



Assemblée générale

Distr. générale
24 mars 2003
Français
Original: anglais

Comité de l'information

Vingt-cinquième session

28 avril-9 mai 2003

Aspects du budget-programme du Département de l'information pour l'exercice biennal 2004-2005 relatifs au programme

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport traite des aspects du projet de budget-programme du Département de l'information pour 2004-2005 qui touchent au programme. Il offre une vue d'ensemble, décrit la direction exécutive et la gestion, puis présente les quatre sous-programmes : services de communication stratégique, services d'information, services de bibliothèque et services de diffusion.



1. L'attention du Comité de l'information est appelée sur le projet de programme de travail dans le domaine de l'information pour l'exercice biennal 2004-2005, qui figure à l'annexe. Au paragraphe 7 de la première section de sa résolution 52/220, l'Assemblée générale a souligné le rôle que jouent les organes intergouvernementaux compétents dans l'examen des textes explicatifs du projet de budget-programme et la nécessité, pour ces organes, de présenter leurs recommandations sur le budget en temps voulu. Le présent rapport a été établi en application de ladite résolution.

2. Le Comité est invité à formuler des observations; ces observations seront communiquées au Comité du programme et de la coordination, au Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et à l'Assemblée générale à sa cinquante-huitième session pour examen au cours du débat sur le projet de budget-programme du Secrétaire général pour l'exercice biennal 2004-2005.

Annexe

Aspects du budget-programme du Département de l'information pour l'exercice biennal 2004-2005 relatifs au programme

Titre VII Information

Chapitre 28 Information

Vue d'ensemble

- 28.1 Le Département de l'information est chargé de l'exécution du programme de travail prévu au titre du présent chapitre. Les activités sont menées au Siège à New York ainsi que par l'intermédiaire du réseau mondial de centres et services d'information des Nations Unies. L'orientation du programme est déterminée par l'Assemblée générale et son organe subsidiaire, le Comité de l'information.
- 28.2 Conformément aux dispositions de la résolution 56/253 de l'Assemblée générale, une étude d'ensemble du Département de l'information a été entreprise en 2002. Les premiers résultats en ont été présentés au Comité de l'information (voir A/AC.198/2002/2). Le Secrétaire général a communiqué les conclusions définitives à l'Assemblée générale à sa cinquante-septième session dans son rapport intitulé « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement » (A/57/387 et Corr.1). Guidée par le processus de réformes engagé par le Secrétaire général, cette étude a permis de faire concorder les compétences de base du Département avec la longue liste des mandats dont il est investi.
- 28.3 La principale responsabilité du Département, telle que définie par l'Assemblée générale dès le 13 février 1946 dans sa résolution 13 (I), est d'aider les peuples du monde à mieux connaître et comprendre les activités et les buts de l'Organisation des Nations Unies. L'étude a toutefois révélé que le Département dans son ensemble souffrait d'une fragmentation de ses efforts, qui tenait à la multiplication de ses mandats et de ses missions. Pour que ses buts et objectifs soient plus clairs et pour améliorer son efficacité et sa productivité, on a redéfini son mandat comme suit : « La mission du Département de l'information 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 ».
- 28.4 Pour s'acquitter de sa nouvelle mission, le Département s'appuiera sur les priorités fixées par l'Assemblée générale. Découlant pour l'essentiel de la Déclaration du Millénaire, son message de base sera axé sur l'élimination de la pauvreté, la prévention des conflits, le développement durable, les droits de l'homme, l'épidémie d'infection au VIH/sida, la lutte contre le terrorisme international et les besoins du continent africain (voir résolution 57/130 B).
- 28.5 Un nouveau modèle opérationnel du Département de l'information a été mis au point pour lui permettre de s'acquitter au mieux de ses responsabilités. Ce modèle repose sur une idée claire du rôle du Département et de ses fonctions qui consistent à satisfaire les besoins actuels de l'Organisation en matière de communication, mais aussi à continuer d'offrir aux États Membres les services qu'ils attendent de lui. Il part du principe que le « contenu » de l'information émane des

autres départements et services du Secrétariat et des organismes du système des Nations Unies, le Département étant chargé pour sa part d'en assurer la coordination et la formulation, ainsi que la présentation et la diffusion, en étroite coopération avec les médias, les États Membres et des partenaires dans la société civile.

- 28.6 Ce modèle opérationnel vise à renforcer les moyens dont dispose le Département pour mener des programmes d'information efficaces et ciblés. Le Département a donc été restructuré comme indiqué ci-après.
- 28.7 On a créé la Division de la communication stratégique pour élaborer et diffuser des messages axés sur des thèmes prioritaires en vue de mieux faire comprendre les activités de l'Organisation et à leur assurer un appui plus large; à cette fin, on a intégré dans cette division le réseau des centres et services d'information des Nations Unies, ainsi que la Section Afrique.
- 28.8 La Division de l'information et des médias a pour principal objectif de fournir des nouvelles et données d'information à jour, fiables, objectives et mesurées aux médias et autres publics dans le monde entier; elle a été renforcée par l'adjonction d'un service Internet qui coiffe les activités Web et les services d'information des Nations Unies.
- 28.9 La Division des services et des produits destinés au public fournira des éléments d'information propres à éclairer l'opinion et à lancer des débats grâce à des campagnes ciblant directement le public et en collaboration avec des partenaires clefs, notamment des organisations non gouvernementales, des établissements universitaires et d'autres représentants de la société civile. L'accent sera mis sur l'action éducative et le renforcement des liens avec les milieux universitaires. Par l'intermédiaire de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, la Division mettra des produits et services de bibliothèque à la disposition des missions permanentes des États Membres, du Secrétariat, des chercheurs et des bibliothèques dépositaires dans le monde entier.
- 28.10 Tel qu'envisagé dans le rapport du Secrétaire général intitulé « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement », le remaniement du Département de l'information aurait pour effet de doter l'Organisation d'un mécanisme de communication efficace, qui lui permettrait de faire passer son message et donc de remporter l'appui du grand public, ce qui est un élément essentiel de son renforcement. Dans sa résolution 57/300 du 20 décembre 2002, l'Assemblée générale a réaffirmé le rôle du Comité de l'information pour ce qui était de guider le processus de restructuration du Département de l'information, et invité le Comité à participer activement à ce processus. Le Comité est donc engagé à se prononcer à sa vingt-cinquième session sur la nouvelle structure prévue pour les sous-programmes et sur le programme de travail y relatif présentés dans le projet de budget-programme; le Comité du programme et de la coordination à sa quarante-troisième session sera également invité à approuver la recommandation appropriée à l'Assemblée générale.
- 28.11 Les centres et services d'information des Nations Unies et la composante information des bureaux de pays du système des Nations Unies font fonction d'antennes du Département. À ce titre, ils constituent un élément important de la mise en oeuvre de ses stratégies et des activités menées par ses divisions pour atteindre des publics essentiels au niveau local. Le Département élabore actuellement un plan d'action en vue de donner suite à la proposition du Secrétaire général dont l'Assemblée générale a pris note à sa cinquante-septième session (voir résolution 57/300), tendant à rationaliser le réseau des centres d'information des Nations Unies autour de pôles régionaux, en commençant par la création d'un centre régional pour l'Europe occidentale. Cette nouvelle conception des centres d'information aura également pour objet d'allouer davantage de ressources aux centres situés dans des pays en développement et d'en réaffecter certaines à d'autres activités hautement prioritaires, tels le progrès du multilinguisme sur le site Web de l'ONU et l'évaluation systématique de l'impact de chacun des principaux produits et des principaux services,

conformément au principe de la gestion axée sur les résultats – activités qui bénéficient d'un appui solide de la part des États Membres mais pour lesquelles aucune ressource supplémentaire n'a été prévue.

- 28.12 Le Département renforcera sa capacité de réagir aux événements qui peuvent se produire de façon imprévisible dans le monde entier et évoluer rapidement en mettant des services d'information à la disposition des médias, des États Membres, des organisations non gouvernementales et du grand public pour faire connaître les activités menées par l'Organisation face à ces situations critiques. Il acquerra des compétences nouvelles en coopérant avec les départements et services du Secrétariat compétents et les organismes du système des Nations Unies intéressés. Il continuera à diffuser le message de l'ONU par les moyens traditionnels, mais recourra aussi aux nouvelles technologies.
- 28.13 Étant donné que l'accent est mis sur les compétences de base, la Section de cartographie est transférée au Département des opérations de maintien de la paix. Le Secrétaire général a proposé ce transfert dans son rapport « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement », car une grande partie des activités de cette section consiste à produire des données cartographiques et à fournir des services d'information géographique adaptés aux besoins du Conseil de sécurité lors de ses débats sur des opérations de maintien de la paix. Dans sa résolution 57/300, l'Assemblée générale a pris note de cette proposition et décidé de se pencher sur la question dans le cadre de l'examen du budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005. Le transfert de six postes (1 poste P-5, 3 postes P-3, 1 poste P-2 et 1 poste d'agent des services généraux) est donc proposé pour l'exercice biennal 2004-2005.
- 28.14 Les visites guidées et programmes d'information à New York, Genève et Vienne, qui desservent quelque 1,4 million de visiteurs par exercice biennal, sont décrits au chapitre 3 des recettes, Services destinés au public, du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005, où l'on trouve également des informations sur la vente des publications des Nations Unies.

Direction exécutive et gestion

- 28.15 Le Secrétaire général adjoint à la communication et à l'information est chargé de la direction d'ensemble et de la gestion stratégique des communications et de l'information, tant au Siège que sur le terrain. Il établit les politiques et les directives du Département; s'occupe de certaines questions de politique générale et de gestion; assure la gestion administrative et financière du Département et gère son personnel. C'est de lui que relève la liaison avec les comités, aussi bien lorsqu'il s'agit d'organes intergouvernementaux (par exemple le Comité de l'information) qu'en ce qui concerne le Groupe de la communication des Nations Unies qui fonctionne à l'échelle du système. Il est également chargé de coordonner les questions relatives au multilinguisme dans l'ensemble du Secrétariat.
- 28.16 Le Secrétaire général adjoint évalue l'exécution des programmes du Département et fait rapport à ce sujet par l'intermédiaire du Groupe de la recherche en matière d'évaluation et de communication. La gestion des résultats prenant une place prépondérante, ce groupe est chargé d'évaluer chaque année l'impact des programmes, d'aider leurs gestionnaires à appliquer des méthodes de gestion axées sur les résultats et d'offrir un appui technique au personnel qui évalue la couverture médiatique et les besoins des publics visés.

Tableau 28.1

Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats

Objectif : appuyer le Secrétaire général dans l'exercice de ses fonctions et contribuer à la réalisation des objectifs de fond de l'Organisation des Nations Unies en faisant connaître les activités et préoccupations de cette dernière de manière stratégique, afin d'obtenir le plus large impact possible auprès du public.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

a) Satisfaction des États Membres et des partenaires du système des Nations Unies.	a) Nombre de réponses d'États Membres et de partenaires du système des Nations Unies acheminées par les filières officielles, indiquant que le Département fait connaître de façon efficace les activités et préoccupations de l'Organisation.
b) Amélioration des communications de l'Organisation avec l'extérieur et de ses relations avec les médias.	b) Visibilité accrue dans les médias et augmentation du nombre de communications positives grâce aux activités entreprises par le Secrétaire général adjoint auprès des médias.
c) Promotion d'une culture de la communication et de la coordination à l'intérieur du Secrétariat et entre les partenaires du système des Nations Unies.	c) Augmentation du nombre des activités menées en commun et/ou en coordination avec des organismes membres du Groupe de la communication des Nations Unies.
d) Impact plus grand grâce à une culture de gestion bien conçue.	d) Nombre de gestionnaires de programme qui utilisent le processus de suivi des résultats pour concevoir des programmes et adopter les meilleures pratiques.

Facteurs externes

- 28.17 Le Bureau du Secrétaire général adjoint compte atteindre ses objectifs et obtenir les réalisations escomptées pour autant que :
- Les organes intergouvernementaux et les organismes du système des Nations Unies continuent d'appuyer les activités du Département;
 - Les événements, notamment la situation politique, n'ont pas d'effets préjudiciables sur la couverture médiatique et l'exécution des activités prévues.

**Sous-programme 1
Services de communication stratégique**

- 28.18 Le sous-programme 1 sera exécuté par la Division de la communication stratégique, qui comprend le Groupe de la liaison avec les comités, le Service des campagnes de communication, le Service des centres d'information des Nations Unies et le réseau mondial des centres et services d'information des Nations Unies ainsi que les antennes d'information des bureaux des Nations Unies.

- 28.19 La Division de la communication stratégique a été créée pour élaborer et diffuser des messages des Nations Unies centrés sur de grands thèmes, en particulier les priorités définies par l'Assemblée générale et établies par le Secrétaire général. Elle met au point des stratégies de communication en étroite collaboration avec les départements organiques, les fonds et programmes des Nations Unies et les organismes du système des Nations Unies, en vue de promouvoir les activités menées par l'Organisation dans des domaines prioritaires, en s'appuyant sur la Déclaration du Millénaire.
- 28.20 Ces messages seront diffusés de façon stratégique auprès du grand public dans le monde entier grâce aux relations dynamiques qui auront été établies avec les médias et autres intermédiaires clefs. Sous la direction du Service des centres d'information au Siège, les centres et services d'information des Nations Unies et les antennes d'information des bureaux des Nations Unies s'emploieront, par le truchement d'intermédiaires locaux, à adapter à leurs auditoires la teneur de ces messages de portée mondiale, leur donnant ainsi un accent local. Ces messages seront également relayés par la composante information des missions de maintien de la paix.
- 28.21 En vue de renforcer les moyens dont dispose l'Organisation pour mieux faire connaître ses activités au public dans toutes les régions du monde, certaines des ressources existantes seront redéployées vers des pôles d'information régionaux situés dans des endroits stratégiques. Ainsi, on prévoit de regrouper les activités d'information menées auprès du grand public dans les États membres de l'Union européenne en créant un pôle d'information régionale pour l'Europe occidentale et en fermant les neuf centres qui existent actuellement dans des États de la région. La proposition ne concerne pas les services d'information des Nations Unies à Genève et à Vienne, qui jouent un rôle très important dans les activités des bureaux des Nations Unies dans ces villes.
- 28.22 Le Service de l'information de l'ONU à Genève offre un appui stratégique en matière de communication et d'information au Directeur général de l'Office des Nations Unies à Genève, au Haut Commissariat aux droits de l'homme, à la Conférence du désarmement, à la Commission économique pour l'Europe et à la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement. Le Service de l'information de l'ONU à Vienne offre un appui stratégique en matière de communication et d'information au Directeur général de l'Office des Nations Unies à Vienne, à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, à l'Organe international de contrôle des stupéfiants, au Bureau des affaires spatiales et au Service du droit commercial international.
- 28.23 Jointe au regroupement des centres d'information d'Europe occidentale, cette restructuration des centres d'information aura pour effet de libérer des ressources humaines et financières qui seront réaffectées à des activités jouissant d'un rang de priorité plus élevé, notamment des centres d'information situés dans des pays en développement, conformément à la résolution 57/130 B de l'Assemblée générale. Les centres situés en Afrique et au Moyen-Orient, en particulier, verraient leurs ressources augmenter, ce qui leur permettrait de rendre leurs programmes plus efficaces et de mieux les cibler, à un moment critique.
- 28.24 Dans sa résolution 55/7, l'Assemblée générale a demandé aux organismes des Nations Unies d'accroître leurs activités de plaidoyer et d'information à l'appui du développement en Afrique. La Section Afrique s'emploiera à sensibiliser ceux qui font l'opinion en Afrique et au sein de la communauté internationale à la nature de la situation économique et sociale critique de ce continent ainsi qu'aux efforts de redressement et de développement à consentir aux niveaux national et international. Elle produira divers matériels d'information, notamment la publication « Afrique : relance », pour lesquels des ressources ont été demandées au chapitre 11 du projet de budget-programme pour 2004-2005 et assurera leur diffusion auprès d'un public varié, ainsi qu'auprès de groupes cibles tels les parlementaires, les décideurs et la société civile.

Tableau 28.2

Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats

Objectif : Mieux faire comprendre les activités de l'Organisation dans des domaines prioritaires et leur assurer un appui plus large en communiquant ses messages de façon stratégique.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

a) Collaboration efficace avec les départements clients en vue de la mise au point de stratégies de communication sur des questions prioritaires.	a) Pourcentage de clients indiquant que la collaboration a porté ses fruits.
b) Sensibilisation accrue des publics visés à des questions thématiques essentielles grâce à la mise en oeuvre de stratégies de communication relatives à ces questions.	b) Pourcentage de publics cibles indiquant qu'ils sont mieux informés.
c) Disponibilité accrue de produits d'information relatifs à des questions prioritaires qui répondent aux besoins des médias visés.	c) Pourcentage d'organes d'information se déclarant satisfaits du matériel d'information produit à l'appui des stratégies de communication.

Facteurs externes

- 28.25 Les objectifs du sous-programme devraient être atteints, et les réalisations escomptées devraient se matérialiser, à condition que les hypothèses suivantes soient vérifiées :
- Les départements clients fourniront la contribution de fond requise;
 - Les institutions de la société civile, les rediffuseurs d'information et autres partenaires seront à même de participer à l'action concertée de l'ONU, notamment au niveau local;
 - La situation politique et d'autres événements n'auront pas d'effets préjudiciables sur l'exécution des activités prévues.

**Sous-programme 2
Services d'information**

- 28.26 Le sous-programme 2 sera exécuté par la Division de l'information et des médias – qui comprend le Service Internet, le Service de presse et le Service de la radio et de la télévision – et par le Bureau du porte-parole du Secrétaire général.
- 28.27 Le sous-programme a pour objet de stimuler l'intérêt des organes d'information et des médias pour des informations et autres renseignements actualisés concernant l'Organisation et ses activités et de leur faciliter l'accès à ce matériel. Bien mené, il contribuera à mieux faire connaître l'ONU et à lui assurer un appui plus large.
- 28.28 À cette fin, le Département fournira en temps réel aux médias du monde entier des nouvelles et autres données et services d'information fiables, objectifs et, si possible, personnalisés, en utilisant à la fois les supports traditionnels et les nouvelles technologies de l'information, y compris l'Internet. L'accent sera mis en particulier sur les médias des pays en développement.

- 28.29 La Division de l'information et des médias continuera de s'efforcer d'accroître les synergies autorisées par l'évolution des technologies de l'information en vue d'appliquer la stratégie esquissée ci-dessus; elle s'appuiera pour ce faire sur la production quotidienne du Service des informations des Nations Unies, sur le site Web de l'ONU, sur la radio et la télévision des Nations Unies, notamment les produits vidéo, les photos et les communiqués de presse. Si la Division peut ainsi privilégier l'actualité, c'est qu'un grand projet de modernisation de son infrastructure en matière de production et de diffusion a été lancé au cours de l'exercice biennal 2000-2001, qui fait notamment une place accrue à la numérisation. La création du Service Internet contribuera pour beaucoup à renforcer et coordonner le recours à l'Internet en tant que support multimédia à la fois de la production de ce matériel d'information et de sa diffusion rapide dans toutes les régions du monde et dans toutes les langues officielles.
- 28.30 La Division s'emploiera activement à contacter directement des journalistes et des organes de presse et s'efforcera de forger des partenariats avec des diffuseurs, de façon que, partout dans le monde, les médias aient accès à tout moment à des informations concernant les activités de l'ONU et sa position face aux questions prioritaires définies par les États Membres. Elle s'assurera auprès de ses partenaires et d'autres clients que ses différents produits d'information continuent de présenter un intérêt.
- 28.31 Les ressources libérées du fait de la création d'un pôle d'information régional en Europe occidentale seront en partie réaffectées au renforcement du multilinguisme sur le site Web de l'ONU.

Tableau 28.3

Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats

Objectif : Stimuler l'intérêt des organes de presse et des médias pour des informations et autres renseignements actualisés concernant l'Organisation et ses activités et leur faciliter l'accès à cette information.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

Mise à la disposition des médias, des délégations, d'autres publics et rediffuseurs de produits et/ou services d'information à jour, fiables, objectifs et mesurés sur les activités menées par l'Organisation dans des domaines prioritaires.

Satisfaction des utilisateurs quant à la disponibilité de produits et/ou services d'information à jour, fiables, objectifs et mesurés.

Facteurs externes

- 28.32 Les objectifs du sous-programme devraient être atteints, et les réalisations escomptées devraient se matérialiser, à condition que les hypothèses suivantes soient vérifiées :
- a) Les organes de presse nationaux et internationaux participeront aux partenariats et aux coproductions;
 - b) La situation politique et économique et d'autres facteurs permettront aux organes de presse d'accéder aux produits d'information des Nations Unies et de les diffuser.

Sous-programme 3

Services de bibliothèque

- 28.33 Le sous-programme 3 sera exécuté par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et par la Division des services et des produits destinés au public.
- 28.34 Le sous-programme a pour objectif de créer et/ou de fournir rapidement aux délégations, au personnel du Secrétariat et aux chercheurs des produits et services d'information actualisés et adaptés à leurs besoins; de faciliter l'accès au matériel d'information des Nations Unies aux bibliothèques dépositaires et au grand public dans le monde entier; de contribuer à combler le fossé numérique; de mobiliser les milieux bibliothécaires internationaux, en particulier les bibliothèques dépositaires, en tant qu'agents de liaison avec la société civile; d'encadrer et de coordonner à ces fins les activités des bibliothèques des Nations Unies.
- 28.35 La Bibliothèque Dag Hammarskjöld, en coordination avec d'autres bibliothèques des Nations Unies et diverses bibliothèques du système des Nations Unies, continuera de se transformer en bibliothèque virtuelle, sans pour autant négliger les collections papier de documents, livres et publications en série des Nations Unies ou de documents gouvernementaux que ses utilisateurs demandent. Elle mettra de plus en plus l'accent sur la production et la fourniture d'information sous forme électronique, sur la liaison avec les bibliothèques dépositaires et sur l'appui au multilinguisme. Elle développera la livraison d'informations personnalisées directement sur les ordinateurs des utilisateurs dans les missions permanentes au Siège et du personnel du Secrétariat dans le monde entier. Les sites Internet et Intranet de la Bibliothèque seront enrichis et étoffés encore dans les six langues officielles et ils offriront des possibilités de recherche multilingue. La Bibliothèque donnera accès à des bases de données électroniques du commerce de façon économiquement rationnelle grâce au Consortium du système des Nations Unies. Elle favorisera dans la mesure du possible l'accès des bibliothèques dépositaires aux bases de données des Nations Unies, de façon à assurer la distribution rapide, complète et économique des documents. Elle participera activement à des forums interinstitutions, afin de promouvoir le partage de l'information dans l'ensemble du système des Nations Unies.
- 28.36 La production et le traitement interne des données, y compris des bases de données et autres produits électroniques, la publication d'index, de normes et de directives en matière de contrôle bibliographique et les systèmes de références multilingues seront développés et améliorés. Le Thésaurus UNBIS (le thésaurus du Système d'information bibliographique de l'ONU) sera régulièrement entretenu dans les six langues officielles. Deux éditions complètes, soignées et de haute qualité de l'*Annuaire des Nations Unies* seront publiées, l'une pour 2002, l'autre pour 2003; elles serviront de base à la production en parallèle de versions sur CD-ROM.
- 28.37 On privilégiera la formation, notamment les cours à l'intention des utilisateurs au Siège et du personnel des bibliothèques dépositaires à l'étranger, ainsi que la fourniture par voie électronique de conseils, de manuels et de structures de base de données aux petites bibliothèques des Nations Unies sur le terrain.

Tableau 28.4

Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats

Objectif : Faciliter l'accès des représentants, des missions permanentes d'États Membres, du Secrétariat, des chercheurs et des bibliothèques dépositaires du monde entier à des produits et des services bibliothécaires actualisés.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

a) Accès élargi, plus facile et plus rapide des utilisateurs aux produits et services de la Bibliothèque.

a) Satisfaction exprimée par les utilisateurs devant la qualité des produits et services de la Bibliothèque ainsi que la rapidité et la facilité de l'accès à ces produits et services.

b) Parution de l'*Annuaire des Nations Unies* dans les délais prévus.

b) Délai plus court entre la fin de l'année et la parution du volume correspondant.

Facteurs externes

28.38 Les objectifs du sous-programme devraient être atteints, et les réalisations escomptées devraient se matérialiser, à condition que les hypothèses suivantes soient vérifiées :

- a) Les publics visés continueront de s'intéresser de plus en plus à l'information sous forme électronique;
- b) Les organismes du système des Nations Unies continueront de coopérer et de collaborer, notamment de s'abonner à des services en ligne dans le cadre du Consortium;
- c) Le prix des services en ligne restera stable ou diminuera;
- d) La documentation officielle sera disponible dans les délais voulus;
- e) Les retards liés au processus d'appel d'offres et d'impression seront minimes.

**Sous-programme 4
Services de diffusion**

28.39 Le sous-programme 4 sera exécuté par la Division des services et des produits destinés au public, qui comprend le Service de la société civile, la Section de la vente et de la commercialisation et le secrétariat du Comité des publications. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld qui relève du sous-programme 3, Services de bibliothèque, fait également partie de la Division

28.40 Le sous-programme vise à faire connaître le rôle et les activités de l'ONU dans des domaines prioritaires, en s'appuyant sur la Déclaration du Millénaire, ainsi que d'informer le public et d'agir sur l'opinion en visant des intermédiaires clefs tels des organisations non gouvernementales, des établissements universitaires et d'autres représentants de la société civile ainsi qu'en intervenant directement auprès du grand public.

28.41 Dans ce contexte, la Division des services et des produits destinés au public s'emploiera à développer, renforcer et élargir ses liens avec ses partenaires aussi bien à l'intérieur du système des Nations Unies que parmi les organisations gouvernementales et les milieux universitaires ou dans le secteur privé. Elle cherchera également à promouvoir plus efficacement ceux de ses programmes et services qui sont conçus pour ces publics ou pour le grand public, en utilisant de son mieux les

possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information et des communications, notamment l'Internet et la vidéoconférence.

Tableau 28.5

Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesures des résultats

Objectif : Éclairer le grand public, stimuler son intérêt et susciter des débats bien informés grâce à des efforts de communication qui le visent directement et en collaboration avec des partenaires clefs, notamment des organisations non gouvernementales, des établissements universitaires, d'autres représentants de la société civile et des médias, en s'appuyant sur la Déclaration du Millénaire.

Réalisations escomptées

Indicateurs de succès

Meilleure compréhension du rôle, des activités et des préoccupations de l'ONU, grâce aux activités, programmes et services de diffusion.

Pourcentage des publics visés se déclarant satisfaits de constater que leur connaissance de l'Organisation s'est améliorée ou approfondie.

Facteurs externes

- 28.42. Les objectifs du sous-programme devraient être atteints, et les réalisations escomptées devraient se matérialiser, à condition que les hypothèses suivantes soient vérifiées :
- a) Les institutions de la société civile, les rediffuseurs et autres partenaires, notamment d'autres bureaux du système des Nations Unies, sont à même de collaborer avec le Département;
 - b) L'intérêt des universitaires pour les principes, activités et préoccupations de l'ONU ne fléchit pas;
 - c) L'accès aux services Internet et à la vidéoconférence au niveau mondial n'est pas entravé par des obstacles financiers ou technologiques;
 - d) La situation politique et autres événements n'ont pas d'effets préjudiciables sur les partenariats ou sur la participation au programme;
 - e) Les considérations de sécurité n'ont pas d'effets préjudiciables sur le tourisme à New York ou n'entraînent pas une restriction de l'accès au Siège des Nations Unies.

Appui au programme

- 28.43 Le Service administratif fournit les services d'administration, de gestion et d'appui au programme nécessaires à l'exécution des activités dont le Département de l'information est chargé. Il aide le Secrétaire général adjoint à élaborer le plan à moyen terme, à établir le budget-programme et à en suivre l'exécution, à assurer la gestion financière des fonds d'affectation spéciale et des fonds extrabudgétaires, fournit les services d'appui nécessaires à l'utilisation efficace des ressources humaines et planifie, contrôle et coordonne les ressources nécessaires à l'administration générale. Il gère également les besoins du Département dans le domaine de la technologie de l'information, concernant notamment l'entretien et la modernisation du matériel informatique et des logiciels.