



Assemblée générale

Distr. générale
6 août 2004
Français
Original: anglais

Cinquante-neuvième session

Point 79 de l'ordre du jour provisoire*

Questions relatives à l'information

Questions relatives à l'information

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport, établi en réponse à la résolution 58/101 B de l'Assemblée générale, en date du 9 décembre 2003, fait état des activités menées par le Département de l'information de juillet 2003 à juin 2004 et renseigne sur l'application des recommandations contenues dans ladite résolution.

Comme suite à la mise en œuvre des réformes proposées par le Secrétaire général en 2002, le Département a fait peau neuve au cours de la période susmentionnée; il a réorienté son mandat et s'est doté de nouvelles modalités de fonctionnement et d'une nouvelle structure. L'action du Département s'articule désormais autour de quatre sous-programmes, à savoir les services de communication stratégique, les services d'information, les services de bibliothèque et les services de diffusion. Le rapport met en relief les principales activités de ces différents sous-programmes et contient une brève description des efforts déployés sans relâche par le Département en vue de promouvoir et de perfectionner la pratique de l'évaluation et du suivi des résultats obtenus.

En conclusion, le rapport fait apparaître que, après une période de transition, le Département réformé et restructuré comprend ce que l'on attend de lui, maîtrise les moyens de satisfaire aux attentes, et a acquis une expérience pratique à cet effet. Il est prêt à exploiter les enseignements tirés de l'expérience, ainsi qu'à affirmer ses convictions nouvelles, en vue d'améliorer davantage la qualité des produits et des services qu'il offre. En lui réaffirmant leur appui alors qu'il s'engage sur cette nouvelle voie, les États Membres pourront jouer un rôle de premier plan en rendant l'ONU plus accessible à tous.

* A/59/150.



Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-2	3
II. Aperçu général	3-4	3
III. Services de communication stratégique	5-26	4
IV. Service de presse	27-43	10
V. Services de bibliothèque	44-52	15
VI. Services de diffusion	53-70	17
VII. Une culture d'évaluation	71-72	23
VIII. Conclusions	73-74	23

I. Introduction

1. Dans sa résolution 58/101 B du 9 décembre 2003, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de rendre compte au Comité de l'information à sa vingt-sixième session, et à elle-même à sa cinquante-neuvième session des activités du Département de l'information et de la suite donnée aux recommandations figurant dans ladite résolution. Par conséquent, le Département de l'information a soumis cinq rapports et une note du Secrétaire général au Comité pour examen à sa vingt-sixième session, qui s'est tenue du 26 avril au 7 mai 2004 (A/AC.198/2004/2 à 7). Les délibérations du Comité concernant ces rapports sont consignées dans son rapport à l'Assemblée générale¹.

2. Le présent rapport qui couvre la période comprise entre juillet 2003 et juin 2004, a été établi en application de la résolution susmentionnée et contient une mise à jour de l'information préalablement fournie.

II. Aperçu général

3. Comme suite aux réformes proposées par le Secrétaire général en septembre 2002 dans son rapport intitulé « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement » (A/57/387 et Corr.1), le Département de l'information a subi une restructuration de grande envergure. Dans le cadre de ce réaménagement, il a orienté ses travaux pour les faire correspondre à sa nouvelle mission qui consiste à contribuer à la réalisation des objectifs essentiels de l'Organisation en faisant connaître de manière stratégique ses activités et préoccupations afin d'obtenir le plus large impact possible auprès du public. Il s'est aussi doté de nouvelles modalités de fonctionnement et d'une nouvelle structure en harmonie avec ses sous-programmes, qui comprennent les services de communication stratégique, les services d'information, les services de bibliothèque et les services de diffusion. Le détail de ces remaniements est présenté dans le rapport du Secrétaire général sur la réorientation des activités des Nations Unies dans le domaine de l'information et de la communication (A/AC.198/2003/2).

4. Disposant de ressources toujours plus réduites pour s'acquitter de sa mission, le Département s'est employé à rentabiliser ses efforts en faisant un meilleur usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, spécialement Internet. Parallèlement, l'utilisation de moyens de communication traditionnels, tels que la radio, a été accrue afin de répondre aux besoins d'auditoires ciblés. Une importance particulière a également été accordée à l'amélioration de la coordination des activités de communication entre le Département et les organismes des Nations Unies, grâce au Groupe de la communication des Nations Unies. Les efforts ont également porté pour partie sur la poursuite de la promotion et de l'affinement de la pratique d'évaluation et de suivi des résultats obtenus.

III. Services de communication stratégique

A. Campagnes de communication thématiques

Questions de développement économique et social

5. Solliciter l'appui de la communauté internationale en faveur des pays les plus vulnérables demeure une priorité pour le Département. Au cours de la période examinée, il a fait largement connaître la situation des pays les moins avancés en assurant la promotion des rapports et des concertations dans la perspective du débat de haut niveau du Conseil économique et social qui s'est tenu dans le cadre de la session de 2004 du 28 au 30 juin 2004 et qui a principalement porté sur ce thème. Les difficultés que rencontrent les pays en développement sans littoral ont été portées à l'attention de la communauté internationale grâce à la promotion de la Conférence ministérielle d'Almaty, tenue les 28 et 29 août 2003, et à la signature de l'Accord sur la Route d'Asie en avril 2004. Pour mieux faire connaître les problèmes des petits États insulaires en développement, le Département a œuvré à la conception d'une campagne promotionnelle dans l'optique de la Réunion internationale de Maurice qui devrait avoir lieu en janvier 2005. Il a également entrepris de multiples activités promotionnelles à l'appui de l'Année internationale de l'eau en 2003. Les progrès accomplis en vue d'atteindre l'objectif du Millénaire pour le développement consacré à l'eau ont bénéficié d'une médiatisation de la part d'une multitude d'agences de presse actives dans différentes régions et ont été diffusés par les principaux médias tels que la British Broadcasting Corporation (BBC) de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, l'*Aftenposten* (Norvège), *The Star* (Malaisie), l'*Independent Online* (Afrique du Sud) et le *Jornal do Comercio do Rio de Janeiro* (Brésil).

6. Faisant fond sur sa longue expérience de l'organisation de campagnes concernant de grandes réunions ou des questions importantes, le Département s'emploie à l'heure actuelle, avec le concours du Bureau de la campagne du Millénaire, à mettre au point une initiative à l'échelle du système visant à favoriser et à dynamiser la concrétisation des objectifs du Millénaire pour le développement, dans l'optique de la réunion de haut niveau qui se tiendra dans le cadre de la session de l'Assemblée générale en septembre 2005. Il s'agit d'une priorité fondamentale et les travaux sont actuellement axés sur la recherche d'un consensus concernant un graphisme et un slogan communs que tous les partenaires du système des Nations Unies pourront utiliser ou adapter à leurs activités de promotion.

Sommet mondial sur la société de l'information

7. Comme suite au succès remporté par la campagne de promotion de la première phase du Sommet qui s'est tenue à Genève du 10 au 12 décembre 2003, le Département a entamé des préparatifs pour faire connaître la tenue de la seconde phase à Tunis, du 16 au 18 novembre 2005. Le Centre d'information des Nations Unies à Tunis a assuré la diffusion de l'information concernant la première réunion préparatoire qui a eu lieu à Hammamet (Tunisie) du 24 au 26 juin 2004, en contact étroit avec les médias tunisiens. Le Département a également collaboré de près avec le Groupe d'étude des technologies de l'information et des communications de l'ONU pour médiatiser le premier Forum mondial sur la gouvernance de l'Internet, qui a eu lieu au Siège de l'ONU les 25 et 26 mars 2004, dans le cadre de sa contribution au processus relatif au Sommet mondial sur la société de l'information.

Cette manifestation a donné lieu à la rédaction de 83 articles de presse en anglais, en français et en espagnol et a fait l'objet d'une couverture médiatique par le *Mercury News*, le *Los Angeles Times*, le *USA Today*, le *Miami Herald* et le *Chicago Tribune*, EFE, Inter Press Service et Voice of America, entre autres.

VIIH/sida

8. Le Département joue un rôle prépondérant dans la coordination de la Global Media AIDS Initiative, lancée en janvier 2004 lorsque le Secrétaire général a réuni les patrons de 20 des plus grands groupes de presse du monde qui se sont engagés à mieux faire connaître le problème du sida. En collaboration avec le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA) et la Kaiser Family Foundation, le Département veille à la mise en œuvre de plusieurs projets communs, dont une étude de faisabilité concernant la création d'une base de données exempte de droit d'auteur et l'organisation d'un « sommet créatif », en vue d'aider les médias à mettre en commun les connaissances et les ressources aux fins de la lutte contre le sida. En outre, en marge du Marché international des programmes télévisuels (MIP TV) de Cannes, une Journée spéciale des Nations Unies sera organisée le 12 avril 2005 pour célébrer le soixantième anniversaire de l'ONU. À cette occasion, l'accent sera mis principalement sur le sida, dans le cadre de l'initiative susmentionnée.

Migrations

9. Faisant fond sur le succès de la campagne médiatique éclair, nouveau type de campagne concentrée dans le temps, organisée à l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre le sida en 2003, le Département a coordonné une campagne raccourcie similaire sur les questions relatives aux migrations, afin de donner un plus large retentissement à une importante déclaration de politique générale faite par le Secrétaire général au Parlement européen, le 29 janvier 2004. Une tribune libre a été publiée dans le principal organe de presse de chaque pays de l'Union européenne, dont le *Corriere della Sera* (Italie), le *Frankfurter Allgemeine* (Allemagne) et *I Kathimerini* (Grèce). Grâce aux efforts conjoints de plusieurs responsables de l'information au Siège de l'ONU et dans les centres d'information des Nations Unies, cette tribune a paru dans 43 pays, dans 66 journaux différents. La déclaration du Secrétaire général a bénéficié d'une couverture médiatique de la part de 52 organes de diffusion dans 23 pays.

Besoins du continent africain

10. La situation et les besoins du continent africain, y compris le maintien de la paix et le règlement des conflits, constituent toujours un élément fondamental des réunions de presse du Département et de ses activités d'information. La section Afrique travaille à temps plein à l'appui de la campagne d'information mondiale menée par l'ONU pour promouvoir le Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD). Le Département a aidé tant la Commission économique pour l'Afrique que le Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique à établir des contacts avec les médias et à faire connaître leurs travaux à la communauté internationale. À l'occasion du premier anniversaire de l'adoption du Nouveau Partenariat par l'Assemblée générale, il a publié les résultats de l'examen par celle-ci des progrès accomplis dans la mise en œuvre de cette initiative et de la contribution apportée par le Bureau du Conseiller spécial. En juin 2004, il a enregistré un programme de

télévision sur le VIH/sida au Nigéria, avec la participation du Conseiller spécial pour l'Afrique, qui doit être diffusé au Nigéria, avec le concours du représentant de la Global Media AIDS Initiative dans ce pays.

11. En juin 2004, afin de rendre compte des objectifs et de l'esprit du Nouveau Partenariat, les revues *Africa Recovery* et *Afrique relance*, publiées par le Département – sources d'information essentielles sur le développement économique de l'Afrique – ont été rebaptisées *Africa Renewal* et *Afrique renouveau*, respectivement. Depuis décembre 1999, le Département fait paraître dans les principaux organes de presse africains des versions abrégées d'articles clefs parus dans ses revues. Trois ou quatre de ces articles sont régulièrement publiés par plusieurs journaux et revues, y compris la publication sud-africaine *Business Day*, avant même qu'ils ne paraissent dans *Africa Renewal*.

Droits de l'homme

12. L'an passé, le Département a continué de lancer et de coordonner des activités multimédias concernant les droits de l'homme. En vue d'aider le réseau de centres d'information des Nations Unies à promouvoir le dixième anniversaire du génocide au Rwanda (7 avril 2004), il a établi un document sous forme de questions et de réponses sur les problèmes principaux, une chronologie des manifestations, ainsi qu'une liste abrégée de citations pertinentes du Secrétaire général. Une campagne d'information spéciale à l'intention des médias africains a été entreprise peu avant le 7 avril et un dossier de presse a été expédié sous forme électronique à plus de 100 journalistes et organes d'informations africains. Des cérémonies et des manifestations commémoratives ont été organisées par 36 centres et services d'information des Nations Unies ainsi que par le Centre d'information régional des Nations Unies à Bruxelles. Les centres d'information de Dar es-Salaam et de Tokyo ont mis sur pied des expositions de photographies et d'affiches. Le Département a également conçu un dossier de presse en anglais et en français afin de faire connaître les travaux de la soixantième session de la Commission des droits de l'homme, qui s'est tenue du 15 mars au 23 avril 2004.

Décolonisation

13. Dans le domaine de la décolonisation, l'action du Département s'est traduite par une collaboration interdépartementale plus étroite et la conception de matériaux d'information ciblés. Un responsable du Centre d'information des Nations Unies à Sydney a assuré la diffusion des résultats des travaux du Séminaire régional pour le Pacifique sur la promotion du processus de décolonisation dans la région du Pacifique, tenu à Madang (Papouasie-Nouvelle-Guinée), en juin 2004. Une brochure intitulée « L'ONU et la décolonisation : questions et réponses » publiée en anglais, en français et en espagnol, a permis aux populations des territoires non autonomes d'en savoir plus sur les choix qui leur étaient proposés dans l'exercice de leur droit à l'autodétermination.

Question de Palestine

14. Le Département continue d'accorder une attention soutenue à la question de Palestine. Le douzième d'une série de séminaires internationaux sur la paix au Moyen-Orient destinés aux médias a été organisé en collaboration avec le Ministère chinois des affaires étrangères à Beijing, les 16 et 17 juin 2004. L'accent y a été mis

sur le rôle de la société civile dans la promotion de la paix et de la justice au Moyen-Orient et la facilitation du dialogue entre Israéliens et Palestiniens. Près de 100 journalistes, diplomates et universitaires ont ainsi eu l'occasion de pouvoir élargir leurs vues sur la question. Le programme annuel de formation à l'intention des jeunes journalistes palestiniens, initiative du Département actuellement dans sa neuvième année, demeure un instrument utile de renforcement des capacités professionnelles de jeunes journalistes talentueux. Cinq d'entre eux ont bénéficié du programme de formation en 2003 et 10 devraient participer à la session de 2004 qui sera organisée au Siège de l'ONU, du 25 octobre au 12 décembre 2004.

Groupe de la communication des Nations Unies

15. Le Département poursuit le renforcement de la coordination à l'échelle du système dans le domaine de la communication et de l'information du public par l'entremise du Groupe de la communication des Nations Unies. La troisième session annuelle du Groupe, tenue au Bureau des Nations Unies à Nairobi, les 24 et 25 juin 2004, a rassemblé 36 organisations membres et organismes d'observation. Les nouveaux projets de collaboration sur lesquels les participants se sont entendus concernent la normalisation des directives relatives à l'accréditation des représentants des médias aux réunions et manifestations spéciales des Nations Unies et celles régissant la diffusion et l'usage des documents photographiques de l'Organisation, ainsi que la conception d'un graphisme commun destiné à la campagne pour la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement. Le secrétariat du Groupe a également été prié de mettre au point et de gérer un calendrier des manifestations médiatiques à l'échelle du système, consultable sur l'Internet. Ce calendrier, qui devrait être prêt d'ici au 1^{er} octobre 2004, fusionnera tous les calendriers de manifestations existants et permettra ainsi d'éviter la duplication et le chevauchement des activités au Siège et ailleurs dans le monde.

B. Département de l'information et opérations de maintien de la paix des Nations Unies

16. Guidé par les priorités du Département des opérations de maintien de la paix, important département client, le Département de l'information s'est attaché à donner une plus large place aux opérations de maintien de la paix en Afrique et à expliquer l'augmentation spectaculaire des besoins qui s'est produite en divers points du monde au cours de l'année écoulée. Il s'est entre autres agi d'effectuer des missions d'évaluation pour planifier l'aspect information des opérations des Nations Unies en Côte d'Ivoire, en Haïti et au Libéria et arrêter les budgets, les tableaux d'effectifs et les concepts opérationnels pour la composante information des missions dans ces pays ainsi qu'au Burundi, en Iraq et au Soudan. Pour aider les opérations de maintien de la paix à toucher rapidement et efficacement des publics variés, un programme de formation d'une semaine à l'intention de 25 fonctionnaires de l'information a été organisé en juin 2004 à Brindisi (Italie), en collaboration avec le Département des opérations de maintien de la paix. Ce programme a porté au premier chef sur les moyens nécessaires pour déployer des composantes information parfaitement opérationnelles lors de la phase initiale d'une mission.

17. À l'occasion de la Journée internationale des Casques bleus des Nations Unies (29 mai), le Département a inspiré et appuyé les activités entreprises par les centres d'information des Nations Unies et les opérations de maintien de la paix dans le

monde entier. À titre d'exemple, le Centre d'Islamabad a organisé, en collaboration avec le Ministère des affaires étrangères, un atelier concernant les médias et les opérations de maintien de la paix des Nations Unies auxquelles le Pakistan fournit d'importants contingents. Le Service d'information des Nations Unies à Vienne a tenu un forum consacré aux difficultés des opérations de maintien de la paix des Nations Unies, à la multiplication des demandes et à la diminution des ressources. Plusieurs centres d'information ont fait publier des articles dans d'importants journaux, dont le *Bangkok Post*, le *An-Nahar* (Beyrouth), le *Journal de Noti* (Lisbonne), le *Novye Izvestia* (Moscou) et *El Financiero* (Mexico). Le Centre d'information régional des Nations Unies à Bruxelles a tenu une table ronde au sujet du rôle du maintien de la paix dans le rétablissement de la démocratie. La BBC, en collaboration avec le Département de l'information, a produit une série de pages Web et de bulletins radiophoniques sur le maintien de la paix en Afrique. La nouvelle brochure du Département sur le maintien de la paix intitulée « Face à de nouveaux défis » a été traduite dans les six langues officielles et publiée sur le site Web de l'ONU.

18. Le Département a tout particulièrement insisté sur la promotion des travaux de l'Organisation dans la lutte contre le terrorisme. Il a réuni un groupe interinstitutions interdépartemental chargé d'élaborer une stratégie de communication à l'échelle du système afin de coordonner son action avec celle du Comité contre le terrorisme et de la compléter. Il a continué de collaborer étroitement avec le Département des affaires de désarmement pour promouvoir l'examen des questions de désarmement à l'ONU.

19. Le Département de l'information a continué d'expliquer et de promouvoir le rôle politique et humanitaire du système des Nations Unies en Iraq, ainsi que les mesures prises par le Conseil de sécurité avant et après la guerre. Le Département a également joué un rôle crucial dans la coordination de la réponse de l'Organisation aux accusations relatives au programme « pétrole contre nourriture ». Il a rédigé et fait diffuser des informations sur le programme, est intervenu une bonne vingtaine de fois auprès de médias pour faire rectifier des informations erronées et a organisé des entrevues et des réunions d'information à l'intention des médias et d'États Membres clefs.

C. Centres d'information des Nations Unies

20. Conformément au plan de réformes du Secrétaire général, le Département a pris une première mesure visant à rationaliser le réseau des centres d'information en fermant neuf bureaux en Europe occidentale et en créant un Centre d'information régional des Nations Unies à Bruxelles le 1^{er} janvier 2004. Cela a donné lieu à des négociations avec le gouvernement hôte concernant les locaux et l'appui au Centre, la logistique liée à la fermeture des bureaux, la mutation ou le départ de membres du personnel et le recrutement du personnel du Centre régional, opération quasiment terminée. En juillet 2004, le Centre a quitté ses locaux provisoires pour s'installer dans des locaux permanents. Les outils dont disposaient les neuf centres, notamment les listes de contacts, les sites Web, la documentation en langue locale et d'autres instruments ont été transférés avec succès au nouveau Centre régional, lui permettant de continuer de servir son public en Europe occidentale.

21. Dans son rapport au Comité de l'information sur la rationalisation du réseau des centres d'information des Nations Unies (A/AC.198/2004/3), le Secrétaire général a exposé les grandes lignes de ses propositions visant à étendre le programme de rationalisation à d'autres régions. Conformément à la recommandation adoptée par le Comité le 7 mai 2004¹, ces propositions sont à préciser plus avant en consultation avec les États Membres intéressés.

22. L'importante réduction des fonds opérationnels suite à la coupe de 2 millions de dollars des États-Unis opérée dans le budget de l'exercice biennal en cours, a énormément limité la capacité des centres d'information des Nations Unies de maintenir les services offerts au public dans les pays desservis, dans la mesure où les ressources disponibles ont été largement utilisées pour couvrir les frais fixes de location et d'entretien des locaux et régler les sommes dues au Programme des Nations Unies pour le développement. Ne disposant plus des moyens nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions de base, les centres n'ont bien souvent pu poursuivre leurs activités ordinaires – production de bulletins et d'autres publications, déplacements pour participer à des manifestations à l'extérieur – et d'autres activités impliquant des dépenses.

23. Les centres ont continué de renforcer leurs partenariats avec les équipes de pays des Nations Unies et à les faire bénéficier de leur savoir-faire lorsque nécessaire. Au cours de la période examinée, les centres ont indiqué que dans 170 cas, ils avaient aidé des pays à faire connaître d'importants rapports de l'ONU. En outre, des membres du personnel de centres d'information président ou coprésident plus de 70 % des groupes thématiques sur l'information créés par les équipes de pays.

24. Afin de resserrer davantage son partenariat avec le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) au niveau des pays, le Département de l'information et le PNUD tiennent régulièrement des consultations au Siège. En outre, le Département organise des réunions avec les coordonnateurs résidents lorsqu'ils sont de passage au Siège. Le Secrétaire général adjoint à la communication et à l'information et l'Administrateur du PNUD ont examiné la possibilité d'une coopération conjointe à la lumière des activités de rationalisation du réseau des centres d'information des Nations Unies. Le Département a par ailleurs repris sa participation au Groupe de travail interinstitutions sur les locaux et les services communs, afin de prendre activement part aux décisions prises dans ce domaine, notamment celles relatives à la sécurité et à l'accès aux locaux occupés par les centres d'information.

25. Conscients que les médias peuvent efficacement rediffuser l'information à un vaste public, les centres d'information des Nations Unies continuent de ne ménager aucun effort pour informer les représentants des médias et les faire participer à un dialogue sur les questions jugées prioritaires par le système des Nations Unies en organisant par exemple des conférences de presse, des séances d'information, des entrevues ainsi que des visites et des stages de formation à l'intention des journalistes.

26. En réponse à la recommandation du Secrétaire général visant à renforcer la diffusion de l'information concernant l'Organisation dans le monde arabe, le Département a organisé à New York, en septembre 2003, son premier atelier de trois jours pour le Moyen-Orient et la région arabe, qui a réuni des membres du personnel de 13 centres d'information des Nations Unies ainsi que des représentants

d'institutions spécialisées, de fonds, de programmes et de missions de l'Organisation des Nations Unies dans la région. Les participants ont formulé un cadre de communication stratégique qui a été étoffé pour devenir un plan d'action lors d'une réunion de suivi organisée à Beyrouth en mai 2004, en collaboration avec la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale. Ces deux réunions ont été financées en bonne partie au moyen de ressources extrabudgétaires.

IV. Service de presse

A. Bureau du porte-parole du Secrétaire général

27. Le Bureau du porte-parole du Secrétaire général organise une réunion d'information tous les jours à midi et tient les médias, les délégations et le public informés non seulement des activités du Secrétaire général mais encore des faits nouveaux survenus dans l'ensemble du système des Nations Unies. C'est au Bureau du porte-parole qu'il appartient de faire connaître la position officielle de l'ONU sur les questions d'actualité, au moyen de réunions d'information quotidiennes, de déclarations officielles, d'entrevues et de réunions d'information générale. Le Bureau annonce et publie toutes les déclarations officielles du Secrétaire général et met la transcription de toutes les déclarations du Secrétaire général et son emploi du temps quotidien au Siège de l'ONU à la disposition de la presse sur le site Web de l'Organisation. Lorsque le Secrétaire général est en déplacement, le porte-parole est responsable de l'aspect médiatique du voyage et rédige les comptes rendus publics officiels de ses déplacements. Les points saillants de la réunion d'information de midi sont aussi affichés et désormais archivés sur le site Web de façon très lisible sous forme de liste à puces. Les réunions d'information de midi fournissent la base des articles publiés sur les pages Web du service de presse des Nations Unies et leur contenu est aussi repris par d'autres supports du Département de l'information.

28. Au cours de la période examinée (juillet 2003 à juin 2004), le porte-parole a tenu 246 points de presse et a organisé 19 conférences de presse du Secrétaire général, 78 points de presse d'États Membres, 139 conférences de hauts fonctionnaires et 5 réunions d'information générale. En outre, le Bureau a coordonné 123 rencontres de presse et 53 entrevues de journalistes avec le Secrétaire général.

B. Moyens traditionnels de communication : radio, télévision et photo

29. Il est désormais solidement établi que le projet de radio en direct – c'est-à-dire la création d'une capacité internationale de diffusion pour l'Organisation des Nations Unies - compte au nombre des importants moyens traditionnels de communication stratégique permettant à l'Organisation de faire connaître ses activités et préoccupations à un vaste public dans toutes les régions du monde. La Radio des Nations Unies produit des programmes d'information quotidiens ainsi que des émissions sur les affaires courantes dans les six langues officielles et en portugais. À la fin de 2002, une enquête demandée par les États Membres a révélé qu'environ 133 millions de personnes écoutaient les émissions quotidiennes au moins une fois par semaine. Depuis, le Département a conclu des accords avec 46

nouveaux partenaires de radiodiffusion, portant le nombre total de partenaires à 160, soit environ 75 millions d'auditeurs de plus. Compte tenu des résultats obtenus par ce programme de portée mondiale qui s'est avéré peu onéreux, les États Membres ont approuvé le budget ordinaire proposé pour ce projet pour l'exercice biennal 2004-2005.

30. Outre les programmes en direct, la Radio des Nations Unies continue de produire des programmes hebdomadaires dans les huit langues non officielles ci-après : bangla, créole français, hindi, indonésien, kiswahili, portugais, turc et ourdu. Ces programmes sont envoyés par courrier ou par Internet à plusieurs autres stations de radio partenaires. Un nouveau programme hebdomadaire en anglais visant l'Afrique a été lancé en juin et sera sous peu suivi par un programme en français. Le Département continue de produire des programmes spéciaux destinés à la région asiatique.

31. Un nouveau système de production multimédia électronique a été introduit pour rationaliser les services radio et photo, permettant de distribuer les programmes de radio et les photos du Département de façon plus efficace sous forme numérique. Cela a permis d'améliorer la qualité du son des émissions radiophoniques du Département. Le Département, désormais en mesure de transmettre les photos aux organes de presse dans les minutes qui suivent un événement, ne les développe plus et il y a beaucoup moins de tirages sur papier que par le passé.

32. Le Département a continué d'assurer la couverture, par le biais de la Télévision des Nations Unies, des réunions, des conférences de presse et des manifestations spéciales au Siège. Produit sur place, ce matériel vidéo de haute qualité a été distribué auprès de diffuseurs dans le monde entier par l'intermédiaire des principaux rediffuseurs des journaux télévisés, dont l'Union européenne de diffusion, l'Associated Press Television et Reuters. Ses programmes télévisés ont aussi été mis à la disposition du public sur le site Web en direct à partir du Siège. Le Département a distribué dans les six langues officielles le programme hebdomadaire de nouvelles *L'ONU en action* aux organes de télévision dans plus de 100 pays. Ce programme peut être également vu à la demande sur le site Web de l'Organisation. L'émission débat *World Chronicle* a été rajeunie et est diffusée dans une quinzaine de pays sur les principales chaînes de télévision par câble, dont la CNBC World (États-Unis d'Amérique), SABC (Afrique du Sud), CCTV (Chine) et Orbit Communications (par liaison satellite avec le Moyen-Orient). Le nombre des téléspectateurs des émissions *L'ONU en action* et *World Chronicle* a augmenté à mesure que le Département nouait des partenariats avec de nouvelles chaînes de télévision internationales pour diffuser ses produits, notamment le film consacré au bilan annuel des travaux de l'Organisation qui est disponible dans les six langues officielles. Pendant l'année écoulée, le Département s'est par ailleurs employé beaucoup plus activement à développer des coproductions avec les principaux organes de télédiffusion des différentes régions du monde, dont Arts and Entertainment, Bloomberg TV, Discovery Channel International, RTVE (Espagne et Amérique latine), RTP (Portugal et Afrique) et Shanghai Media Group (Chine).

C. Autres services rendus aux médias

33. Le Département aide les médias du monde entier à couvrir les activités des Nations Unies au Siège en fournissant des services d'accréditation, de liaison et autres. Entre juillet 2003 et juillet 2004, et particulièrement au cours de périodes d'intense intérêt médiatique, comme le débat général de l'Assemblée générale et les réunions du Conseil de sécurité sur l'Iraq et le Moyen-Orient, le Département a délivré 3 958 accréditations permanentes et 6 229 accréditations temporaires, entrepris 17 751 activités de liaison et organisé 148 visites à l'intention de représentants de passage de la presse étrangère et 8 386 couvertures médiatiques.

34. Pour attirer l'attention des médias et du public sur des questions importantes et des situations de crise qui souvent passent inaperçues, le Département a lancé un nouveau projet en avril 2004 intitulé « Ten stories the world should hear more about » (Dix histoires dont le monde devrait entendre davantage parler). L'initiative, prise en consultation avec les autres départements du Secrétariat, ainsi que les bureaux et programmes des Nations Unies, a été lancée aux alentours de la Journée mondiale de la liberté de la presse (3 mai 2004). Une série d'entretiens télévisés et radiophoniques et des éditoriaux ainsi que les activités de promotion menées par les centres d'information des Nations Unies devraient permettre à cette initiative de continuer de susciter un vif intérêt auprès des médias.

35. La poursuite du dialogue avec les médias dans toutes les régions du monde est un élément important de la stratégie de diffusion du Département. Dans le cadre de cette stratégie, qui a particulièrement ciblé la région du Moyen-Orient, le Département a organisé avec succès un programme d'information d'une semaine à l'intention de journalistes et d'éditeurs chevronnés, avec la participation du Secrétaire général et d'autres hauts fonctionnaires de l'ONU. Ultérieurement en 2004 y succédera un séminaire de deux semaines à l'intention des journalistes de la presse écrite, de la télévision et de la radio de la région.

36. Les informations sur les activités de l'Organisation des Nations Unies au Siège et à l'étranger sont également diffusées au moyen de publications imprimées traditionnelles telles que les communiqués de presse, en anglais et en français, et de la publication la plus populaire et la plus vendue, à savoir l'*ABC des Nations Unies* (une édition complètement mise à jour en 2004 paraîtra prochainement), sans oublier *L'ONU en quelques mots*, la *Charte des Nations Unies* et le *Statut de la Cour internationale de Justice*, qui sont disponibles dans toutes les langues officielles. Ses communiqués de presse, *L'ONU en quelques mots* et *Image et réalité* sont désormais aussi disponibles sur l'Internet sous forme électronique.

D. Site Web de l'ONU

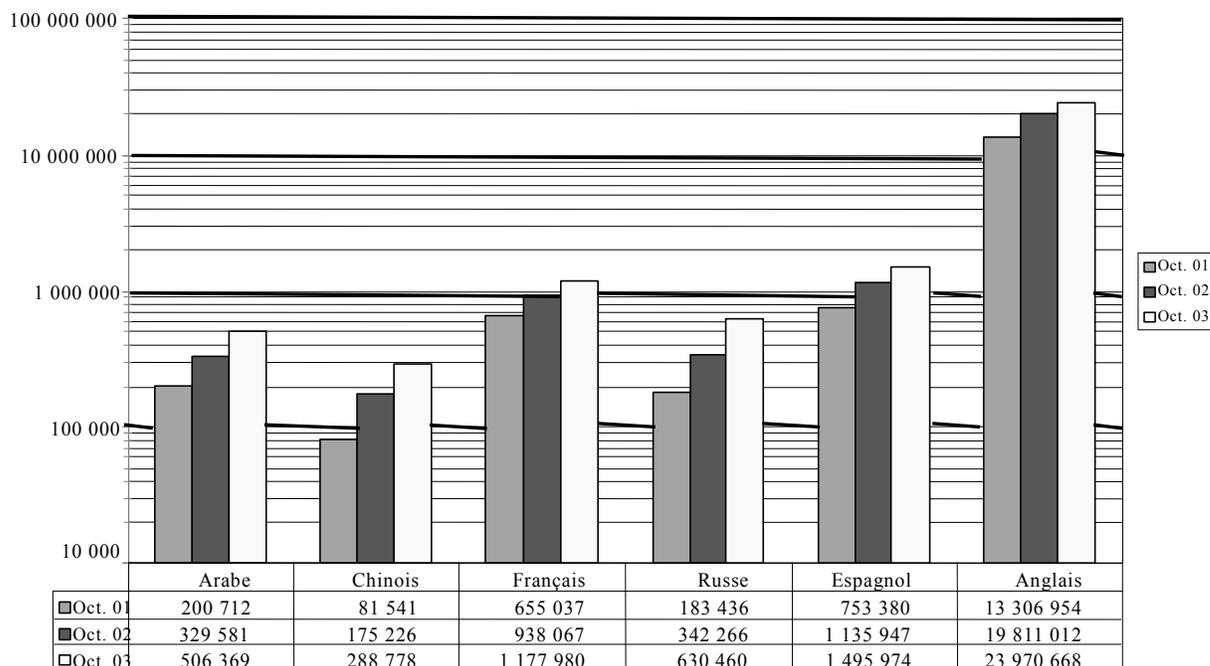
37. Le site Web de l'ONU est devenu un instrument de choix pour atteindre le public visé tel que les médias, les organisations non gouvernementales et les universitaires, ainsi qu'un nombre croissant de particuliers, dans toutes les régions du monde. En 2003, le site a enregistré 2 151 000 000 de visites contre 1 695 000 000 l'année précédente. En 1996, année de mise en service du site, on a comptabilisé 11,5 millions de visites. Des internautes de plus de 170 pays consultent près d'un million de pages chaque jour. Tous ces résultats ont été atteints dans la limite des ressources existantes.

Le multilinguisme sur le site Web de l'ONU

38. Un nombre croissant d'internautes consultent maintenant le site Web dans les différentes langues officielles. Le Département de l'information a encouragé et aidé les autres départements à publier leurs documents sur le Web dans toutes les langues officielles. Afin d'accroître le nombre de documents disponibles dans des langues autres que l'anglais, le Département a renforcé son partenariat avec les milieux universitaires dans le monde entier pour traduire les documents d'information. En vertu de l'accord conclu avec l'Université de Salamanque en Espagne, la faculté de langues de l'Université a traduit 2 000 pages de documents en espagnol, sans contrepartie de l'Organisation. Des accords semblables ont été conclus avec l'Université de Shaoxin en Chine et la faculté de langues de l'Université d'État de Minsk au Bélarus, et des négociations sont à un stade avancé en vue d'un accord similaire pour l'arabe. L'accord conclu avec la faculté de langues de l'Université d'État de Minsk est entré en vigueur en avril 2004 et le Département de l'information a déjà reçu près de 100 pages traduites.

39. Aujourd'hui, les différentes versions linguistiques du site Web sont consultées par un nombre sans cesse croissant de visiteurs (voir fig. 1 ci-après). Entre juin 2003 et juin 2004, la croissance la plus forte a été enregistrée par le site Web en langue chinoise, dont la fréquentation a augmenté de 271,70 %. Au cours de la même période, les autres sites ont vu leur fréquentation augmenter dans les proportions suivantes : anglais (20,10 %), arabe (73,78 %), espagnol (27,17 %), français (30,92 %) et russe (79,39 %). Ces augmentations sont dues en partie à l'octroi de ressources supplémentaires à la Section du site Web. Cependant, le niveau général des ressources disponibles continuera de limiter le rythme des progrès accomplis pour parvenir à la parité linguistique.

Figure 1
 Consultations du site Web de l'ONU (un.org) : octobre 2001, 2002 et 2003



40. Dans le cadre d'une initiative importante visant à parvenir à la parité linguistique sur le site Web, le Département vient d'achever la mise au point d'une version du Centre de nouvelles et du Service d'information qui y est associé dans chacune des langues officielles. Figurant déjà parmi les pages les plus souvent consultées, le portail de nouvelles multilingue attire un nombre sans cesse croissant de visiteurs, les pages en anglais étant d'ores et déjà consultées plus de 5 millions de fois par mois. Un nombre croissant de départements et bureaux de l'ONU téléchargent automatiquement les dernières nouvelles du Centre de nouvelles de l'ONU sur leurs propres pages Web, se servant pour cela du service d'information alimenté par une base de données à la disposition d'un public varié dans le monde entier. Le service d'abonnement électronique proposé par le Centre de nouvelles en anglais et en français joue un rôle de plus en plus important dans le cadre des efforts visant à mettre les informations concernant le système des Nations Unies à la disposition d'un public varié dans le monde entier. Il compte 27 000 abonnés dans plus d'une centaine de pays. On s'emploie actuellement à améliorer encore ce service et à le proposer dans d'autres langues officielles.

Diffusion sur le Web

41. Le développement des capacités internes de diffusion en direct sur le Web a permis d'accroître la transparence de l'Organisation puisque les séances de l'Assemblée générale et du Conseil de sécurité, les points de presse quotidiens et la plupart des conférences de presse et autres manifestations publiques sont désormais retransmis. Plus de 10 000 séquences vidéo sont vues chaque jour par des

internautes du monde entier, qui accèdent à une partie du site entièrement remaniée. La technologie de diffusion sur le Web a également permis au Département d'améliorer la communication interne avec ses bureaux hors Siège.

Fonctions de recherche

42. Les fonctions de recherche sur le site Web ont été également sensiblement améliorées, ce qui facilite la recherche de documents. Les 177 pages de recherche ont été modifiées pour tirer parti du nouveau moteur de recherche Google, qui a été officiellement installé en août 2003. Plus de 120 nouvelles sous-catégories ont été créées pour permettre d'effectuer des recherches dans les différentes parties du site; 260 concordances par clef ont été ajoutées; les journaux de consignation des recherches sont désormais analysés chaque semaine pour cerner l'information recherchée par les utilisateurs et des pages spéciales et/ou concordances par clef sont ensuite ajoutées pour faciliter les recherches ultérieures.

Accessibilité pour les utilisateurs handicapés

43. En concertation avec d'autres bureaux du Secrétariat, le Département prend une série de mesures spéciales afin de faciliter l'accès des handicapés aux sites Web. On révisé actuellement les directives techniques relatives à la création de pages Web élaborées par le Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet pour y intégrer les normes permettant aux utilisateurs handicapés d'avoir accès aux sites Web. La question qui se pose est celle de l'utilisation de directives adéquates et la nécessité de mener des consultations sur ce sujet, avec les représentants des personnes handicapées, en collaboration avec le Département des affaires économiques et sociales. Les pages principales du site Web sont actuellement analysées et seront modifiées pour correspondre aux normes retenues. Par ailleurs, le Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet a porté la question à l'attention de tous les bureaux fournisseurs de contenu afin qu'ils puissent en faire de même pour leurs pages.

V. Services de bibliothèque

A. Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies

44. Le Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, créé comme suite à la demande formulée par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/253 du 24 décembre 2001, pour que le Secrétaire général procède à un examen des services de bibliothèque, a tenu cinq réunions, principalement à l'aide de moyens de visioconférence, de janvier 2003 à juin 2004, et étudié diverses questions techniques et d'organisation. Nombre des initiatives techniques lancées par le Comité directeur, présidé par le Département de l'information, ont été menées à bien. Il s'agit notamment des manuels de référence et des guides en ligne du Système d'information bibliographique de l'ONU (UNBIS) relatifs aux normes de catalogage et d'indexation, que l'on peut consulter sur l'Intranet. Par ailleurs, on a créé un portail de recherche concernant les bibliothèques de l'ONU sur l'Internet, effectué une étude des bibliothèques des bureaux extérieurs et dressé une liste des publications

auxquelles sont abonnées les bibliothèques partenaires. On a également augmenté la portée du Système de diffusion électronique des documents de l'ONU, principal fonds documentaire électronique de l'Organisation.

45. Le Comité directeur a également apporté son appui à la création d'une bibliothèque commune à Nairobi. La bibliothèque du Programme des Nations Unies pour l'environnement à Nairobi est ainsi devenue celle de l'Office des Nations Unies à Nairobi et a été rebaptisée bibliothèque Sergio Vieira de Mello en juin 2004.

B. Bibliothèque Dag Hammarskjöld

46. En juin 2004, on comptait dans le monde entier 396 bibliothèques dépositaires des Nations Unies recevant les documents et publications de l'ONU. Au cours de la période considérée, 11 d'entre elles se sont dotées d'un système électronique, portant le nombre total de dépositaires de documents électroniques à 127. Compte tenu du fait que le Système de diffusion électronique des documents devait devenir gratuit à la fin de 2004, on a distribué un questionnaire aux bibliothèques dépositaires pour savoir quelles étaient leurs capacités d'accès à l'Internet. Environ 80 % des 366 bibliothèques qui ont répondu au questionnaire ont fait savoir qu'elles étaient raccordées à l'Internet. À mesure que les bibliothèques dépositaires des pays en développement ont accès à l'Internet, la formation à l'utilisation des ressources électroniques de l'ONU revêt une importance croissante pour faire en sorte que ces bibliothèques puissent véritablement aider l'ONU à diffuser l'information. Un atelier a été organisé à Pretoria en juillet-août 2003 à l'intention du personnel des bibliothèques dépositaires et du personnel de l'ONU dans les pays suivants : Afrique du Sud, Botswana, Lesotho, Malawi, Maurice, Namibie, Swaziland, Zambie et Zimbabwe. Des exercices pratiques ont permis aux participants de se familiariser à l'Internet et aux outils de recherche de l'ONU sur l'Internet. Les autres activités de communication menées en coopération avec les bibliothèques dépositaires portent notamment sur un service de notification d'événements importants, de rapports et de services de l'ONU. En 2004, au total, 156 messages ont été envoyés à plus de 300 bibliothèques dépositaires dans le cadre de deux séries de courriels, UN News Update et UN Deposit Info

47. L'année dernière, la Bibliothèque a proposé plus d'une centaine de stages de formation à l'intention de 800 personnes, y compris des fonctionnaires du Secrétariat, des membres du personnel des missions, des représentants des gouvernements, des stagiaires de l'ONU, des représentants d'organisations non gouvernementales, du personnel des bibliothèques dépositaires et des visiteurs. Afin de renforcer encore ses activités de diffusion, la Bibliothèque a organisé une journée portes ouvertes et une séance de présentation de ses stages de formation au cours du deuxième trimestre 2004, afin de donner un aperçu de tous les stages de formation proposés. La séance de présentation, qui a rassemblé plus d'une centaine de personnes, sera organisée deux fois par an à l'avenir.

48. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld poursuit l'expansion de ses pages Web, afin de multiplier les services disponibles dans les six langues officielles, dans la limite des ressources disponibles. En 2004, l'interface de recherche UNBISnet (<<http://unbisnet.un.org>>) a été perfectionnée pour tirer parti des améliorations apportées au logiciel sur lequel elle repose. La modification la plus importante est la création de liens automatiques mis à jour quotidiennement renvoyant au texte

complet des versions linguistiques des documents de l'ONU archivés sur le Système de diffusion électronique. Une enquête auprès des utilisateurs a été effectuée en ligne – la première du genre dans les six langues officielles – et plus de 500 réponses ont été reçues. Les résultats sont exploités pour améliorer et développer les ressources bibliothécaires sur l'Internet.

49. Le thésaurus multilingue UNBIS (<<http://lib-thesaurus.un.org>>) regroupe les termes clefs utilisés par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, l'Office des Nations Unies à Vienne, la Commission économique pour l'Afrique, la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale et le Programme des Nations Unies pour l'environnement. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a désigné des responsables dans les bureaux hors Siège pour encourager les fonctionnaires à enrichir le contenu des thésaurus et pour faire en sorte que la terminologie reste pertinente pour les utilisateurs.

50. Le personnel de la Bibliothèque participe activement à un certain nombre d'initiatives du Secrétariat et à des initiatives interorganisations par l'intermédiaire du Réseau interinstitutions sur le partage des connaissances et la gestion de l'information des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, qui vise notamment à faciliter l'accès aux systèmes de documentation entre les organismes des Nations Unies et au système commun de catalogage et de consultation en ligne des bibliothèques des Nations Unies, à encourager la participation au projet sur les limites administratives du deuxième niveau du Groupe de travail sur l'information géographique et, par l'intermédiaire du Réseau mondial d'informations juridiques, à enrichir une base de données contenant des textes de loi, des règlements et d'autres informations juridiques qui est coordonnée par la Bibliothèque juridique du Congrès des États-Unis.

51. Les volumes 55 et 56 de l'*Annuaire des Nations Unies*, qui couvrent les principales activités de l'Organisation en 2001 et 2002, ont été publiés en août 2003 et en juillet 2004, respectivement. Les travaux ont commencé sur le volume portant sur 2003. Une série de CD-ROM comprenant les 55 premiers volumes de l'*Annuaire* est actuellement disponible et une série actualisée qui comprendra le volume 56 est en cours d'élaboration.

52. La Bibliothèque met à la disposition de ses usagers des services d'information électroniques de qualité émanant de sources commerciales. L'acquisition de ces services est coordonnée pour le compte des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies par le Consortium pour les acquisitions d'informations électroniques du système des Nations Unies, dont l'organisme chef de file est la Bibliothèque Dag Hammarskjöld.

VI. Services de diffusion

A. Organisations non gouvernementales

53. Le Département de l'information a continué à fournir de très nombreuses informations aux organisations non gouvernementales, notamment au moyen de points d'information hebdomadaires, de stages d'orientation à l'intention de

nouveaux représentants d'ONG et d'ateliers de communication, outre les pages Web de la Section des ONG et le Centre d'information des ONG.

54. La cinquante-sixième Conférence annuelle des organisations non gouvernementales associées au Département, tenue en septembre 2003 sur le thème « Sécurité et dignité : tenir la promesse de l'ONU », a rassemblé 2 000 participants de plus de 600 organisations non gouvernementales sises dans 86 pays, 46 % d'entre elles étant originaires de 61 pays en développement, soit deux fois plus que les années précédentes. Des pages Web interactives ont permis aux ONG et au public de suivre la retransmission de toutes les séances plénières en direct sur le Web. La cinquante-septième Conférence, qui doit se tenir en septembre 2004 sur le thème « Objectifs du Millénaire pour le développement : la société civile agit », donnera lieu à des manifestations parallèles organisées dans toutes les régions du monde en coopération avec les centres d'information des Nations Unies.

55. Au cours de l'année, le Département s'est associé à 62 nouvelles organisations et a rompu ses liens avec 77 organisations qui ne répondaient plus aux critères requis. En juillet 2004, le nombre total des ONG qui lui étaient associées était de 1 501.

B. Éducation du public

56. Le Département propose désormais un large éventail d'informations et d'activités destinées aux élèves de tous âges, de la maternelle à l'université et au-delà. Le site Web du projet global d'enseignement et d'apprentissage, CyberSchoolBus, s'adresse aux enfants d'âge scolaire et continue de recevoir des récompenses, dont le prix international de la Journée de la Terre remis par la Earth Society Foundation aux États-Unis ainsi qu'un hommage du Comité de l'éducation de la Conférence des organisations non gouvernementales ayant des relations consultatives avec les Nations Unies, qui a souhaité en faire un modèle pour son projet « Pumped Up for Peace » conçu pour vernir en aide aux populations de toutes les régions du monde privées d'eau potable. Ce projet est mené en étroite collaboration avec le Département des affaires de désarmement et un groupe consultatif d'éducateurs, l'objectif étant de rédiger des directives centrées sur le développement afin de faciliter l'élaboration de programmes d'enseignement sur le désarmement, et de créer des supports éducatifs sur la question.

57. Le principal vecteur de l'éducation du public est la revue *Chronique de l'ONU*. Publiée chaque trimestre dans les six langues officielles, cette revue vise plus précisément les enseignants et les universités en proposant des rubriques thématiques qui peuvent être également utilisées dans le cadre des programmes d'enseignement. Au cours de l'année écoulée, le nombre de pages consultées en ligne chaque mois s'élevait en moyenne à 72 500 pour la version anglaise et à 27 000 pour la version française. À cela s'ajoute le service de diffusion d'articles de la Chronique qui, avec l'aide des centres d'information des Nations Unies, permet de diffuser les articles d'éminents contributeurs à la Chronique auprès de journaux et revues du monde entier. Par ailleurs, le service chargé de la publication de la revue diffuse régulièrement un bulletin d'information électronique, mettant l'accent sur un thème particulier. Quatorze bulletins de ce type ont été diffusés entre juillet 2003 et juin 2004, et des archives de tous les bulletins précédents sont disponibles en ligne.

58. Le Département a lancé une série de séminaires intitulée « Désapprendre l'intolérance », qui a commencé le 21 juin 2004 par une réunion d'une journée sur le thème « Faire face à l'antisémitisme : l'éducation pour la tolérance et la compréhension ». Ce séminaire, qui a rassemblé plus de 600 personnes, a constitué une première étape pour inciter les responsables de la société civile et un public plus vaste à trouver les meilleurs moyens de lutter contre cette forme de discrimination. Dans un questionnaire distribué lors de la réunion et dans lequel on demandait aux participants de donner leur appréciation sur l'utilité du séminaire au moyen d'une note de 1 (inutile) à 5 (très utile), les personnes interrogées ont estimé dans l'ensemble que le séminaire avait été utile (4,38). Les participants à cette série de séminaires continueront d'examiner les différentes formes d'intolérance et d'étudier la façon dont l'éducation et la société civile peuvent contribuer à les vaincre, notamment dans le cadre d'un séminaire sur l'islamophobie qui doit avoir lieu à la fin de 2004.

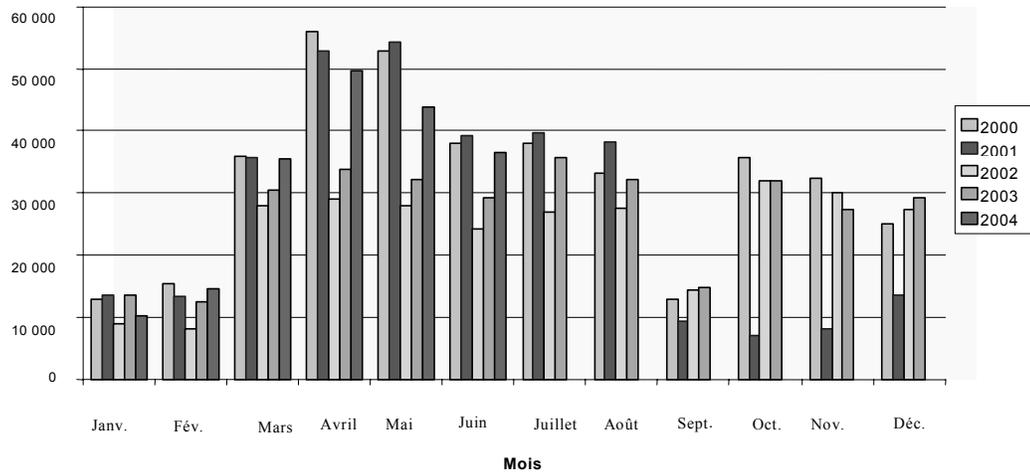
59. La série télévisée novatrice *What's Going On?*, tournée dans le cadre du programme *Les Nations Unies travaillent pour tous* et présentée par les Messagers de la paix de l'ONU et les Ambassadeurs itinérants, s'est achevée en mai 2004. Traitant de questions essentielles de portée mondiale à travers les histoires personnelles d'enfants, la série est maintenant commercialisée auprès de diffuseurs internationaux et d'écoles. Dans le cadre du même programme, on a également établi un partenariat avec Discovery Communications Inc., en collaboration avec l'UNESCO, pour produire et diffuser des messages télévisés sur la diversité culturelle et les peuples autochtones.

C. Relations publiques

Visites guidées

60. Au cours de l'année écoulée, le Département a continué de mener un large éventail d'activités de sensibilisation par l'intermédiaire de sa Section des relations publiques. Certaines activités telles que les visites guidées existent depuis presque aussi longtemps que l'Organisation elle-même, tandis que d'autres sont nées d'initiatives plus récentes, telles que le tournage du film « The Interpreter » au Siège de l'Organisation. Le Département exprime l'espoir que, lors de sa sortie l'année prochaine, ce film encouragera le public à en apprendre davantage sur l'Organisation, particulièrement à un moment où les projecteurs des médias sont braqués sur elle et où le tourisme connaît une reprise générale, deux facteurs qui ont entraîné une augmentation du nombre de personnes effectuant la visite guidée. Cette année, la fréquentation a dépassé de près de 10 % les prévisions et approche le niveau qui était celui d'avant le 11 septembre 2001 (voir figure 2 ci-après) :

Figure 2
Nombre de personnes ayant effectué la visite guidée (2000-2004)



Expositions

61. Les 24 expositions organisées au cours de l'année écoulée ont porté sur les thèmes qui intéressent l'Organisation, tels que l'Afrique, le vieillissement, le VIH/sida, les peuples autochtones et les sites du Patrimoine mondial. Ces expositions sont généralement parrainées par un organisme ou programme des Nations Unies ou bien par un département du Secrétariat de l'ONU et souvent organisées en coopération avec des organisations non gouvernementales ou le secteur privé. Elles peuvent être transportées vers d'autres lieux après leur passage au Siège avec l'appui du Département de l'information. Ainsi, l'exposition du Programme alimentaire mondial intitulée « Food for Life » a été transportée dans le bas de Manhattan à New York après avoir été organisée dans le Hall des visiteurs de l'ONU, et une autre grande exposition, célébrant le centenaire de la naissance de Ralph Bunche, intitulée « Ralph Bunche: diplomat for peace and justice », organisée du 11 avril au 4 juillet 2004, a ensuite été installée au Musée d'art de Queens à New York.

62. Le Département s'est sans cesse attaché à faire coïncider les expositions avec d'autres activités éducatives. Ainsi, l'héritage de Ralph Bunche a fait l'objet de trois séminaires organisés pendant l'année par le Département, en coopération avec le Ralph Bunche Institute, en même temps que l'exposition. De la même manière, une exposition photographique sur la diaspora juive a été organisée en marge du séminaire intitulé « Faire face à l'antisémitisme : l'éducation pour la tolérance et la compréhension ». Les séminaires portant sur Ralph Bunche ont été organisés le 4 septembre 2003 (sur le Moyen-Orient), le 20 novembre 2003 (sur le maintien de la paix) et le 5 février 2004 (sur la société civile). Le séminaire sur l'antisémitisme a eu lieu le 21 juin 2004 et l'exposition sur la diaspora juive du 15 juin au 9 juillet.

Manifestations spéciales organisées au Siège

63. Dans le cadre d'une initiative lancée par le Secrétaire général, on s'est attaché à mobiliser ceux qui soutiennent traditionnellement l'Organisation et ses objectifs. Des exposés et des débats portant sur les questions intéressant l'ONU ont été organisés le 7 octobre 2003 à l'intention de plus d'une centaine de représentants afro-américains de la société civile, d'organisations non gouvernementales, d'établissements d'enseignement supérieur et d'autorités locales. Le Département a également organisé une journée portes ouvertes à l'intention de quelque 400 directeurs d'écoles de la ville de New York à l'occasion de la Journée des Nations Unies, pour qu'ils encouragent leurs élèves à venir au Siège et à en apprendre davantage sur l'ONU.

64. Le Département a mieux tiré parti des nouvelles technologies pour entrer en contact avec des élèves et d'autres groupes en divers endroits du monde. Grâce à la visioconférence, des élèves venus au Siège pour participer à des programmes organisés à l'occasion de la Journée internationale de la paix, de la Journée des droits de l'homme et de la Journée mondiale de l'environnement ont échangé leurs vues avec d'autres intervenants qui se trouvaient en divers points des États-Unis, sur le lieu de plusieurs missions de maintien de la paix et dans les pays suivants : Afghanistan, Australie, Canada, Croatie, Grèce, Mexique, République dominicaine, Sierra Leone et Trinité-et-Tobago. Au cours de l'année écoulée, ceux qui suivaient les retransmissions sur le Web ont également pu dialoguer avec les personnes présentes au Siège, en posant des questions et en transmettant des observations depuis toutes les régions du monde sur des forums électroniques mis en place en collaboration avec le CyberSchoolBus.

Programme de formation à l'intention des journalistes de pays en développement

65. Le Département fait également œuvre d'éducation avec son programme de formation de six semaines à l'intention des journalistes de pays en développement, rebaptisé l'année dernière Reham Al-Farra Memorial Journalists' Fellowship Programme, en mémoire d'un jeune journaliste de la radio travaillant au Département de l'information qui a trouvé la mort avec d'autres personnes dans l'attentat perpétré le 19 août 2003 contre les locaux de l'ONU à Bagdad. Ce programme, créé en 1981 par l'Assemblée générale, permet à de jeunes journalistes de pays en développement de se familiariser avec les travaux de l'ONU et de couvrir ses activités pour le compte de leurs employeurs. En 2003, 341 journalistes de l'audiovisuel et de la presse écrite de 150 pays avaient participé au programme. En 2004, le programme de formation se déroulera du 7 septembre au 15 octobre et réunira 12 journalistes de la presse écrite et de l'audiovisuel originaires des pays suivants : Belize, Brunéi Darussalam, Djibouti, Grenade, Guyana, Îles Salomon, Iraq, Jamahiriya arabe libyenne, Lettonie, Pakistan, Roumanie et Somalie.

D. Partenariats

66. En avril 2004, le Département a été chargé d'établir le programme des activités des neuf Messagers de la paix, tâche auparavant assumée par le Bureau des relations extérieures du Cabinet du Secrétaire général. Offrant leur temps et leur talent, ces femmes et ces hommes éminents aident à appeler l'attention de la communauté internationale sur des questions telles les situations d'après conflit en

Afghanistan et en Sierra Leone, les droits de l'homme, les pays les moins avancés, le désarmement, l'élimination de la pauvreté, le VIH/sida, les besoins des enfants dans le monde entier, les réfugiés, l'émancipation des femmes et l'éducation des filles, et la célébration de la Journée internationale de la paix. En 2003, cinq de ces messagers – Mohammed Ali, Anna Cataldi, Michael Douglas, Jane Goodall et Elie Wiesel – ont participé à une visioconférence organisée à l'intention d'étudiants par le Département pour célébrer la Journée internationale de la paix. Le Département continuera de collaborer étroitement avec les messagers pour tirer le meilleur parti de leur capacité incomparable de toucher le grand public, et coopérera également avec d'autres organismes des Nations Unies dans le cadre de leurs programmes d'ambassadeur itinérant.

67. Afin de promouvoir la compréhension des buts et activités de l'Organisation et de la rapprocher des peuples qu'elle sert, le Département collaborera avec des partenaires extérieurs concernant une série d'activités organisées pour célébrer le sixantième anniversaire de l'ONU en 2005.

E. Ventes et commercialisation

68. La mise en service d'un site marchand multilingue destiné à la vente des publications et celle de la base de données Comtrade, en collaboration avec la Division de statistique du Département des affaires économiques et sociales, ont constitué les deux événements marquants de la période considérée. Dans le cadre des campagnes de commercialisation, 20 000 exemplaires du nouveau catalogue des publications des Nations Unies, sur support papier et sur CD-ROM, ont été distribués en janvier; des annonces publicitaires ont été diffusées dans certains médias pour promouvoir les nouvelles publications; des brochures thématiques ont été distribuées à certains groupes de clients, sur support papier et sous forme électronique; et les abonnés au bulletin d'information mensuel, en ligne sur les publications E-News, ont été régulièrement informés des titres à paraître. Plus de 500 000 clients potentiels ont été contactés pendant la période considérée. La Librairie du Siège a également lancé un bulletin d'information mensuel et l'a envoyé par courrier électronique à tous les fonctionnaires en poste à New York et aux missions permanentes; elle a organisé 18 séances de dédicace d'ouvrages et a introduit une carte-cadeau ainsi qu'une carte de fidélité.

69. Comme lors des années précédentes, le Département a collaboré activement avec d'autres fonds et programmes pour les aider à promouvoir leurs publications. Un accord a été conclu avec l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture afin d'assurer la promotion d'une sélection de ses publications dans le cadre du programme des ventes. La publication *Development Business*, fruit de la coopération entre l'ONU, la Banque mondiale et les banques régionales de développement, comprend désormais les principaux appels d'offres émanant de l'ONU et est assortie d'un nouveau système de gestion des abonnés.

F. Droit d'auteur et publication assurée par des sociétés extérieures

70. Au cours de la période considérée, les contrats de copublication de la *Chronique ONU* en arabe, chinois, russe et espagnol ont été renouvelés pour l'exercice biennal 2004-2005 avec un certain nombre d'éditeurs. La revue

trimestrielle continuera donc d'être publiée dans les six langues officielles, la publication des versions anglaises et françaises étant assurée par l'Organisation grâce à des accords avantageux conclus avec les services d'imprimerie du Secrétariat. Des accords ont également été passés avec un certain nombre d'entreprises spécialisées dans l'édition électronique afin qu'elles se chargent de promouvoir, de distribuer et de vendre les publications des Nations Unies en ligne, au format électronique. De ce fait, la diffusion des publications des Nations Unies devrait sensiblement augmenter.

VII. Une culture d'évaluation

71. Dans le cadre d'un projet mené sur trois ans en collaboration avec le Bureau des services de contrôle interne auquel les États Membres ont demandé de procéder à une évaluation de toutes les activités du Département de l'information (résolution 57/300 de l'Assemblée générale, en date du 20 décembre 2002), le Département a donné une plus grande latitude à ses responsables pour évaluer les résultats, tout en garantissant l'obligation des rendre des comptes, au moyen d'une évaluation annuelle de l'incidence des programmes. Semblable en cela au budget de l'exercice biennal en cours et au nouveau cadre stratégique pour 2006-2007, l'évaluation annuelle est fondée sur un modèle de gestion axé sur les résultats, mais elle est conçue comme un outil interne d'évaluation des résultats. Elle est donc beaucoup plus détaillée que l'information fournie dans les rapports présentés aux organes intergouvernementaux et de contrôle, tels que le rapport sur l'exécution des programmes. À mi-parcours du projet mené en collaboration avec le Bureau des services de contrôle interne, les responsables du Département de l'information appliquent les enseignements tirés pour affiner leurs méthodes d'autoévaluation. Les données de référence collectées dans le cadre de l'évaluation ont également été intégrées dans le présent rapport.

72. Cette évolution a été possible sans ressources supplémentaires. Les directeurs de programme ont pu évaluer l'utilité des produits et activités du Département ainsi que le niveau de satisfaction des clients. Si les circonstances le permettent, l'étape suivante consistera à recueillir l'opinion du public au moyen d'une enquête effectuée à grande échelle afin de mesurer le degré de sensibilisation du public et sa perception de l'image et des activités de l'Organisation dans son ensemble.

VIII. Conclusions

73. Les difficultés en matière de communication et d'information sont plus aisément surmontées lorsque les messages de l'ONU sont stratégiquement ciblés, les outils de diffusion les plus efficaces sont utilisés et que leur degré d'efficacité est contrôlé et évalué en permanence.

74. Dans le cadre de sa réorganisation, le Département s'est doté des outils nécessaires pour relever les défis qui avaient été répertoriés dans le rapport du Secrétaire général de 2002 intitulé « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement ». Après une période de transition, qui s'est traduite par de nombreuses réunions avec les clients, l'élaboration de stratégies de communication et la définition d'objectifs, les premiers problèmes rencontrés avec des structures et méthodes non éprouvées ont été surmontés. Le Département

réorganisé et restructuré sait maintenant ce qu'on attend de lui, maîtrise les moyens de donner suite aux attentes et a acquis une expérience pratique de leur utilisation. Il est prêt à appliquer les enseignements tirés et à tirer parti de la confiance retrouvée pour améliorer encore ses produits et services. En réaffirmant leur appui à la nouvelle orientation suivie par le Département, les États Membres peuvent jouer un rôle essentiel pour rapprocher davantage leur Organisation des peuples du monde entier.

Notes

¹ *Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante-neuvième session, Supplément n° 21 (A/59/21).*