



# Assemblée générale

Distr. générale  
24 février 2004  
Français  
Original: anglais

---

## Comité de l'information

Vingt-sixième session

26 avril-7 mai 2004

### **Poursuite de la réorientation des activités des Nations Unies dans le domaine de l'information et de la communication**

#### **Rapport du Secrétaire général**

#### *Résumé*

Le présent rapport, établi en application de la résolution 58/101 B de l'Assemblée générale, en date du 9 décembre 2003, décrit les mesures prises de mars 2003 à février 2004 en vue de poursuivre la réorientation du Département de l'information. Par suite de l'application des propositions de réformes faites en 2002 par le Secrétaire général (voir A/57/387 et Corr.1), le Département a redéfini sa mission et s'est doté d'une nouvelle structure et d'un nouveau modèle opérationnel. Une nouvelle approche axée sur le souci du client, une meilleure coordination à l'échelle du système et une culture de l'évaluation sont au coeur de cette nouvelle orientation stratégique.

Le Département a introduit la notion selon laquelle, d'une part, les départements du Secrétariat sont des « clients » qui définissent leurs propres priorités, de l'autre, le Département de l'information est un « prestataire de services » agissant selon les directives précises qui lui sont données par ses clients. Des arrangements formels ont été mis en place avec 24 clients. Par ailleurs, le Département a redoublé d'efforts pour regrouper les membres du système des Nations Unies, notamment le réseau de centres d'information des Nations Unies, au sein d'un cadre commun pour les questions de communication. Le troisième élément – culture de l'évaluation – fait désormais partie intégrante de l'activité du Département. Première étape du projet sur trois ans mené entre le Département et le Bureau des services de contrôle interne, la première évaluation annuelle de l'impact des programmes a été achevée en janvier 2004. Le présent rapport, qui prend en considération la première série de données d'évaluation décrit les activités préliminaires entreprises pour mesurer les résultats de chacune des divisions du Département.



En conclusion, la poursuite de son processus de réorientation a permis au Département de mieux informer le public et de rendre les Nations Unies plus proches de ce public. Il continuera d'évaluer sa prestation et d'adapter son programme de travail en vue de réaliser les objectifs essentiels de l'Organisation.

## Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction .....	1-4	4
II. Réforme du Département de l'information : définition d'une nouvelle orientation	5-16	5
III. Nouveaux problèmes à résoudre en matière de communication .....	17-21	9
IV. Campagne de communication : s'exprimer d'une seule voix .....	22-30	10
V. Atteindre les médias : faire passer le message .....	31-44	13
VI. Communication avec le public : établissement de partenariats .....	45-53	17
VII. Vers la gestion du savoir : faire face aux besoins croissants .....	54-56	20
VIII. Conclusions .....	57-59	21

## I. Introduction

1. Au paragraphe 12 de sa résolution 58/101 B du 9 décembre 2003, l'Assemblée générale s'est félicitée des mesures prises pour restructurer le Département de l'information et a encouragé le Secrétaire général à poursuivre la réorientation et à continuer de s'efforcer d'accroître l'efficacité et la productivité du Département, notamment en élaborant des propositions de grande ampleur et novatrices, et l'a prié de faire rapport à ce sujet au Comité de l'information à sa vingt-sixième session.

2. Au paragraphe 14 de la même résolution, l'Assemblée générale s'est félicitée de la décision prise par le Département de réaliser une évaluation annuelle de l'impact des programmes – décision qui inscrit l'auto-évaluation dans le travail quotidien de tous les directeurs de programme, et vise à institutionnaliser le suivi des résultats. Au paragraphe 34, l'Assemblée a prié le Secrétaire général de faire rapport sur la progression de ses travaux lors de la vingt-sixième session du Comité de l'information. Avec le concours du Bureau des services de contrôle interne, le Département a procédé à la première évaluation annuelle de l'impact de ses programmes. Lors d'une réunion du Bureau du Comité de l'information, le 20 janvier 2004, le Secrétaire général adjoint à la communication et à l'information a fait savoir aux participants que les résultats de l'évaluation seraient consignés dans l'ensemble du rapport du Département sur la réorientation de ses activités et qu'ils seraient présentés au Comité de l'information à sa vingt-sixième session. Le présent rapport contient la première série de données recueillies à l'occasion du processus d'évaluation et rend compte du travail initial accompli par le Département pour mesurer les résultats.

3. Il convient de noter que l'Assemblée générale a demandé, dans plusieurs autres paragraphes de la résolution 58/101 B, au Département de fournir au Comité de l'information des informations précises sur un certain nombre de ses activités, à savoir :

- Les activités du Groupe de la communication des Nations Unies (par. 22);
- Le rapport de situation sur la rationalisation du réseau de centres d'information des Nations Unies (par. 40);
- Les progrès accomplis dans le regroupement des organismes des Nations Unies présents sur le terrain en une seule maison des Nations Unies (par. 43);
- Le rôle joué par le Département de l'information dans les opérations de maintien de la paix (par. 52);
- Les mesures prises pour assurer l'accessibilité du site Web de l'Organisation aux personnes handicapées, en particulier celles qui ont des difficultés pour voir et entendre (par. 62);
- Les modalités les plus pratiques, efficaces et rationnelles permettant de donner suite à la proposition du Secrétaire général visant à assurer le développement, la mise à jour et l'enrichissement continu dans les six langues officielles du site Web de l'Organisation (par. 66), et l'établissement d'une date limite à partir de laquelle les mesures d'appui pour la mise en pratique du principe proposé par le Secrétaire général devraient être en place (par. 67);

- La proposition du Secrétaire général tendant à offrir au public un accès gratuit au Système de diffusion électronique des documents de l'Organisation des Nations Unies grâce au raccordement au site Web de l'Organisation (par. 71);
- Les travaux du Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies (par. 78).

4. À la faveur de consultations avec le Bureau du Comité de l'information, il a été décidé que l'information demandée dans la résolution 58/101 B, ainsi que dans les résolutions 58/126 du 19 décembre 2003 et 58/270 du 23 décembre 2003, ferait l'objet de six rapports, dont le plus complet serait celui consacré à la poursuite de la réorientation des activités du Département. Les autres rapports, dont la liste figure dans le document A/AC.198/2004/1 (ordre du jour provisoire, annotations et programme de travail), répondent aux demandes d'information concernant des domaines plus précis.

## **II. Réforme du Département de l'information : définition d'une nouvelle orientation**

5. Avec la mise en oeuvre des propositions de réforme présentées en septembre 2002 par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement » (A/57/387 et Corr.1), il a été procédé à une vaste restructuration du Département de l'information. Le Département a redéfini sa mission et s'est doté d'un nouveau modèle opérationnel et d'une nouvelle structure, dont la description détaillée figurait 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). Poursuivant la réorientation de ses activités, le Département a redéfini sa mission en ces termes :

« 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 ses préoccupations afin d'obtenir le plus large impact possible auprès du public. »

Cette nouvelle stratégie s'articule autour de trois points : nouvelle approche axée sur le souci du client, meilleure coordination à l'échelle du système et l'intégration d'une culture de l'évaluation dans les activités du Département.

### **A. Consultation des clients**

6. Un élément nouveau du modèle opérationnel du Département de l'information a été l'introduction de la notion selon laquelle, d'une part, les départements du Secrétariat sont des « clients » qui définissent leurs propres priorités, de l'autre, le Département de l'information est un « prestataire de services », agissant selon les directives précises qui lui sont données par les départements. Le processus de consultation des clients a été confié à la Division nouvellement créée de la communication stratégique, qui a été chargée d'identifier les activités et préoccupations essentielles de l'Organisation et d'élaborer des stratégies globales permettant de les promouvoir.

7. Un cap décisif a été franchi dans la mise en pratique d'un processus de planification en fonction des clients. Depuis novembre 2002, lorsqu'il a recentré sa stratégie sur la notion de clients, le Département a identifié 24 clients avec lesquels il a établi des rapports de travail précis. Au cours de l'année écoulée, plus de 30 stratégies ont été élaborées par écrit ou convenues verbalement avec les départements clients. Dix-huit rapports sur l'efficacité de ces stratégies de communication ont été envoyés aux départements clients, qui ont été invités à faire part de leurs observations.

8. Pour faciliter le processus de planification en fonction des clients, chacun des départements clients a été assigné à l'une des quatre sections du Service des campagnes de communication de la Division de la communication stratégique. Un fonctionnaire a été désigné dans chaque section pour assurer la coordination thématique de chaque priorité en matière de communication. Pour les bureaux clients situés à Genève ou à Vienne, c'est le service d'information des Nations Unies compétent qui a fait office de coordonnateur. Plus de 40 réunions de travail ont eu lieu entre janvier et mars 2003. De mars à octobre 2003, 19 réunions de haut niveau ont eu lieu entre le Secrétaire général adjoint à la communication et à l'information et ses homologues chargés de chaque bureau client. Il a ensuite été établi un exposé écrit des priorités générales convenues avec chacun.

9. Le Département a commencé à rendre compte aux clients des résultats qu'une stratégie de communication permet d'obtenir, notamment du point de vue de la couverture médiatique. Il a récemment procédé à une enquête afin de mesurer le degré de satisfaction des départements partenaires. S'il est encore trop tôt pour parvenir à une conclusion définitive, il ne fait pas de doute que le processus de planification donne au Département de l'information un moyen efficace de promouvoir le dialogue et d'échanger des informations avec les départements techniques et de mieux faire comprendre l'utilité des activités qu'il mène à l'appui de leurs travaux.

## **B. Coordination à l'échelle du système**

10. Parallèlement au processus de consultation des clients, le Département de l'information a renforcé ses activités visant à intégrer les membres du système des Nations Unies dans un cadre commun pour les questions de communication. Le Groupe de la communication des Nations Unies, que dirige le Département, est un élément essentiel pour atteindre cet objectif. Créé à l'initiative du Département en janvier 2002, le Groupe est devenu une structure dynamique pour ce qui est des questions de communication, en offrant notamment des avis de politique générale sur les questions d'intérêt commun relatives à l'information. Trente personnes assistent en moyenne aux réunions ordinaires du Groupe. La participation à la réunion annuelle s'est accrue de 20 % (27 organisations membres étaient présentes à la première réunion annuelle de juin 2002, 33 à la réunion de juin 2003). On trouvera un résumé des activités du Groupe au cours des 12 derniers mois dans le rapport du Secrétaire général sur les activités du Groupe de la communication des Nations Unies en 2003 (A/AC.198/2004/5).

11. Comme son nom l'indique, la coordination à l'échelle du système s'étend bien au-delà des services du Siège de l'Organisation. Les chefs des centres d'information des Nations Unies sont devenus des membres à part entière de l'équipe de pays des

Nations Unies dans les pays en développement et en transition. Ils président ou coprésident désormais près de 80 % de groupes thématiques sur l'information et la communication sur le terrain, en raison de la place croissante accordée aux activités de sensibilisation par le Groupe des Nations Unies pour le développement. La coopération avec les équipes de pays a également été renforcée par l'application d'une recommandation du Bureau des services de contrôle interne tendant à demander à tous les bureaux extérieurs d'établir un plan de travail, dans lequel ils indiqueraient notamment les activités de coopération avec l'équipe de pays, ou d'appui à celle-ci qu'ils projettent de mener<sup>1</sup>. Ces plans tiennent compte de la stratégie des départements clients dans le domaine de l'information; ils doivent donner aux centres des directives stratégiques sur les priorités fondamentales de l'Organisation et les aider à orienter leurs activités en matière d'information. En outre, 38 directives stratégiques ont été formulées au cours de l'année écoulée pour compléter ces plans et aider les bureaux extérieurs à les appliquer. En 2003, 84 % des centres d'information des Nations Unies ont présenté un nouveau plan de travail.

12. Les bureaux extérieurs ont ainsi été en mesure d'axer plus étroitement leurs activités sur les priorités fondamentales de l'Organisation. Par exemple, entre le 1er janvier et le 31 octobre 2003, 568 activités médiatiques ont été organisées par les centres pour promouvoir les objectifs du Millénaire pour le développement, soit en moyenne sept par centre. Il en est aussi résulté une réorientation des activités, les bureaux extérieurs consacrant davantage d'attention aux campagnes dans les médias et à l'éducation et moins aux manifestations spéciales ou publiques. En 2002-2003, les activités d'éducation ont par exemple augmenté de 8,5 % par rapport à l'exercice biennal précédent, alors que les activités d'information générale ont diminué de 9,5 %.

13. Un aspect important de la réorientation en cours concerne la rationalisation du réseau de centres d'information des Nations Unies autour de pôles régionaux, dont la première étape a été la création d'un pôle pour l'Europe occidentale. La proposition concernant cette rationalisation a été présentée par le Secrétaire général dans son rapport sur la réforme (A/57/387); l'Assemblée générale en a pris acte dans sa résolution 57/300 du 20 décembre 2002 et l'a réaffirmée l'année suivante dans sa résolution 58/101 B. À l'issue de consultations avec les États Membres de l'ONU qui sont membres de l'Union européenne, le Département de l'information a exécuté le premier volet de la proposition du Secrétaire général en fermant les neuf centres d'information des Nations Unies pour l'Europe occidentale à compter du 31 décembre 2003 pour créer simultanément à la place un centre d'information régional des Nations Unies à Bruxelles, qui est entré en activité le 1er janvier 2004. La création de ce centre régional marque le lancement d'un processus de deux ans où une stratégie analogue sera appliquée à d'autres régions, l'objectif étant d'assurer une utilisation plus efficace et rentable des ressources existantes pour renforcer les activités de communication de l'Organisation sur le terrain. D'autres aspects de la régionalisation sont abordés dans le rapport du Secrétaire général sur la rationalisation du réseau de centres d'information des Nations Unies (A/AC.198/2004/3).

### **C. Culture de l'évaluation**

14. Conformément aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans ses résolutions 57/300 et 58/101 B et avec le concours du Bureau des services de contrôle interne, le Département a mis au point les modalités de l'évaluation annuelle de l'impact des programmes pour évaluer systématiquement ses produits et activités. Ainsi qu'il ressort de l'ensemble du présent rapport, continuer à promouvoir et affiner une culture de l'évaluation et de la gestion des résultats fait désormais partie intégrante de ses objectifs de réorientation. Afin d'institutionnaliser cette culture, il a dispensé à son personnel la formation nécessaire pour qu'il dispose des compétences analytiques requises pour recueillir des données valables et fiables sur les activités programmées. Au siège, 90 % des administrateurs de programme ont ainsi suivi un ou plusieurs stages de formation. Étape initiale du projet triennal qu'il a élaboré conjointement avec le Bureau des services de contrôle interne, la première évaluation annuelle de l'impact des programmes a été menée à bien en janvier 2004.

15. L'évaluation annuelle de l'impact des programmes s'effectue conformément à un cadre axé sur les résultats qui est semblable à celui du budget-programme et inscrit l'auto-évaluation dans le travail quotidien des administrateurs de programme. Les premières mesures ont consisté à établir les données de base devant permettre de suivre les résultats futurs. Au cours de la première phase de son application, de février à juillet 2003, les administrateurs de programme ont, dans le cadre d'une série de débats, recensé et validé les objectifs des départements et de ses divisions en se fondant sur la mission du Département. Au cours de la deuxième phase, de septembre à novembre 2003, des fonctionnaires de tous niveaux ont participé à des ateliers qui avaient pour but d'établir des indicateurs de résultats pour évaluer l'impact des programmes. Alors que le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005 établi en 2002 prévoit 12 indicateurs, le Département en avait défini 170 à la fin de 2003, afin de permettre aux administrateurs de programme d'évaluer pleinement toutes leurs activités, comme l'avait demandé l'Assemblée générale. À leur réunion de janvier consacrée à l'évaluation annuelle de l'impact des programmes, les administrateurs de programme avaient rassemblé des données de base correspondant aux deux tiers de ces indicateurs. Les efforts faits par le Département pour établir des données de base trouvent une illustration à la bibliothèque Dag Hammarskjöld, qui a mené une enquête auprès de ses usagers pour déterminer dans quelle mesure ils étaient informés des services de bibliothèque qui leur étaient offerts et en étaient satisfaits. Sur la base des résultats de cette enquête, la bibliothèque a redoublé d'efforts en matière de communication et décidé d'évaluer périodiquement l'impact de sa campagne d'information au regard des buts qu'elle s'est fixés. D'autres services du Département recourent à ce type de méthode. Certains de leurs indicateurs visent à évaluer les résultats en quantifiant le degré d'exposition à des messages, tel qu'il peut être mesuré, par exemple, par le nombre d'éditoriaux de hauts responsables de l'ONU dans des journaux locaux et nationaux ou par le taux d'écoute, dans chaque région, des émissions de la radio des Nations Unies qui sont relayées par des stations associées. Plus d'une trentaine d'indicateurs de résultats sont conçus de manière que le Département puisse définir plus précisément ses produits et activités en fonction des besoins des publics visés, en s'appuyant sur les appréciations des usagers. Les résultats des évaluations serviront aux administrateurs de programme à allouer les ressources différemment, selon l'impact des programmes. À titre d'exemple, les données sur les résultats des activités menées par les centres d'information des Nations Unies serviront à déterminer les mesures à prendre pour rationaliser ces centres.

16. L'évaluation de l'impact des programmes nécessitant des ressources dont il ne dispose pas actuellement, le Département a mis au point des modalités de collaboration avec des organisations internationales spécialisées dans la communication. Sa collaboration avec elles lui permettra d'obtenir des publics visés des informations qu'il ne peut obtenir par ses propres moyens et d'évaluer ainsi rigoureusement l'impact de ses travaux. En hommage aux efforts du Département, la Fondation des Nations Unies, fondation privée ayant son siège aux États-Unis, a créé un prix de la meilleure recherche sur l'efficacité et l'impact des activités d'information et de communication menées par l'Organisation des Nations Unies.

### **III. Nouveaux problèmes à résoudre en matière de communication**

17. Au cours de l'année écoulée, la guerre en Iraq et les événements qui lui ont succédé, notamment l'attentat perpétré le 19 août 2003 contre le bureau de l'ONU à Bagdad, sont restés au coeur de l'actualité internationale. Pour le Département, deux problèmes se posaient. Il lui fallait, d'une part, expliquer le rôle joué par l'Organisation en Iraq après la guerre et la direction qu'il allait prendre et, d'autre part, convaincre tous les pays qu'il y avait d'autres problèmes d'importance cruciale qui exigeaient autant d'attention, sinon davantage.

#### **A. La crise en Iraq**

18. Presque tous les services du Département ont couvert de manière complète et rapide les nombreuses questions et activités concernant l'Iraq qui intéressaient l'Organisation. La crise dans le pays a eu un retentissement considérable, essentiellement négatif, sur l'image de l'Organisation dans le monde. La principale préoccupation du Département a donc été de déterminer comment les organismes des Nations Unies pouvaient réagir rapidement et de manière cohérente et concertée à mesure que la crise évoluait et de faire connaître leur position.

19. À cette fin, une équipe de travail interorganisations sur l'Iraq présidée par le Secrétaire général adjoint à la communication et à l'information a été mise en place. Cette équipe, qui était composée de représentants des services politiques, humanitaires et juridiques et autres services techniques compétents de l'ONU et des organismes des Nations Unies, s'est réunie périodiquement au début de 2003 afin de mettre au point une stratégie commune d'information sur l'Iraq. Elle a approuvé la création à Amman, dans l'éventualité d'une intervention militaire, d'un service de presse qui a pu être mis en place et doté en effectifs grâce aux efforts concertés de plusieurs départements, fonds, programmes et organismes, dont le Département. Au cours de sa période de fonctionnement, en mars 2003, une équipe interorganisations animée par un fonctionnaire du Département a informé tous les jours, dans le cadre de points de presse, les très nombreux journalistes nationaux, régionaux et internationaux réunis à Amman des activités menées par les organismes des Nations Unies. Elle a également accordé périodiquement sur demande des entretiens à certains organes d'information. Le grand nombre de journalistes qui ont assisté aux points de presse et leurs très nombreuses réactions ont confirmé l'utilité de ce service de presse de l'ONU dans la région. Des enregistrements effectués en direct au centre d'Amman ont été envoyés à Genève et New York et utilisés dans la grille

d'émissions quotidienne de la radio des Nations Unies, qui a diffusé sept jours sur sept au cours de cette période, ainsi que sur la page du Centre de nouvelles ONU consacrée spécialement à l'Iraq, où il suffisait d'une seule manipulation pour accéder aux informations les plus récentes sur l'Iraq recueillies par les organismes des Nations Unies.

20. L'un des principaux éléments de la stratégie de communication concertée relative à l'Iraq a consisté à fournir périodiquement des directives aux hauts responsables et autres fonctionnaires de haut rang, en particulier les directeurs des centres et bureaux d'information des Nations Unies, dont la tâche consiste notamment à s'adresser aux organes d'information. La rédaction de ces directives incombait au Département, qui les transmettait pour approbation à tous les services concernés et les diffusait rapidement. Le Département a par ailleurs organisé périodiquement – trois fois par semaine, dans certains cas – des revues de presse sur les événements qui se produisaient en Iraq et les commentaires qu'ils suscitaient et a fait le nécessaire pour que certains responsables de l'ONU s'adressent aux organes d'information lorsque les circonstances l'exigeaient. Ces activités d'information se sont révélées indispensables pour protéger l'image et les intérêts de l'Organisation.

## **B. Priorités stratégiques**

21. Bien que la crise de même que la situation politique et en matière de sécurité en Iraq retiennent toujours l'attention des médias, le Département continue, en usant de tous les moyens à sa disposition, à sensibiliser l'opinion publique mondiale à l'action menée par l'ONU dans le pays dans les domaines prioritaires et à la lui faire mieux comprendre. Il s'inspire, pour ce faire, des priorités énoncées par l'Assemblée générale et de celles fixées par le Secrétaire général au début de son second mandat. Conformément à la résolution 58/101 B, qui, dans son paragraphe 8, se réfère à la Déclaration du Millénaire<sup>2</sup> et, dans son paragraphe 9, aux objectifs du Millénaire en matière de développement, il attache par ailleurs une attention particulière à des questions importantes, telles que l'élimination de la pauvreté, la prévention des conflits, le développement durable, les droits de l'homme, l'épidémie de VIH/sida, la lutte contre le terrorisme sous toutes ses formes et manifestations et les besoins du continent africain, et il a commencé, à ce titre, en collaboration avec les départements et bureaux compétents des organismes des Nations Unies, à élaborer et appliquer des stratégies de communication destinées à promouvoir l'action menée par l'ONU dans ces domaines.

## **IV. Campagne de communication : s'exprimer d'une seule voix**

22. En étroite concertation avec ses partenaires et les départements clients, le Département continue à mener des activités de sensibilisation et à contribuer à alimenter le débat public sur les objectifs et priorités de l'Organisation en intervenant de manière ciblée auprès des médias et d'autres principaux intervenants. Sous la direction de la Division des communications stratégiques, il a mené des campagnes de communication sur certaines questions précises et plaidé en faveur de conférences internationales où ces questions sont examinées. On citera comme exemple récent d'une campagne de communication réussie celle qui a abouti à la

tenue du Sommet mondial sur la société de l'information, dont la première partie s'est tenue à Genève du 10 au 12 décembre 2003.

23. En association avec l'Union internationale des télécommunications, le Département a élaboré une stratégie visant à faire de ce sommet une réunion multipartite, à faire en sorte que son ordre du jour ne se borne pas à examiner des questions techniques mais permette d'aborder un grand nombre de questions d'importance cruciale, telles que la liberté d'expression et d'opinion et son corollaire, la liberté de la presse. Parallèlement au Sommet, le Département a organisé, en collaboration avec l'Union européenne de radiodiffusion et le Gouvernement suisse, le Forum mondial des médias électroniques, qui a réuni 621 participants représentant 374 organisations de 112 pays – dont les organes de radio et télédiffusion les plus importantes – et lui a permis de continuer à nouer de nouveaux partenariats avec les médias du monde entier. Pour la première fois dans l'histoire des médias, les responsables des syndicats mondiaux de radio et télédiffusion ont adopté un programme commun sous forme d'une déclaration qui affirme le rôle des médias audiovisuels dans la société de l'information.

24. Une autre campagne d'information réussie est celle consacrée à la lutte contre le VIH/sida, que le Département a menée tambour battant, en collaboration avec le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA), pendant les deux semaines qui ont précédé la Journée mondiale du sida le 1er décembre 2003. À cette occasion, il a demandé à de hauts responsables de l'ONU d'entreprendre des activités d'information et de communication dynamiques dans leurs domaines de compétence respectifs pour souligner le caractère intersectoriel de l'épidémie de VIH/sida. Trois articles d'opinion signés par certains de ces responsables ont ainsi été publiés dans des journaux en Chine, en Fédération de Russie et en Inde, où la situation concernant le VIH/sida est jugée très préoccupante. Un article d'opinion sur les femmes, la violence et le sida a été également publié à l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, qui précédait d'une semaine la Journée mondiale du sida. De plus, 30 centres d'information des Nations Unies ont rendu compte d'activités spéciales, qui ont fait l'objet d'une trentaine d'articles de journaux en moyenne dans chaque pays et ont donné lieu à de nombreux commentaires sur les chaînes de radio et de télévision nationales, et un entretien radiophonique avec le Secrétaire général diffusé sur la BBC a été retransmis dans le monde entier. Rien qu'au Bangladesh, il en a été fait état dans cinq journaux nationaux.

25. L'action médiatique et la stratégie de communication du Département de l'information dans le domaine du développement économique et social a eu tout l'effet souhaité sur les organes de presse internationaux. À titre d'exemple, le *Financial Times*, *Der Spiegel*, Interpress Service, l'Agence France-Presse et la BBC ont rendu compte de la Conférence ministérielle des pays en développement sans littoral et de transit, qui s'est tenue à Almaty (Kazakhstan) en août 2003. Le Département a organisé, pour la première fois le 23 juin 2003, le lancement simultané, dans trois villes différentes (New York, Genève et Santiago), de la publication du Département des affaires économiques et sociales intitulée *La situation économique et sociale dans le monde*, qui a donné lieu à de longs articles dans le *Financial Times*, *Le Monde*, *The Boston Globe* et d'autres journaux. De plus, il a continué à s'employer à faire valoir le rôle joué par le Conseil économique et social. Le débat de haut niveau du Conseil a fait l'objet de plus d'une trentaine d'articles dans des journaux et services de presse européens. À l'occasion de

l'Année internationale de l'eau douce, le Département a appuyé le lancement, le 22 mars, de la première édition du *Rapport sur la mise en valeur des ressources en eau dans le monde* et la tenue, à Kyoto (Japon), du Forum mondial de l'eau (22-25 mars 2003). Un éditorial interorganisations à l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, signé par six chefs de secrétariat d'organismes et programmes des Nations Unies, a été publié par les centres et services d'information des Nations Unies en Autriche, au Bangladesh, en Inde, en Italie, au Portugal et en République islamique d'Iran. Enfin, le Département a mené, à l'occasion de la Conférence des personnalités politiques de haut rang pour la signature de la Convention des Nations Unies contre la corruption, qui s'est tenue à Merida (Mexique), en décembre 2003, diverses activités médiatiques, dont des conférences de presse novatrices auxquelles ont participé des personnalités de la société civile luttant contre la corruption. Les journaux mexicains, les chaînes de télévision CNN et la BBC et les agences de presse internationales s'en sont fait l'écho sous la forme de quelque 200 articles.

26. Le Département continue de s'occuper des besoins du continent africain à titre prioritaire. Le magazine *Afrique : Relance*, qui est le principal instrument de sa stratégie de communication relative à l'Afrique, est désormais une source d'information et d'analyse internationalement reconnue, en particulier en ce qui concerne le Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique. Sa version imprimée a un lectorat de quelque 33 000 personnes, dont 3 100 journalistes, 2 700 militants appartenant à des organisations non gouvernementales, 3 800 universitaires et 2 800 fonctionnaires nationaux ou membres du personnel d'organismes intergouvernementaux. Sa version en ligne, qui est affichée sur le site Web de l'Organisation des Nations Unies (<[www.africarecovery.org](http://www.africarecovery.org)>), a vu le nombre des personnes qui la consultent augmenter de 21 % entre janvier et octobre 2003. Les premiers résultats d'une enquête menée auprès des lecteurs de la version imprimée à la fin de 2003 indiquent qu'environ 88 % des informations qu'elle publie sur l'Afrique ne sont pas aisément accessibles ailleurs.

27. Le Département a également fait des efforts concertés pour atteindre le public et les médias du monde arabe. La nomination, au sein de ses services, d'un coordonnateur des médias arabes a constitué une innovation importante. Des documents médiatiques choisis ont été traduits en arabe et distribués rapidement par le coordonnateur à quelque 300 organes de presse du Moyen-Orient et des régions voisines et aux centres d'information des Nations Unies de la région. Pour forger des liens avec les organes de presse arabes, les contacts directs par téléphone et par courrier électronique ont été privilégiés lorsqu'il s'agissait de fournir des informations sur les questions relatives à l'ONU et au Moyen-Orient. Le Département a par ailleurs poursuivi les travaux entrepris dans le cadre de son programme spécial d'information sur la question de Palestine. En octobre 2003, il a organisé à Séville (Espagne), un séminaire international à l'intention des médias sur le thème « Vers un règlement permanent du conflit israélo-palestinien prévoyant deux États ». Ce séminaire a permis à plus de 150 représentants d'organes de presse et d'experts internationaux de débattre, notamment, du rôle des médias dans le conflit, de celui de la culture, de la littérature et de l'éducation dans la promotion d'un dialogue entre les Israéliens et les Palestiniens et de celui de la société civile dans l'instauration de la paix. Le douzième séminaire de ce type doit se tenir à Beijing en juin 2004.

## **Opérations de maintien de la paix des Nations Unies et information**

28. Le concours que le Département de l'information apporte au maintien de la paix consiste principalement à préparer le terrain pour la mise en place efficace de la composante information dans les nouvelles missions, notamment pour l'élaboration de leurs stratégies de communication et l'harmonisation de leurs activités avec les objectifs stratégiques. À cet égard, le Département a envoyé dans trois missions d'évaluation intégrée du personnel devant participer à la formulation de recommandations en vue de nouvelles opérations de maintien de la paix ou d'opérations en expansion, et a apporté son soutien à une quatrième mission. Il a détaché auprès de la Mission des Nations Unies au Libéria un fonctionnaire chargé de concevoir la composante information de la mission et d'aider celle-ci à lancer sa stratégie d'information. En décembre 2003, le Département a réuni à Dakar des fonctionnaires de l'information hors classe et des experts opérationnels issus des missions de maintien de la paix en Côte d'Ivoire, au Libéria, en République démocratique du Congo et en Sierra Leone, en vue de formuler une stratégie de communication sur le désarmement, la démobilisation et la réintégration.

29. Tout récemment, le Département s'est attaché à mettre au point une stratégie visant à faire connaître les nouvelles activités de maintien de la paix, surtout en Afrique. Cette stratégie a, entre autres, pour objectif de mobiliser l'appui des principaux décideurs, en particulier en ce qui concerne la fourniture de contingents et d'autres types d'assistance. Cette nouvelle démarche vient compléter l'action du Département qui s'efforce de promouvoir – lors de manifestations particulières comme la célébration de la Journée internationale des Casques bleus des Nations Unies – les nouveaux rôles des troupes de maintien de la paix et leurs multiples aspects, et à mettre à jour et enrichir le site Web Maintien de la paix. Le site en question contient de nouvelles pages Web plus variées qui donnent des informations détaillées davantage ciblées sur le terrain. La fréquentation plus grande du site prouve qu'une telle stratégie est efficace (le nombre de pages vues a augmenté de 59 % entre 2002 et 2003). Le Département a également aidé les missions de maintien de la paix à créer leur site Web.

30. Le Département a entrepris un effort concerté pour faire largement connaître les mesures prises par l'ONU afin de lutter contre le terrorisme. Les centres d'information des Nations Unies ont eu recours à un large éventail d'outils à cette fin. Le Service d'information des Nations Unies de Vienne, par exemple, a organisé un atelier sur le terrorisme et les médias afin de conseiller les journalistes de la région sur la manière de couvrir l'actualité liée au terrorisme et sur l'influence que les médias exercent sur l'opinion. À Bangkok, le Service d'information des Nations Unies a lancé un programme d'action éducative qui comprend notamment une série de conférences itinérantes à l'intention des lycées et des universités dans la région de l'Asie et du Pacifique.

## **V. Atteindre les médias : faire passer le message**

31. L'un des principaux objectifs du Département est de susciter un intérêt accru des médias et d'autres intermédiaires majeurs pour les travaux de l'Organisation des Nations Unies et d'élargir leur accès à celle-ci en mettant à leur disposition des

informations actuelles, objectives et équilibrées sur les activités de l'Organisation. La Division de l'information et des médias montre l'exemple et continue d'accroître la quantité d'informations qu'elle transmet quotidiennement – en ayant recours, tant à des moyens traditionnels qu'aux nouvelles technologies de l'information et des communications – à un éventail de plus en plus vaste de grands organes d'information dans toutes les régions du monde.

32. Le Centre de nouvelles des Nations Unies – accessible en ligne dans toutes les langues officielles depuis septembre 2003 – touche un public de plus en plus large au niveau mondial. Pour la seule langue anglaise, le nombre de pages vues est passé de 705 945 en décembre 2002 à plus de 4,4 millions en décembre 2003, chiffre qui dépasse largement l'objectif fixé à 1,4 million de pages vues à la fin de la période biennale 2002-2003. Le système de courrier électronique quotidien, disponible en anglais et français, s'est lui aussi développé considérablement. En décembre 2003, on comptait 22 053 abonnés dans 130 pays, contre 4 800 en janvier 2002. Le fait que de nombreux sites Web – tels que PolitInfo.com, Dev-Zone.org, *The Daily Telegraph* et *The Guardian* (tous les deux à Londres), le Massachusetts Institute of Technology et la Commission australienne du commerce – établissent régulièrement des liens avec le Centre de nouvelles ou contiennent des liens directs permanents avec ce dernier illustre aussi la popularité croissante du site et le niveau de satisfaction de ses visiteurs.

33. Les services de radio et de télévision de l'Organisation connaissent le même succès. Près de 140 stations de radio dans 75 pays – soit une audience estimée à plus de 130 millions – diffusent des programmes de l'Organisation dans sept langues différentes, au quotidien ou sur une base hebdomadaire. Actuellement, la Radio des Nations Unies compte, entre autres, les partenaires suivants : Radio Bélarus, canal Un; Radio Beijing; Union de radiodiffusion des États arabes; Voice of America; Radio Vatican; Voice of Nigeria et Deutsche Welle International. Tous ceux qui ont répondu au questionnaire que le Département a envoyé aux principaux producteurs indépendants – qui retransmettent ses émissions en direct par satellite auprès de toutes les stations-clients dans le monde entier – se sont déclarés tout à fait satisfaits de la qualité des supports transmis et du fait que ces derniers étaient communiqués en temps voulu. En ce qui concerne les services de télévision, quelque 90 chaînes dans 40 pays – soit une audience estimée à près d'un milliard de téléspectateurs – diffusent désormais des émissions de l'Organisation. Il s'agit notamment des chaînes suivantes : CNN; CCTV en Chine; Doordarshan New Delhi; Radio-Télévision portugaise; Réseau France d'Outre-Mer; South African Broadcasting, qui couvre toute l'Afrique; et Orbit Communications, qui couvre le Moyen-Orient. Un des produits proposés – « L'Année en revue » (2003) – a été diffusé dans 159 pays par plus de 210 stations.

34. Le Bureau du porte-parole du Secrétaire général joue un rôle majeur auprès des médias. Il indique quelle est la position officielle de l'Organisation sur des questions qui font les grands titres au moyen de points de presse, de déclarations officielles, d'interviews et de réunions d'information. Il fournit, par le biais du site Web de l'ONU, des transcriptions de toutes les observations faites par le Secrétaire général à la presse, publie ses déclarations officielles, affiche et actualise ses rendez-vous quotidiens et le compte rendu de ses déplacements. Par ailleurs, il rend compte quotidiennement au Secrétaire général et à d'autres hauts fonctionnaires du système des Nations Unies de la manière dont les médias couvrent l'actualité de l'Organisation et toutes les grandes questions internationales.

35. L'évolution du Groupe des accréditations et de la liaison avec les médias – qui a connu une année exceptionnelle, avec des statistiques record dans chacune de ses activités – illustre la recrudescence de l'intérêt que les médias portent aux activités de l'Organisation. En 2003, le nombre total de correspondants agréés a atteint 10 391, avec une période de pointe de janvier à mars, quand le Conseil de sécurité délibérait sur la question de l'Iraq, et pendant le débat général à l'Assemblée générale.

36. Les efforts que le Département déploie pour offrir des services médiatiques de meilleure qualité et plus rapides sont largement reconnus. Les 11 délégations (choisies afin de constituer un échantillon représentatif au niveau géographique), qui ont répondu à une enquête sur l'utilité des communiqués de presse, se sont déclarées satisfaites du service fourni, et notamment du fait que l'information était transmise rapidement. Entre 68 et 70 % des communiqués sont publiés dans les deux heures qui suivent la fin de la réunion correspondante, soit plus que l'objectif fixé à 65 %.

37. Dans le domaine des photos, l'introduction d'un système totalement numérique a permis d'afficher les clichés sur Internet plus rapidement. Les photos peuvent être mises à la disposition des clients dans les minutes qui suivent une manifestation donnée. Les agences photo ont confirmé qu'elles étaient satisfaites de la qualité des photos de l'Organisation et de la rapidité avec laquelle celle-ci les produisait.

38. Malgré ces améliorations, le Département doit régler un certain nombre de problèmes. D'après une enquête menée en 2002 sur les services de radiodiffusion, par exemple, en dehors de la Chine, de nombreuses régions d'Asie ne sont pas suffisamment couvertes. On s'attaquera à cette question et à celle du développement de la programmation sur l'Afrique et à destination de ce continent en 2004-2005. Pour ce qui est de la télévision, les coûts élevés et la compétitivité constituent des problèmes majeurs. Le Département disposant de très peu de ressources afin d'atteindre l'objectif qui consiste à élargir son audience mondiale, il s'emploie activement à conclure des accords de coproduction avec un certain nombre de partenaires externes et à trouver les moyens de coordonner ses ressources à l'intérieur du système des Nations Unies. Par ailleurs, il investit actuellement dans de nouvelles technologies qui lui permettront d'accroître sa productivité et de renforcer considérablement sa présence sur le terrain.

### **Site Web de l'Organisation des Nations Unies**

39. L'exploitation croissante des produits d'information que le Département rend accessibles en ligne – surtout le Centre de nouvelles des Nations Unies – reflète un essor général important des consultations du Site Web de l'ONU. Le nombre de connexions est passé de 1,6 milliard en 2002 à plus de 2,1 milliards en 2003, soit un dépassement de l'objectif de plus de 100 millions. En moyenne, les utilisateurs consultent plus de 940 000 pages par jour, contre 720 000 pages vues par jour en 2002. En 2003, on a enregistré une hausse sensible des connexions aux pages dans les différentes langues officielles – 77 % pour l'anglais; 126 % pour l'arabe; 792 % pour le chinois; 115 % pour l'espagnol; 108 % pour le français et 173 % pour le russe. L'ampleur de la hausse varie sensiblement d'une langue à l'autre du fait d'une utilisation de base bien moins importante dans certaines langues, de l'essor prodigieux de l'Internet dans certains pays, comme la Chine, et des mesures

importantes que le Département a prises pour faire en sorte qu'un plus grand nombre de pages soient disponibles dans les langues officielles dans le cadre d'un effort de parité linguistique sur le Web. L'installation d'un nouveau moteur de recherche dans toutes les langues permet de retrouver beaucoup plus facilement les supports en question.

40. Les séquences vidéo (direct et archives) sur les manifestations, conférences et réunions organisées sous l'égide de l'Organisation – visionnées dans plus de 140 pays – ont de plus en plus de succès. Ainsi, pour le seul mois de septembre 2003, plus de 809 559 internautes dans 144 pays ont pu voir au total plus de 246 heures de séquences vidéo (direct et archives). Au cours de l'année 2004, le Département renforcera encore sa capacité d'effectuer des diffusions sur le Web simultanément dans les différentes langues officielles.

41. S'agissant de l'ensemble du site Web, le Département a été en mesure d'augmenter le nombre de pages disponibles dans certaines langues en ayant recours à des services de traduction fournis bénévolement par des établissements d'enseignement supérieur. Il a déjà signé des accords avec l'Université de Salamanque (Espagne) et l'Université Shaoxing (Chine) et s'appête à signer un accord avec la Minsk State Linguistic University (Biélarus). Les négociations devant aboutir à un accord similaire pour la traduction de supports en arabe sont bien avancées.

42. Le Département est en permanence conscient de la nécessité de garantir à tous les utilisateurs un accès au contenu du site Web. Des mesures spéciales sont mises en oeuvre actuellement à l'intention des internautes handicapés. Conformément aux directives techniques établies par le Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet du Comité des publications, il convient d'inciter les services qui fournissent des supports à veiller à ce que chaque nouvelle page créée respecte, dans la mesure du possible, des normes acceptables en matière d'accès des handicapés. Il faut par ailleurs que les services en question fournissent un équivalent textuel pour les éléments non textuels. Le Département étudie actuellement les directives pour l'accessibilité (Web Content Accessibility Guidelines) arrêtées par le World Wide Web Consortium, en vue d'intégrer les principales recommandations dans la prochaine version des directives techniques, sous réserve d'incidences financières.

43. Afin d'assurer la mise en oeuvre de la décision 57/579 de l'Assemblée générale et de donner suite aux propositions présentées par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Renforcement du Département de l'information avec les moyens disponibles, en vue d'appuyer et d'améliorer le site Web de l'Organisation dans toutes les langues officielles » (A/57/355), un poste P-4 et six postes d'agent des services généraux ont été transférés à la Section du site Web afin de renforcer ses capacités linguistiques et d'améliorer l'organisation, la programmation et l'affichage de son site. Cette section a été réorganisée et des cellules de travail par langue ont été créées afin d'apporter des capacités supplémentaires et de renforcer les synergies. Le Département sera ainsi en mesure d'enrichir le site Web dans les six langues officielles – en proposant un plus grand nombre de nouvelles et d'information générales. Il mettra notamment en place un service d'information par courrier électronique dans toutes les langues officielles en vue de compléter le Centre de nouvelles des Nations Unies déjà opérationnel dans les six langues. Cependant, il n'a pas encore été possible de dégager toutes les ressources demandées dans le rapport du Secrétaire général susmentionné en vue de progresser

dans la réalisation de l'objectif de la parité linguistique sur le site Web de l'ONU. Le Département suit constamment la mise en oeuvre de la décision 57/579, qui se fera progressivement de manière à réduire au minimum ses incidences sur les autres activités prescrites. Il ne sera possible de déterminer la date à partir de laquelle la parité linguistique pourra être respectée pour les nouveaux produits affichés sur le site Web que lorsque les ressources seront en place, au sein du Département de l'information comme dans les autres départements et services qui fournissent des supports.

44. Il importe de souligner qu'il incombe à tous les services du Secrétariat qui fournissent des supports de s'assurer que ceux-ci sont affichés sur le site Web de l'ONU dans toutes les langues officielles. Le Département de l'information, en tant qu'administrateur du site Web, continue d'aider les autres départements à faire en sorte que les supports qu'ils fournissent soient disponibles dans toutes les langues. Cependant, à ce jour, seul un autre département a veillé à ce que les éléments qu'il affichait sur le site Web soient dans toutes les langues officielles.

## **VI. Communication avec le public : établissement de partenariats**

45. Pour le Département qui est la « voix » de l'Organisation, communiquer avec le grand public et créer des synergies demeure crucial. La Division de la diffusion grand public nouvellement créée s'emploie avec une ardeur renouvelée à transmettre les messages et les ressources de l'Organisation des Nations Unies à la société civile, en particulier les organisations non gouvernementales, les éducateurs, les étudiants et les partenaires du secteur privé de manière de plus en plus cohérente par des voies à la fois existantes et nouvelles.

46. C'est ainsi que l'action éducative est renforcée essentiellement par des moyens de communication électronique novateurs. Le projet mondial d'enseignement et d'apprentissage, créé en 1996 pour produire des matériaux didactiques à l'usage des écoles, fait désormais partie d'un nombre croissant de partenariats axés sur l'enseignement en ligne. Il a aidé à forger une nouvelle alliance mondiale regroupant plus de 50 réseaux scolaires nationaux visant à encourager les enseignants et les élèves à s'intéresser aux problèmes mondiaux et leur offrir la possibilité de collaborer à des projets liés à la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement. Le célèbre site Web du projet, Cyberschoolbus, de l'ONU continue à intéresser des élèves du monde entier. En moyenne, 140 pays en ont bénéficié tous les mois en 2003 tandis que le nombre total de pages vues tous les mois variait entre environ 500 000 et un peu plus de 1 million.

47. La revue trimestrielle *Chronique de l'ONU* fait partie intégrante du projet d'action éducative du Département. Désormais publiée dans les six langues officielles et disponible sur le site Web de l'ONU, la *Chronique de l'ONU* a fait l'objet d'une réorientation stratégique destinée à lui donner une double vocation en tant que revue à usage universitaire et éducatif et base de débats et d'échange d'informations et d'idées entre éducateurs, responsables politiques et experts. Entre janvier et décembre 2003, le nombre de pages de la *Chronique de l'ONU* vues en ligne tous les mois a triplé sur les sites Web anglais et français, soit plus de 100 000 pages en décembre 2003. La *Chronique de l'ONU* adresse toutes les deux semaines à plus de 1 400 organisations non gouvernementales et 1 800 abonnés,

dont les missions permanentes auprès de l'Organisation des Nations Unies, des messages thématiques par courrier électronique. Le nouveau portail sur l'éducation, qui comprend des liens avec des ressources éducatives disponibles à l'échelle du système des Nations Unies, centralise les informations et les ressources destinées aux enseignants et aux établissements d'enseignement.

48. Dans le cadre de son programme de formation à l'intention des diffuseurs et des journalistes des pays en développement dit « Reham Al-Farra » du nom d'un fonctionnaire du Département tué lors de l'attentat perpétré contre les locaux de l'ONU à Bagdad, le Département continue de former des journalistes provenant de ces pays. En faisant bien connaître les travaux et les activités du système des Nations Unies, le programme a contribué à susciter chez ceux qui y participent un intérêt durable pour l'ONU. Dans une enquête récemment menée auprès d'anciens stagiaires, 60 % d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient intégré des questions liées à l'ONU dans leurs activités professionnelles au cours des 12 derniers mois. Deux tiers d'entre eux ont indiqué que le programme leur avait été « très utile » dans la progression de leurs carrières et tous ont affirmé qu'ils le recommanderaient à d'autres journalistes. À ce jour, 341 stagiaires originaires de 150 pays ont participé au programme.

49. La Section des ventes et de la commercialisation des publications des Nations Unies continue à s'efforcer d'étendre son action à une vaste gamme de marchés dont le principal est le milieu universitaire. C'est ainsi qu'elle a notamment posté plus de 450 000 brochures et catalogues, envoyé 180 000 courriers électroniques ciblés, touché près de 4 millions de lecteurs de revues spécialisées par voie d'annonces publicitaires. En dépit d'une forte récession observée sur les principaux marchés, ces activités ont permis de maintenir les ventes à leur niveau de 2002. Le *Development Business Trust Fund* a été harmonieusement intégré à la Section, avec les effets synergiques conjugués de la commercialisation et de la vente et les avantages administratifs découlant de la fusion de programmes analogues. Par ailleurs, la promotion des ventes a pu être assurée dans l'ensemble de manière plus efficace grâce au renforcement de la coopération avec d'autres services de la Division de la diffusion grand public, notamment dans le cadre d'activités promotionnelles communes.

50. Le Département continue d'organiser les mêmes programmes pour informer les visiteurs, éducateurs et étudiants. Les activités organisées par le Département tant au Siège que sur le terrain résultent souvent de ses partenariats avec la société civile et les organismes des Nations Unies. C'est ainsi que la célébration officielle de la Journée mondiale de lutte contre le sida en 2003 s'est tenue sous l'égide du Département et d'ONUSIDA, avec le concours de l'African Services Committee, du Service chrétien mondial et de plusieurs organisations non gouvernementales, fondations et sociétés privées. Organisée pour la première fois hors Siège, à la cathédrale de St. John the Divine à New York, la cérémonie était ouverte au public. En raison de la plus grande facilité d'accès, le nombre de participants avait presque quadruplé par rapport aux précédentes manifestations qui s'étaient déroulées au Siège. La Conférence annuelle des étudiants sur les droits de l'homme se déroule désormais sous la forme d'une vidéoconférence multisites à laquelle ont participé en 2003 des étudiants originaires du Canada, de la République dominicaine, du Mexique et de plusieurs villes des États-Unis d'Amérique. Des étudiants en Chine, en Inde, au Kenya, en Roumanie, en Suède, aux Philippines et au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord ont pu également y participer dans le cadre

de tribunes de discussion diffusées sur le Web. La Journée internationale de la paix célébrée maintenant le 21 septembre fait l'objet d'un programme de vidéoconférences élargi auquel participent des représentants d'organisations non gouvernementales et des étudiants originaires d'une quarantaine de pays.

51. Le Département a également continué à établir et à mettre en oeuvre des partenariats novateurs avec les médias dans le cadre de son programme « Les Nations Unies travaillent pour vous ». Une grande première a été la diffusion d'un feuilleton télévisé inédit en 10 épisodes destiné aux familles et présenté par des ambassadeurs itinérants des Nations Unies et d'autres personnalités. Ce feuilleton, qui examine d'importantes questions comme l'éducation des filles, le sida, la pauvreté, le développement durable, les mines terrestres, les enfants soldats et le travail des enfants à travers le regard des enfants, est suivi par environ 3,5 à 3,9 millions de téléspectateurs.

52. Le Département a intensifié sa campagne auprès de partenaires non gouvernementaux au-delà du Siège de l'ONU. La Section des organisations non gouvernementales de la Division de la diffusion grand public a, pour la première fois, fait en sorte que les sept séances plénières de la cinquante-sixième Conférence annuelle des organisations non gouvernementales associées au Département, tenue du 8 au 10 septembre 2003 sur le thème « Sécurité et dignité : tenir la promesse de l'ONU », soient transmises en direct sur le site Web de l'ONU (<[www.un.org](http://www.un.org)>). Un site Web spécialement conçu sur le mode interactif a été créé en association avec des organisations non gouvernementales pour permettre aux internautes de suivre les séances d'ouverture et de clôture ainsi que les cinq réunions-débats prévues en séance plénière, d'y participer dans le cadre d'une tribune de discussion prévue pour chaque session et d'envoyer leurs questions directement par courrier électronique aux animateurs de ces réunions-débats. Toutes les séances sont archivées pour pouvoir être rediffusées sur le site de l'ONU. Des internautes de plus de 25 pays ont suivi la Conférence grâce au support média interactif. Ce projet novateur sera reproduit lors de la cinquante-septième Conférence annuelle des organisations non gouvernementales associées au Département de l'information qui doit se tenir du 8 au 10 septembre 2004. Considérée comme la manifestation la plus importante des organisations non gouvernementales, la Conférence, qui a lieu tous les ans au Siège de l'ONU, compte à présent sur la participation de 2 000 représentants de plus de 600 organisations non gouvernementales sises dans plus de 80 pays. En 2003, 40 % des représentants étaient originaires de 60 pays en développement, soit deux fois plus que les années précédentes.

53. La restructuration du Département et, plus précisément, la création d'un Service de la société civile au sein de la Division de la diffusion grand public ont eu plusieurs retombées positives : elles ont notamment permis à des services ne disposant pas d'un personnel suffisant, comme le Groupe des expositions, de bénéficier de la structure d'appui offerte par le simple fait d'appartenir à une entité plus grande, à savoir la Section des relations publiques. Le resserrement des liens entre le Groupe des expositions et le Groupe des visites guidées ont également renforcé les activités promotionnelles visant à attirer des visiteurs au Siège de l'ONU. En dépit de la baisse du nombre des visiteurs au début de 2003 en raison d'une recrudescence des problèmes de sécurité et des restrictions de voyage dues au syndrome respiratoire aigu sévère, le nombre de visiteurs avait retrouvé, à la fin de l'année, son niveau de 2000.

## VII. Vers la gestion du savoir : faire face aux besoins croissants

54. Sous la direction de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, le Département de l'information continue à fournir toute une gamme de services aux délégations, aux fonctionnaires du Secrétariat, aux universitaires, aux bibliothèques dépositaires et au grand public. Il joue également, grâce à sa participation active aux travaux du Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, un rôle de premier plan dans la coordination des activités communes des bibliothèques de l'Organisation<sup>3</sup>.

55. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld collabore également avec la Division de l'informatique du Bureau des services centraux, qui est principalement chargée du Système de diffusion électronique des documents (SEDOC), et avec le Département des affaires de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences d'accroître le volume de la documentation disponible sur le SEDOC. La Bibliothèque procède depuis 1999 à la numérisation des documents d'avant 1993 pour les télécharger sur le SEDOC. En vue d'ouvrir très prochainement le SEDOC au grand public, comme elle prévoit de le faire dans le courant du dernier trimestre de 2004 et de constituer ses collections d'archives, la Bibliothèque s'emploie, en coopération avec ses partenaires, à recenser et à combler les lacunes du système de 1993 à ce jour, ce qui lui permettra de disposer d'une documentation plus complète sur l'ONU pour la période considérée. Par ailleurs, à présent que des liens ont été créés directement des données bibliographiques, des enregistrements sonores et des résultats de vote pertinents du catalogue de la Bibliothèque consultable en ligne par le public (SIBONU) aux textes intégraux des documents disponibles sur le SEDOC, l'accès à la documentation s'est grandement amélioré. La Bibliothèque aide également d'autres départements à préparer les documents qu'ils veulent afficher. C'est ainsi qu'en coopération avec le Bureau du groupe des conseils, la Bibliothèque a numérisé et téléchargé sur le SEDOC tous les jugements du Tribunal administratif en les accompagnant de métadonnées, c'est-à-dire de données cataloguées/indexées, prélevées sur les fichiers du Système d'information bibliographique de l'ONU.

56. La Bibliothèque a également étendu son rayon d'action. En janvier 2004, 408 bibliothèques dépositaires dans le monde recevaient des documents et publications de l'ONU. Un séminaire a été organisé à Pretoria du 31 juillet au 2 août 2003 à l'intention de 13 bibliothécaires dépositaires d'Afrique australe, en vue d'améliorer leur efficacité en leur fournissant une formation pratique sur le mode d'accès à la documentation et aux sites Web de l'ONU. Pour encourager les dépositaires eux-mêmes à s'informer, des messages périodiques transmis par courrier électronique sont envoyés à plus de 300 bibliothèques capables de les recevoir et souvent de les rediffuser. En outre, la Bibliothèque organise périodiquement un programme de formation destiné à faciliter la recherche individuelle et à aider de nouveaux représentants à se familiariser avec la documentation de l'Assemblée générale. En 2003, elle a tenu 105 séances de formation de ce type à l'intention de 678 stagiaires. Elle a également étendu son rayon d'action aux établissements d'enseignement. Pour la deuxième année consécutive, des étudiants de bibliothéconomie de l'Université du Michigan à Ann Arbor (États-Unis) ont passé leurs vacances de printemps à travailler sur divers projets à la Bibliothèque. Des demandes de formation spécialisée reçues, notamment d'enseignants de l'Association suédoise pour les Nations Unies, d'étudiants du Macalester College (États-Unis) et de l'Université de Kansei Gakuin (Japon), sont

régulièrement acceptées. La Bibliothèque participe également à des programmes d'encadrement de jeunes.

## VIII. Conclusions

57. La réorientation et la restructuration du Département de l'information a aidé l'Organisation à se rapprocher d'un objectif primordial visé par les propositions de réforme du Secrétaire général : améliorer l'information. Le rôle et le mandat du Département ont ainsi été définis de manière plus précise et plus cohérente. Sur le plan tactique et stratégique, le Département a pu mettre l'accent non seulement sur les objectifs immédiats de l'Organisation mais aussi sur ses objectifs à long terme. Maintenant que ses activités sont en conformité avec l'ensemble de ses priorités, qu'un mécanisme plus efficace de consultation de ses clients est en place et qu'un cadre de coordination de l'action des fonctionnaires et des organisations a été instauré à l'échelle du système, le Département est désormais mieux à même de s'acquitter de son mandat.

58. Le Département est guidé dans ses efforts par la déclaration du Secrétaire général selon laquelle l'une de ses priorités dans le cadre de la revitalisation de l'ONU consiste à raviver la confiance du public en l'Organisation en « rapprochant les Nations Unies des individus ». En définissant des moyens stratégiques permettant de communiquer avec la société civile et en déterminant les partenariats et les programmes de fond les mieux à même de répondre au souci de trouver des solutions multilatérales aux problèmes complexes auxquels la communauté internationale fait face, le Département s'est attaché à avoir le plus grand impact auprès du public. Par ailleurs, la nouvelle culture de l'évaluation et de la transparence inscrite au coeur de ses activités opérationnelles encourage fortement les fonctionnaires du Département à s'acquitter au mieux des tâches les plus importantes.

59. Tout comme la réforme, la réorientation est un processus continu et non un élément ponctuel. À mesure que ce processus évoluera, le Département continuera d'évaluer sa prestation et d'adapter son programme de travail afin qu'il contribue à la réalisation des objectifs fondamentaux de l'Organisation et que l'histoire de l'Organisation des Nations Unies soit contée avec force et correctement.

### *Notes*

<sup>1</sup> Voir la note du Secrétaire général sur l'examen de la structure et du fonctionnement des centres d'information des Nations Unies (A/57/747).

<sup>2</sup> Voir résolution 55/20 de l'Assemblée générale.

<sup>3</sup> Pour une évaluation approfondie des services de bibliothèque, voir A/AC.198/2004/4.