

Sommaire

LE GROUPE DE L'INTERPRÉTATION DE CONFÉRENCE (SECTION DE LA GESTION DES CONFÉRENCES) VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE	2
I. COMMENT ASSURER LE SUCCÈS DE VOS RÉUNIONS MULTILINGUES	3
II. PENSEZ À L'INTERPRÉTATION !	4
III. BIEN PRÉSIDER UNE RÉUNION AVEC INTERPRÉTATION.....	6
IV. CONSEILS AUX ORATEURS	8
V. COMMENT ÉVALUER LES COÛTS DE L'INTERPRÉTATION	9
VI. UNE PROCÉDURE SIMPLIFIÉE DE DEMANDE DE SERVICES D'INTERPRÉTATION.....	10
VII. DÉLAIS POUR LES DEMANDES DE SERVICES D'INTERPRÉTATION.....	10
VIII. L'INTERPRÉTATION AU SIÈGE	10
IX. INTERPRÉTATION POUR LES RÉUNIONS PRINCIPALES ET STATUTAIRES DE LA CEA.....	12
X. L'INTERPRÉTATION POUR LES CONFÉRENCES ET ÉVÈNEMENTS HORS- SIÈGE.....	12
XI. SERVICES D'INTERPRÉTATION POUR LES EXPERTS DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE.....	13
XII. GLOSSAIRE.....	14
XIII. FOIRE AUX QUESTIONS	15
XIV. ORGANIGRAMME DU GROUPE DE L'INTERPRÉTATION DE CONFÉRENCE.	19
XV. LE GROUPE EN BREF.....	20
ANNEXE 1 : CONSEILS AUX ORATEURS POUR LA DIFFUSION WEB A L'OCCASION D'UN ÉVÈNEMENT	21
ANNEXE 2 : AIDE-MÉMOIRE À L'INTENTION DES PRÉSIDENTS DE SÉANCE ...	25
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT	27
ANNEXE 4 : SALLES DE CONFÉRENCE ÉQUIPÉES POUR L'INTERPRÉTATION SIMULTANÉE	28

LE GROUPE DE L'INTERPRÉTATION DE CONFÉRENCE (SECTION DE LA GESTION DES CONFÉRENCES) VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE

Le Groupe de l'interprétation de conférence coordonne les services d'interprétation simultanée, consécutive, chuchotée et de liaison pour toutes les réunions, missions et conférences de la CEA ainsi que pour les manifestations parallèles officielles, les séminaires et les ateliers organisés au siège et pour les bureaux sous-régionaux.

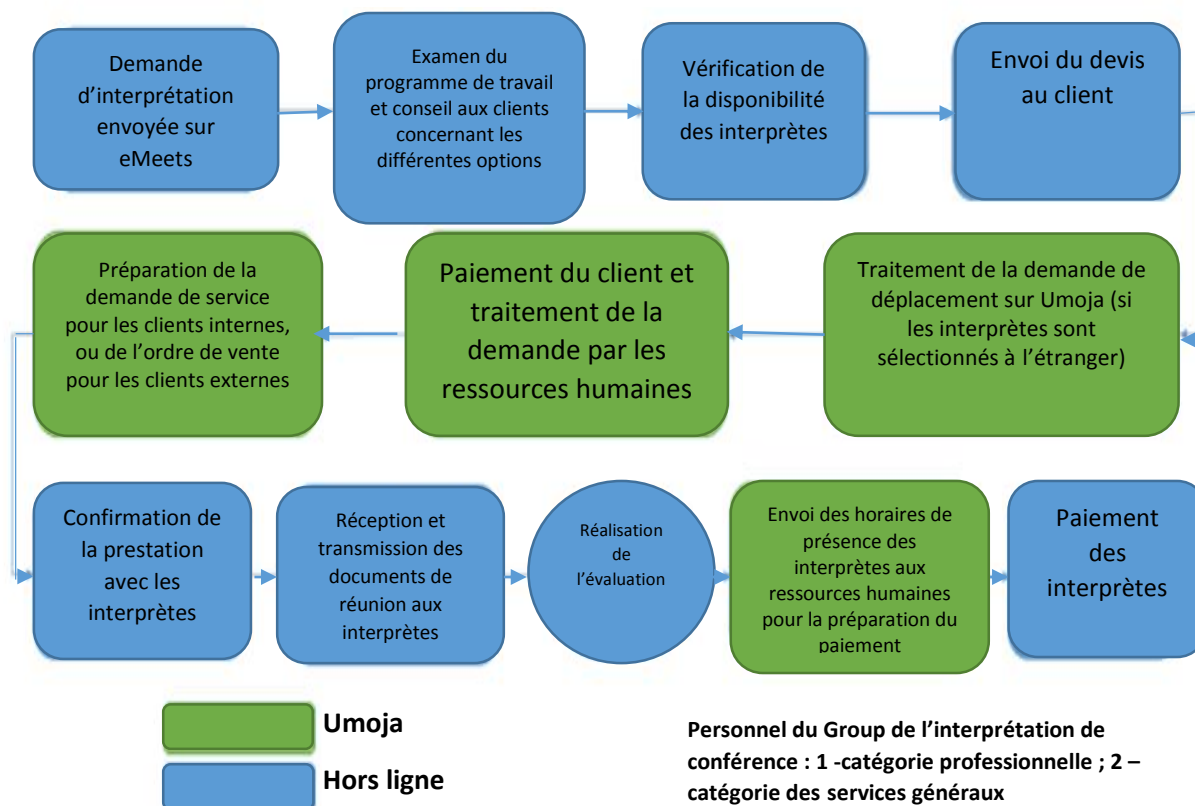
Il dispose d'un budget centralisé pour la fourniture desdits services en réponse à tous les besoins statutaires de l'organisation. À lui seul incombe le recrutement des interprètes. Le présent budget est, en théorie, réparti entre les divisions de la CEA en fonction de la fréquence d'utilisation des services. Le détail des services d'interprétation sollicités est notifié aux sections sur une base mensuelle.

L'interprétation au siège est assurée en anglais, en arabe et en français. L'interprétation dans d'autres langues est possible lors de réunions techniques, si nécessaire et dans la mesure où des ressources sont disponibles. Pour les missions à l'étranger et dans les bureaux sous-régionaux, l'interprétation est assurée dans la langue locale ou dans la ou les langue(s) demandée(s).

Le Groupe recrute des interprètes pour des événements organisés dans les bureaux sous-régionaux. La rémunération des interprètes pour ce type d'évènement est généralement imputée au même code extrabudgétaire.

L'interprétation est assurée par des équipes d'interprètes contractuels basés à Addis-Abeba (« interprètes locaux ») ou dans d'autres pays (« interprètes non locaux »), dépêchés sur le lieu de l'évènement en fonction des disponibilités. En l'absence d'interprètes permanents à la CEA, l'intégralité des besoins en interprétation de la CEA sont couverts par des ressources contractuelles. Toute demande de services d'interprétation doit être accompagnée de tous les documents de travail disponibles, tels que le programme ou l'ordre du jour de la réunion, les documents sur les questions à débattre, les documents d'information, les rapports des missions passées, etc. -- afin d'aider au mieux les interprètes à se préparer avant l'évènement. Les documents seront traités avec la plus stricte confidentialité. Veuillez nous faire parvenir les documents disponibles, par voie électronique, à l'adresse ECA-CIU@un.org. Le présent guide vous aidera à préparer efficacement les réunions nécessitant des services linguistiques. Suivre ces indications vous assurera un résultat optimal.

Groupe de l'interprétation de conférence



I. COMMENT ASSURER LE SUCCÈS DE VOS RÉUNIONS MULTILINGUES

En moyenne, le Groupe assure l'interprétation de plus de 150 réunions par an. Le rôle des interprètes est de permettre à des délégués ne parlant pas la même langue d'échanger. L'expérience nous enseigne que les **qualités de communication** des participants jouent un rôle capital dans les réunions multilingues. Cela est d'autant plus vrai quand il y a plusieurs langues de travail et que l'organisation de l'interprétation est complexe.

Que vous présidiez une réunion multilingue ou que vous y soyez simple participant, il est utile de réfléchir à la manière dont **votre message sera transmis** à travers l'interprétation. Les interprètes sont là pour aider à faire avancer la réunion comme si tout le monde parlait la même langue. Le Groupe de l'interprétation de conférence donne les conseils suivants pour vous aider à mettre en place la **meilleure communication possible** lors de votre réunion.

Les suggestions ci-après font spécifiquement référence aux conditions de travail appliquées aux Nations Unies (ONU), mais sont généralement valables pour toutes les réunions avec interprétation. N'hésitez pas à partager ces informations ou à y renvoyer par des liens figurant sur vos ordres du jour ou sites Internet.

II. PENSEZ À L'INTERPRÉTATION !

Vous avez décidé d'organiser une réunion avec interprétation. Notre expérience et des recherches poussées récentes dans le domaine de la communication montrent que les points ci-après sont les clés d'une réunion multilingue réussie. Avant toute chose, veuillez les consulter :

Anticiper

Les divisions sont invitées à recenser dans leur calendrier annuel des événements les besoins en interprétation et à s'assurer qu'elles disposent de l'enveloppe budgétaire correspondante pour chaque événement. Elles doivent informer le Groupe dès que possible pour que celui-ci puisse commencer la planification à l'avance.

Dans le budget ordinaire de la CEA, des crédits sont ouverts pour les conférences (organes directeurs) nécessitant des demandes spécifiques d'interprétation. Le Service de la gestion des conférences, de son côté, dispose d'une allocation budgétaire pour la fourniture de services d'interprétation lors des événements statutaires, assure le suivi de l'utilisation des fonds, et rend compte de l'utilisation desdits fonds alloués aux programmes des Nations Unies et aux activités connexes. Il tient également une liste d'interprètes locaux et non locaux pour les événements au siège et à l'étranger. De plus amples informations sur les services d'interprétation se trouvent dans les sections VI, VII, VIII, IX et X du présent guide.

Établissement d'un ordre du jour

Lors de l'établissement de l'ordre du jour, veuillez à limiter le nombre de séances parallèles nécessitant de l'interprétation. Les interprètes travaillent en équipes de deux par cabine. Plus il y a de séances parallèles, plus il faut recruter d'interprètes.

Problèmes de communication

Lors de votre précédente réunion, pensez-vous avoir demandé les langues de travail adaptées à la composition de votre public et de vos orateurs de ladite réunion ? Veuillez adapter vos demandes linguistiques aux **besoins réels** de votre réunion.

- Dans votre lettre d'invitation, veuillez notifier aux participants les langues qu'ils pourront parler ou écouter (après confirmation auprès du Groupe). Invitez-les à s'exprimer librement, si possible dans **leur langue maternelle**. Si le temps est limité, il vaut mieux être bref que parler vite.
- Donnez-leur les conseils suivants :
 - Si vous vous contentez de lire un texte ou des notes, votre message risque de ne pas être complètement compris. Il est parfois difficile de saisir toutes les subtilités d'un message, même en écoutant dans la langue source.
 - Si votre intervention est longue, pour gagner du temps, il serait plus indiqué peut-être de remettre l'intégralité de votre texte au Groupe pour qu'il le transmette aux interprètes, et vous contenter d'en donner un bref résumé oral.

- Vérifiez que l'intitulé de la réunion est suffisamment clair pour permettre aux interprètes de se préparer correctement, ou ajoutez un sous-titre si cela peut être utile.
- Veuillez annoter clairement les points de l'ordre du jour (information, discussion, vote...).
- Si possible, essayez d'indiquer le déroulement chronologique de la réunion dans le projet d'ordre du jour.
- Organisez une courte séance d'information avec le Groupe, qui transmettra les informations aux interprètes : *Un interprète bien informé est un interprète qui s'implique plus.*

Documents

- Assurez-vous que les documents sont prêts longtemps à l'avance et dans chaque langue ;
- Veillez à donner toutes les explications nécessaires (acronymes, termes techniques...etc.) ;
- Veillez à clairement numéroter/identifier les documents (points de l'ordre du jour, statut légal, code officiel, institution ou pays qui l'émet...etc.) ;
- Les documents/l'ordre du jour sont généralement projetés sur des écrans dans les cabines des interprètes, mais, en cas de présentation de tous nouveaux documents durant la réunion, veillez à ce qu'une copie en soit remise aux interprètes **avant** leur examen ;
- Prévoyez quelques copies papier des documents à la réunion, même si vous avez déjà fait parvenir les documents au Groupe.

Supports visuels/ matériel et cabines

- Pour les exposés PowerPoint ou logiciels similaires, reportez-vous aux conseils pour les exposés PowerPoint et la diffusion web (Annexe 1) ;
- Veillez demander une salle ou du matériel permettant l'interprétation simultanée pendant la réunion (microphones, écrans visibles depuis les cabines et rétroprojecteur) ;
- Pensez à utiliser lors de votre réunion des supports pour les figures, les graphiques etc. ;
- Assurez-vous que les interprètes voient correctement l'écran et qu'ils ont une copie papier des diapositives ;
- Assurez-vous que votre salle est équipée de cabines. Si ce n'est pas le cas, vous aurez besoin de cabines mobiles qui répondent à un cahier des charges spécifique.

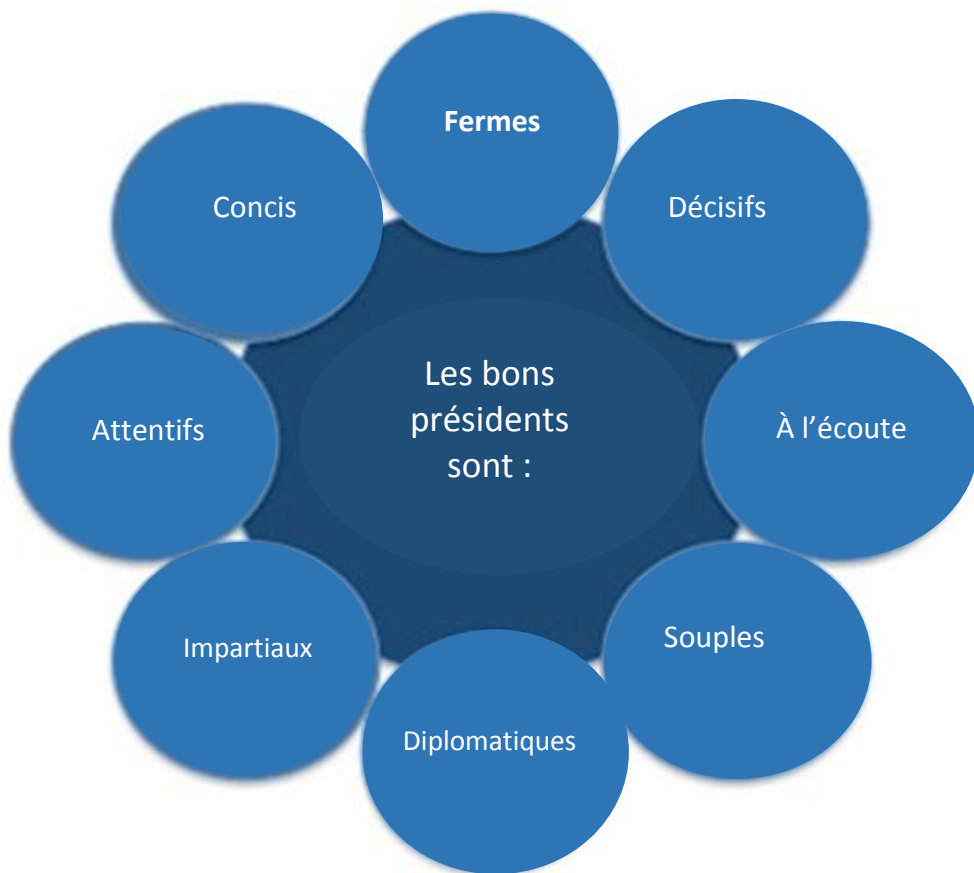
Avant la réunion

- Veuillez informer le Groupe de toute modification de dernière minute apportée à l'heure de début de la réunion ;
- Assurez-vous que le ou la président(e) de séance peut brièvement résumer durant la réunion les enjeux de chaque point inscrit à l'ordre du jour. (Cela présentera le contexte aux interprètes et aux participants) ;
- Vérifiez l'aide-mémoire et les conseils à l'intention des présidents ;
- Donnez aux interprètes une copie de l'ordre du jour annoté, qui peut contenir l'objet de chaque point à l'ordre du jour, les questions envisagées et les réponses préparées, etc.

III. BIEN PRÉSIDER UNE RÉUNION AVEC INTERPRÉTATION

Un chef d'équipe est désigné pour chaque équipe d'interprètes. Il/elle prendra contact avec vous avant le début de la réunion pour confirmer les langues de travail et précisera toute information pertinente sur les conditions de travail ou le déroulement de la journée.

- À l'ouverture de la réunion, veuillez annoncer les langues dans lesquelles les participants peuvent s'exprimer et celles qu'ils peuvent écouter. Essayez de donner quelques indications sur le programme de la journée et exposer ce que vous comptez faire au sujet de l'ordre du jour ;
- Il est parfois utile de faire un bref résumé général au début de l'examen de chaque point. Résumer à la fin de l'examen du point aidera aussi à clarifier les conclusions et à gagner du temps par la suite ;
- Après chaque orateur, faites une courte pause avant de donner la parole au délégué suivant. En effet, il peut y avoir un léger décalage dans l'interprétation vers certaines langues, notamment dans les réunions incluant un grand nombre de langues ;
- Les documents/l'ordre du jour sont généralement projetés sur les écrans dans les cabines d'interprétation. En cas de nouveaux documents lors de la réunion, mais en cas de présentation de tous nouveaux documents au cours de la réunion, veillez à ce des copies en soient remis aux interprètes avant leur examen ;
- N'oubliez pas de demander aux participants d'éteindre leurs téléphones portables et d'éloigner leurs casques du microphone lorsqu'ils prennent la parole, afin d'éviter les retours et les interférences avec le système audio ;
- Veuillez-vous reporter aux « Conseils aux orateurs » à la Section IV et n'hésitez pas à les transmettre par voie électronique avant la réunion.



Pour assurer une bonne gestion du personnel, une qualité de service et des règles de bien-être individuel sont nécessaires. Un moment est fixé pour l'arrêt de la majorité des réunions, mais, si vous en informez le Groupe suffisamment à l'avance, celui-ci pourra fournir des interprètes pour les réunions tardives.

Les règles fondamentales qui régissent les horaires de travail :

- La session de la matinée ne peut excéder 3 heures, à compter du début officiel de la réunion. (À noter : si votre réunion n'est prévue que pour la matinée, elle ne pourra pas se poursuivre après 12 h 30, car les interprètes recrutés pour la demi-journée sont peut-être attendus dans une autre réunion à 14 heures).
- La pause déjeuner doit durer au moins 90 minutes. (Les interprètes doivent manger, prendre l'air si possible, et souvent, changer de salle s'ils sont attendus dans une autre réunion l'après-midi).
- Toutes les réunions doivent se terminer à 17 heures, sauf notification préalable au Groupe.
- Quel que soit l'évènement, aucune équipe d'interprètes n'est censée travailler plus de 6 heures par jour.

Enfin, vos commentaires, quelle qu'en soit la nature, sont très précieux. Veuillez remplir le questionnaire de satisfaction client et prenez contact avec le chef d'équipe des interprètes, si vous avez des questions à leur poser ou si vous souhaitez les aider à utiliser les termes techniques appropriés.

IV. CONSEILS AUX ORATEURS

Fort de sa longue expérience, le Groupe a élaboré quelques conseils détaillés à l'intention des orateurs lors des réunions avec interprétation. N'hésitez pas à les partager par voie électronique (Annexe 1).

Lorsque l'on vous donne la parole, placez le microphone directement devant vous et retirez votre casque. Puis, allumez le microphone.

- Si les dispositions prises pour les langues le permettent, exprimez-vous dans votre langue maternelle
- Parlez à une vitesse raisonnable, en improvisant ou à partir de vos notes ou points

Si vous lisez un texte ou des notes, votre message risque de ne pas être complètement compris. Il est parfois difficile de saisir toutes les subtilités d'un message, même en l'écoutant dans la langue source. Si vous lisez des déclarations ou des textes écrits à l'avance, prenez contact avec le Groupe de la planification et des services de conférence, afin d'en fournir à l'avance des copies à toutes les cabines des interprètes. Les documents seront, bien sûr, traités avec la plus stricte confidentialité et sont vérifiés à l'audition.

- Lorsque vous faites référence à un document particulier, citez d'abord avec précision le numéro de référence ou du paragraphe, puis faites une pause pour permettre au public de trouver la référence. Les numéros de page peuvent différer selon les versions linguistiques ;
- Énoncez les chiffres lentement et distinctement et répétez-les, si nécessaire. Pour les listes de chiffres, donnez un texte ou transparent aux participants et aux interprètes ;
- S'ils sont peu courants, explicitez les acronymes lorsque qu'ils apparaissent pour la première fois dans votre réunion. Si vous disposez d'une liste d'acronymes, elle pourrait être très utile en tant que document de travail pour les interprètes ;
- Parlez **naturellement**, à une vitesse raisonnable ;
- Faites des interventions **portant sur le sujet en débat, concises et évitez les répétitions** ;
- Exprimez-vous dans votre **langue maternelle**, si possible ;
- Il est préférable de **parler**, plutôt que de lire ;
- **Retirez** votre casque et parlez dans le microphone ;
- **Donnez** les références des documents ;
- Si vous lisez un discours, assurez-vous que les interprètes en ont une **copie** ;
- Énoncez **clairement** les chiffres, les noms et les acronymes ;
- Parlez avec vos interprètes et donnez-leur **un avis** sur leur travail.

Vos commentaires, quelle qu'en soit la nature, sont très précieux. Prenez contact avec le chef d'équipe des interprètes, si vous avez des questions à leur poser ou si vous souhaitez les aider à utiliser les termes techniques appropriés.

Le Groupe de l'interprétation de conférence espère que le présent guide vous aidera à assurer le bon déroulement de votre réunion.

V. COMMENT ÉVALUER LES COÛTS DE L'INTERPRÉTATION

Le coût de chaque mission d'interprétation dépend de plusieurs facteurs, notamment des suivants :

- Le nombre de langues demandées ;
- Le lieu de la réunion ;
- Le recrutement d'interprètes indépendants locaux ;
- La disponibilité d'interprètes indépendants locaux, par opposition à la nécessité de faire appel à des interprètes indépendants basés à l'étranger ; enfin,
- La nature de la mission d'interprétation, c'est-à-dire s'il s'agit d'un appui à une mission, d'une réunion ou d'une conférence, ou d'une manifestation parallèle officielle organisée durant une conférence.

Par conséquent, le meilleur moyen d'établir un budget pour nos services est de soumettre une demande de service d'interprétation sur eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>, en joignant l'ordre du jour de votre réunion. La demande sera transmise au Groupe pour l'établissement d'un devis détaillé du coût après analyse du programme de travail de la réunion. Il pourra établir, de manière plus précise, les coûts après une analyse du programme de travail. Si vous avez des questions ou si vous souhaitez modifier le programme, veuillez prendre contact avec le Groupe de l'interprétation de conférence aux postes 33513 ou 33913 pour un examen de votre demande ou des explications supplémentaires.

En règle générale, la formule suivante est utilisée pour calculer les coûts d'interprétation, selon : Le niveau des interprètes recrutés (catégorie 1 = interprètes plus expérimentés ; catégorie 2 = interprètes moins expérimentés) ;

- 1) Le nombre d'équipes requises par langue (sur la base du nombre de séances inscrites à l'ordre du jour et des besoins fondés sur le nombre de séances avec interprétation consécutive ou avec interprétation simultanée) ;
- 2) Le lieu du recrutement des interprètes (recrutement local ou à l'étranger).

Evènement local

- Tarif journalier en vigueur x nombre de langues x nombre d'interprètes x nombre de jours de réunion.

Evènement international

- Tarif journalier en vigueur x nombre de langues x nombre d'interprètes x nombre de jours de réunion + indemnités journalières de subsistance par interprète + coût du billet d'avion par interprète = faux frais pour les jours de voyage par interprète.
-

Catégories	Rémunération : tarif journalier
Interprètes de catégorie 1	Brut : 712 dollars et net : 630 dollars
Interprètes de catégorie 2	Brut : 473 dollars et net : 420 dollars

VI. UNE PROCÉDURE SIMPLIFIÉE DE DEMANDE DE SERVICES D'INTERPRÉTATION

Toutes les divisions soumettant une demande doivent désigner un interlocuteur chargé de soumettre et de négocier chaque demande de services d'interprétation. Elles pourront ainsi avoir plus facilement une vision globale de leurs demandes, établir des priorités ou reporter les réunions si aucun interprète ou salle de réunion équipée n'est disponible pour la plage horaire choisie.

VII. DÉLAIS POUR LES DEMANDES DE SERVICES D'INTERPRÉTATION

Il serait souhaitable de soumettre vos demandes de services d'interprétation **le plus tôt possible, même si le calendrier est provisoire.**

Pour garantir des services d'interprétation répondant aux plus hauts standards de qualité et d'efficacité, il est impératif de planifier à l'avance les réunions, séminaires, conférences, événements, etc. À cette fin, toutes les demandes de services d'interprétation doivent être soumises au moins huit (8) semaines avant la date de début de la réunion/de l'évènement. La Section de la gestion des conférences pourra ainsi convenablement étudier les demandes et fournir des conseils pertinents sur l'organisation des séances prévues à l'ordre du jour en termes de déploiement des interprètes et de coûts. Dans certains cas (par exemple, pour les réunions requérant l'arabe, le chinois ou le russe), il est nécessaire de recruter des interprètes basés à l'étranger. Cette planification à l'avance permet de recruter les interprètes les plus expérimentés, tout en limitant les coûts de leur voyage.

DOCUMENTS DE TRAVAIL : Les documents de travail visant à aider les interprètes à préparer leur mission sont grandement appréciés et sont traités avec la plus grande confidentialité.

VIII. L'INTERPRÉTATION AU SIÈGE

Au siège de la CEA, le Groupe de l'interprétation de conférence recrute des interprètes locaux pour l'interprétation simultanée, consécutive, chuchotée et de liaison lors des conférences, réunions, conférences et ateliers.

L'interprétation y est assurée en **anglais**, en **arabe** et en **français**. L'interprétation dans d'autres langues peut être assurée dans la mesure des ressources disponibles.

Veillez noter qu'en raison du nombre limité d'interprètes indépendants locaux, le Groupe ne pourra pas systématiquement répondre aux demandes de services d'interprétation adressées moins de 24 heures avant le début de la réunion.

Interprétation simultanée

Les demandes se font sur le site eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>. Sélectionnez *Simultaneous Interpretation* afin de vérifier la disponibilité des salles appropriées. Des informations supplémentaires sur les salles équipées pour l'interprétation simultanée sont disponibles ici. Si aucune salle équipée n'était disponible, des systèmes portables d'interprétation simultanée, utilisables dans les petites salles de conférence (Annexe 4), sont également à votre disposition. Vous pouvez les réserver sur eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2> lors de la demande de services d'interprétation simultanée.

Interprétation pour les visioconférences et les téléconférences

Des services d'interprétation peuvent être fournis lors des visioconférences et téléconférences entre le siège de la CEA et des institutions du même genre à l'étranger. Dans quelques salles (Annexe 4), il existe des installations pour visioconférences avec interprétation simultanée.

IX. INTERPRÉTATION POUR LES RÉUNIONS PRINCIPALES ET STATUTAIRES DE LA CEA

Le Groupe de l'interprétation de conférence organise les services d'interprétation simultanée pour les participants officiels des réunions principales et statutaires. Il assure la coordination de l'interprétation, conjointement avec le pays hôte, là où cela s'applique.

L'interprétation est assurée depuis et vers l'anglais, l'arabe et le français pour toutes les réunions organisées par la CEA, y compris le Conseil des ministres, les conférences de presse, les manifestations parallèles officielles ainsi que les réunions bilatérales et multilatérales entre l'organisation et les autorités nationales dans la mesure des ressources disponibles.

Pour demander des services d'interprétation pour une réunion entrant dans le cadre des réunions principales et statutaires, veuillez envoyer votre demande par eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>

X. L'INTERPRÉTATION POUR LES CONFÉRENCES ET ÉVÈNEMENTS HORS-SIÈGE

Le Groupe de l'interprétation de conférence organise l'interprétation simultanée et la mise à disposition de cabines mobiles pour les conférences, réunions et autres événements à l'étranger. **Selon le lieu de l'évènement, les interprètes seront peut-être recrutés dans un pays autre que celui de l'évènement. Par conséquent, les organisateurs sont invités à envoyer une demande par eMeets, dès qu'ils commencent à planifier un évènement à l'étranger, avant même la confirmation du calendrier,** à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>. Pour une demande relative à l'interprétation ou à toute autre question, veuillez prendre contact avec le Groupe aux postes 33513 ou 33913. Le Groupe assure le recrutement des interprètes et le Groupe de la planification et des services de conférence se chargera de prendre des dispositions pour la fourniture de matériel et de cabines d'interprétation, en tant que de besoin.

Avant un événement local ou à l'étranger, le Groupe recrutera l'équipe d'interprètes et travaillera de concert avec les services des ressources humaines, du protocole et des voyages en vue de régler l'ensemble des questions administratives et logistiques pendantes qui les concernent.

Au siège, et dans la plupart des pays, les interprètes seront rémunérés par la CEA par virement bancaire. Toutefois, veuillez noter que dans les pays considérés comme des « économies monétaires », la Section de la gestion des conférences remettra aussi à chaque interprète un reçu contre paiement, qui sera joint à la demande de remboursement des frais soumise par l'organisateur principal de l'évènement.

Documents de travail

Les documents de travail sont essentiels pour les interprètes. Ils leur permettent de se familiariser avec la terminologie et de mieux comprendre le contexte de l'évènement. Les ordres du jour, les sites Internet des conférences, les noms et biographies des participants, les discours et exposés, y compris des diapositives PowerPoint et les thèmes à débattre sont autant de documents utiles. **Veillez adresser les documents par voie électronique à l'adresse ECA-CIU@un.org ou de les télécharger dans eMeets lors de la soumission de votre demande.**

XI. SERVICES D'INTERPRÉTATION POUR LES EXPERTS DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Missions courtes

Les demandes de services d'interprétation pour les experts de l'assistance technique à l'occasion de missions courtes sont traitées comme des demandes de services d'interprétation lors de missions. Veuillez remplir la demande de services d'interprétation et l'envoyer par eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>.

Missions longues

Les demandes de services d'interprétation pour les conseillers résidents et les experts en missions longues doivent émaner de la division qui parraine. Veuillez soumettre une demande par eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>.

Il est indispensable de tenir le Groupe de l'interprétation de conférence informé de toute modification des dates de prise de fonctions des experts.

En règle générale, un interprète sera recruté pour une période initiale de deux semaines. L'expert recevra ensuite une liste de candidats et il pourra choisir l'interprète à recruter pour la durée de la mission à long terme.

Conformément à la politique de la CEA en matière de recouvrement des coûts de l'assistance technique fournie aux États membres, le Groupe de l'interprétation de conférence exige que les frais liés à l'interprétation pour les experts financés par des fonds extérieurs soient imputés à la même ligne extrabudgétaire que le recrutement desdits experts. Veuillez indiquer le code budgétaire lors de la demande de ce service.

Pour toute information supplémentaire sur nos services, veuillez consulter la rubrique « Foire aux questions ».

XII. GLOSSAIRE

Interprétation simultanée

L'interprétation simultanée est le mode d'interprétation privilégié pour les conférences, y compris les visioconférences, les réunions et les séminaires. Elle est offerte pour les conférences ou les séminaires au siège ou à l'étranger. Les interprètes sont assis dans des cabines insonorisées et pré-équipées, suivent les délibérations de la salle et les interprètent dans une autre langue. Les orateurs et les participants suivent les délibérations à travers leurs casques dans l'une quelconque des langues utilisées dans la conférence et font leurs interventions dans leur propre langue, tandis que l'interprétation est faite dans d'autres langues. Dans une équipe, les interprètes travaillent à tour de rôle et font leur travail dans des cabines. Pour les réunions et conférences organisées à l'étranger, le Groupe de l'interprétation de conférence, si besoin est, fournit du matériel et des cabines d'interprétation.

Interprétation consécutive

L'interprétation consécutive ou « conséc » se fait entre deux langues et est réservée aux visites de courtoisie, aux réunions de haut niveau ou aux négociations impliquant un nombre limité de participants. L'interprète se place assis ou debout parmi les orateurs, prend des notes et, lorsque l'orateur fait une pause, l'intervention est interprétée dans l'autre langue. L'interprétation consécutive peut aussi se faire avec un matériel d'interprétation mobile lors d'événements de courte durée, tels que les visites et expositions.

Interprétation chuchotée

L'interprétation chuchotée, également appelée « chuchotage », est la solution privilégiée pour les réunions, missions bilingues ou séances parallèles d'ateliers de travail, lorsqu'il n'existe pas de matériel d'interprétation simultanée ou lorsque l'interprétation consécutive peut ralentir les délibérations. On y a habituellement recours avec ou sans matériel d'interprétation mobile, l'interprète s'asseyant ou se tenant debout à côté de celui qui l'écoute et derrière l'intéressé.

La Section de la gestion des conférences fournit du matériel d'interprétation mobile dans les salles sans installations pour l'interprétation simultanée et chuchotée, et pour utilisation dans les missions. Les interprètes chuchotent à tour de rôle dans des microphones mobiles pour interpréter les propos des participants dans une autre langue. Les participants écoutent l'interprétation grâce à des casques.

Matériel mobile pour l'interprétation chuchotée



La Section de la gestion des conférences dispose d'un matériel d'interprétation mobile pour une utilisation dans les missions et dans les salles sans cabines d'interprétation. Ce matériel est idéal pour les réunions bilatérales ne comprenant pas plus de deux langues et comptant jusqu'à 20 participants. Les interprètes peuvent gérer le matériel en toute autonomie et il peut être installé et démonté en quelques minutes. Il se transporte dans des valises pouvant être enregistrées comme bagage à main ou comme bagage en soute. Le

service du protocole et de la logistique pourra établir des attestations officielles pour faciliter les contrôles de sécurité et les passages en douane. Veuillez noter que ce matériel, de par sa nature, ne peut pas être substitué aux cabines d'interprétation simultanée lors de conférences, d'ateliers ou de séminaires.

Documents de travail

Les documents de travail sont essentiels pour les interprètes. Ils leur permettent de se familiariser avec la terminologie et de mieux comprendre le contexte de l'événement. Les ordres du jour, les sites Internet des conférences, les noms et biographies des participants, les discours et exposés, y compris des diapositives PowerPoint et les thèmes à débattre sont autant de documents utiles. Pour les missions, n'hésitez pas à nous transmettre rapports précédents, communiqués de presse, déclarations finales, aide-mémoires et notes stratégiques.

XIII. FOIRE AUX QUESTIONS

A. Quelles sont les langues officielles de l'ONU ?

L'Organisation des Nations Unies compte six langues officielles : l'anglais, l'arabe, le chinois, l'anglais, l'espagnol, le français et le russe. L'interprétation et la traduction correctes dans ces six langues, sous forme orale et écrite, sont très importantes pour le travail de l'organisation, car elles permettent de débattre de façon claire et concise de questions représentant des enjeux mondiaux.



Les langues de travail de la CEA sont l'anglais, l'arabe et le français. Lorsque des réunions sont tenues à l'étranger dans un pays dont la langue n'est pas couverte par la CEA, le gouvernement hôte fournit l'interprétation depuis et vers la langue nationale.

B. Comment savoir combien d'interprètes demander ?

Les interprètes travaillent habituellement par équipe de deux par cabine ; ils se relayent toutes les 30 minutes pour l'interprétation simultanée et toutes les heures à peu près pour l'interprétation consécutive.

Les conditions minimales de travail régissant le recrutement des interprètes par la CEA sont détaillées ci-après :

Interprétation simultanée : pour les sessions d'une durée maximale de 3 heures, deux interprètes, au minimum, par langue sont affectés à la réunion. Si l'interprétation depuis et vers une langue donnée est assurée à partir d'une seule cabine, trois interprètes capables de travailler dans les deux langues sont recrutés.

Interprétation consécutive : au moins deux interprètes sont affectés aux réunions de plus d'une heure.

Interprétation pour les missions : le Groupe de l'interprétation de conférence déterminera le nombre d'interprètes nécessaires, en fonction de la durée et de la technicité de la mission, de la taille et de la composition de l'équipe en mission, et de la disponibilité des interprètes dans le pays où se déroulera la mission.

C. Ai-je besoin d'un interprète recruté par la CEA si les autorités ont leur propre interprète ?

Le protocole diplomatique international exige que chaque partie ait son propre interprète. Par conséquent, pour les réunions de haut niveau impliquant la direction de la CEA ou des hauts fonctionnaires des États membres, il convient que chaque partie dispose d'un interprète.

D. Comment savoir si l'interprète respectera la confidentialité ?

La confidentialité est un principe éthique fondamental des interprètes professionnels. Les interprètes indépendants sont liés par les clauses de confidentialité figurant dans leurs contrats ainsi que par le code d'éthique professionnelle <https://aiic.net/code-of-ethics> (en anglais).

E. Comment puis-je solliciter des services d'interprétation ?

C'est simple. Veuillez remplir la demande de services d'interprétation par eMeets, à l'adresse : <https://icms.un.org/cp2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fcp2>. Étant donné, que pour des événements organisés à l'étranger, il est parfois nécessaire de faire appel à des interprètes provenant d'autres pays, les organisateurs sont invités à soumettre leur demande en matière d'interprétation au Groupe de l'interprétation de conférence dès qu'ils auront commencé à planifier une mission ou un événement, sans attendre la confirmation des dates.

F. Comment obtenir une estimation des coûts des services d'interprétation ?

Pour un évènement organisé à Addis-Abeba, la formule suivante sera appliquée :

- Tarif journalier en vigueur x nombre de langues x nombre d'interprètes x nombre de jours de réunion.

Pour un évènement organisé à l'international, ce sera :

- Tarif journalier en vigueur x nombre de langues x nombre d'interprètes x nombre de jours de réunion + indemnité journalière de subsistance par interprète + coût du billet d'avion par interprète + faux frais pour les jours de voyage par interprète.

Le Groupe établit les coûts effectifs des services et le nombre d'interprètes requis en se fondant sur le programme de l'évènement. Il pourra aussi faire appel à des interprètes basés à l'étranger pour des évènements internationaux ou pour des évènements locaux s'il n'y a pas suffisamment d'interprètes locaux disponibles. Des frais supplémentaires seront facturés pour les réunions de plus de six heures.

Catégories d'interprètes	Rémunération : tarif journalier
Catégorie 1	Tarif brut : 712 dollars et net : 630 dollars
Catégorie 2	Tarif brut : 473 dollars et net : 420 dollars

G. Comment limiter les coûts d'interprétation au minimum ?

La manière dont l'ordre du jour est établi constitue un élément clef pour réduire les coûts d'interprétation. **Regrouper les séances nécessitant une interprétation dans des jours spécifiques de l'évènement** est un moyen de maîtriser les coûts. Cependant, cela n'est pas toujours possible et, parfois, l'interprétation est indispensable pour toutes les séances.

Vous pouvez également **limiter le nombre de séances plénières en simultanée pour privilégier des sessions en consécutive**. Les interprètes travaillent en équipes de 2 et l'interprétation simultanée exige un plus grand nombre d'interprètes. Par exemple, pour assurer l'interprétation dans toutes les salles d'une réunion bilingue (anglais-français) avec 4 séances plénières organisées sur la même plage horaire, il faut recruter 16 interprètes, à savoir 2 interprètes en cabine anglaise + 2 interprètes en cabine française x 4 sessions en parallèle. Cependant, si les séances plénières sont limitées à deux, il ne faut alors que 8 interprètes, à savoir 2 interprètes en cabine anglaise + 2 interprètes en cabine française x 2 séances tenues sur la même plage horaire.

La bonne gestion des sessions, avec des interventions ciblées et concises (plutôt que décousues, hors-sujet ou répétant ce qui a été déjà dit) est un autre élément qui permet de respecter la durée prévue pour les séances et d'éviter le paiement d'heures supplémentaires aux interprètes.

Le strict respect des horaires durant la réunion est un élément de même nature. Un début retardé et des pauses-café et déjeuner qui vont au-delà de l'heure prévue constitue généralement un élément qui fait déborder votre évènement au-delà du moment auquel est prévue la fin de l'évènement. Cela à son tour amène souvent les interprètes à travailler au-delà

de 6 heures et d'avoir à se faire payer des heures supplémentaires. Autrement, une nouvelle équipe d'interprètes doit être recrutée au taux journalier pour poursuivre l'interprétation jusqu'à la fin de l'évènement. Dans de tels cas, même pour une à deux heures de travail jusqu'à la fin de l'évènement, la nouvelle équipe doit être rémunérée au tarif journalier en vigueur, en vertu de l'accord liant l'ONU et l'Association internationale des interprètes de conférence

H. *Ma division peut-elle recruter ses propres interprètes à un tarif plus avantageux ?*

L'Organisation des Nations Unies (ONU), et par extension la CEA, est liée par l'Accord entre l'Organisation des Nations Unies et l'Association internationale des interprètes de conférence <https://aiic.net/page/6394/un-latest-version-of-the-agreement-2012-2017/lang/1>. Par conséquent, les interprètes recrutés par la CEA sont membres de l'AIIC et doivent respecter des normes professionnelles <https://aiic.net/page/6747/>. Afin d'assurer la qualité de ses services, le Groupe de l'interprétation de conférence tient une liste des interprètes membres de l'AIIC, basés localement et à l'étranger, dans différentes combinaisons linguistes, et leur confie l'interprétation à l'occasion des réunions et évènements à Addis-Abeba et à l'étranger. Il est donc chargé de recruter *tous* les interprètes pour les évènements de la CEA tenus au siège et dans les bureaux sous-régionaux.

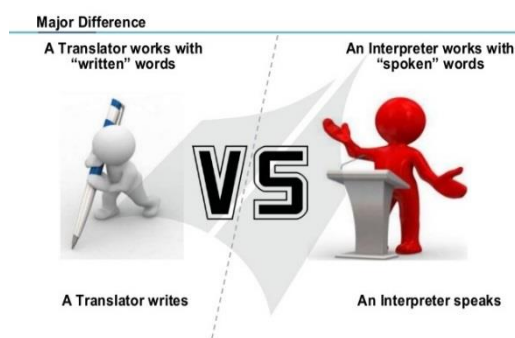
I. *Quelle est la différence entre traduction et interprétation ?*

TRANSLATORS vs INTERPRETERS	
WRITE It's simple: translators write...	SPEAK ...and interpreters speak.
DELAYED Your final translation product will take days or longer	REAL-TIME The final product is delivered instantly
TARGET LANGUAGE Translators don't have to be conversationally fluent in their source language but must be in the target language	BOTH LANGUAGES It's essential that interpreters are native or near native in both languages
DICTIONARIES Translators rely on numerous industry-specific resources	ON-THE-SPOT When on the job, interpreters do not have consult dictionaries, glossaries, etc.
EXAMPLE: LEGAL CONTRACT A contract is a common example of a translation product	EXAMPLE: BUSINESS MEETING Conducting a meeting? You will need an interpreter!

La traduction consiste à faire passer un texte écrit dans une langue différente, alors que l'interprétation implique un contenu oral entre de multiples langues. Si les compétences linguistiques et les connaissances culturelles sont essentielles, la principale qualité que doit avoir un traducteur est sa capacité à bien écrire dans la langue d'arrivée. Les traducteurs compétents doivent être capables de comprendre la langue source et connaître la culture du pays d'où provient le texte et utiliser ensuite un bon ensemble de dictionnaires et de documents de référence, pour traduire le

document en question de façon claire et précise dans la langue d'arrivée. En choisissant un traducteur il est important d'insister sur le fait que le traducteur ne traduise que vers sa langue maternelle et dans son domaine d'expertise.

L'interprétation est une forme de traduction orale, facilitant la communication entre locuteurs de langues différentes en temps réel, dans le cadre d'un face-à-face, d'une conférence ou par téléphone. Elle peut aussi être appelée traduction orale, traduction en temps réel ou traduction personnelle. Un interprète répète dans une langue ce qui est dit à voix haute dans une autre langue. L'interprétation, tout comme la traduction, est fondamentalement de la paraphrase : l'interprète écoute l'intervenant dans une langue, saisit le contenu de ce qui est dit, en extrait le sens et ensuite paraphrase ce qu'il/elle a compris de ce



qui a été dit en utilisant les outils que lui offre la langue d'arrivée. Un interprète donne du sens aux mots avant de reformuler le même sens dans une langue différente. Il doit être capable de traduire immédiatement dans les deux directions, sans utiliser de dictionnaires ou de documents de référence. Autant l'on ne peut pas expliquer à autrui une idée si l'on ne l'a pas entièrement comprise, autant l'on ne pourra pas traduire ou interpréter une chose, si l'on ne maîtrise pas le sujet dont il s'agit. Pour être efficace, l'interprète décide du meilleur moyen de transmettre à la fois le sens des mots et le contexte dans lequel ils sont utilisés. Cela requiert un niveau élevé d'expertise dans les domaines abordés, une réelle connaissance des différentes cultures ainsi que de solides compétences linguistiques et une grande expérience.

J. Les services d'interprétation sont-ils soumis à un contrôle qualité ?

Oui, c'est le cas après chaque événement. Les interprètes doivent avoir une maîtrise parfaite de la langue dans laquelle ils interprètent, faire preuve de compétences professionnelles et d'une maîtrise des sujets abordés afin d'interpréter avec précision et intégralement un vaste éventail de sujets. Immédiatement après chaque événement, le Groupe de l'interprétation de conférence adresse un questionnaire au client pour s'enquérir de son degré de satisfaction, afin de veiller au maintien d'une haute qualité des services prestés. Si tel n'est pas le cas et qu'une prestation médiocre est portée à l'attention du Groupe, même durant l'évènement, des mesures correctives sont immédiatement prises pour y remédier.

XIV. ORGANIGRAMME DU GROUPE DE L'INTERPRÉTATION DE CONFÉRENCE



Joy Cadogan
Chef du Groupe de l'interprétation de conférence
Adresse électronique : cadogan@un.org
Poste : 35171

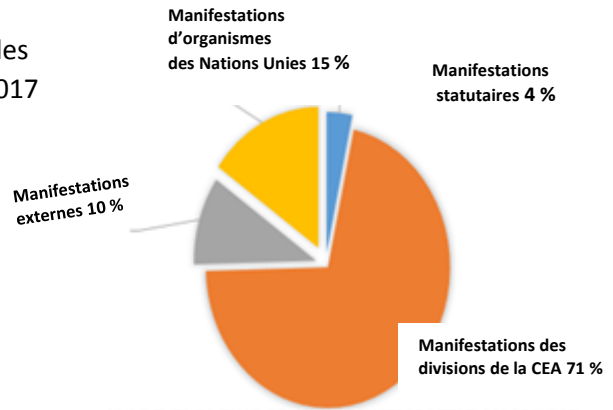
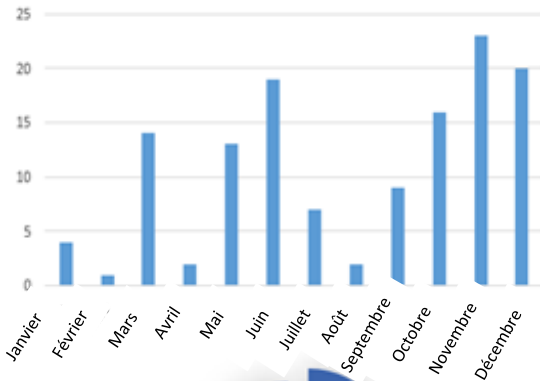


Fisseha Fantu
Assistant des services d'interprétation
Adresse électronique : fantu@un.org
Poste : 33913

XV. LE GROUPE EN BREF

SERVICES D'INTERPRÉTATION DE JANVIER À DÉCEMBRE 2017

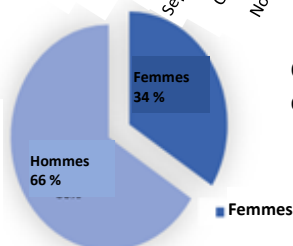
Nombre de journées de réunion ayant nécessité des services d'interprétation de janvier à décembre 2017



Pourcentage des manifestations ayant nécessité des services d'interprétation de janvier à décembre 2017

Coût total des services d'interprétation (manifestations internes et externes) de janvier à décembre 2017 : 800 369 dollars des États-Unis

12 interprètes locaux
36 interprètes basés à l'étranger



Interprètes indépendants

Langues : services fournis en arabe, en anglais et en français

ANNEXE 1 : Conseils aux orateurs pour la diffusion web à l'occasion d'un évènement

Les technologies de diffusion par les médias, la diffusion en direct sur Internet permettent de suivre des conférences partout, aussi bien de chez soi que du bureau. En combinant les technologies numériques audio et vidéo avec la projection de diapositives (par exemple, PowerPoint), dans une salle et par des discussions interactives sur Internet, on offre une expérience mémorable aux participants éloignés et la possibilité de réagir.



Exemple de la manière d'un discours apparaîtrait sur Internet.

Veuillez lire les présentes **directives générales à l'intention des orateurs qui utilisent des diapositives lors d'un exposé en diffusion web** ; certaines des suggestions peuvent ne pas être pertinentes pour chaque évènement, en raison des outils technologiques utilisés.

Préparation de la projection de diapositives.

Veuillez suivre attentivement les directives en préparant un exposé avec projection de diapositives lors d'une conférence qui est faite aussi en webcast :

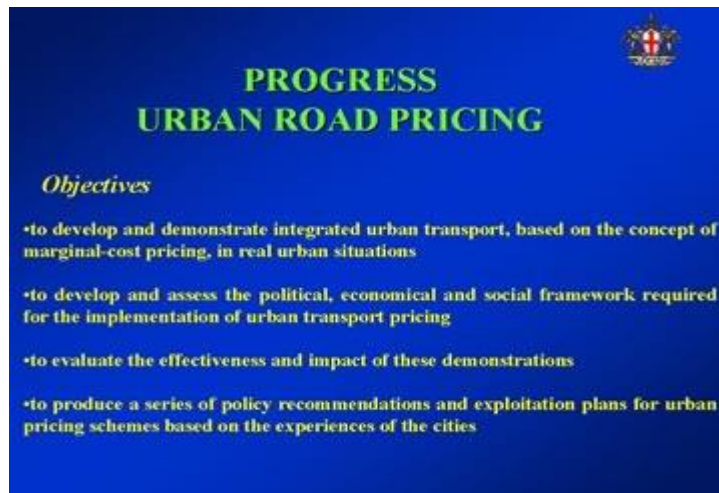
1. Les diapositives sont normalement projetées à l'écran dans une résolution de 320 x 240 pixels. Cela signifie que la diapositive occupera donc environ 1/9^{ème} de la surface totale de l'écran de 43 cm et ayant une résolution de 1024 x 768 pixels. Assurez-vous que votre plus petite police de caractères est lisible dans cette résolution.
2. Même si vous allez utiliser PowerPoint (ou tout logiciel similaire), veuillez laisser au moins une diapositive d'annonce en format électronique visible pendant tout votre exposé. Elle doit contenir :
 - Le nom de l'intervenant ;
 - Le nom de l'organisation ;
 - Le titre de l'intervention ;

- La date et l'heure de la conférence.
3. Utilisez des polices de caractères courantes comme Arial, Helvetica, Times, etc. et veillez à bien inclure dans le fichier toutes les images et pas seulement des liens vers un fichier sur votre disque dur), car, autrement. Si vos liens renvoient uniquement vers des fichiers stockés sur votre disque dur, les images ne s'afficheront pas correctement. Pour toute demande spécifique, par exemple, si vous devez absolument utiliser des polices de caractères rares, veuillez prendre contact avec l'organisateur pour en vérifier la faisabilité.
 4. Enregistrez les exposés que vous avez fournis à l'organisateur de la conférence sous votre nom de famille. Si vous envoyez plusieurs fichiers, veuillez les numéroter de façon adéquate (par exemple, « Durand.ppt » ou « Durand1.ppt, Durand2.ppt »)

Les exposés avec projection de diapositives sur Internet peuvent être faits de plusieurs façons, dont les plus courantes sont les suivantes :

1. Les diapositives sont diffusées à une faible cadence d'images, directement depuis l'ordinateur utilisé pour votre exposé. Cette technique permet de modifier jusqu'au tout dernier moment et inclure des effets **visuels** sophistiqués (les sons accompagnant l'exposé, en revanche, ne sont pas retransmis sur Internet).
2. Des fichiers fixes JPEG ou GIF sont créés à l'avance à partir d'un exposé PowerPoint (ou logiciel similaire). C'est la technique la plus courante : elle consomme moins de bande passante et offre une meilleure qualité d'image. Veuillez suivre les règles ci-après :
 - a) **N'utilisez aucun effet d'animation** ou son ;
 - b) **Utilisez des diapositives différentes pour faire apparaître progressivement les objets ;**
 - c) Des effets de transition simples sont possibles, mais seules les personnes présentes dans la salle de conférence pourront les voir ;
 - d) Vous devrez peut-être convertir les diapositives en format « JPEG » ou « GIF » en format 320 x 240 pixels (normalement, l'organisateur se chargera de la conversion) : à partir du menu *Fichier* dans PowerPoint, sélectionnez *Enregistrer sous* puis *JPEG* (certaines versions de PowerPoint vous permettent de régler les dimensions) : un dossier contenant toutes les diapositives, nommé « Diapo1 », « DiapoXX », etc. sera créé.

Affichage classique des exposés :



- **Police du titre :** Times New Roman en corps 36
- **Police du texte :** Times New Roman en corps 20
- **Remarque :** cette diapositive sera difficilement lisible sur un écran ayant une définition de 1024 x 768 (et même dans la salle de conférence)



- **Police du titre :** Arial en corps 44
- **Police du texte :** Arial en corps 24
- **Remarque :** diapositive suffisamment claire quand elle est vue sur Internet

Lors de l'exposé,
pensez aux interprètes !

Si votre intervention est interprétée en simultanée, veuillez vous référer à la section « Conseils aux orateurs ».

Veuillez ne pas oublier d'**envoyer une version électronique de votre exposé avant la date limite**. N'oubliez pas non plus d'envoyer à l'organisateur de la conférence tout document que vous lirez pendant votre intervention. Ces documents seront :

- **Transmis au Groupe de l'interprétation de conférence** (les interprètes ont besoin de connaître le sujet à l'avance pour interpréter au mieux votre intervention) ;
- Transmis au prestataire chargé de la diffusion web ou sur l'intranet ;
- Chargé dans l'ordinateur de la salle de conférence où vous ferez physiquement votre exposé.

Suivez ces suggestions simples pour une diffusion web réussie :

- **Regardez votre auditoire et évitez de vous déplacer constamment** : vous êtes filmé(e), si vous vous déplacez trop, la qualité de l'image pourrait en être grandement affectée (plus de pixels à diffuser sur Internet, perte possible de résolution) ;
- **Gardez chaque diapositive à l'écran pendant au moins deux minutes** : donnez aux participants, dans la salle ou par écran interposé, le temps de lire le texte et d'écouter en même temps (à moins que vous ne veuillez juste montrer une photographie) ;
- Même si votre intervention sera interprétée en simultanée, **vos diapositives ne le seront pas**. Veuillez donc choisir un langage adapté pour en parler.
- **Évitez de porter du blanc ou des couleurs claires** : cela multiplie les risques de sous-exposition de l'image.
- **Préférez les vêtements à la couleur unie** : les vêtements à motifs ou rayés peuvent entraîner des effets visuels indésirables.

ANNEXE 2 : AIDE-MÉMOIRE À L'INTENTION DES PRÉSIDENTS DE SÉANCE

Un chef d'équipe est désigné pour chaque équipe d'interprètes. Il/elle prendra contact avec vous avant le début de la réunion pour confirmer les langues de travail et précisera toute information pertinente sur les conditions de travail ou le déroulement de la journée.

- À l'ouverture de la réunion, veuillez annoncer les langues dans lesquelles les participants peuvent s'exprimer et celles qu'ils peuvent écouter. Essayez de donner quelques indications sur le programme de la journée et exposer ce que vous comptez faire au sujet de l'ordre du jour ;
- Il est parfois utile de faire un bref résumé général au début de l'examen de chaque point. Résumer à la fin de l'examen du point aidera aussi à clarifier les conclusions et à gagner du temps par la suite ;
- Après chaque orateur, faites une courte pause avant de donner la parole au délégué suivant. En effet, il peut y avoir un léger décalage dans l'interprétation vers certaines langues, notamment dans les réunions incluant un grand nombre de langues ;
- Les documents/l'ordre du jour sont généralement projetés sur les écrans dans les cabines d'interprétation. En cas de nouveaux documents lors de la réunion, mais en cas de présentation de tous nouveaux documents au cours de la réunion, veuillez à ce des copies en soient remis aux interprètes avant leur examen ;
- N'oubliez pas de demander aux participants d'éteindre leurs téléphones portables et d'éloigner leurs casques du microphone lorsqu'ils prennent la parole, afin d'éviter les retours et les interférences avec le système audio ;
- Veuillez-vous reporter aux conseils aux orateurs (Annexe 1) et n'hésitez pas à les transmettre à d'autres personnes par voie électronique avant la réunion.

Pour assurer une bonne gestion du personnel, une qualité de service et des règles de bien-être individuel sont nécessaires. Un moment est fixé pour l'arrêt de la majorité des réunions, mais, si vous en informez le Groupe suffisamment à l'avance, celui-ci pourra fournir des interprètes pour les réunions tardives.

Les règles fondamentales qui régissent les horaires de travail :

- La session de la matinée ne peut excéder 3 heures, à compter du début officiel de la réunion. (À noter : si votre réunion n'est prévue que pour la matinée, elle ne pourra pas se poursuivre après 13 heures, car les interprètes recrutés pour la demi-journée sont peut-être attendus dans une autre réunion à 14 h 30).
- La pause déjeuner doit durer au moins 90 minutes. (Les interprètes doivent manger, prendre l'air si possible, et souvent, changer de salle s'ils sont attendus dans une autre réunion l'après-midi).

- Toutes les réunions doivent se terminer à 17 heures, sauf notification préalable au Groupe de l'interprétation de conférence.
- Quel que soit l'évènement, aucune équipe d'interprètes n'est censée travailler plus de 6 heures par jour.

Enfin, vos commentaires, quelle qu'en soit la nature, sont très précieux. Veuillez remplir le questionnaire de satisfaction client et prenez contact avec le chef d'équipe des interprètes, si vous avez des questions à leur poser ou si vous souhaitez les aider à utiliser les termes techniques appropriés. Le Groupe de l'organisation de conférence espère que les indications données ci-dessus vous aideront à parvenir à un déroulement sans heurts de votre réunion.

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT

Pour améliorer les services d'interprétation fournis à la CEA, veuillez nous faire part de vos commentaires et suggestions sur la qualité des services fournis pour cet événement.

Pour chaque catégorie qui suivent, veuillez indiquer si vous êtes globalement...

1 = Très satisfait ; 2 = Plutôt satisfait ; 3 = Sans opinion ; 4 = Plutôt pas satisfait ; 5 = Pas du tout satisfait

Anglais	1	2	3	4	5
Précision					
Cohérence et compréhension du message					
Correction grammaticale					
Maîtrise de la terminologie					
Restitution du message					
Fluidité et aisance					
Voix agréable					
Suggestions d'amélioration					
Arabe	1	2	3	4	5
Précision					
Cohérence et compréhension du message					
Correction grammaticale					
Maîtrise de la terminologie					
Restitution du message					
Fluidité et aisance					
Voix agréable					
Suggestions d'amélioration					
Français	1	2	3	4	5
Précision					
Cohérence et compréhension du message					
Correction grammaticale					
Maîtrise de la terminologie					
Restitution du message					
Fluidité et aisance					
Voix agréable					
Suggestions d'amélioration					

ANNEXE 4 : SALLES DE CONFÉRENCE ÉQUIPÉES POUR L'INTERPRÉTATION SIMULTANÉE

Salle de conférence 1	Grande salle de conférence avec galerie ; capacité d'accueil de 800 personnes, avec des installations pour l'interprétation simultanée en 6 langues , disposant des technologies multimédias les plus modernes pour les exposés
Salle de conférence 2	Salle de conférence de taille moyenne avec galerie ; capacité d'accueil de 474 personnes, avec des installations pour l'interprétation simultanée en 6 langues
Salles de conférence 3, 4, 5 & 6	Petites salles de conférence ; capacité d'accueil de 115 personnes chacune, avec des installations pour l'interprétation simultanée en 3 langues

SALLES DE RÉUNION NON ÉQUIPÉES POUR L'INTERPRÉTATION SIMULTANÉE

Les salles de réunion du CCNU- ne sont pas pré-équipées pour l'interprétation simultanée, étant donné qu'elles sont normalement utilisées comme salles de discussion ou pour de petites réunions. Leur capacité d'accueil est de 20 à 40 personnes maximum.

Salle de réunion 2	Au 1 ^{er} étage
Salle de réunion 3	
Salle de réunion 4	
Salle de réunion 5	
Salle de réunion 6	
Salle de réunion 7	Au 2 ^{ème} étage
Salle de réunion 8	
Salle de réunion 9	
Salle de réunion 10	

SALLES DE RÉUNION ET AUTRES ESPACES POUVANT ÊTRE ÉQUIPÉS POUR L'INTERPRÉTATION SIMULTANÉE

D'une plus grande taille, la salle de réunion ci-après peut être équipée, sur demande, de cabines mobiles et de matériel pour l'interprétation simultanée.

Salle de réunion 11	Capacité d'accueil de 50 personnes, 2 ^{ème} étage
---------------------	--

Des cabines mobiles et du matériel d'interprétation peuvent être installés aussi dans les espaces et salles qui suivent, si nécessaire :

Salle des banquets	Au 2 ^{ème} étage
Salon des délégués	Au 2 ^{ème} étage
E-128	Capacité d'accueil de 20 personnes, 1 ^{er} étage
W-24	Capacité d'accueil de 20 personnes, au rez-de - chaussée

SALLES DOTÉES D'INSTALLATIONS DE VISIOCONFÉRENCE ET PRÉ-ÉQUIPÉES POUR L'INTERPRÉTATION

Salle de conférence 1	Au 1 ^{er} étage
Salle de conférence 2	Au 1 ^{er} étage
Salle de conférence 3	Au 1 ^{er} étage
Grande salle d'information	En forme de fer à cheval, peut accueillir 60 personnes, au 1 ^{er} étage