au Secrétariat pour améliorer l'efficacité et l'efficience de l'administration, comme proposé par de nombreux États membres.
Le travail du Secrétariat de cette Convention est exceptionnellement bon.
Le Secrétariat a fait du bon travail jusqu'à présent, mais il peut faire encore mieux.
Nos encouragements au Secrétariat.
Tout me semble parfait.
Le Président était excellent et il a bien géré le temps tout en prenant suffisamment de temps.
Le Président était vraiment excellent ainsi que la qualité du rapport du Secrétariat.
Méthodes de travail
Nouveau matériel audio
Je pense que le Secrétariat gagne à ne s'occuper que des travaux relatifs à la Convention de 2005, comme cela a été soulevé et martelé par les membres du Comité durant la huitième session. Je n'ai pas de remarques à faire sur le travail du Secrétariat que je trouve excellent.
Le Secrétariat devrait redoubler d'efforts pour encourager une plus large participation des petits États insulaires en développement à ces sessions. À cet égard, il faudrait accorder davantage d'attention aux petits pays anglophones des Caraïbes, dont les besoins sont rarement pris en compte. Si des mesures étaient prises en ce sens, la qualité des débats et discussions tenus lors des réunions du Comité intergouvernemental s'en trouverait certainement renforcée.
Le Secrétariat peut améliorer ses pratiques en développant ses compétences en matière d'utilisation des nouvelles technologies pour la présentation des documents et des projets.
Il serait souhaitable d'insister chaque fois sur la participation des Parties contractantes à la Convention aux différentes réunions. D'autant plus que les points de contact sont bien répertoriés et nommément connus au Secrétariat, il serait également souhaitable que leurs invitations soient adressées à leur nom pour permettre aux Parties de bien jouer leur rôle de délégation selon le système constitutionnel et administratif de leurs pays respectifs.

Suggestion : prévoir des clés USB contenant la version numérique des documents de travail.
<p>Nous tenons à souligner la qualité des documents produits par le Secrétariat pour la 8^e session du Comité intergouvernemental, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">- le résumé analytique des rapports quadriennaux ;- les analyses transversales rédigées par des experts sur les technologies numériques, les services publics de radiodiffusion et l'implication de la société civile ;- le rapport sur la mise en œuvre et l'impact des articles 16 et 21. <p>Lorsque cela s'avère possible, le recours à l'avis d'experts enrichit les travaux des organes de la Convention et contribue à diminuer la charge de travail du Secrétariat.</p> <p>Nous estimons qu'il est utile et pertinent qu'une réunion informelle entre les Parties à la Convention et le Secrétariat ait lieu, comme le veut la pratique, en amont des réunions des organes de la Convention. Ces réunions permettent aux Parties d'obtenir de précieuses informations et précisions sur les points à l'ordre du jour, les documents de travail et les projets de décision/résolution. Elles ont, de notre point de vue, un impact positif sur le déroulement et l'efficacité des réunions statutaires des organes de la Convention.</p>
Publier les documents plus tôt.
D'une manière générale en Afrique, et en particulier en RDC, permettre aux points de contact la facilité et l'efficacité de répondre aux préoccupations soulevées par le Secrétariat de la Convention.
Les documents de travail pourraient gagner en lisibilité.
Envoyer les documents bien à l'avance (un mois).
Réduire la quantité de documents à étudier.
Merci pour l'excellent travail accompli par le Secrétariat. Je suggère, si possible, d'adjoindre aux documents de travail en version papier des fichiers multimédias, par exemple audio et vidéo, afin de les partager avec d'autres experts du Ministère ainsi qu'avec les acteurs concernés.
Compte tenu de la quantité de documents produits et de la tenue consécutive des réunions des organes directeurs des Conventions de 2003 et 2005, à quelques semaines d'intervalle, il serait profitable, si possible, de recevoir les documents de travail bien avant la tenue de la réunion.
Le Secrétariat peut améliorer ses méthodes en tenant en compte des suggestions des participants.
Le Secrétariat devrait envisager d'adopter plus de langues de travail et de fournir aux principaux acteurs de la Convention davantage d'instruments et d'information relatifs au financement. Nous avons le sentiment que la Convention sur la diversité des expressions culturelles est exclusivement centrée sur les artistes académiques et qu'elle oublie son rôle consistant à donner accès à d'autres modes d'expression, qui ne semblent pas être pris en compte.
Nous trouvons que le Président est quelques fois passé trop rapidement à l'adoption des décisions. Quand il s'agit de changements considérables (ou de paragraphes importants complètement nouveaux) dans les décisions, nous estimons qu'il serait souhaitable de donner un peu plus de temps pour y réfléchir avant que la décision finale soit prise.
Envoyer les documents de travail de la session longtemps à l'avance (deux mois). Mettre en ligne les résolutions immédiatement après leur approbation par la session.
Il est très utile que les observateurs des États parties disposent d'une plaque de leur pays. Cela permet de s'orienter dans la salle. Donc, à notre avis, le Secrétariat fait un travail extraordinaire, et peu de domaines restent à améliorer !

Site Web et communication
Félicitations pour le nouveau site Web, informatif et facile à consulter.
À mon avis, il serait très utile de se concentrer sur les pages Web pour les mettre au niveau de celles d'autres conventions.
Des améliorations pourraient être apportées au nouveau site Internet de la Convention. Certaines informations qui apparaissaient sur l'ancien site n'y figurent plus. D'autres s'y retrouvent, mais sont plus difficiles à repérer. Certains ajustements pourraient donc être faits par le Secrétariat pour faciliter la navigation et assurer l'accès à toutes les informations pertinentes. Il serait par ailleurs utile d'ajouter, dans le présent questionnaire, les appréciations suivantes : « Très bon » et « Ne s'applique pas ».
Le nouveau site Web est formidable, mais il y manque toujours des informations qui figuraient sur l'ancien site, à l'adresse http://www.unesco.org/new/en/culture/themes/cultural-diversity/2005-convention . De plus, si vous cherchez des informations sur Google, les résultats renvoient très souvent vers l'ancien site et non vers le nouveau. Merci !
Il est difficile pour les personnes qui ne parlent pas les langues de travail de l'UNESCO et n'ont pas de lien étroit avec la Convention de comprendre quel type de projets sont financés et pourquoi.
La Convention devrait promouvoir les projets qui obtiennent des financements internationaux afin d'inciter davantage de personnes créatives à concevoir des projets similaires dans leur pays, ou disposer du cadre nécessaire pour présenter un projet ayant de grandes chances d'obtenir un financement.
Communiquer encore plus sur les activités menées en liaison avec les commissions nationales de l'UNESCO et les ministères chargés des arts ou de la culture.