Nations Unies A/AC.198/2006/2

Assemblée générale

Distr. générale
9 février 2006
Français
Original : anglais

Comité de l'information
Vingt-huitième session
24 avril-5 mai 2005

Modernisation et gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies : nouvelles orientations stratégiques

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies ont fait de grands progrès en 2005 dans l'introduction de nouvelles activités visant à mieux appuyer les travaux fondamentaux de l'Organisation et à rationaliser les méthodes traditionnelles de la bibliothéconomie. Elles ont travaillé ensemble, par l'intermédiaire du Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, afin de définir et d'adopter des normes communes et de trouver de nouvelles orientations pour faire en sorte que leurs services soient mieux adaptés et plus efficaces. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a conduit ce processus en mettant l'accent sur la formation des bibliothécaires à cette évolution, en élaborant des services novateurs conçus de manière à mieux répondre aux besoins du personnel de l'Organisation et des délégations en matière de gestion de l'information, en adoptant de nouvelles technologies et en renforçant la communication interne et le partage du savoir. Les bibliothécaires sont aujourd'hui des administrateurs de réseaux qui offrent des outils d'apprentissage pour l'échange d'idées neuves et fournissent des informations et des connaissances à ceux qui en ont besoin sur leur lieu de travail, au-delà des murs de la bibliothèque. Pour souligner cette transformation et cette nouvelle vocation, il est proposé de rebaptiser la Bibliothèque Dag Hammarskjöld « Bibliothèque et Centre de partage du savoir Dag Hammarskjöld ».

06-23996 (F) 010306 020306

I. Introduction

1. Dans sa résolution 60/109 B, l'Assemblée générale a : pris acte avec satisfaction du rapport du Secrétaire général intitulé « Modernisation et gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies : nouvelles orientations stratégiques (voir A/AC.198/2005/4); demandé au Département de l'information de continuer à diriger le Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies; encouragé les bibliothèques membres du Comité à coordonner étroitement leurs travaux et à établir des calendriers pour l'accomplissement de son programme de travail; pris acte du rapport du Bureau des services de contrôle interne sur l'examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies (A/59/373); prié le Comité directeur « de mettre en œuvre de nouvelles stratégies pour les activités des bibliothèques de l'Organisation, qui devraient en accroître l'utilité dans le cadre des mandats qui leur sont confiés »; pris note des mesures prises par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et les autres bibliothèques membres du Comité directeur pour rapprocher davantage leurs activités, services et produits des buts, objectifs et priorités de l'Organisation; et prié le Secrétaire général de rendre compte au Comité de l'information, à sa vingt huitième session, des activités du Comité directeur et du travail de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, notamment de l'application des mesures visant à accroître l'efficacité des bibliothèques dans le cadre des mandats qui leur sont confiés.

2. Le présent rapport, soumis en application de la résolution 60/109 B, décrit les progrès accomplis dans la mise en œuvre des nouvelles orientations stratégiques des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies qui sont membres du Comité directeur (voir annexe).

II. Le rôle des bibliothèques au sein de l'Organisation des Nations Unies

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

3. Le Comité directeur a eu en 2005 deux réunions, la première le 14 juillet par vidéoconférence et la deuxième à Genève, le 17 octobre. Son programme de travail avait été actualisé à la suite d'une première réunion tenue en mars, à l'occasion de laquelle les sous-comités permanents représentant l'ensemble des bibliothèques ont été remplacés par des groupes de travail. Aujourd'hui, son programme est défini par des projets, chaque bibliothèque peut choisir d'envoyer un représentant, en fonction de ses domaines de spécialisation et d'intérêt, et le plan de travail est axé sur la gestion de la documentation de l'Organisation, les compétences d'information et l'apprentissage, les ressources électroniques et l'Internet et le partage du savoir. Les bibliothèques de l'Organisation travaillent en réseau, explorant des solutions communes pour divers types d'activités qui sont toutes touchées par le progrès technique.

4. En 2005, les travaux du Comité directeur ont débouché sur les actions concrètes suivantes :

a) **Renforcement de la collaboration entre la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève concernant le programme de numérisation des documents**. La priorité a été donnée à la numérisation des documents du Conseil de sécurité. À la fin de mars 2006, les documents de la période 1975-1992 seront disponibles dans toutes les langues officielles de l'ONU, sur le Système de diffusion électronique des documents de l'ONU (Sédoc). La Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) a aussi numérisé les documents des premières sessions de la Commission des droits de l'homme. Compte tenu de la proposition de délocaliser ses collections dans le cadre du Plan-cadre d'équipement, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld est en train de déterminer quels sont les autres documents essentiels qu'il faut numériser. Elle a entrepris d'explorer des possibilités de partenariat pour accélérer la numérisation de collections complètes de documents de l'Organisation;

b) **Examen des lignes directrices relatives à la gestion des contenus**. Un groupe de travail a poursuivi l'examen des lignes directrices concernant l'indexation, la description et l'analyse des documents de l'Organisation. En outre, des bibliothécaires de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et de la Bibliothèque de l'ONUG collaborent avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences en vue de perfectionner le Sédoc. Un plan d'action pour la reconfiguration des processus de traitement des documents de l'Organisation a été lancé. Les bibliothécaires, en tant qu'experts de la taxonomie, de la structuration des contenus et de la gestion de l'information, sont des partenaires essentiels de ce processus. Les nouvelles méthodes de gestion de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld ont accru la productivité en ce qui concerne le traitement et l'indexation des documents;

c) **Acquisition de ressources électroniques pour les bibliothèques de l'ONU et du système des Nations Unies**. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a continué de centraliser l'acquisition de ressources électroniques destinées aux bibliothèques de l'ONU et du système des Nations Unies, par l'entremise du Consortium pour les acquisitions d'informations électroniques du système des Nations Unies. Cela a permis de réduire le coût des ressources électroniques achetées par l'Organisation et les institutions, fonds et programmes membres du Consortium. En outre, la gamme des produits offerts par le biais du Consortium a été élargie. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a proposé des méthodes d'évaluation de l'emploi de ces ressources électroniques coûteuses afin de s'assurer qu'elles répondent bien aux besoins;

d) **Apprentissage et perfectionnement des connaissances et compétences du personnel des bibliothèques de l'Organisation**. Des initiatives ont été prises pour partager des outils et des ressources qui pourraient être employés dans tous les bureaux extérieurs et des produits qui pourraient être facilement échangés avec les bibliothèques annexes et les bibliothèques de terrain, les bibliothèques dépositaires et les bibliothèques représentées au Comité directeur. Les autres innovations sont notamment la formulation de programmes de formation conjoints et l'organisation de séminaires virtuels réunissant toutes les bibliothèques membres. En outre, la Bibliothèque de l'ONUG a fait une enquête sur les besoins de formation et de perfectionnement des bibliothécaires et organisé des ateliers de formation;

e) **Promotion du partage des connaissances**. Outre les réunions officielles du Comité directeur, qui offrent un cadre pour l'échange d'idées et de pratiques optimales, on encourage une culture du partage dans tous les domaines d'activité des bibliothèques membres. Sur la base du système d'échange des connaissances de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld employant le logiciel d'application Lotus Quickplace, on a créé un espace de travail virtuel permettant à toutes les bibliothèques membres de trouver des informations et d'échanger des normes, des pratiques optimales et des enseignements tirés de l'expérience. Le programme de gestion des connaissances individuelles, modèle mis au point sous l'égide de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et décrit plus en détail ci-après, sera repris par les bibliothèques membres du Comité directeur. En outre, une collection de guides a été mise au point et sera distribuée aux bibliothèques membres.

B. Suite donnée au rapport du Bureau des services de contrôle interne sur les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies

5. La recommandation 1 du Rapport du Bureau des services de contrôle interne sur l'examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies (A/59/373, par. 38) est libellée comme suit :

> « Pour faire en sorte que la collaboration entre bibliothèques soit soutenue et efficace, le Comité directeur devrait définir et proposer à l'approbation de l'Assemblée générale une nouvelle mission pour les bibliothèques. Il aurait à définir notamment le rôle futur des bibliothèques des Nations Unies compte tenu des nouvelles technologies et de l'Internet, et chercher à y préciser son propre mandat et ses sources de financement. Les bibliothèques des institutions spécialisées seraient invitées à participer au Comité directeur, afin que la coopération entre bibliothèques soit la plus large possible. »

Dans sa résolution 60/109 B, l'Assemblée générale a pris acte avec satisfaction du rapport intitulé « Modernisation et gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies : nouvelles orientations stratégiques », qui décrit les nouvelles approches envisagées pour les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies. Les institutions spécialisées des Nations Unies ont été invitées à participer aux travaux du Comité directeur, à la réunion annuelle sur le partage du savoir et la gestion de l'information tenue à Genève du 17 au 19 octobre 2005.

6. La recommandation 2 (A/59/373, par. 39) est libellée comme suit :

> « Lorsqu'il définira la mission des bibliothèques, le Comité directeur devrait : i) se préoccuper d'harmoniser plus l'utilisation des technologies et de l'Internet dans toutes les bibliothèques de l'ONU et de développer la collaboration entre ces dernières; ii) fixer un échéancier pour chaque tâche de son plan de travail et veiller à faire respecter les délais. »

Comme il est dit au paragraphe 4 b) ci-dessus, l'introduction de nouveaux logiciels d'entreprise pour la gestion des contenus modifiera le fonctionnement des bibliothèques et assurera une plus grande cohérence des technologies employées à l'échelle de l'Organisation. La mission de coordination de l'Intranet du Secrétariat confiée à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld facilitera ce processus et fournira un modèle pour les sites internes et publics des autres bibliothèques. Des lignes

directrices visant à harmoniser les technologies employées par les différents départements sont en préparation.

7. Dans sa recommandation 3 (A/59/373, par. 40), le Bureau des services de contrôle interne appelle la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG à :

> « … mettre en œuvre des normes communes de productivité dans tous les grands domaines d'activité, et se doter des moyens d'apprécier les résultats effectifs par rapport à ces normes. Elles devraient envisager à cette occasion d'étudier les nouveaux indicateurs du plan stratégique (2006-2007) élaboré par l'ONUG ».

Suite au processus de réorientation lancé par le Département de l'information en 2002, une culture de l'évaluation imprègne désormais tous les aspects du travail de ce département. Les nouvelles activités entreprises par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld ont été suivies et évaluées. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG ont mis au point des normes de productivité communes pour tous les aspects de leurs activités et notamment pour la tenue de statistiques sur les demandes de recherches bibliographiques.

8. La recommandation 4 du rapport (A/59/373, par. 41) est libellée comme suit :

> « La Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG devraient traiter la conversion électronique des documents anciens comme projet spécial, faisant appel au partage des ressources. Ce projet comprendrait la numérisation, la conversion rétrospective des anciens catalogues sur fiches et l'indexation des documents des Nations Unies antérieurs à 1979. Il faudrait déterminer exactement l'ampleur de ces tâches et arrêter une stratégie et un échéancier pour chacune d'entre elles, puis définir le montant des ressources nécessaires et les mobiliser. »

Comme il est dit au paragraphe 4 a) ci-dessus, la numérisation des documents de l'Organisation des Nations Unies est un projet de coopération entre les deux bibliothèques qui partagent leurs ressources pour accroître l'efficacité et accélérer le traitement des documents. Le travail est réparti en fonction des documents et équipements disponibles dans les deux bibliothèques. À cet effet, la Bibliothèque de l'ONUG archive les documents et ouvrages qu'elle acquiert. La priorité a été donnée à la conversion rétroactive du fichier de la Bibliothèque de l'ONUG, qui a été terminée à la fin de 2003. La conversion du fichier de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld fait l'objet d'un projet spécial dans le cadre du Plan-cadre d'équipement. La délocalisation des collections et l'élimination d'un certain nombre de documents qui se trouvent dans les collections externes permettront de ne pas avoir à numériser les fiches correspondantes. L'indexation des documents antérieurs à 1979 est un processus permanent mené parallèlement au programme de numérisation.

C. Collaboration entre les bibliothèques du système des Nations Unies

9. Comme nous l'avons indiqué aux paragraphes 4 c) et 5 ci-dessus, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a continué de promouvoir la collaboration entre les bibliothèques des différentes institutions du système. Outre la gestion du

Consortium, elle a défini un nouveau projet pour la transformation des bibliothèques de l'Organisation et a été chargée de présenter le rapport du Secrétaire général sur la modernisation et la gestion intégrée de ces bibliothèques (A/AC.198/2005/4) à la réunion interinstitutions de 2005 sur le partage du savoir et la gestion de l'information, mentionnée plus haut, qui l'a approuvé. À cette occasion, les bibliothèques du système des Nations Unies ont été invitées à participer aux travaux du Comité directeur.

10. À cette réunion, le nouveau portail central d'accès aux ressources bibliothéconomiques du système des Nations Unies a été présenté et approuvé par les bibliothèques participantes. Ce portail donne des liens qui renvoient à tous les services de publication du système. Il est constamment actualisé par chaque bibliothèque et a rendu superflu le réseau commun de catalogage et de consultation en ligne des bibliothèques des Nations Unies, ce qui a permis de réduire les dépenses du Conseil des chefs de Secrétariat pour la coordination, qui en assurait la gestion.

11. Par ces différentes actions, toutes les recommandations du Bureau des services de contrôle interne ont été appliquées.

III. Nouvelles orientations pour les bibliothèques du système des Nations Unies

A. Des centres de savoir : innovations et modernisation des services traditionnels

12. Le rôle des bibliothèques du système des Nations Unies évolue : ce ne sont plus des dépositaires indépendants mais des réseaux de communautés qui partagent leurs connaissances et leur fonction n'est plus seulement d'acquérir et de conserver des collections d'ouvrages et de périodiques mais de faciliter la mise en place d'un environnement fondé sur le savoir et l'échange d'informations entre tous les intéressés. Les bibliothèques réorientent leurs produits et leurs services, réaménagent leurs locaux, donnent à leur personnel une formation continue et adaptent leurs méthodes de communication pour pouvoir répondre aux demandes d'usagers toujours plus nombreux et divers dans les meilleurs délais. Elles redéploient leur personnel et l'aident à acquérir les nouvelles compétences que requière cette mutation. Elles offrent à leurs usagers un service de plus en plus personnalisé et direct, d'où une diffusion plus efficace de l'information. Les bibliothécaires et documentalistes apprennent à travailler dans le nouvel environnement créé par la technologie et l'Internet qui donne accès à d'innombrables collections électroniques, où qu'elles se trouvent. Les bibliothèques continuent de conserver des collections d'imprimés tout en explorant de nouvelles méthodes pour les faire connaître. Pour souligner cette mutation, il est proposé de rebaptiser la bibliothèque de l'Organisation « Bibliothèque et Centre de partage du savoir Dag Hammarskjöld ».

13. Un des grands défis que doivent relever les bibliothèques de l'Organisation est l'adaptation de leurs services aux nouvelles priorités opérationnelles. L'orientation introvertie du travail traditionnel de bibliothécaire, qui était nécessaire avant l'avènement des réseaux, a cédé la place à un modèle tourné vers l'extérieur qui consiste à établir, pour les usagers, des liens entre les documents et les fonctions,

entre les personnes et les documents et entre les personnes elles-mêmes. Comme ceux de toutes les bibliothèques institutionnelles du monde, les usagers des bibliothèques du système des Nations Unies doivent gérer une masse gigantesque d'informations et doivent faire face à des conditions de travail en constante mutation avec l'apparition de nouveaux réseaux et de nouvelles technologies et l'arrivée de nouveaux collègues.

14. Le partage du savoir et la gestion des contenus sont des aspects essentiels de la réforme. Les bibliothèques de tous les lieux d'affectation sont en train de repenser et de renforcer leur rôle à cet égard. Durant le deuxième trimestre de 2005, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a été chargée de gérer l'Intranet de l'Organisation (iSeek) pour renforcer et améliorer la communication interne. Elle a expérimenté de nouvelles méthodes destinées à encourager le dialogue vertical, de supérieurs à subordonnés et vice versa, et horizontal dans toute l'Organisation. Cela lui a donné un rôle plus pragmatique et plus important dans la réforme de la gestion, contribuant à renforcer l'Organisation grâce à des progrès en matière d'information et d'échange de connaissances. Outre la rénovation de l'Intranet, la Bibliothèque a mis en œuvre une stratégie de communication interne à l'échelle du Secrétariat. Le but de cette stratégie est de faire en sorte que tous les fonctionnaires, quel que soit leur lieu d'affectation, aient accès au même niveau d'information et à des interfaces conviviales leur permettant d'employer des outils déployés dans toute l'Organisation. On a cherché en particulier à rendre l'Intranet accessible depuis tous les lieux d'affectation et bureaux extérieurs, y compris le réseau de centre d'information et de services de l'Organisation et les missions de maintien de la paix. Le site est régulièrement actualisé avec de nouveaux articles et illustrations, mettant l'accent sur les événements importants pour le personnel de l'Organisation. Le schéma général consiste à établir un Intranet uniforme pour le personnel employé par l'Organisation partout dans le monde, avec une maquette cohérente et une technologie moderne, pour communiquer des messages pertinents et d'actualité. Ce réseau d'intérêt universel comporte aussi des rubriques d'intérêt local pour chaque lieu d'affectation. Des données anecdotiques et les évaluations communiquées par les chargés de liaison des différents départements montrent que le nouvel iSeek est bien accueilli par le personnel de l'Organisation et devient sa principale source d'information interne.

15. En raison de l'évolution constante du monde de l'information, la Bibliothèque a mis au point de nouveaux cours pour aider ses usagers à employer les innombrables sources et services d'information mis à la disposition de ceux qui s'intéressent à l'Organisation des Nations Unies. Comme les années précédentes, des stages ont été organisés sur les thèmes suivants : accès aux documents de l'Organisation, méthodes de recherche permettant d'exploiter les innombrables ressources de l'Internet, services d'appui technique et formation personnalisée. Des moniteurs spécialisés aident les fonctionnaires de l'Organisation à trouver et à structurer les informations dont ils ont besoin sur leur lieu de travail, dans le cadre d'une nouvelle initiative appelée programme de gestion des connaissances individuelles.

16. Le but de cette initiative est de créer un service de conseil en gestion de l'information pour aider les fonctionnaires et les membres des délégations à s'orienter dans un environnement de plus en plus complexe, au moyen de services d'appui directs proposés au cas par cas pour résoudre des problèmes précis. Pour répondre aux besoins des usagers, qu'ils travaillent isolément ou en équipe, on

commence par déterminer quelles sont les informations qui leur manquent puis on leur offre une formation en groupe et une aide individualisée à l'emploi des outils et techniques nécessaires pour combler ces lacunes. Tous les membres du personnel de la Bibliothèque, quel que soit leur niveau hiérarchique et leur fonction, ont été associés au lancement de ce service. Les spécialistes de la bibliothéconomie se transforment en facilitateurs pour l'emploi de réseaux, membres essentiels de la communauté des travailleurs du savoir de l'Organisation, contribuant à modifier l'image de la Bibliothèque et à renforcer sa présence dans toute l'Organisation. Après avoir cerné, au moyen de nombreux entretiens, les besoins d'information des fonctionnaires et des délégations, ils ont organisé des travaux pratiques pour les aider à gérer le déluge d'informations qu'ils reçoivent tous les jours par ordinateur, par téléphone ou sous diverses autres formes. Les membres du personnel interrogés ont dit qu'ils avaient besoin de conseils, d'astuces et de pratique pour la création, la gestion et l'utilisation de l'information et c'est cela que le programme de gestion des connaissances individuelles leur offre aujourd'hui. À la fin de 2005, 48 fonctionnaires de la Bibliothèque avaient été formés pour conduire des entretiens avec plus de 260 usagers et déterminer les besoins de formation pratique. Des enquêtes ont montré que les besoins les plus pressants concernaient l'archivage du courrier électronique, la recherche de documents de l'Organisation et l'emploi des ressources électroniques. Il y a aussi une demande de formation pour la structuration des collections de documents de recherche, l'exploration de l'Intranet (iSeek) et du Web, l'emploi des outils de gestion d'ordinateur individuel et de weblogs et l'archivage informatique au moyen de programmes tels que Lotus Notes, Quickplace et Microsoft Word. Sur la base de cette évaluation des besoins, les formateurs ont mis au point onze modules de travaux pratiques et produit une collection de 20 fiches d'information. Ces fiches donnent des conseils sur l'utilisation des logiciels d'application, la gestion des archives de courrier électronique et l'utilisation des outils de recherche. La Bibliothèque de l'ONUG est en train de produire une brochure qui reprendra ces fiches et qui sera distribuée à toutes les bibliothèques représentées au Comité directeur. Elle a adopté une stratégie similaire de services d'appui pour l'information directe des usagers, qui sont offerts à tous ceux qui participent à son programme d'orientation.

17. La Bibliothèque a travaillé en étroit partenariat avec la Division de l'informatique pour lancer ces deux nouvelles activités (gestion des connaissances individuelles et iSeek). Pour l'avenir, elle collaborera en particulier avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et le Bureau de la gestion des ressources humaines. Un questionnaire sur la pertinence du programme de gestion des connaissances individuelles a été distribué aux membres du personnel de la Bibliothèque, en tant que participants au processus, et aux usagers; 87 % des membres du personnel de la Bibliothèque et 89 % des usagers qui ont répondu se sont dits globalement satisfaits.

18. Des bibliothèques sans murs, travaillant en réseau, et des initiatives telles que le programme de gestion des connaissances individuelles accroîtront la visibilité des spécialistes de l'information de l'Organisation. Dans le cadre du Plan-cadre d'équipement, il a été recommandé de prévoir un réaménagement et une restructuration de la Bibliothèque pour faciliter l'innovation. Durant les travaux, il faudra installer des guichets, des bureaux de conseil et des collections dans divers autres locaux pour assurer la continuité du service. Des prestations seront offertes aux départements, et en particulier aux fonctionnaires qui n'employaient pas les

services de bibliothèque traditionnels. Pendant et après cette transformation, la Bibliothèque continuera d'assurer ses fonctions traditionnelles les plus importantes, notamment la gestion de collections d'imprimés.

19. Un autre des défis que devront relever la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, les autres bibliothèques du système des Nations Unies et toutes les bibliothèques du monde est celui du passage de l'imprimé à la publication électronique. On estime qu'aujourd'hui 70 % des périodiques commerciaux sont disponibles sous forme électronique, évolution qui s'est accompagnée d'une très forte hausse du prix des abonnements. Aujourd'hui, le coût de ces abonnements représente plus de 40 % des frais de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld autres que les dépenses de personnel et continue d'augmenter. Cette évolution donne aux usagers un accès à distance 24 heures sur 24, mais le renchérissement de services uniquement disponibles sous forme électronique et protégés par des droits exclusifs a considérablement réduit les capacités d'acquisition des bibliothèques, et il faudra mettre en place de nouvelles grilles de répartition des coûts entre les départements utilisateurs. On a cherché à mieux cibler l'information électronique pour employer au mieux ces ressources et répondre précisément aux besoins des usagers.

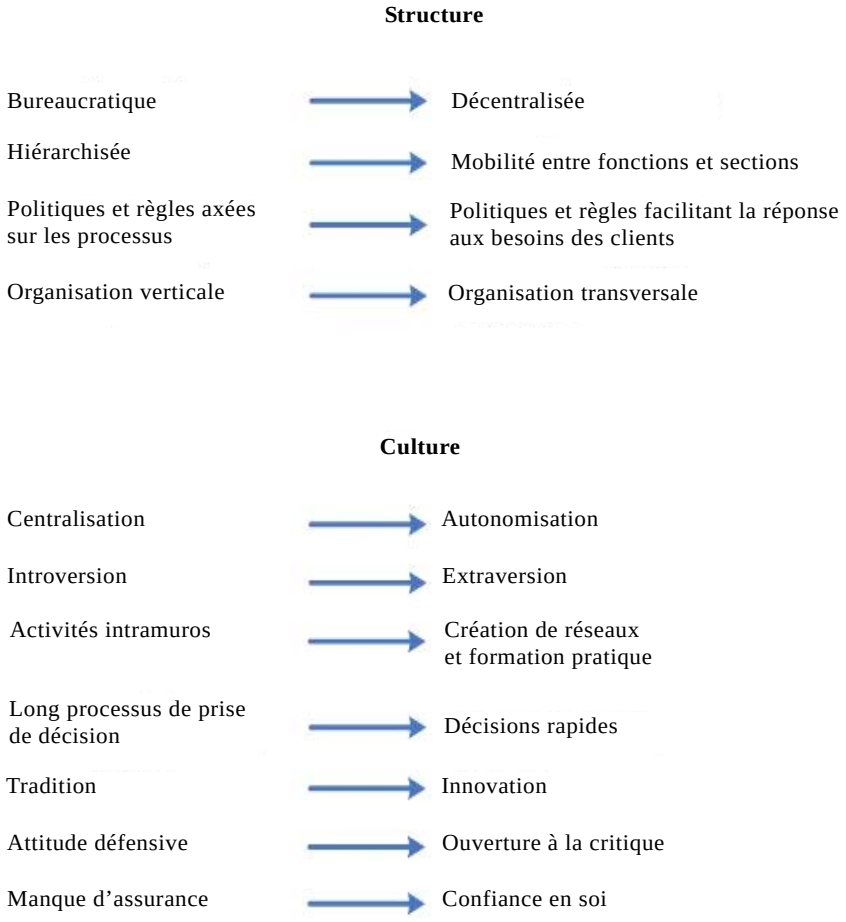
B. Gérer le changement : la transformation des capacités et des services des bibliothèques

20. Pour qu'un processus de changement puisse réussir, il faut qu'il soit animé par un groupe de personnes jouant le rôle de catalyseur. À la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, les fonctionnaires de tous les échelons associés au programme de gestion des connaissances individuelles ont joué ce rôle. Cette équipe, composée de fonctionnaires relevant de différentes unités du service, a été le moteur du changement, en participant à la rédaction des documents stratégiques, en proposant de nouveaux services, en créant des groupes de discussion, et en organisant et en appuyant un programme de formation permanente destiné tant aux fonctionnaires de la Bibliothèque qu'à ses usagers. Ainsi, les membres du personnel ont pu s'approprier le processus de changement et y participer. Tous les membres du personnel, agents des services généraux ou administrateurs, y ont été associés. Certes, une partie des fonctionnaires qui ont participé au programme de gestion des connaissances individuelles ne se sont pas totalement engagés et d'autres ont eu du mal à s'adapter à cette nouvelle approche qui nécessite beaucoup plus d'échanges avec les usagers que ce à quoi ils étaient habitués. Néanmoins, pour l'essentiel, cette nouvelle approche a incité les membres du personnel de la Bibliothèque à assumer leur nouveau rôle et à relever le défi sans réticence.

21. Le personnel a aussi été associé à certaines activités plus visibles, telles que la série de conférences et conversations lancée en 2005 par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, avec l'appui du gouvernement suédois, pour commémorer le centenaire de la naissance de Dag Hammarskjöld. Ces manifestations ont rassemblé de hauts responsables, des experts de renom et des représentants officiels de l'Organisation et des missions pour débattre de divers thèmes, allant de l'héritage de Dag Hammarskjöld aux opérations de maintien de la paix en passant par les secours en cas de catastrophe. La mise en service de l'Intranet rénové en août 2005 a donné plus de retentissement à ces manifestations et à d'autres innovations.

22. Les innovations décrites dans le présent rapport ont modifié l'image et accru la visibilité du personnel de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Aujourd'hui, les bibliothécaires ne travaillent plus dans l'ombre; ils sont associés à un large éventail d'activités dans toute l'Organisation et participent étroitement à la gestion de nouveaux projets et manifestations, tout en prenant des initiatives pour établir des relations nouvelles. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a fait beaucoup de progrès au cours des 12 derniers mois en ce qui concerne l'évolution de ses services, des capacités de son personnel et de son image. Néanmoins, le processus devra être poursuivi jusqu'à la fin du prochain exercice biennal et au-delà. Le personnel de la Bibliothèque continuera de bénéficier de formations et de travaux pratiques personnalisés qui l'aideront à s'adapter au changement. La communication de messages positifs et la promotion d'activités et d'une image nouvelle aideront à surmonter certains obstacles. En décembre 2005 a été organisée une retraite à laquelle ont participé 28 agents des services généraux et administrateurs de la Bibliothèque. Cette rencontre a permis de forger une véritable équipe animée d'une vision commune de l'avenir de la Bibliothèque et de définir les moyens de concrétiser ce projet. La Bibliothèque de l'ONUG a aussi organisé un atelier pour donner à tous les membres de son personnel l'occasion de réfléchir aux activités futures. La figure 1 ci-après illustre les principaux objectifs du processus de transformation.

Figure 1
De la collection à la connexion



C. Vulgarisation

23. Les bibliothèques dépositaires ont joué un rôle essentiel dans la stratégie de vulgarisation de l'Organisation des Nations Unies. Toutefois, comme ces institutions elles-mêmes ont été transformées, il faut moderniser les services qu'on leur propose pour leur offrir de nouveaux moyens de diffuser l'information et les savoirs. Une enquête menée en 2004 a montré que la majorité des bibliothèques dépositaires, y compris celles établies dans des pays en développement, avaient accès à l'Internet depuis leurs locaux : 100 % en Europe de l'Est, en Europe occidentale et en Amérique du Nord, 94,2 % dans la région Asie et Pacifique, 88 % dans la région Amérique latine et Caraïbes, 86,7 % en Asie occidentale et 76,6 % en Afrique. Toutes les bibliothèques dépositaires ont demandé une amélioration de leur accès à l'information électronique. Les collections de documents imprimés exigent beaucoup d'espace et sont difficiles à structurer. Certaines bibliothèques dépositaires souhaitent continuer de recevoir des documents imprimés, en plus de l'accès aux versions électroniques, mais il est intéressant de constater que la plupart d'entre elles sont situées dans des pays développés.

24. L'accès à l'information électronique exige des moyens techniques et des infrastructures qui font défaut à bon nombre de bibliothèques des pays en développement. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a commencé à explorer les possibilités de financement auprès de fondations et autres donateurs pour aider à résoudre ce problème, de façon que les bibliothèques dépositaires des pays en développement puissent accéder aux gisements d'informations et de connaissances qui se trouvent dans les collections de l'Organisation des Nations Unies et sur l'Internet. En outre, on a exploré, en collaboration avec ces bibliothèques, de nouveaux moyens de faire connaître les documents de l'Organisation. Au troisième trimestre de 2005, une mallette d'exposition contenant des publications, des prospectus et des affiches a été distribué à 400 bibliothèques dépositaires de 140 pays et à tous les centres et services d'information des Nations Unies. Les documents et affiches concernent 12 grands domaines d'activité de l'Organisation, récapitulés dans une affiche intitulée « UN Milestones », pièce maîtresse de cette exposition mobile. Toutes les bibliothèques dépositaires ont été invitées à la compléter par des documents relatifs à d'autres aspects du travail de l'Organisation qui pourraient présenter un intérêt particulier pour leur pays ou région. Elles ont été invitées à inaugurer l'exposition à une date aussi proche que possible du 24 octobre 2005, Journée des Nations Unies. Une page Web a été créée pour le projet et les commentaires et photographies reçus ont été affichés sur le site. La majorité des bibliothèques dépositaires ont employé ce matériel pour promouvoir leurs activités sur le plan local.

25. Le groupe de la communication interne, qui fait partie de la section de la Bibliothèque chargée de la gestion du portail iSeek, travaille en étroite coopération avec le Département des opérations de maintien de la paix pour définir une approche cohérente de la fourniture d'informations aux missions de maintien de la paix. La fourniture de toutes les informations essentielles par Internet facilitera le processus de prise de décisions dans le cadre des opérations de terrain. Le Groupe de la communication interne fournit aussi un appui et des indications aux bureaux extérieurs pour les inciter à adopter une approche commune de la gestion du contenu de l'Intranet et de l'amélioration de la communication interne. Les Directeurs des Bibliothèques de l'ONUG et de la Commission économique et sociale pour l'Asie et

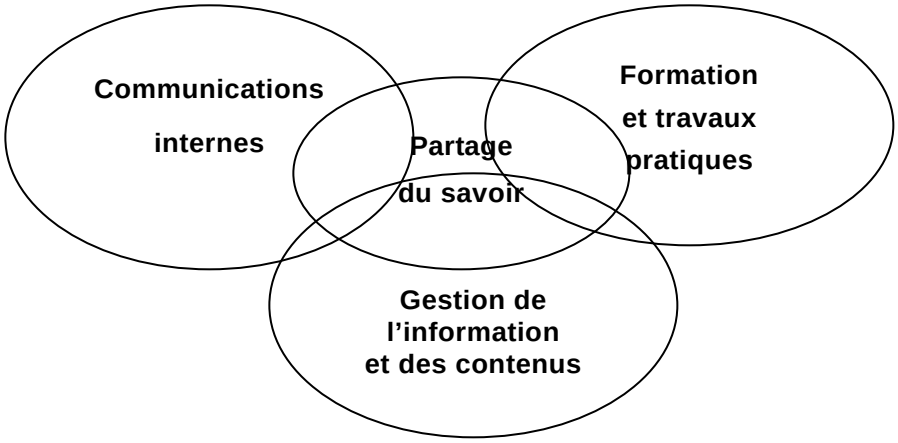
le Pacifique ont été désignés comme coordonnateurs du nouvel Intranet accessible par iSeek et leurs équipes travaillent en étroite coopération avec le Groupe de la communication interne.

D. Redéfinition des objectifs et des orientations

26. Un des grands défis, pour la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et les autres bibliothèques du système des Nations Unies, sera de répondre plus efficacement aux besoins d'une clientèle très diverse dans un environnement en perpétuelle mutation qui submerge les travailleurs du savoir d'un déluge d'information en raison de la multiplication et de la complexité croissante des disciplines. En rationalisant certains processus bibliothéconomiques traditionnels et en continuant de conserver des collections d'imprimés pour certaines publications, les bibliothèques du système des Nations Unies relèveront ce défi par une réorientation selon les trois grands axes décrits ci-dessus et schématisés dans la figure qui suit.

Figure 2
Nouveaux objectifs et réorientation de l'activité des bibliothèques du système des Nations Unies

- Gestion de l'information et des contenus
- Formation et travaux pratiques
- Communications internes



IV. Conclusions

27. Les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies deviennent des acteurs clefs dans les domaines du partage des connaissances et de la gestion des contenus pour le compte de l'Organisation et sont aujourd'hui en mesure de jouer un rôle plus important dans le processus de réforme en facilitant la communication interne et en améliorant l'accès à l'information et au savoir. L'expérience, les connaissances et la mémoire institutionnelle accumulées par ces bibliothèques et leur personnel peuvent apporter une contribution considérable dans ce domaine. Les bibliothèques du système des Nations Unies ont continué de s'acquitter de leur mission traditionnelle tout en adoptant des approches, des outils et des compétences novateurs pour le XXI^{e} siècle. Elles continueront de conserver des collections d'imprimés, mais les nouvelles méthodes d'archivage permettent aux bibliothécaires de consacrer plus de temps et d'efforts à l'évaluation de leur pertinence et de leur utilité et à leur promotion. Le but de cette réorientation est de faire en sorte que les bibliothèques restent des partenaires indispensables, en facilitant le travail collectif en réseau, et que leur personnel devienne une composante essentielle de la communauté des travailleurs du savoir de l'Organisation des Nations Unies.

Annexe

Bibliothèques des Nations Unies membres du Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques des Nations Unies

Les 10 bibliothèques membres du Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques des Nations Unies sont les suivantes :

La Bibliothèque Dag Hammarskjöld, au Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York

La Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève

Les bibliothèques des Nations Unies à Vienne, qui desservent l'Office des Nations Unies à Vienne, le Bureau des Nations Unies pour la lutte contre la drogue et la prévention du crime, la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel et la Commission préparatoire de l'Organisation pour l'interdiction complète des essais nucléaires

La Bibliothèque Sergio Vieira de Mello à Nairobi, qui comprend les bibliothèques du Programme des Nations Unies pour l'environnement, du Programme des Nations Unies pour les établissements humains et du Service d'information des Nations Unies

Les bibliothèques des commissions régionales suivantes :

La Commission économique pour l'Afrique

La Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes

La Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique

La Commission économique pour l'Asie occidentale

et les bibliothèques :

de l'Université des Nations Unies

du Tribunal pénal international pour le Rwanda