

Cadre stratégique des Nations Unies sur le multilinguisme

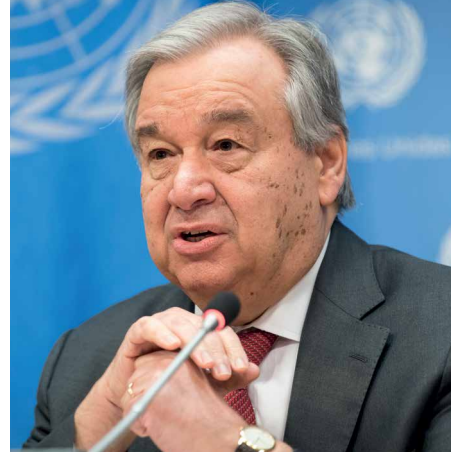


**Nations
Unies**

Table des matières

3	<u>Avant-propos</u>
5	<u>Section 1. Introduction</u>
6	Mandat et approche
8	<u>Section 2. Au service d'une communauté internationale multilingue</u>
8	Langues officielles et langues de travail
12	Un personnel multilingue pour un monde multilingue
13	Diversité linguistique et préjudices potentiels liés à la langue
15	Compétences linguistiques et besoins en matière d'apprentissage des langues
15	Des considérations linguistiques prises en compte dès le départ
18	<u>Section 3. Multilinguisme : défis et opportunités</u>
18	Le multilinguisme en action
20	Le multilinguisme et le Référentiel de valeurs et de comportements de l'Organisation des Nations Unies
21	Le multilinguisme sur le lieu de travail
25	Le multilinguisme et la gestion des ressources humaines
29	Multilinguisme et principe de responsabilité, contrôle et évaluation
31	<u>Section 4. Vision stratégique concernant le multilinguisme au Secrétariat</u>
31	Objectif 1. L'Organisation des Nations Unies, une organisation véritablement multilingue
31	Objectif 2. L'Organisation des Nations Unies, un lieu de travail effectivement multilingue
32	Objectif 3. L'Organisation des Nations Unies, une organisation responsable sur le plan linguistique
34	<u>Section 5. Domaines d'action et prochaines étapes</u>
46	<u>Méthode</u>

Avant-propos



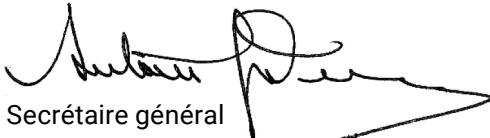
Le multilinguisme contribue à une communication harmonieuse entre les peuples et rend possible la diplomatie multilatérale. Il favorise le dialogue, la tolérance et la compréhension mutuelle et, partant, la participation effective de toutes et de tous à l'action de l'Organisation des Nations Unies.

Considéré par l'Assemblée générale comme une « valeur fondamentale de l'Organisation » qui « concourt à la réalisation des objectifs des Nations Unies énoncés à l'Article 1 de la Charte », le multilinguisme est pour moi une priorité depuis le début de mon mandat. Dans un monde interconnecté, le multilinguisme contribue à instaurer la confiance et à rendre l'ONU plus efficace, plus représentative et plus transparente.

L'ONU est fière du caractère multilingue qui est le sien, de la richesse des compétences linguistiques de ses effectifs et de l'immense diversité de ses États Membres, des publics auxquels elle s'adresse et des environnements dans lesquels elle mène ses activités. Mais nous devons aussi prendre la mesure des défis qui existent et nous efforcer de faire davantage.

C'est ainsi que j'ai le plaisir de présenter le Cadre stratégique des Nations Unies sur le multilinguisme. Prescrit par l'Assemblée générale et recommandé par le Corps commun d'inspection, ce cadre est le premier du genre (au Secrétariat et à l'échelle du système). Élaboré sous la supervision du Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, en sa qualité de Coordonnateur pour le multilinguisme, il est le fruit des travaux conduits depuis 2022 par un groupe de travail élargi et des consultations approfondies menées avec des entités clés. Ce cadre réaffirme notre attachement au multilinguisme en prévoyant l'intégration des considérations linguistiques dans tous les aspects des activités du Secrétariat. On y trouvera les conclusions de l'étude d'ensemble du multilinguisme qui a été faite au Secrétariat, des objectifs généraux ainsi que les recommandations formulées à l'intention de l'Organisation sur les prochaines étapes à suivre.

Il reste encore beaucoup à faire, certes, mais je suis convaincu que le Cadre stratégique contribuera à renforcer l'intégration systématique du multilinguisme, tant en interne qu'en externe, d'une manière responsable et fondée sur des données, qui tiendra compte des besoins opérationnels, des contraintes budgétaires et des ressources nécessaires. Je compte sur tous les membres de la famille des Nations Unies pour prendre part à l'effort collectif visant à faire progresser le multilinguisme et à rendre notre organisation toujours plus efficace et plus proche des personnes que nous servons.



Le Secrétaire général
António Guterres



Section 1.

Introduction

Section 1.

Introduction

L'Assemblée générale souligne régulièrement l'importance que revêt le multilinguisme pour la réalisation des objectifs de l'Organisation qui sont énoncés dans la Charte des Nations Unies.

Consciente que le « multilinguisme est un moteur de la diplomatie multilatérale et qu'il contribue à promouvoir les valeurs de l'Organisation des Nations Unies et à inspirer la confiance de nos peuples dans les buts et principes énoncés dans la Charte », l'Assemblée générale considère que « le multilinguisme favorise l'unité dans la diversité et sert l'entente, la tolérance et le dialogue entre les pays »¹.

Le multilinguisme est en outre pour l'Organisation « un moyen de promouvoir, de protéger et de préserver la diversité des langues et des cultures dans le monde, ainsi que d'améliorer l'efficacité, les résultats et la transparence de ses activités »².

Le Cadre stratégique a pour objet de favoriser l'intégration systématique du multilinguisme, lequel apparaît dans le [Référentiel de valeurs et de comportements de l'Organisation des Nations Unies](#) au titre de la valeur de l'inclusion et est considéré par l'Assemblée générale comme une valeur fondamentale de l'Organisation qui concourt à la réalisation des objectifs des Nations Unies énoncés à l'Article 1 de la Charte³, et ce en prenant en compte les considérations linguistiques dans tous les aspects des activités du Secrétariat⁴. Le Cadre stratégique porte d'ailleurs sur tous les domaines d'activité du Secrétariat, notamment les interactions que celui-ci a avec la communauté mondiale et les populations locales et son rôle en tant qu'employeur soucieux d'offrir un environnement de travail diversifié, équitable et inclusif. À cet égard, le défi pour le Secrétariat est d'organiser ses lieux de travail multilingues de manière à respecter la diversité, tout en garantissant une affectation efficace, axée sur les résultats et transparente des ressources au Siège, dans les bureaux hors Siège, dans les commissions régionales et dans les missions.

Étant donné que la langue⁵ est l'un des attributs distinctifs de la diversité mentionnés dans plusieurs articles de la [Charte](#)⁶ et dans la [Déclaration universelle des droits de l'homme](#)⁷, on a veillé, lors de l'élaboration du Cadre stratégique, à assurer la cohérence de celui-ci avec d'autres stratégies mises en place par l'Organisation en matière de diversité⁸.

1 Voir, entre autres, la résolution [76/268](#) sur le multilinguisme.

2 Ibid.

3 Voir les résolutions successives adoptées sur le plan des conférences depuis la résolution [70/9](#), sur les questions relatives à l'information depuis les résolutions [71/101 A et B](#), sur le multilinguisme depuis la résolution [71/328](#), et sur la coopération entre l'Organisation des Nations Unies et l'Organisation internationale de la Francophonie depuis la résolution [71/289](#), ainsi que les résolutions [71/288](#), [72/161](#), [72/313](#), [73/161](#), [73/210](#) et [75/144](#), entre autres.

4 Voir, entre autres, la résolution [76/268](#), par. 5 (« Souligne en outre qu'il incombe au Secrétariat d'intégrer le multilinguisme dans ses activités, sur une base équitable ») et la résolution [76/84 B](#), par. 40 (« Souligne également que le Secrétariat a la responsabilité de prendre en compte systématiquement le multilinguisme dans toutes ses activités de communication et d'information, dans la limite des ressources disponibles et de façon équitable »).

5 Dans la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#), on entend par « langue », entre autres, les langues parlées et les langues des signes et autres formes de langue non parlée.

6 Articles 1 3), 13 1) b), 55 et 76, ainsi que le sexe, la race et la religion.

7 Article 2, ainsi que la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique ou toute autre opinion, l'origine nationale ou sociale, la fortune, la naissance ou toute autre situation.

8 Voir, entre autres, la [Stratégie sur la parité des sexes applicable à l'ensemble du système des Nations Unies](#), la [Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap](#), la [Stratégie en faveur de la diversité géographique](#) et le [plan d'action stratégique visant à éradiquer le racisme et à promouvoir la dignité de toutes et tous au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies](#).

Mandat et approche

En 2020, le Corps commun d'inspection a formulé la recommandation suivante : « Les organes délibérants ou directeurs des entités des Nations Unies devraient demander à leurs chefs de secrétariat d'élaborer, si cela n'a pas encore été fait, un cadre stratégique [strategic policy framework] pour le multilinguisme, assorti de directives administratives et opérationnelles pour sa mise en œuvre, et de soumettre ce cadre et ces directives pour adoption avant la fin de 2022 » (voir [JIU/REP/2020/6](#))⁹. Quant à l'Assemblée générale, elle avait appelé de ses vœux l'élaboration d'une politique cohérente sur le multilinguisme à l'échelle du Secrétariat en 2017 (voir résolution [71/328](#)) et en 2019 (voir résolution [73/346](#)), appel qu'elle a réitéré en 2022 (voir résolution [76/268](#)).

Le Corps commun d'inspection a recommandé que soit établi un « strategic policy framework », type de document qui n'existe pas dans l'appareil de textes administratifs de l'ONU. En règle générale, les politiques sont des textes publiés sous la forme de circulaires du Secrétaire général (textes de la série ST/SGB)¹⁰. En conséquence, il a été jugé judicieux d'établir plutôt un cadre stratégique, ce qui correspond à un concept plus large englobant une vision stratégique qui déterminerait la politique en tant que telle. L'approche consiste donc, dans un premier temps, à présenter le Cadre stratégique et, dans un second temps, à publier, sous l'autorité du Secrétaire général, le ou les textes administratifs correspondants, qui reposeront sur le Cadre stratégique.

Le Cadre stratégique a été élaboré sous la supervision du Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, en sa qualité de Coordonnateur pour le multilinguisme, à partir des travaux menés par un groupe de travail créé à cet effet par le Comité de gestion en 2022 et composé de 63 représentantes et représentants de 49 entités du Secrétariat. Les idées et les contributions ont été recueillies au moyen d'une analyse des mandats et d'études, d'enquêtes et de consultations approfondies. On trouvera des précisions supplémentaires dans l'annexe.

⁹ L'établissement de ce cadre a nécessité de vastes consultations internes à forte intensité de main-d'œuvre, notamment avec les principales parties prenantes, afin de conceptualiser la vision stratégique qui y est exposée conformément aux buts, objectifs, valeurs, politiques et cadres administratifs existants de l'ONU.

¹⁰ Voir [ST/SGB/2009/4](#), section 3.2 (« Des circulaires du Secrétaire général peuvent également être promulguées à l'occasion de toute autre décision de politique générale importante, si le Secrétaire général en décide ainsi »).

Section 2.

**Au service d'une
communauté
internationale
multilingue**

Section 2.

Au service d'une communauté internationale multilingue

L'un des aspects fondamentaux de l'action de l'ONU consiste à offrir une tribune aux membres de la communauté internationale multilingue, où ils peuvent se réunir pour coopérer, collaborer et négocier, et à répondre aux besoins des diverses populations locales tout en respectant le principe d'égalité et en assurant un bon rapport coût-efficacité. Cela a des répercussions sur le régime linguistique de l'Organisation et sur tous les aspects de la gestion des aptitudes, notamment la gestion prévisionnelle des besoins en personnel, le recrutement, l'apprentissage et le déroulement des carrières.

Langues officielles et langues de travail

On estime à 8 000 le nombre de langues parlées dans le monde¹¹. Six d'entre elles ont été adoptées par l'Assemblée générale comme langues officielles de l'ONU (anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe). Il s'agit des langues que les organes et entités de l'ONU utilisent dans le cadre de leurs travaux officiels et dans lesquelles leurs documents officiels sont publiés. À titre d'exemple, toutes les versions linguistiques des documents sont téléversées simultanément dans le [Système de diffusion électronique des documents](#)¹² et le Secrétariat est chargé de fournir des services d'interprétation dans les six langues pour les réunions des organes et entités de l'ONU qui sont inscrites au calendrier officiel des réunions¹³.

Pour assurer une communication interne efficace au sein des entités et des lieux d'affectation et entre eux, ainsi qu'entre les membres du personnel du Secrétariat, le nombre de langues désignées pour usage interne se limite aux langues de travail. Depuis sa création en 1946, le Secrétariat a pour mandat d'utiliser deux langues de travail¹⁴, l'anglais et le français, les commissions régionales ayant d'autres langues de travail qui sont pertinentes pour leur zone géographique de compétence. Le statut de langue de travail signifie que le personnel doit être en mesure d'exercer ses fonctions dans l'une de ces langues, selon les besoins opérationnels. L'Assemblée générale réaffirme par ailleurs régulièrement¹⁵ qu'il faut 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 (anglais ou français) 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

11 Voir www.unesco.org/en/articles/unesco-launches-world-atlas-languages-celebrate-and-protect-linguistic-diversity.

12 Voir, entre autres, les résolutions de l'Assemblée générale sur le plan des conférences, la plus récente étant la résolution [78/245](#), en particulier le paragraphe 66, ainsi que les paragraphes 67 et 68 sur la parution simultanée des documents dans les six langues officielles.

13 Voir l'annexe I de la résolution [2 \(I\)](#) de l'Assemblée générale du 1^{er} février 1946 (mandat initial). Voir aussi, par exemple, l'article 52 du Règlement intérieur de l'Assemblée générale ([A/520/Rev.20](#)) (« Les discours prononcés dans l'une quelconque des six langues de l'Assemblée générale sont interprétés dans les cinq autres langues »).

14 Voir la résolution [2 \(I\)](#) de l'Assemblée générale.

15 Dernièrement, au paragraphe 71 de sa résolution [76/268](#) sur le multilinguisme et au paragraphe 34 de sa résolution [77/278](#) sur la gestion des ressources humaines (« Réaffirme la nécessité de respecter la parité des deux langues de travail du Secrétariat, réaffirme que des langues de travail supplémentaires peuvent être en usage dans certains lieux d'affectation, conformément aux textes applicables et, à cet égard, prie 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 »).

de l'autre¹⁶. Un déséquilibre manifeste entre l'anglais et les autres langues officielles – et de travail – a été observé au Secrétariat et relevé par l'Assemblée générale dans des résolutions successives¹⁷ adoptées au titre de différents points de l'ordre du jour, ainsi que par le Corps commun d'inspection¹⁸, le Comité des commissaires aux comptes¹⁹ et le Secrétaire général dans des textes administratifs²⁰.

Langues officielles et langues de travail des organes principaux

Assemblée générale,
y compris les commissions,
sous-commissions
et organes subsidiaires

**Langues officielles
et langues de travail :**

Anglais	Arabe	Chinois
Espagnol	Français	Russe

Conseil de tutelle

Langues officielles :

Anglais	Arabe	Chinois
Espagnol	Français	Russe

Langues de travail :

Anglais	Français
---------	----------

Conseil de sécurité

**Langues officielles
et langues de travail :**

Anglais	Arabe	Chinois
Espagnol	Français	Russe

Secrétariat

Langues de travail :

Anglais	Français
---------	----------

Conseil économique
et social, y compris les
commissions techniques

Langues officielles :

Anglais	Arabe	Chinois
Espagnol	Français	Russe

Langues de travail :

Anglais	Espagnol	Français
---------	----------	----------

Cour internationale
de Justice

**Langues officielles
et langues de travail :**

Anglais	Français
---------	----------

¹⁶ Sauf pour ce qui est des commissions régionales, où il y a des langues de travail supplémentaires.

¹⁷ Sur les questions relatives à l'information, au multilinguisme, au plan des conférences et à la coopération entre l'ONU et l'Organisation internationale de la Francophonie.

¹⁸ Voir, en particulier, [JIU/REP/2002/11](#) et [JIU/REP/2011/4](#).

¹⁹ Voir [A/63/5 \(Vol. I\)](#).

²⁰ Notamment les circulaires du Secrétaire général du 8 juillet 1983 ([ST/SGB/201](#)) et du 24 septembre 1985 ([ST/SGB/212](#)) sur l'utilisation des langues de travail du Secrétariat.

Le Secrétariat apporte un appui aux délibérations et travaux multilatéraux et joue un rôle clé dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des politiques au niveau mondial, régional ou local. L'Organisation doit donc avoir accès à des informations provenant d'une grande diversité d'endroits et de milieux culturels et traiter ces informations. Elle doit également fournir des informations dans de nombreuses langues pour atteindre ses publics cibles. Cela suppose de comprendre, d'analyser et de traiter une diversité d'informations dans différentes langues, y compris des langues non officielles, en fonction des besoins opérationnels.

La langue étant présente, d'une manière ou d'une autre, dans tous les aspects de la communication interne et externe de l'ONU, les langues que le personnel du Secrétariat utilise, ou n'utilise pas, ont une incidence sur les résultats de l'Organisation et l'impact de son action.

L'Organisation doit également avoir la capacité d'informer des publics d'une grande diversité linguistique et de créer des produits dans différentes langues. Les langues officielles jouent un rôle prépondérant à cet égard, surtout en ce qui concerne la gestion des conférences. En effet, pour des raisons pratiques et financières, le Secrétariat ne peut utiliser que les langues officielles pour ce qui est de la documentation et des travaux intergouvernementaux et les langues de travail prescrites pour ce qui est des communications internes. Toutefois, d'autres compétences et capacités linguistiques peuvent être nécessaires lorsqu'il s'agit de répondre aux attentes des différents publics de l'Organisation dans d'autres contextes. Le Secrétariat est censé répondre à ces besoins linguistiques, soit indirectement, en faisant appel à des services d'interprétation et de traduction fournis par des professionnels qualifiés des langues concernées ou en utilisant des outils linguistiques, soit directement, en mettant à profit les compétences linguistiques du personnel qui travaille dans les unités administratives correspondantes. En effet, les échanges directs établis avec les parties prenantes et les populations grâce aux compétences linguistiques individuelles contribuent à l'établissement de relations de travail solides fondées sur la confiance et la compréhension mutuelles et sont jugés essentiels par l'Assemblée générale²¹. **La capacité du personnel du Secrétariat à communiquer efficacement dans plus d'une langue est donc d'une valeur incontestable** : elle permet de meilleures interactions avec les parties prenantes et les populations locales et favorise la collaboration avec des personnes et des groupes de cultures diverses.

21 Voir, par exemple, la résolution [71/263](#) sur la gestion des ressources humaines, par. 11 (« Considère que les échanges entre le personnel des Nations Unies et la population locale dans les bureaux extérieurs sont essentiels et que les compétences linguistiques constituent un élément important aux fins des procédures de sélection et de formation, et affirme par conséquent qu'une bonne connaissance des langues officielles parlées dans le pays de résidence doit être considérée comme un atout supplémentaire »), et les résolutions ultérieures sur le multilinguisme.

1946

1^{er} FÉVRIER

Anglais Chinois Espagnol
Français Russe

Langues officielles de l'ONU
(à l'exception de la Cour
internationale de Justice)

[Résolution 2 \(I\)](#)

Anglais Français

Langues de travail de l'ONU

[Résolution 2 \(I\)](#)

24 JUIN

Anglais Chinois Espagnol
Français Russe

Langues officielles
du Conseil de sécurité

[Règlement intérieur provisoire](#)

Anglais Français

Langues de travail
du Conseil de sécurité

[Règlement intérieur provisoire](#)

1948

7 DÉCEMBRE

Espagnol

Langue de travail
de l'Assemblée générale

[Résolution 247 \(III\)](#)

1973

18 DÉCEMBRE

Arabe

Langue officielle et langue de
travail de l'Assemblée générale

[Résolution 3190 \(XXVIII\)](#)

Chinois

Langue de travail
de l'Assemblée générale

[Résolution 3189 \(XXVIII\)](#)

1969

24 JANVIER

Espagnol Russe

Langues de travail
du Conseil de sécurité

[Résolution 263](#)

1968

21 DÉCEMBRE

Russe

Langue de travail
de l'Assemblée générale

[Résolution 2479 \(XXIII\)](#)

1974

17 JANVIER

Chinois

Langue de travail
du Conseil de sécurité

[Résolution 345](#)

1980

17 DÉCEMBRE

Arabe

Langue officielle et langue de
travail des organes subsidiaires
de l'Assemblée générale

[Résolution 35/219 A](#)

1982

15 AVRIL

Arabe

Langue officielle du Conseil
économique et social

[Décision 1982/147](#)

21 DÉCEMBRE

Arabe

Langue officielle et langue de
travail du Conseil de sécurité

[Résolution 528](#)

Un personnel multilingue pour un monde multilingue

Le personnel du Secrétariat est bien plus multilingue que le régime linguistique correspondant aux langues officielles et aux langues de travail de l'Organisation ne le laisse supposer. Conformément à l'engagement pris par l'Organisation de s'acquitter de son mandat en matière de répartition géographique équitable s'agissant des postes soumis au principe de la répartition géographique et d'amener tous les États Membres non représentés ou sous-représentés dans la fourchette souhaitable, l'ONU favorise une représentation inclusive et diversifiée de toutes les origines géographiques²² conformément à l'Article 101 de la Charte, qui dispose que « la considération dominante dans le recrutement du personnel ... doit être la nécessité d'assurer à l'Organisation les services de

Pour que la communication externe de l'ONU soit efficace, les compétences linguistiques du personnel doivent correspondre aux besoins des publics cibles de l'Organisation aux niveaux mondial, régional, national ou local, compte dûment tenu des régimes linguistiques prescrits.

personnes possédant les plus hautes qualités de travail, de compétence et d'intégrité » et que « sera dûment prise en considération l'importance d'un recrutement effectué sur une base géographique aussi large que possible ». Ainsi, le personnel du Secrétariat incarne la diversité des peuples qu'il sert, y compris leur grande diversité linguistique. Par exemple, plus de 200 langues maternelles distinctes ont été signalées dans l'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022²³. Plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire a déclaré bien parler au moins trois langues et un tiers supplémentaire (39 %) a déclaré bien parler au moins deux langues, tandis que 9 % seulement ont déclaré ne bien parler qu'une seule langue²⁴. **Cette situation crée à la fois des possibilités et des difficultés pour le Secrétariat.**

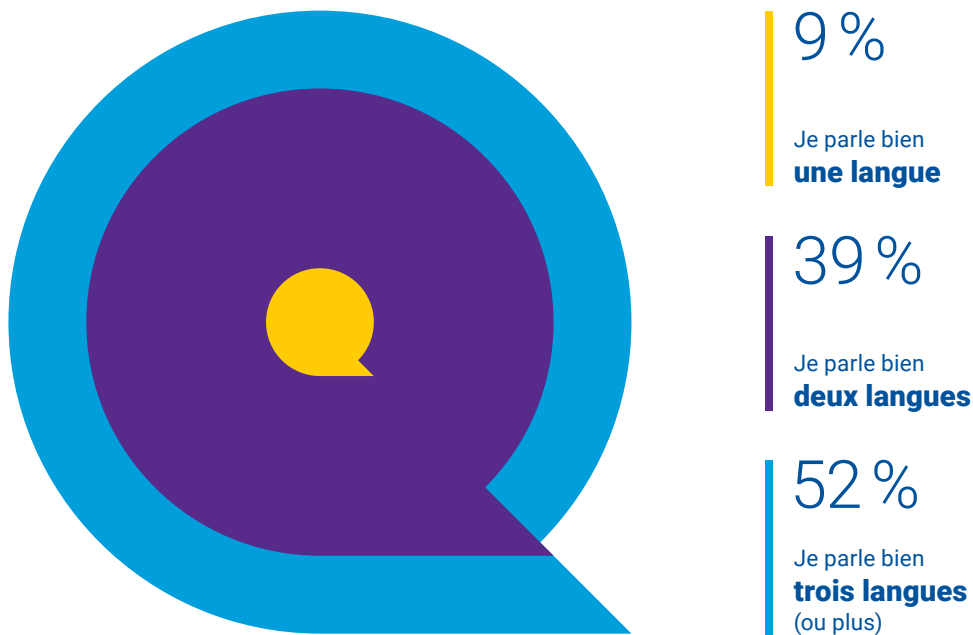
Les compétences linguistiques portant sur des langues autres que les langues officielles sont des atouts précieux : dans de nombreux lieux d'affectation hors Siège, les membres du personnel qui maîtrisent la ou les langues locales jouent un rôle clé pour ce qui est des contacts avec les parties prenantes locales et les autorités nationales. **Faire correspondre les besoins de clients qui parlent des langues diverses et les compétences linguistiques d'un personnel diversifié nécessite un effort coordonné à l'échelle de l'Organisation qui repose sur les besoins opérationnels ainsi que sur des mesures ciblées et des procédures de suivi efficaces.**

22 Le principe de la répartition géographique équitable ne s'applique pas au personnel des services linguistiques. Conformément aux mandats confiés par l'Assemblée générale, on s'emploie toutefois de manière ciblée à remédier au manque de candidats qualifiés originaires d'Afrique et d'Amérique latine et des Caraïbes.

23 Au total, 3 476 membres du personnel du Secrétariat (9,5 % des effectifs) ont participé à l'enquête.

24 Si la question permet d'établir la nature multilingue du personnel, elle n'implique pas nécessairement que cette compétence linguistique soit utile pour les tâches confiées aux membres du personnel ou qu'elle soit mise à profit par l'Organisation.

Figure 1. Compétences linguistiques des effectifs du Secrétariat (enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022)



Diversité linguistique et préjugés potentiels liés à la langue

La diversité linguistique au Secrétariat revêt trois dimensions : le Secrétariat opère dans un environnement mondial très diversifié sur le plan linguistique ; il emploie quelque 37 000 personnes²⁵ issues de milieux linguistiques différents ; chaque lieu d'affectation a sa propre réalité linguistique. Le Secrétariat doit s'adapter à la diversité linguistique des contextes dans lesquels il évolue et **bien gérer la diversité linguistique de son personnel pour pouvoir s'acquitter de ses mandats de manière efficace et efficiente et assurer un environnement de travail diversifié, équitable et inclusif.**

La langue, outil central de la communication humaine, joue un rôle essentiel dans la création de liens sociaux, culturels et économiques. Par conséquent, les communautés se regroupent souvent autour d'une langue commune et la langue est généralement utilisée comme indicateur de l'appartenance à une communauté, qui, dans de nombreux cas, est également étroitement associée à l'ethnicité ou à l'origine nationale. Cela signifie que les préjugés linguistiques peuvent aussi souvent affecter d'autres attributs de la diversité, et vice versa. Dans toutes les activités du Secrétariat, que ce soit sur le terrain ou sur le lieu de travail, **il convient de veiller à ce que les mesures destinées à assurer l'efficacité de l'action de l'Organisation et de la communication n'entraînent pas, involontairement ou par inadvertance, des préjudices ou préjugés fondés sur la langue.**

²⁵ L'Organisation recrute en outre du personnel n'ayant pas la qualité de fonctionnaire, tel que des stagiaires, des Volontaires des Nations Unies et des consultants. Le présent Cadre ne s'applique pas au personnel en question.

**La langue,
source potentielle
de discrimination**

« Chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamés dans la présente Déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation. »

*Déclaration universelle des droits
de l'homme, article 2*

Le fait, par exemple, d'attendre des communautés locales qu'elles s'adaptent aux langues de travail dominantes pourrait entraîner des déséquilibres de pouvoir susceptibles de compromettre le sentiment d'appropriation et d'autonomisation ou les moyens d'action des acteurs locaux. Cela pourrait également nuire à la capacité de l'Organisation d'être entendue, comprise et pleinement acceptée au niveau local, ou porter atteinte à sa crédibilité et à sa réputation.

Sur le lieu de travail, l'origine linguistique de certains membres du personnel peut éventuellement les désavantager à différents égards :

- Certains membres du personnel ont commencé à parler telle ou telle langue peu après leur naissance ou au cours de leurs premières années de scolarité, car il s'agissait de la langue d'enseignement principale, alors que d'autres n'ont commencé à l'apprendre ou à l'utiliser qu'à l'âge adulte, ce qui aboutit à différents niveaux et types de compétence dans une même langue.

- La distance linguistique qui existe entre la langue maternelle (ou langue principale) d'un membre du personnel et la ou les langues utilisées au travail – sur le plan du vocabulaire commun, de la grammaire, du système d'écriture, de la phonétique ou d'autres aspects – peut entraîner des différences importantes dans l'investissement nécessaire à l'apprentissage et à l'utilisation d'une langue donnée.
- L'apprentissage d'une langue supplémentaire est un investissement qui peut se faire au détriment de l'acquisition d'autres compétences utiles, ce qui donne aux membres du personnel qui maîtrisent déjà cette langue un avantage s'agissant des perspectives de carrière, car on n'attend pas de ces personnes qu'elles s'investissent autant (en termes de temps et d'efforts) dans l'apprentissage d'une autre langue pour atteindre le même niveau de compétence.

Les politiques de l'ONU en matière de multilinguisme devraient viser à prévenir et à combattre les obstacles et les préjugés linguistiques au sein de trois principaux groupes :

- Les États Membres, compte tenu de la diversité de leurs langues officielles
- Les clients, les utilisateurs et les populations servies, compte tenu de la diversité de leurs besoins linguistiques
- Les membres du personnel du Secrétariat, compte tenu de leur origine et de leurs compétences linguistiques

Compétences linguistiques et besoins en matière d'apprentissage des langues

Du fait de la mondialisation et de l'interconnexion croissantes, les compétences linguistiques deviennent de plus en plus cruciales au Secrétariat. **L'investissement dans les compétences linguistiques** élargit les perspectives de carrière et **apporte des avantages tangibles à l'Organisation**, puisque les membres du personnel peuvent travailler dans différents pays et dans des lieux d'affectation ayant des exigences linguistiques bien précises, ce qui contribue aux objectifs de la politique de mobilité²⁶ et à une meilleure exécution des mandats. En outre, l'apprentissage d'une nouvelle langue peut être, pour les fonctionnaires, une expérience enrichissante source d'épanouissement personnel et de perfectionnement.

Les compétences linguistiques procurent des avantages directs et indirects, dans la mesure où la langue est une compétence à part entière, nécessaire notamment pour interagir avec les clients et les autres parties prenantes, comprendre les contributions linguistiques, tels que les documents écrits et les déclarations orales, et livrer des produits (par exemple, des communiqués de presse, des déclarations, des rapports et du contenu pour les médias sociaux). Il s'agit également d'un moyen de communication qui permet la collaboration entre les unités administratives et l'évaluation des autres qualifications, telles que les compétences techniques, les valeurs et les comportements, voire l'expérience, des membres du personnel et des candidats.

Dans une organisation qui conçoit et met en œuvre des stratégies en matière de ressources humaines et qui introduit un critère de mobilité pour les nouvelles recrues, l'évaluation des besoins d'apprentissage linguistique doit non seulement permettre de combler les lacunes qui existent actuellement en matière d'apprentissage pour tel ou tel fonctionnaire et tel ou tel poste, mais aussi de prévoir la manière dont ces besoins évolueront probablement à l'avenir au niveau de l'Organisation ou de l'entité. Il s'agit de soutenir les efforts de mise en œuvre de la politique de mobilité et de faciliter la gestion prévisionnelle des besoins en personnel de sorte que celle-ci se fasse de manière efficace et harmonieuse. À cet égard, **la possibilité d'obtenir des données sur les compétences linguistiques du personnel, en fonction des besoins, peut permettre de recenser les ressources linguistiques disponibles, d'anticiper les pénuries actuelles et prévues et d'éclairer les stratégies de recrutement et de renforcement des capacités, selon qu'il convient.**

Des considérations linguistiques prises en compte dès le départ

Pour pouvoir fonctionner de manière efficiente et s'acquitter véritablement de ses mandats, le Secrétariat doit tenir dûment compte des compétences linguistiques et des besoins d'apprentissage linguistique dans toutes ses activités de recrutement et de renforcement des capacités. Étant donné que l'utilisation des langues influe sur la manière dont l'Organisation interagit avec les parties prenantes et établit des partenariats de travail avec celles-ci et sur la manière dont elle est perçue par les populations, sur le terrain et à l'échelle mondiale, **les langues devraient être prises en compte dès le départ dans la conception de tout nouveau processus de travail.** Il faudrait se poser les questions ci-après lors de la phase de conception :

- Quelles langues l'ONU peut-elle raisonnablement attendre que ses clients, ses partenaires, son personnel et/ou ses éventuels fournisseurs utilisent dans le cadre du nouveau processus ?

²⁶ Instruction administrative [ST/AI/2023/3](#).

- Dans quelle(s) langue(s) les clients seraient-ils le mieux servis ?
- Dans l'idéal, dans quelle(s) langue(s) les documents devraient-ils être rédigés ?
- Aura-t-on besoin d'avoir recours à des services de traduction et d'interprétation ? Si oui, à partir de quelle(s) langue(s) et vers quelle(s) langue(s) ? Sinon, dans quelle(s) langue(s) la communication interne et externe se fera-t-elle ?
- Dans quelle mesure les compétences linguistiques du personnel concerné correspondent-elles aux exigences du nouveau processus ?
- Les compétences linguistiques demandées sont-elles prises en compte dans les procédures de recrutement correspondantes ?
- Comment les besoins d'apprentissage linguistique seront-ils satisfaits, le cas échéant ?
- La démarche proposée pour répondre aux exigences linguistiques est-elle économique ?
- Les coûts liés aux communications multilingues requises ont-ils été établis avec précision dans le budget ?

Section 3.

Multilinguisme: défis et opportunités

Section 3.

Multilinguisme : défis et opportunités

Une étude d'ensemble du multilinguisme à l'ONU, reposant sur une analyse des mandats, politiques, réglementations, pratiques et recommandations des organes de contrôle existants, ainsi que sur les informations recueillies auprès des entités et du personnel du Secrétariat, a été faite en 2022²⁷. Les principales constatations, qui traduisent le caractère multilingue des activités et du personnel de l'Organisation, ainsi que les domaines et les possibilités d'amélioration, sont présentées ci-dessous par thème.

Le multilinguisme en action

L'ONU utilise de multiples plateformes, numériques et traditionnelles, pour mobiliser le soutien en faveur de ses objectifs, de ses buts et de l'action qu'elle mène au titre des trois piliers que sont la paix et la sécurité, le développement et les droits humains. Elle touche des millions de personnes grâce à des informations fiables et objectives et à un message inclusif qui permet au public, à la société civile, au secteur privé et aux États Membres de s'intéresser à son action et d'y être associés. Le principe du multilinguisme permet à l'Organisation d'étendre son rayonnement aux quatre coins de la planète. Par exemple, les centres d'information des Nations Unies sont présents dans le monde entier : 59 bureaux locaux couvrent 139 pays, traduisent ou produisent des documents dans 134 langues et fournissent des conseils en matière de communication sur l'action de l'ONU à des publics locaux. Leurs comptes sur les médias sociaux touchent quelque 32 millions de personnes²⁸.

Par ailleurs, les services de gestion des conférences du Secrétariat continuent d'assurer la prestation de services de conférence pour les organes intergouvernementaux d'une manière coordonnée à l'échelle mondiale, conformément aux mandats qui leur ont été confiés par l'Assemblée générale dans ses résolutions sur le plan des conférences, guidés dans cette mission par le souci du client, l'optimisation du rapport coût-efficacité et la qualité, ainsi que par la volonté de rendre ses services accessibles et d'assurer la durabilité de ses activités. Par exemple, le mandat consistant à publier simultanément les documents dans les langues officielles prescrites a été pleinement respecté en 2022. En outre, 243 millions de mots ont été traduits et 21 511 réunions ont bénéficié de services d'interprétation simultanée²⁹.

L'Assemblée générale a établi des principes généraux, tels que l'importance primordiale de l'égalité des six langues officielles³⁰. Toutefois, ce principe d'égalité de traitement s'applique strictement aux documents qui sont assortis de délais prescrits de soumission, de traitement et de publication et régis par des directives correspondantes, tels que les rapports officiels et les états présentés par le Secrétaire général, ainsi qu'à l'interprétation des séances des organes de l'ONU. Concernant les autres produits, comme l'ont noté de nombreuses entités, il n'existe pas de mandat spécifique et il y a un manque d'orientations – et de ressources dédiées – pour répondre de manière appropriée aux besoins des clients pour ce qui est de la langue de communication, que ce soit au niveau mondial

27 La méthode suivie est énoncée en annexe.

28 Voir www.un.org/fr/departement-of-global-communications/worldwide/united-nations-information-centres.

29 Voir le dernier rapport du Secrétaire général sur le plan des conférences (A/78/96).

30 Réaffirmé dernièrement par l'Assemblée générale dans sa résolution 76/268 sur le multilinguisme.

ou au niveau local. En conséquence, les tâches de traduction et d'adaptation aux spécificités locales sont souvent effectuées par du personnel non formé à cet effet ou parfois confiées à des bénévoles extérieurs ou à des donateurs.

La capacité du Secrétariat à traiter les sources d'information dans les six langues officielles, sur un pied d'égalité, peut également être affectée par les fortes disparités entre les langues officielles relevées par l'Assemblée générale, en ce qui concerne les connaissances linguistiques exigées figurant dans les avis de vacance de poste³¹.

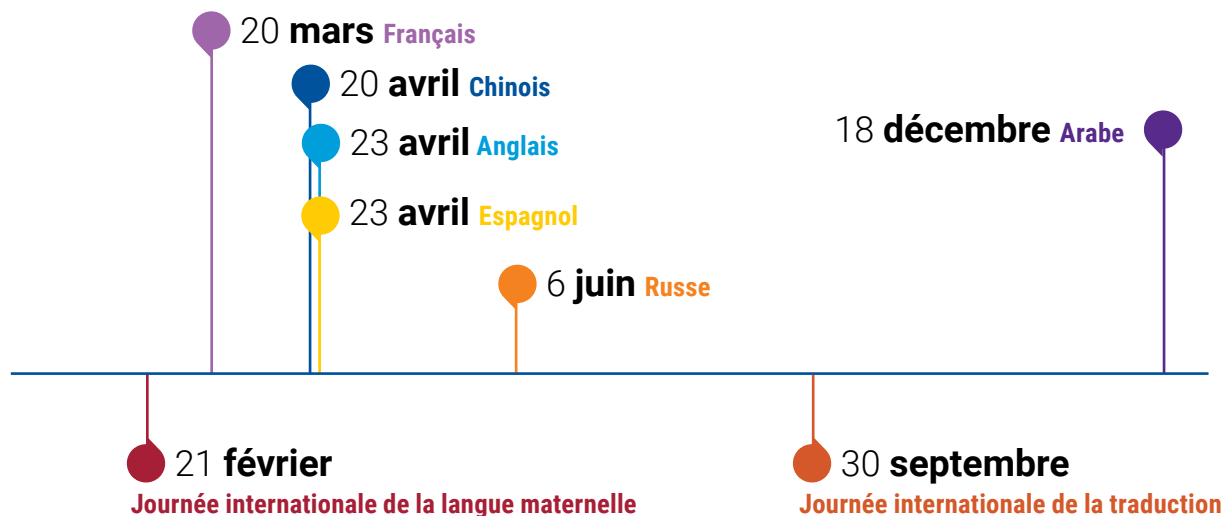
Le multilinguisme à l'honneur

Les journées des langues ont été créées en 2010 pour mettre le multilinguisme et la diversité culturelle à l'honneur, ainsi que pour promouvoir l'égalité des langues officielles dans l'ensemble de l'Organisation. Les lieux d'affectation observent six journées distinctes, chacune consacrée à l'une des langues officielles.

Ces journées ont pour objectif de divertir et d'informer; elles visent à améliorer la prise de conscience et le respect de l'histoire, de la culture et des réalisations associées à chaque langue dans les entités des Nations Unies.

D'autres journées mettent le multilinguisme à l'honneur : la Journée internationale de la langue maternelle (21 février) et la Journée internationale de la traduction (30 septembre, en application de la résolution [71/288](#).)

Journées des langues



³¹ Résolution [76/268](#), par. 72 (« Note que de fortes disparités entre les langues officielles ont été relevées s'agissant des compétences linguistiques exigées qui figuraient dans les avis de vacance de poste publiés sur Inspira, encourage l'établissement de directives sur les exigences linguistiques et leur application à l'avenir dans les avis de vacance, et prie le Secrétaire général de lui faire rapport sur la question à sa soixante-dix-huitième session »).

Pour ce qui est des langues parlées au niveau local, l'Assemblée générale s'est dite consciente de l'importance de la communication avec les populations locales et a affirmé qu'une bonne connaissance des langues officielles parlées dans le pays de résidence était un atout³². Les missions sur le terrain doivent être en mesure d'interagir avec les populations locales afin de mieux les servir, ce qui suppose de disposer des compétences linguistiques adéquates, y compris, le cas échéant, dans des langues autres que les langues de travail. La plupart des missions sur le terrain opèrent dans un environnement où une ou plusieurs langues de l'ONU prédominent, comme l'arabe en Afrique du Nord et en Asie occidentale ou l'espagnol en Amérique latine. Ces langues d'intérêt régional sont utilisées à des fins très diverses. Elles peuvent être utilisées comme langues des travaux pendant les réunions, souvent en combinaison avec une langue de travail du Secrétariat ou les deux (anglais et français). Elles jouent également un rôle important dans les interactions avec les parties prenantes locales, notamment les autorités, la société civile, les fournisseurs et le personnel recruté sur le plan local. D'après une analyse qualitative, les membres du personnel ayant des responsabilités clés ne maîtrisent parfois pas suffisamment les langues officielles présentant un intérêt régional ou local et la connaissance dans ces langues n'est pas systématiquement exigée au moment du recrutement. Cela peut occasionner des difficultés institutionnelles, des pertes d'efficacité et des coûts de traduction et/ou d'interprétation considérables.

Le multilinguisme et le Référentiel de valeurs et de comportements de l'Organisation des Nations Unies

Lancé en 2021, le [Référentiel de valeurs et de comportements de l'Organisation des Nations Unies](#), qui s'applique à l'ensemble du Secrétariat, définit une culture institutionnelle à la fois moderne et ambitieuse. Le multilinguisme figure dans le Référentiel à la rubrique consacrée à la valeur de l'inclusion, étant donné qu'il est reconnu comme l'une des valeurs fondamentales de l'ONU qui contribue à la réalisation des objectifs de l'Organisation énoncés à l'Article 1 de la Charte.

En ce qui concerne les valeurs, il est souligné expressément dans le Référentiel qu'il faut « respecter les engagements pris par l'Organisation des Nations Unies en matière de... multilinguisme en créant un climat de travail favorable pour toutes et tous », « prendre des mesures pour tempérer ses préjugés, stéréotypes et opinions préconçues concernant d'autres... langues » et « bien travailler les un(e)s avec les autres, indépendamment de... la langue ». En outre, il est fortement souligné qu'il faut « chercher activement à s'imprégner de toutes sortes de points de vue, modes de pensée, expériences et avis et à en tenir compte dans la prise de décision », « chercher à comprendre les facteurs d'exclusion et à créer un climat de travail dans lequel toutes les personnes peuvent s'épanouir » et « se montrer sensible aux différences culturelles et à la manière dont les actes et les comportements peuvent être perçus par des personnes issues de milieux culturels différents », ce qui suppose indirectement d'avoir des compétences linguistiques suffisantes pour accéder à un large éventail de sources et pour comprendre les différences culturelles.

La langue est également recensée dans le Référentiel comme un facteur potentiel d'abus de pouvoir (« Ne pas abuser de son pouvoir, de ses privilèges ou de son autorité, qu'ils tiennent... à la langue »). La question de la langue est abordée indirectement dans le fait qu'il faut « tenir compte dans la prise de décision de la complexité des contextes locaux et de la valeur des savoirs locaux », ce qui suppose implicitement de faire appel à certaines compétences linguistiques pour mieux appréhender les réalités locales.

32 Voir, par exemple, la résolution [71/263](#), par. 11.

Les compétences linguistiques jouent également un rôle essentiel pour ce qui est du comportement qui est attendu du personnel conformément au Référentiel. S'agissant de nouer des relations et de collaborer de manière efficace, le personnel, quel que soit son niveau, est invité à « chercher à collaborer avec d'autres, en tirant le meilleur parti des compétences linguistiques... ». Il est invité également à « tirer parti... des compétences linguistiques pour obtenir les résultats attendus et avoir le plus d'effets possible ». À la rubrique « Apprendre et développer ses compétences », tout le personnel est invité à « montrer son attachement à l'apprentissage des langues et au multilinguisme » et les haut(e)s responsables sont invité(e)s à « faire connaître et offrir des moyens d'apprentissage qui favorisent le développement d'un personnel dynamique, polyvalent, mû par des valeurs et multilingue ». En outre, bien qu'elles ne soient pas mentionnées expressément à la rubrique « Analyser et planifier », les compétences linguistiques sont nécessaires à l'ensemble du personnel pour « rassembler, analyser et évaluer des données tirées de toutes sortes de sources crédibles afin de cerner le problème et d'éclairer la prise de décision en se fondant sur les faits ».

Le multilinguisme sur le lieu de travail

Langues de travail

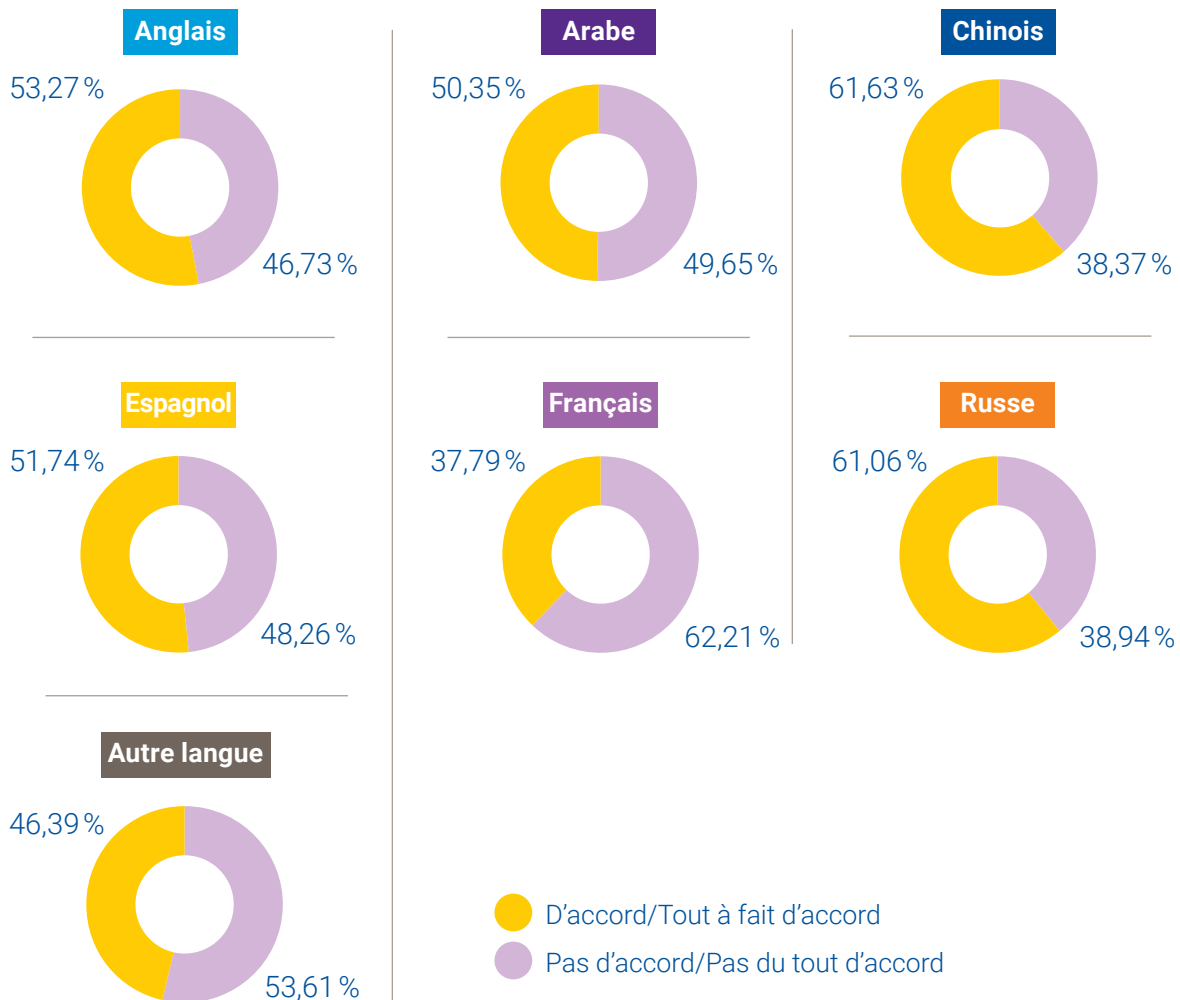
L'Assemblée générale a réaffirmé à plusieurs reprises la nécessité de respecter la parité des deux langues de travail du Secrétariat, tout en précisant que des langues de travail supplémentaires peuvent être en usage dans certains lieux d'affectation, conformément aux textes applicables (par exemple, dans les commissions régionales)³³. En 1985, dans sa circulaire [ST/SGB/212](#) sur l'utilisation des langues de travail du Secrétariat, le Secrétaire général a souligné une fois de plus l'importance qu'il attachait à ce que l'équilibre linguistique soit assuré parmi les membres du personnel du Secrétariat et rappelé la politique du Secrétariat en ce qui concernait l'utilisation de ses langues de travail, notant que si elle était bien établie, elle n'était pas pleinement mise en pratique.

Des disparités ont été constatées dans les avis de vacance de poste : par exemple, l'anglais était exigé dans 94,8 % des avis publiés en 2019 sur Inspira, le portail de recrutement de l'Organisation, tandis que le français l'était dans 11,4 % des avis publiés³⁴. L'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022 a également fait ressortir d'importantes différences de perception à cet égard. Parmi les personnes ayant choisi le français comme langue principale, par exemple, davantage n'étaient pas d'accord ou pas du tout d'accord avec l'affirmation « À l'ONU, je suis libre de travailler dans n'importe laquelle des langues de travail de l'entité qui m'emploie (généralement l'anglais et le français; d'autres langues de travail sont utilisées dans les commissions régionales) » que dans tout autre groupe linguistique identifié dans le cadre de l'enquête (voir fig. 2). Ces conclusions ont été étayées par celles d'enquêtes qualitatives menées lors de réunions bilatérales organisées avec certaines entités du Secrétariat (voir annexe). En ce qui concerne l'égalité de traitement des candidatures, quelle que soit la langue de travail dans laquelle elles étaient présentées, l'un des obstacles cités a été le fait que les responsables des postes à pourvoir n'avaient pas toujours les capacités linguistiques voulues.

33 Voir, entre autres, les résolutions [76/268](#) et [77/278](#).

34 Voir [A/75/798](#).

Figure 2. Réponses données à l'affirmation « À l'ONU, je suis libre de travailler dans n'importe laquelle des langues de travail de l'entité qui m'emploie (généralement l'anglais et le français; d'autres langues de travail sont utilisées dans les commissions régionales) », réparties par langue principale des personnes ayant répondu à l'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022



Égalité des chances, inclusion et préjugés linguistiques

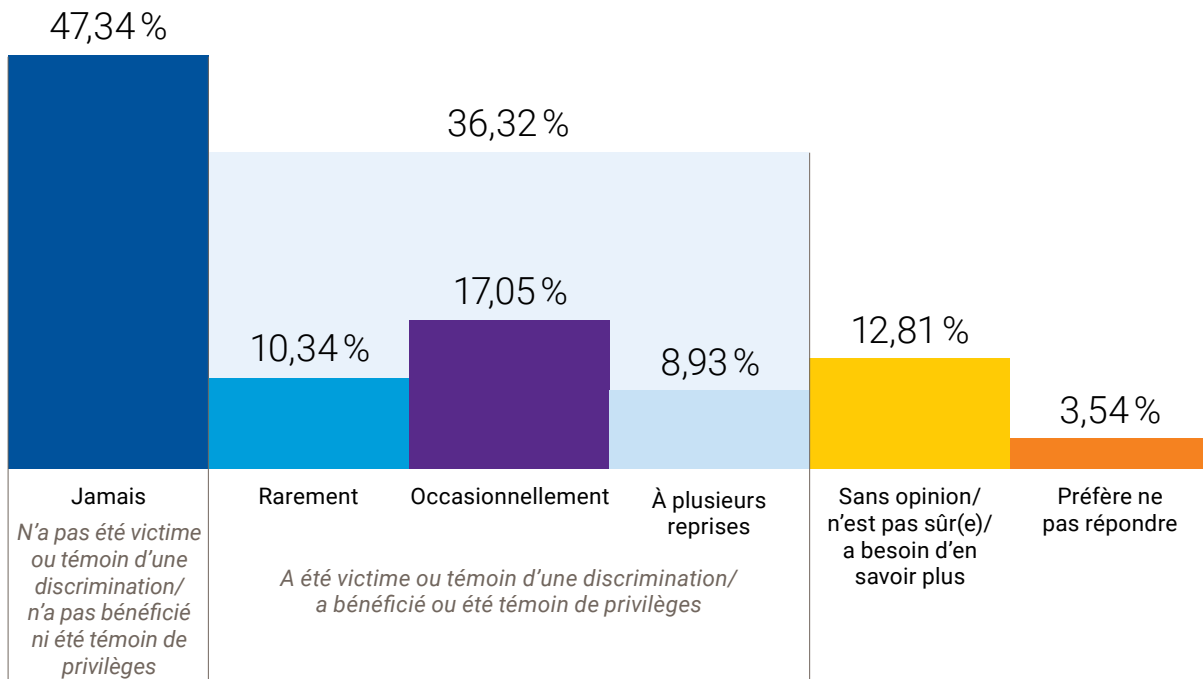
Les données quantitatives et qualitatives compilées au cours de l'élaboration du présent Cadre stratégique font ressortir des éléments qui pourraient être des sujets de préoccupation s'agissant de la diversité linguistique et de l'inclusion. Par exemple, près du tiers des personnes ayant répondu à l'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022 n'étaient pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes : « À l'ONU, les candidat(e)s ont des chances égales d'être employé(e)s, quelle que soit leur origine linguistique, du moment qu'ils ou elles ont les qualifications requises pour le poste » ou « À l'ONU, les membres du personnel ont des chances égales d'être promus, quelle que soit leur origine linguistique, du moment qu'ils ou elles ont les qualifications requises pour le poste ».

Figure 3. Réponses données à huit affirmations relatives à la diversité linguistique et à l'inclusion à l'ONU (enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022)



Au total, 36,3% des personnes ayant répondu à l'enquête ont également déclaré avoir été victimes ou témoins d'une discrimination, d'un préjudice ou d'un préjugé fondés sur la langue ou l'accent, ou avoir bénéficié de privilèges ou d'un traitement préférentiel fondés sur la langue ou l'accent ou avoir été témoins d'une situation dans laquelle quelqu'un aurait bénéficié de privilèges ou d'un traitement préférentiel fondés sur la langue ou l'accent, dont près de 9% ont déclaré que cela s'était produit de manière répétée.

Figure 4. Personnes ayant répondu à l'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022 qui ont déclaré avoir été victimes ou témoins d'une discrimination, d'un préjudice ou d'un préjugé fondés sur la langue ou l'accent, ou avoir bénéficié de privilèges ou d'un traitement préférentiel fondés sur la langue ou l'accent ou avoir été témoins d'une situation dans laquelle quelqu'un aurait bénéficié de privilèges ou d'un traitement préférentiel fondés sur la langue ou l'accent



Outre le fait que l'anglais figure parmi les critères exigés dans pratiquement tous les avis de vacance de poste (contrairement aux autres langues de travail ou langues officielles), les procédures de sélection du personnel, notamment les entretiens, se déroulent généralement en anglais, d'après les consultations menées dans le cadre de sous-groupes thématiques et de réunions bilatérales. En d'autres termes, l'anglais est généralement utilisé comme moyen de communication pour évaluer si les candidats répondent aux critères d'admissibilité ou d'évaluation des qualifications. Si les connaissances linguistiques exigées sont déterminées en fonction du poste, cela peut privilégier involontairement les candidats dont l'anglais est la langue principale.

L'impression qu'il existe une inégalité de traitement entre les candidats et entre les membres du personnel selon leur profil linguistique a été signalée, respectivement, par 33 % et 31 % des personnes ayant répondu à l'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022. En outre, 15 % des personnes ayant répondu à l'enquête ont déclaré ne pas pouvoir demander de l'aide dans la langue de travail de leur choix pour résoudre des différends survenant dans le cadre du travail.

Le multilinguisme et la gestion des ressources humaines

Les résultats présentés ici doivent être lus à la lumière d'un projet qui a été engagé en 2023 pour permettre aux responsables des postes à pourvoir de mettre en correspondance les connaissances linguistiques exigées dans les avis de vacance de poste et les évaluations linguistiques dans le cadre de la procédure de recrutement, comme le prévoit le [Cadre des Nations Unies pour les langues](#), et de contribuer à un dispositif de sélection du personnel plus efficace, plus juste et plus efficient. En outre, une analyse complète des définitions d'emplois est en cours : elle vise à actualiser les responsabilités et fonctions, ainsi que les exigences y associées sur le plan des capacités et compétences, y compris linguistiques.

Connaissances linguistiques exigées dans les avis de vacance de poste

Lors de l'étude documentaire, des incohérences ont été relevées dans la manière dont les exigences linguistiques étaient reflétées dans les avis de vacance de poste. Il en est ressorti qu'il fallait disposer de moyens standardisés, prêts à l'emploi et conformes aux normes observées dans le secteur pour déterminer les exigences linguistiques, conformément au [Cadre des Nations Unies pour les langues](#) qui était alors en cours d'élaboration³⁵. Par exemple, les descripteurs des compétences linguistiques n'étaient pas clairement définis et variaient donc considérablement d'une vacance de poste à l'autre, d'une famille d'emplois à l'autre et/ou d'une entité à l'autre. En outre, seule une minorité d'avis de vacance de poste se conformaient strictement aux directives adoptées par l'Assemblée générale concernant les exigences linguistiques³⁶.

Cadre des Nations Unies pour les langues – extrait de la circulaire du Secrétaire général parue sous la cote [ST/SGB/2023/2](#)

« Le Cadre des Nations Unies pour les langues vise à rendre cohérente la manière dont les langues sont apprises, évaluées et certifiées au sein du Secrétariat. L'adoption du Cadre doit permettre une gestion plus efficace des compétences linguistiques du personnel dans tous les aspects de la gestion des aptitudes (par exemple la gestion prévisionnelle des besoins en personnel, le recrutement, l'apprentissage et le déroulement des carrières) en fournissant un modèle commun d'apprentissage des langues pour le personnel, ainsi qu'en permettant l'adoption de critères d'évaluation communs, gages d'un processus d'évaluation et de certification plus fiable et valide, qui renforce l'égalité de traitement des langues et garantisse une meilleure reconnaissance des compétences linguistiques du personnel au sein du Secrétariat. »

35 La circulaire du Secrétaire général intitulée « Cadre des Nations Unies pour les langues et niveaux de langue » ([ST/SGB/2023/2](#)) a été promulguée en avril 2023.

36 Résolution [71/263](#), par. 10 et 11.

Évaluation des compétences linguistiques lors de la sélection du personnel

Il est ressorti de l'étude documentaire et des consultations qu'il faut une procédure standardisée, dans l'ensemble du Secrétariat³⁷, pour garantir la cohérence de l'évaluation qui est faite des compétences linguistiques. L'enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022 a montré que les entretiens axés sur les compétences étaient la méthode la plus utilisée par les responsables des postes à pourvoir pour évaluer les compétences linguistiques, en particulier pour les langues autres que l'anglais. Cela suscite toutefois des questions quant à la fiabilité de ces évaluations, puisqu'il n'existe pas de méthodes d'évaluation communes (par exemple, critères et grilles de notation) permettant d'évaluer les compétences des candidats d'une manière précise, cohérente et nuancée. Il faut donc des orientations pour aider les responsables des postes à pourvoir à déterminer de manière plus cohérente et plus objective les connaissances linguistiques minimales exigées pour les postes à pourvoir et à faire en sorte qu'il soit tenu compte des connaissances linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste lors de la composition des jurys d'entretien³⁸. Par ailleurs, lors des entretiens, il est possible d'évaluer, au mieux, la dimension orale des compétences linguistiques (c'est-à-dire écouter et parler), alors que les fonctions du poste peuvent nécessiter des compétences de rédaction ou de lecture.

Dans le cadre du programme de sélection du personnel 2.0, le Bureau des ressources humaines a commencé, en 2023, à aligner les connaissances linguistiques demandées et les évaluations des compétences linguistiques sur le Cadre des Nations Unies pour les langues, en vue de contribuer à un système de sélection du personnel plus efficace, plus équitable et plus efficient. Les objectifs du projet sont les suivants : a) déterminer les exigences linguistiques en fonction du poste, comme l'a demandé l'Assemblée générale; b) aligner les exigences linguistiques sur le Cadre des Nations Unies pour les langues; c) vérifier les compétences linguistiques des candidats par rapport aux exigences linguistiques figurant dans un avis de vacance de poste bien précis en utilisant le Cadre des Nations Unies pour les langues; d) permettre aux candidats d'indiquer avec précision leur niveau de compétences linguistiques à l'aide du Cadre des Nations Unies pour les langues.

Représentation géographique et souci du client

Pour s'acquitter de ses mandats, l'ONU a besoin de personnel possédant les bonnes compétences (dont le savoir-faire technique et les compétences linguistiques) au bon moment et au bon endroit. Elle doit également atteindre ses objectifs en matière de diversité, y compris la diversité géographique de ses effectifs. Toutefois, les compétences dans les langues officielles, par exemple, ne sont pas réparties uniformément entre les États Membres. Cela présente un risque, puisque les besoins peuvent être contradictoires : l'impératif de servir les clients de l'Organisation peut entrer en concurrence avec l'objectif d'assurer la représentation géographique, en fonction du lieu où l'ONU est présente, ce qui évolue constamment du fait de l'ouverture et de la fermeture des missions. Il faut mettre en place des systèmes de collecte de données pour vérifier si les exigences linguistiques risquent de nuire à la représentation géographique, et de quelle manière, et s'employer à atténuer ces risques.

37 À l'exception des concours de recrutement à des postes linguistiques, où les compétences techniques des candidats (par exemple en matière de traduction, d'édition, de rédaction de comptes rendus ou d'interprétation) sont systématiquement testées.

38 En application de la résolution [76/268](#) de l'Assemblée générale, par. 84 (« Invite le Secrétaire général à prendre les mesures voulues pour tenir compte des connaissances linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste lors de la composition des jurys d'entretien en vue du recrutement de fonctionnaires des Nations Unies, note qu'il est difficile de constituer des jurys dont les membres maîtrisent la langue supplémentaire concernée et, à cet égard, invite le Secrétaire général à étudier les moyens de surmonter cette difficulté à moyen terme »).

Formation linguistique

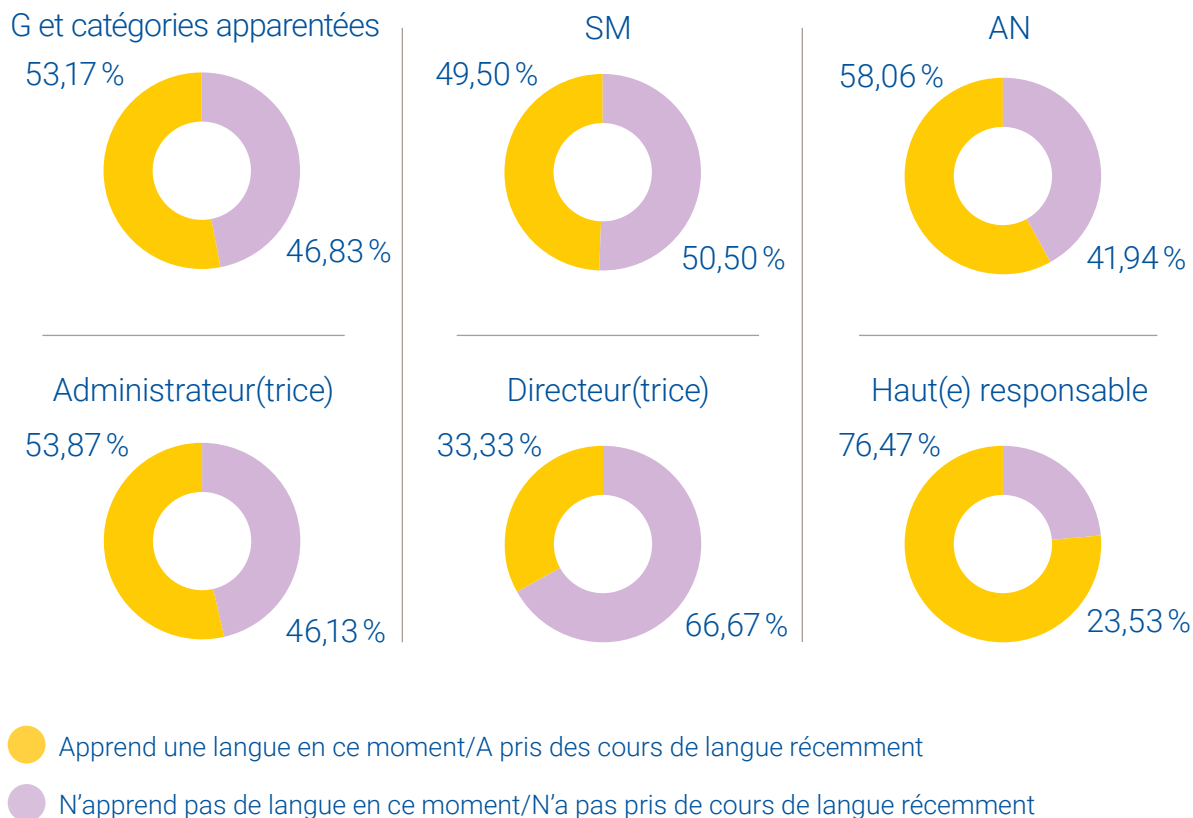
L'apprentissage des langues renforce les capacités et les compétences en matière de communication, favorise l'épanouissement professionnel, est essentiel pour la mobilité et l'adaptabilité, et permet aux membres du personnel d'écouter les autres et d'apprendre d'autrui. Le multilinguisme est l'incarnation même de la curiosité au sens où il révèle un désir de chercher à comprendre. En ce sens, le Cadre des Nations Unies pour les langues renforce l'engagement en faveur du multilinguisme dans notre travail, parce qu'il fait en sorte que l'apprentissage des langues soit normalisé et ait une incidence sur les résultats et la performance, à différents niveaux. La langue y est définie comme une compétence (connaissance et capacité à l'utiliser) et quatre niveaux de compétence y sont établis; ceux-ci sont communs à toutes les langues, appliqués de la même manière dans tous les lieux d'affectation et adaptés aux besoins de planification et d'évaluation de l'apprentissage des langues.

Les possibilités d'apprentissage des langues varient d'un endroit à l'autre et les difficultés qu'il y a à combiner l'apprentissage d'une langue avec l'horaire de travail régulier ont été signalées notamment lors des enquêtes sur le multilinguisme menées auprès du personnel en 2019 et en 2022. Malgré cela, 2 510 membres du personnel du Secrétariat ont passé un examen d'aptitudes linguistiques entre 2019 et 2022. En outre, plus de la moitié des personnes ayant répondu à l'enquête de 2022 ont indiqué qu'elles apprenaient une langue ou qu'elles l'avaient fait au cours des deux années précédentes (voir fig. 5). On peut déduire du pourcentage et du nombre de fonctionnaires qui ont passé un examen d'aptitudes linguistiques qu'il y a un réel intérêt pour l'apprentissage des langues au sein du personnel. Toutefois, les possibilités d'apprentissage des langues sont davantage perçues comme un avantage lié à l'emploi, sans rapport avec les tâches et les fonctions, que comme un outil permettant d'améliorer la performance. Les agents des services généraux et des catégories apparentées qui ont réussi un examen d'aptitudes linguistiques peuvent bénéficier d'une prime de connaissances linguistiques³⁹. Pour encourager les membres du personnel de la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur à acquérir de nouvelles langues officielles et leur permettre ainsi de travailler dans des contextes multiples, en fonction des besoins opérationnels, on pourrait envisager des mesures similaires, de nature pécuniaire ou non pécuniaire, notamment la réintroduction éventuelle d'incitations à l'étude des langues⁴⁰.

39 Voir la disposition 3.8 du Statut et Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies, y compris les dispositions provisoires du Règlement ([ST/SGB/2023/1/Rev.1](#)).

40 Avant 2017, il existait des incitations à l'étude des langues pour les administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur. En 2022, la Commission de la fonction publique internationale a décidé « de revenir sur la question de l'incitation à l'étude des langues à l'occasion du prochain examen de l'ensemble des prestations » (voir [A/77/30](#)).

Figure 5. Réponses à la question « Apprenez-vous une langue en ce moment ou avez-vous pris des cours de langue au cours des deux dernières années ? », par catégorie de personnel (enquête sur le multilinguisme menée auprès du personnel en 2022)



Abréviations : AN = Administrateur(trice) recruté(e) sur le plan national; G = Agent(e) des services généraux; SM = Agent(e) du Service mobile.

Du fait de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), de nouvelles possibilités d'apprentissage à distance ont fait leur apparition : elles ont été très appréciées par le personnel des lieux d'affectation dont l'accès à la formation linguistique était par ailleurs limité. Cependant, ces possibilités de formation ont été organisées à l'échelle locale, n'ont pas été coordonnées et n'ont pas bénéficié de la cohérence qu'il aurait fallu pour que le nombre de participants soit le plus élevé possible.

Qui plus est, s'il existe, dans les missions, une demande de cours de langues parlées au niveau local, émanant en particulier du personnel recruté sur le plan international, les entités ont signalé rencontrer des difficultés pour attirer des candidats qualifiés qui pourraient remplir les fonctions de professeurs de langues, en particulier dans les zones de crise ou lorsqu'il y a des procédures rigoureuses d'autorisation pour pouvoir accéder aux enceintes, dans les lieux d'affectation classés difficiles.

Multilinguisme et principe de responsabilité, contrôle et évaluation

Considéré par l'Assemblée générale comme une valeur fondamentale de l'Organisation, le multilinguisme a été élevé au rang de priorité par le Secrétaire général; il figure systématiquement dans les contrats de mission de tous les hauts fonctionnaires depuis 2018. Pour mesurer les progrès accomplis en matière de multilinguisme, il faut avoir accès à des données métriques ventilées par langue afin d'appuyer la prise de décision fondée sur des données, conformément à la [Stratégie du Secrétaire général pour l'exploitation des données par tout le monde, partout](#). Toutefois, de nombreuses entités du Secrétariat ont fait état, par le passé, de difficultés à collecter ces données.

Alors que le respect des mandats en matière de multilinguisme dans les produits du Secrétariat, tels que les documents officiels, les publications et les communiqués de presse, peut être facilement mesuré, et l'est d'ailleurs régulièrement, il n'existe pas d'indicateurs quantitatifs normalisés sur le multilinguisme du personnel qui puissent être utilisés pour fixer, suivre et évaluer les objectifs correspondants.

Des données standardisées sur les compétences linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste sont collectées périodiquement, mais de manière ponctuelle, et les candidats déclarent toujours eux-mêmes, dans le profil qu'ils remplissent dans Inspira, les compétences linguistiques qu'ils possèdent. Toutefois, bien que ces informations soient disponibles dans Inspira, elles ne sont pas facilement accessibles aux fins d'une analyse centralisée ou d'une analyse par entité. En outre, il est ressorti d'un examen de la formation linguistique organisée dans l'ensemble de l'Organisation qu'il existait un écart entre la demande (visant à améliorer la performance liée à la fonction) et l'offre. Des données sur les inscriptions, les examens et les taux d'abandon sont certes disponibles, mais elles n'indiquent pas clairement comment les possibilités de formation sont destinées à combler les lacunes s'agissant des capacités linguistiques de telle ou telle entité ou comment les entités concernées y parviennent. Cela s'explique en partie par le fait que les cours de langues sont ouverts à un public plus large que le seul personnel du Secrétariat et que les critères d'admissibilité et les frais d'inscription varient en fonction de l'entité qui offre des cours de langue. La possibilité d'améliorer la prise de décision et la prestation de conseils en exploitant le potentiel des données demeure une priorité pour l'Organisation⁴¹.

41 Voir le rapport du Secrétaire général sur le multilinguisme pour 2021 ([A/75/798](#)).

Section 4.

**Vision
stratégique
concernant le
multilinguisme
au Secrétariat**

Section 4.

Vision stratégique concernant le multilinguisme au Secrétariat

Le présent Cadre stratégique met l'accent sur des actions ciblées visant à intégrer systématiquement le multilinguisme dans l'ensemble des activités du Secrétariat, à favoriser le souci du client et à faire en sorte que le lieu de travail soit inclusif. Les trois objectifs ci-après ont été jugés essentiels pour ce qui est de définir la vision stratégique concernant le multilinguisme et d'encadrer et de guider ces actions ciblées.

Objectif 1. L'Organisation des Nations Unies, une organisation véritablement multilingue

L'ONU est perçue comme une organisation véritablement multilingue, tant par ses clients et parties prenantes externes que par son personnel. Les caractéristiques du multilinguisme à l'ONU sont les suivantes :

- Le souci du client en ce qui concerne les besoins de communication est le moteur principal des flux de travail, notamment dans les opérations sur le terrain
- Les compétences linguistiques du personnel sont un outil et un atout pour la bonne exécution des mandats dans un monde marqué par la diversité linguistique
- L'égalité des langues officielles se traduit dans les communications externes de l'Organisation et dans sa stratégie d'image
- L'égalité des langues de travail du Secrétariat se traduit dans l'accès aux perspectives de carrière et dans le fonctionnement interne de l'Organisation, compte dûment tenu des besoins opérationnels

Objectif 2. L'Organisation des Nations Unies, un lieu de travail effectivement multilingue

L'ONU est consciente des implications de la diversité linguistique à travers le monde, des contextes linguistiques dans lesquels elle évolue et de l'origine et des compétences linguistiques de son personnel. Elle considère que ces dimensions de la diversité sont autant d'occasions d'exécuter ses missions de manière efficace et efficiente aux niveaux mondial et local. Si ce sont les qualifications requises pour tel ou tel poste qui déterminent les connaissances linguistiques correspondantes, l'Organisation s'efforce de tirer parti des diverses compétences linguistiques de son personnel, notamment en les adaptant à ses besoins linguistiques opérationnels, de sorte à faire ce qui suit :

- Prendre en compte divers points de vue, émanant d'un large éventail de sources, dans les flux de travail, les politiques et les opérations
- Exécuter les mandats de l'Organisation à l'échelle mondiale et locale, aujourd'hui et à l'avenir
- Assurer l'égalité de traitement de tous les membres du personnel, actuels et futurs, quelle que soit leur origine linguistique



Objectif 3. L'Organisation des Nations Unies, une organisation responsable sur le plan linguistique

Les politiques mises en place à l'échelle du Secrétariat sont évaluées au moyen d'indicateurs quantitatifs fondés sur des données empiriques justes et standardisées et au moyen de procédures spécifiques visant à régler les problèmes. Ainsi :

- Des indicateurs standard des exigences linguistiques, des compétences linguistiques du personnel et de l'apprentissage des langues sont établis et les données sont collectées et compilées au niveau de l'entité
- Des rapports périodiques sont produits sur ce qui suit :
 - Les connaissances linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste (conformément aux niveaux définis dans le Cadre des Nations Unies pour les langues et comprenant à la fois les langues exigées et souhaitables, le cas échéant)⁴²
 - Les compétences linguistiques du personnel⁴³
 - L'apprentissage des langues, notamment l'évolution de la demande d'apprentissage des langues et l'amélioration de l'offre
- Les politiques en faveur de la diversité, telles que celles visant à atteindre les objectifs de représentation géographique et de genre, à lutter contre le racisme et à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap, tiennent compte des difficultés et des possibilités liées aux langues

42 Dans sa résolution [76/268](#) sur le multilinguisme, l'Assemblée générale a noté que de fortes disparités entre les langues officielles avaient été relevées s'agissant des compétences linguistiques exigées qui figuraient dans les avis de vacance de poste publiés sur Inspira, encouragé l'établissement de directives sur les exigences linguistiques et leur application à l'avenir dans les avis de vacance, et prié le Secrétaire général de lui faire rapport sur la question à sa soixante-dix-huitième session.

43 Dans la même résolution, l'Assemblée générale s'est félicitée de l'invitation lancée par le Secrétaire général à toutes les entités du Secrétariat de faire l'inventaire des compétences linguistiques du personnel, tout en tirant le meilleur parti des bases de données linguistiques existantes, comme elle l'avait souligné dans ses résolutions [71/328](#) et [73/346](#), s'est félicitée de la mise en place d'un projet pilote tout en notant que cet inventaire n'avait pas encore débuté, a engagé le Bureau des ressources humaines du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité du Secrétariat à redoubler d'efforts à cette fin, en collaboration avec la Division de l'administration des ressources humaines du Département de l'appui opérationnel du Secrétariat et avec le Coordonnateur pour le multilinguisme, et a prié le Secrétaire général de lui faire rapport à ce sujet à sa soixante-dix-huitième session.



Section 5.

**Domaines
d'action et
prochaines
étapes**

Section 5.

Domaines d'action et prochaines étapes

Les actions et mesures initiales recommandées en vue de progresser vers les trois objectifs définis dans la vision stratégique concernant le multilinguisme à l'ONU sont présentées ci-après, regroupées par domaine d'action.

En ce qui concerne les questions de politique générale, comme indiqué dans la rubrique intitulée « Mandat et approche » de la section 1 ci-dessus, il convient de noter que les politiques de l'ONU sont publiées sous la forme de circulaires du Secrétaire général (série ST/SGB)⁴⁴. Les présentes recommandations sont formulées sans préjudice de la publication ultérieure de tels textes administratifs.

SENSIBILISATION



Résultat attendu

L'ONU est perçue comme une organisation multilatérale et multilingue

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Un cours sur le multilinguisme et la diversité linguistique à l'ONU destiné à l'ensemble du personnel, y compris le personnel d'encadrement et les haut(e)s responsables, est élaboré	Moyen terme	Le cours est élaboré et annoncé Les taux de réussite sont compilés
Des campagnes de sensibilisation sont menées périodiquement, y compris à l'occasion des activités organisées pour les journées internationales et les journées des langues	Durée indéterminée	Des campagnes sont menées Des activités en l'honneur des langues sont organisées
Un code de conduite sur l'utilisation des langues à l'Organisation est élaboré	Moyen terme	Le code de conduite est élaboré et diffusé

44 Voir [ST/SGB/2009/4](#), section 3.2 (« Des circulaires du Secrétaire général peuvent également être promulguées à l'occasion de toute autre décision de politique générale importante, si le Secrétaire général en décide ainsi »).

DIRECTION



Résultat attendu

L'ONU encourage le personnel d'encadrement à s'engager à adopter le multilinguisme et à donner l'exemple en la matière

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Des considérations portant sur le multilinguisme et les langues sont incorporées dans les contrats de mission des haut(e)s fonctionnaires ⁴⁵ et assorties d'objectifs mesurables et d'échéances, selon qu'il convient	Moyen terme	Les contrats de mission sont revus en conséquence Les objectifs sont fixés
Les haut(e)s fonctionnaires fixent des objectifs annuels aux personnes référentes pour le multilinguisme de leur entité	Court terme	Les objectifs sont fixés et communiqués au Coordonnateur pour le multilinguisme
Le personnel d'encadrement encourage les fonctionnaires à prendre des cours de langue lorsque cela peut être dans l'intérêt de l'efficacité institutionnelle	Durée indéterminée	Les besoins linguistique et les taux d'apprentissage sont établis par entité
Les membres du personnel d'encadrement montrent l'exemple en encourageant la tenue de réunions multilingues et en utilisant plusieurs langues dans leurs interventions, selon qu'il convient	Moyen terme	Il est fait rapport de l'exécution des contrats de mission

CULTURE INSTITUTIONNELLE



Résultat attendu

L'ONU tient compte des vues émanant de milieux linguistiques et culturels différents dans les mécanismes internes

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Des sources provenant de milieux linguistiques différents sont intégrées systématiquement dans les recherches, les analyses et les études documentaires par souci d'inclusion	Moyen terme	L'utilisation de sources d'origines linguistiques diverses est étayée, y compris dans les rapports méthodologiques
On tire parti au mieux des compétences linguistiques pour faire avancer les travaux, obtenir les résultats attendus et avoir le plus d'effets possible aux niveaux mondial et local	Long terme	Les entités rendent compte dans les rapports du Secrétaire général sur le multilinguisme des avantages que le multilinguisme apporte à la conduite de leurs travaux et activités

45 En plus de l'indicateur générique sur le multilinguisme.

Les bibliothèques des lieux d'affectation et les abonnements numériques couvrent un éventail de langues, dont les langues officielles et les langues importantes au niveau local	Court terme	Catalogues de bibliothèques et abonnements
--	-------------	--

Résultat attendu

L'environnement de travail offert par l'ONU est propice au multilinguisme

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
L'outil de gestion des aptitudes du Secrétariat (Inspira) est aligné sur les quatre niveaux de compétence linguistique définis dans le Cadre des Nations Unies pour les langues, de même que tous les documents d'orientation, outils, politiques, avis de vacance de poste et avis de vacance de poste génériques	Moyen à long terme	Inspira, documents d'orientation, outils et politiques sont mis à jour Pourcentage des avis de vacance de poste qui sont conformes au Cadre des Nations Unies pour les langues
Le personnel montre son attachement à l'apprentissage des langues et au multilinguisme	Durée indéterminée	Taux d'apprentissage des langues Données des enquêtes menées auprès du personnel
Le personnel est encouragé à perfectionner ses compétences dans les langues de travail, les langues officielles ou les langues qui sont importantes au niveau local, en fonction des besoins opérationnels et des ressources disponibles	Long terme	Évaluation des besoins linguistiques Pourcentage du personnel profitant des possibilités d'apprentissage des langues par entité
Le personnel indique volontairement les langues qu'il maîtrise, qu'il s'agisse de langues officielles, de langues de travail ou d'autres langues	Court terme	Les cartes de profil et les modèles de signature de courriel sont mis à jour dans Outlook
Les compétences linguistiques sont reconnues et contribuent à l'évolution professionnelle	Long terme	Des dispositifs de reconnaissance des compétences linguistiques, tels que les primes de connaissances linguistiques et les incitations à l'étude des langues, sont éventuellement réintroduits Incitations non pécuniaires Enquêtes menées auprès du personnel

Résultat attendu

L'ONU prend en considération les besoins et les compétences linguistiques de son personnel

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Des lignes directrices sont élaborées en vue de lutter contre les préjugés d'ordre linguistique	Moyen terme	Des lignes directrices sont élaborées et communiquées périodiquement au personnel

Les communications internes sont accessibles dans les langues de travail voulues et, dans la mesure du possible, dans les langues importantes au niveau local	Moyen terme	Audit des bulletins d'information et des communications internes destinés au Secrétariat et à certaines entités
Des services d'interprétation sont fournis, dans la mesure du possible, lors des réunions générales et des manifestations auxquelles participe l'ensemble du personnel, afin d'encourager la participation active de toutes et de tous	Court terme	Pourcentage de réunions générales ayant bénéficié de services d'interprétation
Les enquêtes menées auprès du personnel et les questionnaires d'audit sont multilingues et intègrent des considérations linguistiques en recueillant systématiquement des données sur les compétences linguistiques	Moyen terme	Les questions posées dans les enquêtes menées auprès du personnel et les audits sont passées en revue Capacité à traiter les réponses reçues à des enquêtes multilingues
Une formation adaptée à l'emploi est dispensée dans toutes les langues voulues en fonction des besoins recensés en matière de langues et d'exécution des programmes	Moyen terme	Évaluation des besoins linguistiques Langue(s) dans laquelle/lesquelles les activités de formation sont dispensées
Les considérations linguistiques sont dûment prises en compte dans les services de médiation et le système de justice interne	Moyen terme	Enquêtes de satisfaction État des lieux des capacités linguistiques des entités concernées



Résultat attendu

L'ONU analyse et prend systématiquement en compte les besoins linguistiques de ses clients

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Des outils d'analyse des besoins linguistiques en matière de communication interne et externe sont mis au point, compte dûment tenu des besoins linguistiques des personnes en situation de handicap	Long terme	Enquêtes menées auprès des clients et données indirectes, notamment fichiers journaux et données relatives à l'audience des sites Web
Des données sur les compétences linguistiques du personnel sont obtenues, compte tenu des besoins de planification opérationnelle, au niveau de l'équipe ou de l'entité, afin de mettre en correspondance les besoins linguistiques (la demande) sur les capacités linguistiques (l'offre)	Moyen terme	Des données (y compris, le cas échéant, des données autodéclarées) sont obtenues sur les compétences linguistiques du personnel, selon les besoins opérationnels

Les visites guidées sont proposées systématiquement dans les six langues officielles au Siège et dans les autres lieux d'affectation, ainsi que dans des langues locales, selon qu'il convient	Moyen terme	Visites guidées par langue et par lieu d'affectation, en pourcentage annuel
Les appels d'offres sont publiés, selon qu'il convient, dans des langues locales afin de faciliter la participation des fournisseurs locaux aux procédures d'appel à la concurrence	Moyen terme	Données sur les langues utilisées dans les appels d'offres

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES



Résultat attendu

Le Secrétariat attire des candidats ayant des compétences linguistiques diverses correspondant à ses besoins opérationnels

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
La plateforme de gestion des aptitudes du Secrétariat est accessible de la même manière dans les langues de travail du Secrétariat	Long terme	Inspira est accessible de la même manière dans les langues de travail du Secrétariat
Si cela répond à des besoins opérationnels, les candidats sont autorisés à passer les épreuves de sélection ⁴⁶ en anglais ou en français (ou dans une autre langue de travail applicable dans les commissions régionales)	Long terme	Nombre d'avis de vacance de poste pour lesquels les candidats ont eu la possibilité de passer l'épreuve de sélection en anglais, en français ou dans une autre langue de travail applicable
Des actions de sensibilisation ciblées sur les procédures de recrutement sont organisées dans plusieurs langues à l'intention des parties prenantes	Moyen terme	Données sur les langues utilisées dans le cadre des activités de sensibilisation
Des partenariats continuent d'être établis avec les États Membres, les établissements d'enseignement supérieur et d'autres organisations internationales afin de constituer une main-d'œuvre se caractérisant par une grande diversité linguistique	Moyen terme	Rapports sur les langues utilisées dans les partenariats et sur la manière dont chaque partenariat contribue à la diversité linguistique de la main-d'œuvre

⁴⁶ À l'heure actuelle, par exemple, les épreuves du programme Jeunes administrateurs sont proposées en anglais et en français, et les candidats ont la possibilité de répondre à des questions ouvertes dans l'une des six langues officielles de l'ONU.

Résultat attendu

L'ONU garantit l'égalité de traitement de tous les candidats, quelle que soit leur origine linguistique

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Des directives à l'intention du personnel d'encadrement sur l'établissement des exigences linguistiques dans les avis de vacance de poste reposant sur les qualifications requises pour tel ou tel poste sont élaborées conformément au Cadre des Nations Unies pour les langues	Moyen à long terme	Les directives ont été élaborées et le personnel d'encadrement a été formé Tout écart par rapport aux directives est justifié
Des lignes directrices sont élaborées conformément au Cadre des Nations Unies pour les langues pour aider les candidats à autoévaluer leurs compétences linguistiques	Moyen terme	Les lignes directrices ont été élaborées et sont disponibles sur Inspira
Des protocoles sont élaborés afin de garantir l'égalité de traitement des candidatures reçues dans l'une ou l'autre langue de travail	Long terme	Les protocoles ont été élaborés
Il est tenu compte des connaissances linguistiques demandées dans les avis de vacance de poste lors de la composition des jurys d'entretien	Moyen terme	La composition des jurys d'entretien est justifiée
Des listes actualisées des membres du personnel ayant suivi la formation sur les entretiens axés sur les compétences destinée aux membres d'un jury sont tenues à jour au niveau de l'entité, communiquées à d'autres entités si celles-ci en font la demande et comportent des informations sur les langues officielles ou pertinentes parlées par ces personnes	Moyen terme	Des listes de personnes pouvant éventuellement participer à des jurys d'entretien et de leurs compétences linguistiques ont été créées et sont mises à jour régulièrement
Les compétences linguistiques sont évaluées de manière objective et cohérente lors de la sélection du personnel ⁴⁷ , en fonction des connaissances linguistiques énoncées dans la définition d'emploi et conformément au Cadre des Nations Unies pour les langues	Long terme	Les méthodes, outils et solutions permettant d'évaluer les compétences linguistiques de manière exacte sont définis de sorte à assurer l'équité, compte dûment tenu des besoins des personnes en situation de handicap
Les membres de l'organe central de contrôle et de l'organe central de contrôle pour le personnel des missions reçoivent des informations détaillées leur permettant de passer en revue les exigences linguistiques, les évaluations des connaissances linguistiques et la composition des jurys	Long terme	Les modèles de rapports d'évaluation sont actualisés

47 À l'exception des professionnels des langues, dont les compétences sont évaluées par voie de concours de recrutement de personnel linguistique.

Résultat attendu

L'ONU encourage l'apprentissage des langues, conformément au Référentiel de valeurs et de comportements de l'Organisation

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
La formation linguistique est planifiée de manière stratégique et cohérente au niveau de l'ensemble du Secrétariat et standardisée conformément au Cadre des Nations Unies pour les langues afin de favoriser l'atteinte des objectifs opérationnels	Moyen terme	Examen de la planification de la formation linguistique
Les cours de langues sont ouverts à l'ensemble du personnel et sont assortis de calendriers et de formats différents qui permettent de répondre aux besoins d'un large public	Long terme	Examen de l'offre de formation linguistique globale et évaluation des profils et de l'affiliation des apprenants
Les compétences linguistiques et l'aptitude à la communication figurent dans les plans de formation annuels et du temps est alloué à cet effet, sous réserve des exigences opérationnelles et des considérations budgétaires	Durée indéterminée	Nombre et pourcentage de membres du personnel inscrits à des cours, en fonction des exigences opérationnelles

COMMUNICATIONS



Résultat attendu

L'ONU veille à ce que les besoins en matière de services de conférence soient systématiquement intégrés dans les budgets, les calendriers et les enquêtes de satisfaction des clients

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Les entités du Secrétariat font apparaître systématiquement les coûts d'interprétation et de traduction dans tous les documents du budget-programme soumis à l'examen de l'Assemblée générale	Durée indéterminée	Les coûts d'interprétation et de traduction figurent systématiquement dans les documents budgétaires
Dans le cadre de la gestion de projets, il est tenu compte systématiquement des délais de traduction, de localisation ou d'adaptation, ainsi que de l'assurance qualité à faire dans toutes les langues applicables, pour les documents officiels et non officiels	Durée indéterminée	Taux de conformité des départements auteurs concernant la soumission de documents officiels Des enquêtes de satisfaction sont menées périodiquement auprès des clients

Résultat attendu

L'ONU conduit les activités des services de conférence conformément aux résolutions de l'Assemblée générale sur la question

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Le Secrétariat continue de fournir des documents officiels de qualité dans toutes les langues officielles et dans les délais impartis	Durée indéterminée	Les informations voulues sont fournies dans les rapports sur le plan des conférences
Le Secrétariat continue d'assurer la prestation de services de conférence multilingues de qualité, conformément au mandat qui lui a été confié par les États Membres	Durée indéterminée	Les informations voulues sont fournies dans les rapports sur le plan des conférences

Résultat attendu

L'ONU tire parti des nouvelles technologies utilisées dans ses services linguistiques

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Des orientations en matière d'assurance qualité sont élaborées concernant les traductions externalisées et concernant la traduction automatique/assistée par ordinateur et la post-édition	Moyen terme	Les orientations sont formulées et diffusées
La terminologie multilingue est harmonisée et actualisée dans toutes les langues et tous les centres de conférence	Moyen terme	La production terminologique est mesurée et il en est rendu compte régulièrement
Il est envisagé de développer une version d'eLUNa « réservée aux utilisateurs sans droits d'édition » pour améliorer la qualité et la quantité des traductions de documents ou de contenus non officiels	Long terme	Examen des besoins, des conditions et des coûts
Le Secrétariat suit les avancées dans le domaine des technologies et de l'intelligence artificielle et compile et évalue les cas où il serait éventuellement possible d'y avoir recours pour des processus de travail bien précis	Moyen terme	Les cas sont compilés et évalués

Résultat attendu

L'ONU pratique le multilinguisme dans ses produits et plateformes de communication et dans tous les locaux par le biais de la signalisation

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Une identité visuelle ou une image de marque cohérente est fournie de manière centralisée à des fins de communication externe dans les six langues officielles sur un pied d'égalité, ainsi que dans des langues locales le cas échéant	Court terme	La conception, la promotion et l'utilisation de l'identité visuelle et de l'image de marque se fait de manière cohérente dans l'ensemble du Secrétariat
Des lignes directrices sont élaborées sur l'utilisation des langues dans la signalisation permanente, temporaire et numérique, ainsi que dans les annonces qui sont faites oralement dans les lieux d'affectation, dont les missions	Court terme	Des lignes directrices sont élaborées et appliquées
Des modèles de produits de communication (tels que les modèles de présentation et les signatures de courrier électronique) sont élaborés dans toutes les langues officielles et dans les langues locales voulues	Court terme	Un état des lieux est fait des modèles de produits de communication disponibles
Les normes de multilinguisme sont respectées sur les sites Web de l'ONU, dès leur lancement et tout au long de leur durée de vie	Durée indéterminée	Taux de conformité et justification des écarts
Les entités des Nations Unies maintiennent une présence multilingue dans les médias sociaux dans les langues correspondant à leur mandat	Durée indéterminée	Les entités rendent compte de leur présence dans les médias sociaux
Un tableau de bord permettant de suivre la présence multilingue des entités en ligne (sites Web, iSeek, médias sociaux) est élaboré et actualisé régulièrement	Moyen terme	Un tableau de bord centralisé est créé et actualisé

COORDINATION ET COOPÉRATION



Résultat attendu

L'ONU s'acquitte de son mandat en matière de multilinguisme dans le cadre de l'initiative Unité d'action des Nations Unies

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Le Coordonnateur pour le multilinguisme reçoit le soutien qu'il faut de toutes les entités du Secrétariat pour agir en tant que contact principal en cas de préoccupations ou de questions et pour promouvoir une ligne d'action coordonnée, cohérente et homogène concernant le multilinguisme	Durée indéterminée	Nombre d'entités ayant désigné des personnes référentes et contribué aux rapports du Secrétaire général sur le multilinguisme
Les entités du Secrétariat collaborent entre elles par l'intermédiaire du réseau de personnes référentes pour le multilinguisme, sous la direction du Coordonnateur, afin de suivre les progrès accomplis dans la mise en œuvre des mandats relatifs au multilinguisme et de recenser les difficultés, les possibilités et les meilleures pratiques	Durée indéterminée	Nombre et nature des échanges au sein du réseau Les meilleures pratiques, les difficultés et les possibilités sont recensées

ÉVALUATION/AUDIT



Résultat attendu

L'ONU collecte des données solides sur le multilinguisme dans l'Organisation

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Les données sur les connaissances linguistiques exigées ou souhaitables énoncées dans tous les avis de vacance de poste sont compilées de manière cohérente	Moyen terme	Des données désagrégées sont compilées
Les données sur les compétences linguistiques et la certification de ces compétences (par exemple, les examens d'aptitudes linguistiques), reposant sur le Cadre des Nations Unies pour les langues, sont compilées systématiquement	Moyen terme	Données issues des examens d'aptitudes linguistiques Données provenant des autoévaluations

Les données relatives à la langue dans laquelle les candidatures ont été soumises et dans laquelle la procédure de recrutement s'est déroulée sont compilées systématiquement	Long terme	Nombre et pourcentage de candidatures par langue Répartition des épreuves de sélection et des entretiens par langue Langues utilisées par les candidats sélectionnés dans leur candidature, lors de l'épreuve de sélection et lors de l'entretien
Des questions relatives à l'origine linguistique sont incluses systématiquement dans les sections sur les données démographiques des enquêtes menées auprès du personnel	Durée indéterminée	Nombre et pourcentage d'enquêtes menées auprès du personnel comportant des questions relatives aux connaissances linguistiques

Résultat attendu

L'ONU suit systématiquement les progrès accomplis dans la réalisation de ses objectifs en matière de multilinguisme

Étapes	Échéances	Indicateurs initiaux
Les progrès sont évalués régulièrement à l'aide de données quantitatives et qualitatives	Durée indéterminée	Disponibilité des données et des ressources au niveau central et au niveau de l'entité
Les considérations en matière de multilinguisme et de langue sont intégrées dans les processus d'évaluation et les audits	Long terme	Teneur des questionnaires d'audit
Les politiques relatives aux langues et au multilinguisme, y compris l'utilisation des langues de travail, font l'objet d'une évaluation continue au regard des besoins opérationnels effectifs	Long terme	Les politiques sont évaluées et mises à jour

À l'heure actuelle, la principale difficulté liée à l'intégration systématique du multilinguisme réside dans l'absence d'une approche cohérente à l'échelle du Secrétariat, sauf dans des domaines bien précis tels que la gestion des conférences et la communication globale. Pour que le Cadre stratégique puisse être bien appliqué, il faudra mettre en œuvre des mesures efficaces, telles que celles recommandées ci-dessus, assorties d'indicateurs de performance clairs, mesurables et limités dans le temps reposant sur des données empiriques standardisées. Une fois ces indicateurs établis, des évaluations périodiques permettront le suivi des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs stratégiques définis dans le présent document.

Annexe

Méthode

Annexe

Méthode

Mandat

Dans son rapport de 2011 sur le multilinguisme ([JIU/REP/2011/4](#)), le Corps commun d'inspection a formulé deux recommandations encourageant les chefs de secrétariat des organisations du système des Nations Unies à élaborer des stratégies et à proposer des « plans d'action stratégiques pour la mise en œuvre effective du multilinguisme » au sein de leurs organisations respectives.

En 2017, l'Assemblée générale a invité le Secrétaire général, « de par son rôle au Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination, à appuyer une approche globale et coordonnée du multilinguisme dans le système des Nations Unies, si nécessaire par l'adoption d'une politique intégrée et cohérente, en tenant compte des recommandations pertinentes qui figurent dans le rapport du Corps commun d'inspection sur le multilinguisme » (voir résolution [71/328](#)).

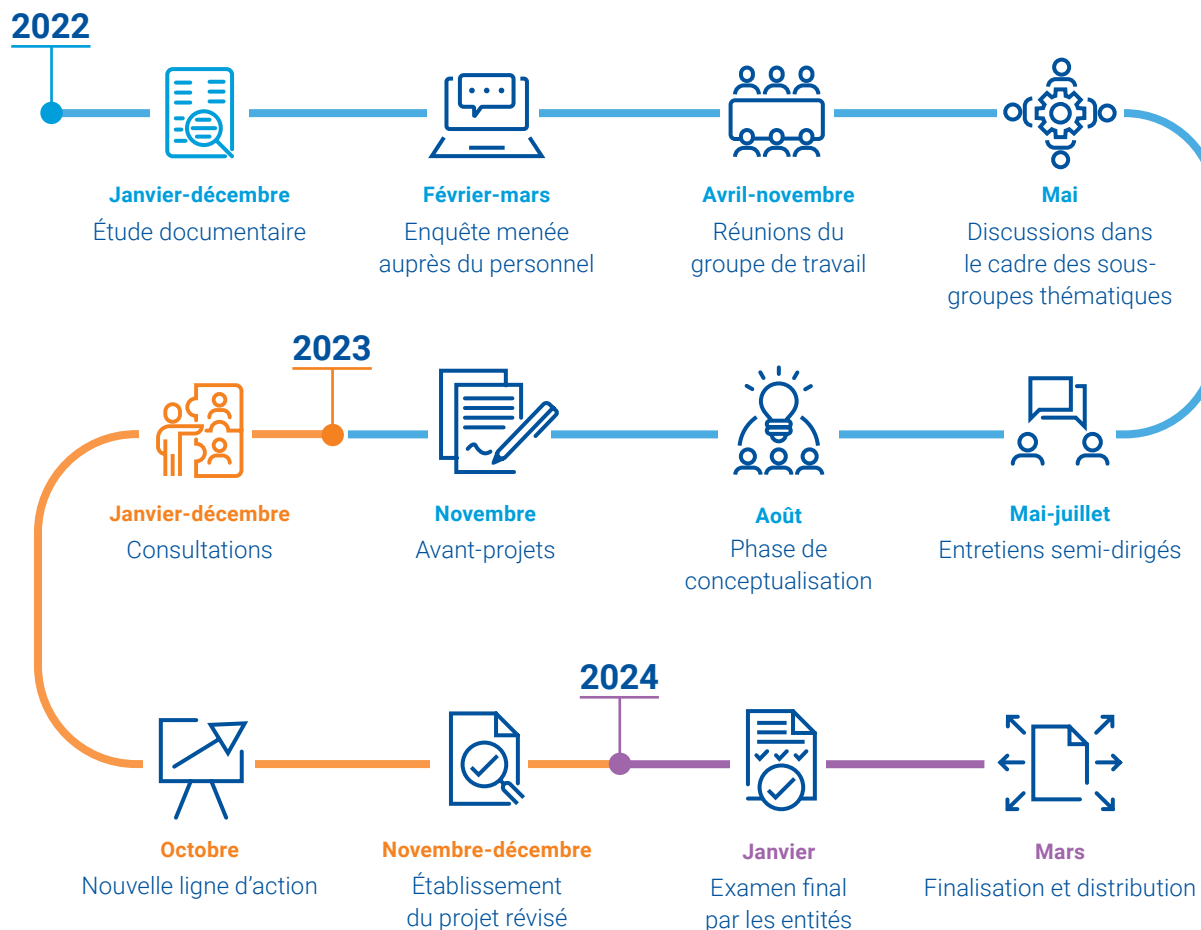
En 2020, le Corps commun d'inspection a formulé la recommandation suivante : « Les organes délibérants ou directeurs des entités des Nations Unies devraient demander à leurs chefs de secrétariat d'élaborer, si cela n'a pas encore été fait, un cadre stratégique pour le multilinguisme assorti de directives administratives et opérationnelles pour sa mise en œuvre, et de soumettre ce cadre et ces directives pour adoption avant la fin de 2022 » ([JIU/REP/2020/6](#), recommandation 1).

L'Assemblée générale a réitéré son appel à l'élaboration d'un cadre directeur cohérent à l'échelle du Secrétariat en 2019 (résolution [73/346](#), par. 14) et en 2022 (résolution [76/268](#), par. 16).

L'établissement du présent Cadre a nécessité de vastes consultations internes à forte intensité de main-d'œuvre, notamment avec les principales parties prenantes, afin de conceptualiser la vision stratégique qui y est exposée conformément aux buts, objectifs, valeurs, politiques et cadres administratifs existants de l'ONU.

Travaux préliminaires

Sous la supervision du Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, en sa qualité de Coordonnateur pour le multilinguisme, des études internes faisant appel à diverses méthodes (analyse des mandats correspondants et des textes existant sur la question, enquêtes qualitatives et enquêtes quantitatives) ont été faites en 2018 dans le cadre d'un projet mené avec l'Organisation internationale de la Francophonie. Un rapport commandé par l'Organisation internationale de la Francophonie a été communiqué aux entités du Secrétariat par l'intermédiaire des personnes référentes pour le multilinguisme au début de 2019 et ses constatations ont été incorporées dans les rapports du Secrétaire général sur le multilinguisme en 2019 ([A/73/761](#)) et 2021 ([A/75/798](#)) et dans les résultats de l'enquête menée en 2019 auprès du personnel sur le multilinguisme et les compétences linguistiques.



Groupe de travail

En 2022, le Comité de gestion a créé un groupe de travail chargé d'élaborer un cadre d'orientation stratégique sur la question (strategic policy framework). Le Coordonnateur pour le multilinguisme a nommé la Directrice de la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève à la présidence du groupe de travail, qui comprenait 63 représentants de 49 entités¹. Une attention particulière a été accordée à ce que la composition du groupe reflète la diversité des entités du Secrétariat. Entre avril et novembre 2022, le groupe de travail a tenu deux réunions plénières et ses sous-groupes thématiques, quatre réunions (voir ci-dessous). Le groupe a bénéficié de l'appui des services d'un consultant, dont le recrutement a été rendu possible grâce à une contribution volontaire de l'Organisation internationale de la Francophonie.

Étude documentaire

La première phase du projet a consisté en une analyse complète des sources internes et externes, notamment les mandats des organes et organismes compétents de l'ONU et les recommandations des organes de contrôle. Les conclusions de rapports externes, notamment ceux du Corps commun d'inspection, ont également été étudiées, ainsi que des rapports et des études portant sur des structures institutionnelles similaires.

Enquête menée auprès du personnel

Une enquête sur le multilinguisme a été menée auprès du personnel du Secrétariat en février et mars 2022 afin de compléter les conclusions externes grâce à une perspective interne. Elle a été lancée par le Coordonnateur pour le multilinguisme avec le soutien du Bureau des ressources humaines du

¹ Bureau de l'administration de la justice; Bureau de la Conseillère spéciale pour l'Afrique; Bureau de la coordination des activités de développement; Bureau de la coordination des affaires humanitaires; Bureau de la Coordonnatrice spéciale des Nations Unies pour le Liban; Bureau de la déontologie; Bureau de la Haute-Représentante pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits États insulaires en développement; Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants; Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question des violences sexuelles commises en période de conflit; Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général pour la question des enfants et des conflits armés; Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la région des Grands Lacs; Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le Yémen; Bureau de l'Envoyée spéciale du Secrétaire général pour la Corne de l'Afrique; Bureau de lutte contre le terrorisme; Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest et le Sahel; Bureau des services de contrôle interne; Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies; Cabinet du Secrétaire général; Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale; CNUCED; Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique; Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale; Commission économique pour l'Afrique; Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes; Département de l'appui opérationnel; Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences; Département de la communication globale; Département de la sûreté et de la sécurité; Département des affaires économiques et sociales; Département des opérations de paix et Département des affaires politiques et de la consolidation de la paix; Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité; Direction exécutive du Comité contre le terrorisme; Force des Nations Unies chargée d'observer le désengagement; Force des Nations Unies chargée du maintien de la paix à Chypre; Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei; Force intérimaire des Nations Unies au Liban; Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme; Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan; Mission d'assistance des Nations Unies en Somalie et Bureau d'appui des Nations Unies en Somalie; Mission d'assistance des Nations Unies pour l'Iraq; Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental; Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation au Mali; Office des Nations Unies à Genève; Office des Nations Unies à Nairobi; Office des Nations Unies à Vienne; Office des Nations Unies contre la drogue et le crime; Organisme des Nations Unies chargé de la surveillance de la trêve; Programme des Nations Unies pour l'environnement; Représentante de l'ONU aux discussions internationales de Genève.

Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, du Département de l'appui opérationnel et de l'Office des Nations Unies à Genève. Son objectif était de mieux connaître les compétences linguistiques des membres du personnel du Secrétariat, de mieux comprendre leur vécu s'agissant de l'apprentissage des langues et de recueillir leurs vues sur la diversité linguistique et la question de l'inclusion à l'ONU. Au total, 3 476 membres du personnel, soit 9,5% des effectifs, y ont participé. L'enquête a permis de recueillir et d'analyser les perceptions sur le multilinguisme et l'utilisation des langues et de les comparer avec d'autres sources d'information, telles que l'enquête sur le multilinguisme et les compétences linguistiques menée en 2019 auprès du personnel et les données figurant dans le rapport du Secrétaire général, intitulé « Composition du Secrétariat : données démographiques relatives au personnel » ([A/75/591](#)), afin d'éclairer les travaux du groupe de travail et d'appuyer l'élaboration du Cadre stratégique.

Sous-groupes thématiques

Sur la base des conclusions de l'étude documentaire et des résultats de l'analyse des enquêtes quantitatives et qualitatives, quatre sous-groupes thématiques ont été constitués et chargés de se concentrer sur quatre séries de questions liées aux quatre domaines d'action initialement recensés : principe de responsabilité, contrôle et évaluation; culture institutionnelle; gestion des ressources humaines; communications multilingues. Les questions ont été débattues lors de réunions subsidiaires auxquelles ont participé des représentantes et représentants des entités respectives désignés de manière aléatoire. L'objectif était de recenser les éventuels exemples ou bonnes pratiques qui pourraient se transformer en mesures permettant d'apporter des solutions à ces questions dans l'ensemble du Secrétariat.

Consultations des entités

Les principales questions recensées ont ensuite été discutées avec le personnel des entités concernées, à savoir des membres du personnel travaillant dans des départements et bureaux du Secrétariat, des commissions régionales et des missions sur le terrain, dans la mesure où ils évoluent dans différents environnements linguistiques, couvrant les langues officielles de l'ONU et des langues non officielles. Les consultations ont été menées au moyen d'entretiens semi-dirigés, certaines questions s'appliquant à l'ensemble du Secrétariat et d'autres plus particulièrement à telle ou telle entité. Entre mai et juillet 2022, 21 réunions ont été organisées; il y a eu en tout 53 participants.

Phase de conceptualisation

Les conclusions tirées par le groupe de travail des réunions des sous-groupes thématiques et des consultations bilatérales ont contribué à déterminer les questions les plus critiques. Elles ont également permis l'élaboration de mesures préliminaires. Un document de conceptualisation a été communiqué en août 2022 à toutes les entités. Les observations écrites et les informations reçues en retour ont été systématiquement réunies, analysées et prises en compte, selon qu'il convient.

Avant-projets

À l'issue de la phase de conceptualisation, deux documents de travail ont été établis : un avant-projet de cadre d'orientation stratégique sur le multilinguisme et un avant-projet de plan de mise en œuvre. Ils ont été communiqués en novembre 2022 au groupe de travail pour commentaires.

Consultations avec les parties prenantes et nouvelle ligne d'action

Après avoir tenu des consultations approfondies avec les entités et examiné les informations reçues en retour, notamment de la part d'entités clés telles que le Bureau des ressources humaines, des révisions ont été apportées en 2023 pour que le cadre soit conforme aux règles en vigueur, aux cadres administratifs et aux réalités de l'Organisation. Dans les textes administratifs de l'ONU, il n'existe pas de document appelé « strategic policy framework » (cadre d'orientation stratégique). En règle générale, les politiques sont publiées sous la forme de circulaires du Secrétaire général (textes de la série ST/SGB). Par conséquent, il a été jugé judicieux d'établir plutôt un cadre stratégique. Les deux documents initiaux ont donc été remaniés pour devenir l'actuel Cadre stratégique des Nations Unies sur le multilinguisme.

Finalisation et distribution

Le document révisé a été communiqué aux entités du Secrétariat, par l'intermédiaire de chacune des personnes référentes pour le multilinguisme, pour qu'elles le revoient une dernière fois. Le Cadre stratégique a été finalisé et approuvé en février 2024.



Cadre stratégique des Nations Unies sur le multilinguisme

Produit et conçu par le Département de l'Assemblée générale
et de la gestion des conférences de l'Organisation des Nations Unies
New York, mars 2024
Copyright © 2024 Nations Unies
Tous droits réservés

Lorsque des citations sont tirées de ce document ou qu'il y est
fait référence, il convient d'en indiquer précisément la source.

Prière d'adresser toute question à : dgacm-news@un.org