

**Assemblée générale**

Distr. générale
21 février 2007
Français
Original : anglais

Comité de l'information**Vingt-neuvième session**

30 avril-11 mai 2007

**Le réseau des centres d'information des Nations Unies :
activités et orientations stratégiques****Rapport du Secrétaire général***Résumé*

Les centres d'information des Nations Unies jouent un rôle clef dans les travaux du Département de l'information en donnant une dimension locale à ses activités internationales. Les réformes engagées par le Département de l'information au cours des cinq dernières années ont débouché sur l'adoption d'une conception plus stratégique de ses travaux reposant sur l'élaboration de stratégies de communication assorties d'objectifs clairs et de messages clefs. Les centres d'information sont au cœur de la mise en œuvre de cette stratégie. Compte tenu de la volonté renouvelée de renforcer la cohésion du système des Nations Unies, ils pourraient être amenés à jouer à l'avenir un rôle encore plus important dans les communications au niveau national. Le présent rapport, établi en application de la résolution 61/121 de l'Assemblée générale, résume les activités du réseau des centres d'information et expose les mesures prises par le Département pour que les centres participent plus activement à la nouvelle stratégie afin de promouvoir les travaux de l'Organisation des Nations Unies auprès de ses principaux mandants aux niveaux national, sous-régional et régional.



I. Introduction

1. Dans sa résolution 61/121, l'Assemblée générale a souligné l'importance du rôle joué par le réseau de centres d'information des Nations Unies pour rehausser l'image de l'Organisation auprès du public et diffuser ses messages auprès des populations locales. Elle a reconnu que le réseau de centres d'information des Nations Unies, en particulier dans les pays en développement, devrait continuer à renforcer l'impact et à développer les activités de l'Organisation, notamment en soutenant la communication stratégique, et demandé au Secrétaire général de présenter un rapport sur la mise en œuvre de cette approche. Elle a également souligné l'importance de la rationalisation du réseau de centres d'information des Nations Unies et prié le Secrétaire général de continuer à faire des propositions dans ce sens et d'en rendre compte au Comité de l'information à sa vingt-neuvième session.

2. Le présent rapport résume les activités menées par le réseau des centres d'information des Nations Unies, en particulier dans le domaine des campagnes de communication, et rend compte des nouvelles mesures prises par le Département au cours de l'année écoulée pour renforcer les centres d'information en adoptant une nouvelle démarche stratégique qui privilégie une utilisation optimale des ressources disponibles afin d'améliorer l'impact global des activités.

II. Les centres d'information des Nations Unies : un outil essentiel pour mobiliser l'opinion publique

3. La réforme menée par le Département de l'information au cours des cinq dernières années a débouché sur l'adoption d'une conception plus stratégique de ses travaux reposant sur l'élaboration de stratégies de communication assorties d'objectifs clairs et de messages clefs et sur la définition des publics visés. Les centres d'information des Nations Unies jouent un rôle clef dans les travaux du Département de l'information en donnant une dimension locale à ses activités internationales. Compte tenu de la volonté renouvelée de renforcer la cohésion du système des Nations Unies, ils pourraient être amenés à jouer un rôle encore plus important dans les communications au niveau national.

A. Campagnes de communication

4. Forts du rôle accru qui leur a été confié, les centres d'information sont devenus des acteurs de premier plan dans la promotion des priorités des Nations Unies au niveau national. Compte tenu de la rapidité des communications et du degré de sophistication des technologies actuelles, il faut disposer de ressources financières considérables pour obtenir un résultat optimal. Or, même avec de telles ressources, compte tenu de la spécificité des contextes linguistiques et culturels – pour ne citer que deux des paramètres les plus évidents qui varient selon le lieu et ont une incidence majeure sur les actions de communication –, on ne peut jamais être certain de couvrir correctement les marchés locaux. C'est justement là que la contribution des centres à l'action internationale du Département de l'information est essentielle. En traduisant des supports de communication dans la langue vernaculaire, en organisant des manifestations au niveau local, en prenant contact

avec ceux qui façonnent l'opinion et en diffusant les points de vue de hauts responsables de l'Organisation des Nations Unies dans des publications nationales, les centres d'information constituent un chaînon fondamental entre la conception et l'exécution réussie d'une campagne de communication. Ils jouent aussi un rôle essentiel dans l'évaluation de l'efficacité des activités du Département, qui revêt une importance croissante. Les projets pilotes portant notamment sur l'analyse de la couverture médiatique deviennent courants dans les travaux du Département, tant au Siège que sur le terrain. Cette analyse, effectuée avec l'aide des centres d'information, permet au Département d'avoir une idée plus claire et plus précise des résultats de ses actions de communication. Elle permet également de réunir des informations qui pourraient s'avérer utiles pour les prochaines campagnes de communication.

5. Les stratégies de communication de nombreuses campagnes tiennent désormais compte dès le départ du rôle décisif que jouent les centres d'information en « faisant passer le message ». Des méthodes d'évaluation plus ciblées ayant montré que les campagnes qui touchent directement le public ont un plus grand retentissement dans les médias, donnent davantage de résultats et permettent d'atteindre des objectifs stratégiques, les messages et supports d'information visant spécifiquement les publics régionaux se multiplient.

6. En témoignent les travaux des centres d'information réalisés au cours des six derniers mois :

- *World Economic Situation and Prospects 2007* a été lancé à New York le 10 janvier 2007. En prévision de l'événement et en étroite collaboration avec le Département des affaires économiques et sociales, le Département de l'information a établi des communiqués de presse pour le lancement de cette publication aux niveaux international et régional. Bien que le lancement international ait eu lieu deux jours avant, les médias ont largement fait écho aux coups d'envoi régionaux réalisés avec différents centres d'information, notamment à Bangkok, Beyrouth, Mexico, Moscou et Pretoria, car les communiqués de presse et les présentations du rapport faites par des économistes dans les divers centres ont mis l'accent sur les perspectives économiques de la région concernée;
- Les centres d'information ont été associés dès le départ à la préprogrammation du lancement du rapport établi en 2006 par le Secrétaire général sur les migrations internationales et le développement (A/60/871) car la question des migrations n'a pas les mêmes dimensions selon les régions. Parallèlement aux messages et documents internationaux, des notes d'information régionales ont été établies pour appuyer la campagne des centres d'information auprès des médias et les manifestations organisées à l'occasion du lancement du rapport. Les centres d'information ont également joué un rôle essentiel en ce qui concerne la veille médiatique. Plus de 60 % des 170 clips recueillis par le Département de l'information proviennent de médias surveillés par les centres;
- Pour la Journée des droits de l'homme en 2006, les centres d'information ont fait paraître un article du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme sur les droits de l'homme et la pauvreté dans 30 publications diffusées dans 27 pays, dont *The South China Morning Post* (Hong Kong, Chine), *The Scotsman* (Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du

Nord), *Die Presse* (Autriche), *The Standard* (Zimbabwe), *La Libre Belgique* (Belgique), *Milenio Diario* (Mexique) et *Folha de São Paulo* (Brésil).

B. Le Groupe de la communication des Nations Unies au niveau local

7. Le Groupe de la communication des Nations Unies, cet outil de communication du système des Nations Unies mis en place il y a maintenant six ans, joue désormais un rôle essentiel dans la mise en œuvre des stratégies de communication relatives aux thèmes prioritaires de l'Organisation. Depuis la création de groupes de la communication au niveau national, les centres d'information sont devenus des acteurs de premier plan de cette démarche de communication soigneusement conçue et planifiée.

8. D'après les conclusions formulées par les membres du Groupe lors de leur réunion annuelle de 2005, la réussite du Groupe tient en grande partie à sa capacité à coordonner les activités au niveau national. Il s'est ainsi avéré nécessaire de créer des groupes de la communication au niveau national dans tous les pays où des entités des Nations Unies interviennent. Les équipes de pays ont donc été priées de constituer des sections locales, à partir d'un modèle opérationnel type adopté par les principaux membres du Groupe de la communication, afin de rassembler tous les acteurs du système des Nations Unies dans un même projet de communication.

9. Les centres d'information ont un rôle important à jouer dans le fonctionnement des groupes de la communication au niveau national. Conformément au modèle opérationnel convenu, dans les pays où il existe un centre d'information, le Groupe de la communication est présidé par le Directeur du centre ou, à défaut, par le fonctionnaire de l'information le plus élevé en grade d'une des entités des Nations Unies représentées dans l'équipe de pays des Nations Unies. Les centres d'information assurent également le secrétariat du groupe local. Dans les pays où il n'existe pas de centre d'information, le coordonnateur résident de l'équipe de pays confie ces fonctions à un responsable de la communication appartenant à l'une des entités des Nations Unies représentées dans l'équipe. À ce jour, des groupes de la communication ont été constitués dans plus de 60 pays, le plus souvent sous l'impulsion d'un centre d'information.

10. La création du Groupe de la communication des Nations Unies a contribué à forger une image plus cohérente et homogène de l'Organisation des Nations Unies. Plusieurs groupes locaux ont estimé que le Groupe avait donné un rayonnement plus large aux travaux des équipes de pays et accru la cohérence et l'homogénéité de ses messages. En centralisant les ressources et les informations, le Groupe a pu réaliser en continu une analyse concertée de l'environnement médiatique national et intervenir en conséquence auprès des médias. Certains groupes locaux ont élaboré des stratégies de communication et des plans de travail et établi des programmes annuels des manifestations, qu'ils mettent régulièrement à jour et modifient selon les besoins. Les résultats des actions menées auprès des médias ont été particulièrement encourageants, puisque plusieurs groupes locaux ont fait état d'émissions radiophoniques et télévisuelles hebdomadaires, de rencontres conjointes avec les médias, ainsi que de visites sur les sites de projets de l'Organisation et de la diffusion de messages d'intérêt général. Certains groupes ont lancé des campagnes publicitaires, des expositions interinstitutions et des foires aux livres communes.

Surtout, grâce à l'étroite collaboration des spécialistes de la communication des entités des Nations Unies, aucun membre des équipes de pays ne doute désormais de l'importance de la communication en tant que facteur essentiel de la mise en œuvre du Programme des Nations Unies pour le développement et de l'ensemble des travaux entrepris au niveau national. On assiste là à la naissance d'une nouvelle culture de la communication au sein du système des Nations Unies.

Encadré 1

- Au Burkina Faso, sous les auspices du groupe local de la communication, des partenaires des organismes des Nations Unies ont commencé à publier un bulletin d'information commun au lieu des cinq ou six qui monopolisaient autrefois toute l'énergie de chacun d'eux. De même, le groupe local de la communication du Pakistan a commencé à publier une lettre d'information sur le système des Nations Unies.
- Au Sénégal, les partenaires de l'ONU ont uni leurs efforts pour produire des séries d'émissions de radio et de télévision.
- Au Cap-Vert, les partenaires du Groupe de la communication ont constitué une bibliothèque commune pour les organismes des Nations Unies; en Mauritanie, ils ont créé un centre de documentation des Nations Unies essentiellement axé sur la veille médiatique.
- Au Japon, les partenaires du Groupe de la communication se sont réunis en décembre 2006 pour célébrer les 50 ans de l'Organisation au Japon. La principale attraction de cette manifestation, une émission-débat en direct entre des fonctionnaires du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et des Volontaires des Nations Unies (VNU) récemment revenus de missions sur le terrain, a bénéficié d'une large publicité dans les médias locaux.
- En Fédération de Russie, le site portail des organismes des Nations Unies mis en place par le Groupe de la communication (www.unrussia.ru) reçoit plus de 1 000 visiteurs par mois.

C. Partenariats

11. Comme le Département de l'information lui-même au niveau international, les centres d'information ont de plus en plus recours au réseau local d'organisations non gouvernementales, de groupes de la société civile et d'entités du secteur privé pour rediffuser des messages de l'Organisation, entrer en contact avec les publics visés et mener des campagnes sur tel ou tel problème. En tirant profit de l'énergie créatrice et des ressources collectives de ces groupes, les centres d'information peuvent organiser des manifestations spéciales, publier des documents dans la langue locale et toucher de nouveaux publics, souvent dans des régions éloignées et excentrées. En témoignent notamment les exemples suivants :

- À l'occasion de la Journée internationale dédiée à la mémoire des victimes de l'Holocauste (le 27 janvier), le Service d'information de l'Office des Nations

Unies à Vienne a organisé plusieurs manifestations, notamment la transposition en allemand de l'exposition « No Child's Play » créée par le Yad Vashem. Les activités des autres centres ont notamment porté sur : une série de programmes éducatifs et interactifs de sensibilisation sous le titre « Hannah's suitcase » (la valise d'Hannah), auxquels ont participé des survivants de l'Holocauste (à Prague), une table ronde organisée en coopération avec la Fédération israélienne, à laquelle ont participé les autorités locales et des survivants de l'Holocauste (à Rio de Janeiro); un concours national d'affiches, organisé en coopération avec la Fondation Shalom (Varsovie);

- La Fédération mondiale des associations pour les Nations Unies a tenu sa trente-huitième assemblée plénière du 6 au 11 novembre 2006 à Buenos Aires. À cette occasion, les associations ont adopté la Déclaration de Buenos Aires dans laquelle elles ont réaffirmé l'objectif de la Fédération en tant que « mouvement des peuples en faveur des Nations Unies ». Les centres d'information de Mexico et Buenos Aires ont participé à cette assemblée et y ont réalisé une présentation sur les perspectives de collaboration entre les associations et les centres d'information des Nations Unies. À l'issue de cette rencontre, le centre d'information de Mexico a mis au point un programme de sensibilisation à l'intention des associations pour les Nations Unies en Amérique latine;
- Dans les pays où des forces de maintien de la paix participent à différentes missions, les centres d'information collaborent souvent avec les autorités locales pour faire passer le message de paix des Nations Unies. À l'occasion de la Journée internationale des Casques bleus des Nations Unies (le 31 mai), plusieurs centres d'information ont organisé des manifestations spéciales, notamment des expositions et des séminaires, en collaboration avec les autorités locales et des associations civiques. En novembre 2006, le centre d'information de Lima a organisé un atelier auquel ont participé 200 soldats péruviens qui se préparaient à rejoindre la Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti (MINUSTAH). En novembre également, un groupe d'officiers de l'armée indienne s'est rendu au centre d'information pour se renseigner sur l'Organisation des Nations Unies et ses opérations de paix. Des responsables du Ministère de la défense burkinabè se sont de même rendus en visite au centre d'information de Ouagadougou l'an passé.

12. Les centres d'information constituent un relais essentiel entre le Département de l'information et les groupes de la société civile pour toucher les étudiants africains en tirant parti de l'utilisation accrue de l'Internet. Fort du succès du Sommet mondial sur la société de l'information tenu à Tunis en 2005, le Département a organisé, dans le cadre de son Projet global d'enseignement et d'apprentissage et en partenariat avec les centres d'information du Sénégal et du Cameroun ainsi qu'avec la Conférence des dirigeants de la jeunesse de l'International Education and Resource Network tenue à Enschede (Pays-Bas), pendant la Coupe du monde de 2006, deux discussions vidéo en ligne sur les liens entre le sport au service de la paix et le développement. Lors d'une troisième discussion vidéo en ligne, organisée en janvier 2007 avec le centre d'information de Yaoundé dans le cadre de la Journée nationale de la jeunesse, des jeunes ont pu discuter avec le Directeur du Bureau du sport au service de la paix et du développement à New York des projets qu'ils mettent au point pour contribuer à la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement. Des négociations sont

en cours pour faire bénéficier d'autres centres d'information dans le monde de ce nouvel outil de communication – désormais intégré au site du cyberschoolbus des Nations Unies (<http://www.un.org/cyberschoolbus/french>) – pour qu'ils puissent avoir plus facilement accès au système des Nations Unies.

13. En collaboration avec des organisations non gouvernementales locales du secteur de l'éducation, les centres d'information s'emploient à diffuser les programmes de « l'ONU mise en scène », qui proposent des activités de simulation à vocation éducative permettant d'apprendre à connaître l'Organisation des Nations Unies et ses travaux. Le centre d'information de l'Office des Nations Unies à Nairobi collabore à deux programmes distincts qui seront organisés en mars 2007.

Encadré 2

- La simulation de conférence de l'Afrique orientale organisée dans le cadre de « l'ONU mise en scène » réunira pendant quatre jours quelque 800 délégués étudiants du Kenya, d'Ouganda, de la République démocratique du Congo, de la République-Unie de Tanzanie et de Zambie.
- La simulation de conférence kényane réunira pendant quatre jours quelque 300 à 400 étudiants venus de neuf universités locales. Elle constituera l'aboutissement d'un projet lancé par le centre d'information de Nairobi en 2002.

III. Progrès accomplis dans la rationalisation des travaux des centres d'information

14. Le Département de l'information continue de s'attacher à rationaliser le réseau des centres d'information pour en redéfinir le rôle et en faire un instrument de communication internationale plus efficace pour l'Organisation. Dans la limite des moyens dont il dispose, le Département a poursuivi son action sur trois fronts : en procédant à une redistribution stratégique de ses ressources pour mieux répondre à l'évolution de ses besoins de communication sur le terrain, en recourant davantage aux dernières techniques de l'information et en développant ses activités de collaboration au niveau régional pour obtenir de meilleurs résultats.

A. Redistribution stratégique des ressources

1. Redéploiement et renforcement des ressources humaines

15. Comme indiqué dans le rapport soumis en 2006 par le Secrétaire général sur la poursuite de la rationalisation des centres d'information des Nations Unies¹, le Département de l'information s'emploie à renforcer sa présence dans les grands pôles médiatiques tout en confiant aux centres d'information de ces pôles un plus grand rôle dans la coordination au niveau régional. Au cours de la période considérée, de nouveaux directeurs (D-1) ont pris leurs fonctions aux centres du

¹ A/AC.198/2006/1.

Caire, de Mexico et de Pretoria. En outre, pour que ces centres soient mieux à même de coordonner les activités de communication au niveau régional, ils ont bénéficié de la réaffectation de postes de fonctionnaire de l'information de grade P-4, lesquels ont été pourvus.

Encadré 3

Pour améliorer la réalisation de sites Web dans les différentes régions, un poste d'administrateur de site a été ajouté au tableau d'effectifs des centres d'information du Caire, de Mexico et de Pretoria, de façon à compléter les initiatives centralisées visant à promouvoir la conception de sites locaux et à tirer parti des dernières technologies de l'information dans les activités que le Département de l'information mène sur le terrain.

16. Le Département devrait bientôt recevoir la confirmation du Bureau des ressources humaines concernant le reclassement d'un certain nombre de postes d'administrateur recruté sur le plan national (NO-C) dans les centres d'information où ce titre correspond au grade le plus élevé. Il pourra ainsi être mieux tenu compte des responsabilités confiées aux titulaires en renforçant le rôle essentiel que le Département joue dans les équipes de pays locales pour les questions de communication.

2. Nouvelles perspectives de formation et de perfectionnement du personnel

17. Donner au personnel local des différents groupes professionnels la possibilité de suivre une formation pour mettre à jour leurs compétences professionnelles reste l'une des priorités du Département. Celui-ci aide les intéressés à participer aux stages de formation disponibles sur place pour améliorer leurs compétences en matière de communication et d'information, mais il s'efforce aussi de trouver des solutions pour permettre aux différentes catégories de personnel local de participer à des programmes de formation pertinents organisés au niveau régional ou local.

18. Le Département compte par ailleurs que plusieurs préposés au service des références des centres d'information d'Asie et du Pacifique pourront participer à un atelier régional qui devrait être organisé à l'intention des bibliothécaires dépositaires de l'ONU au siège de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique à Bangkok au cours du second semestre de 2007. Tous les centres ont en outre reçu un DVD contenant tous les supports de formation de la Bibliothèque-Maison du savoir Dag Hammarskjöld existant sous forme électronique.

19. L'un des principaux objectifs de ces initiatives est de permettre au personnel local du Département de l'information d'acquérir des compétences spécialisées pour former, le cas échéant, les groupes locaux concernés, notamment les bibliothécaires dépositaires, à l'utilisation des ressources électroniques de la Maison du savoir. Un pas important sera ainsi franchi dans le passage de la constitution de collections à la multiplication des connexions, notamment sur le terrain, où ce processus est plus lent en raison des difficultés d'accès à l'Internet.

20. Le Département étudie par ailleurs la possibilité de proposer des stages collectifs de formation adéquats aux membres du personnel d'appui administratif des bureaux extérieurs pour les mettre au fait d'un large éventail de règles, procédures et pratiques administratives.

Encadré 4

- Grâce à une généreuse aide financière extrabudgétaire du Gouvernement de la République dominicaine, plusieurs préposés aux services des références des centres d'information d'Amérique latine ont participé à l'atelier régional des Caraïbes organisé à Saint-Domingue en janvier 2007 avec la participation de formateurs de la Bibliothèque-Maison du savoir Dag Hammarskjöld à l'intention des bibliothécaires dépositaires.
- En collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources humaines, le Département a mis à la disposition du personnel des centres d'information, ainsi que des services et bureaux des Nations Unies, outre quelque 1 200 ouvrages en ligne, environ 3 000 tutoriels en ligne portant sur des connaissances et des compétences spécifiques à un emploi afin de suppléer aux crédits limités alloués à la formation au titre du budget-programme ordinaire.

21. Le Département a continué de dispenser une formation aux fonctionnaires de l'information récemment nommés (notamment aux directeurs des centres et aux fonctionnaires de l'information recrutés au niveau local), au Siège et dans d'autres lieux d'affectation, y compris dans les centres de pays voisins susceptibles de connaître des difficultés de communication et d'avoir des préoccupations analogues, afin de les mettre au courant de la planification stratégique, des priorités, techniques et méthodes du Département en matière de communication et de promouvoir la mise en commun des leçons tirées de l'expérience et des pratiques optimales.

3. Redistribution stratégique des fonds opérationnels

22. Alors que les activités de communication proposées par les centres d'information pour 2007 sont en cours d'examen, le Département poursuit ses efforts pour qu'une plus grande partie de ses ressources opérationnelles soient allouées au financement de ces activités qui permettent aux populations des pays visés d'apprendre à mieux connaître les travaux de l'Organisation. L'appui que les gouvernements des pays hôtes continuent de fournir pour réduire le montant élevé des loyers et des frais de maintenance dans certains lieux d'affectation est vivement apprécié car il permet aux centres d'information de consacrer les ressources limitées qui leur sont allouées à des activités de communication. En 2006, les Gouvernements d'Australie et de Trinité-et-Tobago ont versé de généreuses contributions extrabudgétaires pour régler le loyer du centre d'information des Nations Unies de Canberra (qui se trouvait auparavant à Sydney) et celui du centre de Port of Spain.

23. Le Département tient à remercier les gouvernements, notamment la plupart de ceux des pays d'accueil, de l'appui extrabudgétaire qu'ils fournissent aux centres d'information, y compris au Centre régional d'information des Nations Unies pour

l'Europe occidentale à Bruxelles, et qui permet à ces derniers d'intervenir plus efficacement sur place auprès des publics visés.

24. Dans les autres lieux où le montant du loyer et des frais de maintenance grèvent toujours lourdement les fonds opérationnels des centres d'information des Nations Unies, le Département continuera de solliciter l'aide et, le cas échéant, des contributions extrabudgétaires des gouvernements des pays d'accueil afin de compléter les crédits ouverts au titre du budget-programme ordinaire et de libérer davantage de ressources pour financer des activités de communication auprès des publics locaux visés.

IV. Modernisation de l'usage des technologies de l'information et des communications

Renouvellement du matériel des centres

25. Compte tenu de la nécessité de faire face aux frais généraux et aux dépenses opérationnelles de base des centres d'information – frais de location et de maintenance des locaux, charges (eau, gaz, électricité), dépenses liées aux télécommunications et montants facturés par le PNUD au titre du recouvrement des coûts –, les ressources allouées aux centres au titre du budget ordinaire ne leur permettent guère de renouveler systématiquement le matériel nécessaire au fonctionnement du réseau. On a toutefois continué à chercher des solutions et des moyens pour tirer parti au mieux des technologies de l'information et des communications disponibles.

Site Web

26. La conception de sites Web dans des langues parlées par les publics des pays où il existe des centres d'information, ainsi que des services et bureaux des Nations Unies, constitue un volet essentiel de l'action de communication du Département de l'information sur le terrain. En faisant intervenir simultanément le savoir-faire technologique du Service des centres d'information au Siège et du Centre régional d'information des Nations Unies pour l'Europe occidentale à Bruxelles, et en accomplissant le travail d'une équipe virtuelle, le Département a mis au point et exploité un système de gestion de sites Web qui fonctionne à partir de Bruxelles afin que les 63 centres d'information, services et bureaux des Nations Unies aient tous des sites Web opérationnels d'ici à avril 2007. Les visiteurs pourront ainsi prendre connaissance, chaque fois que cela est possible, dans la langue locale, des travaux que l'Organisation des Nations Unies mène aux niveaux international et local. Cette équipe virtuelle de spécialistes des technologies de l'information sera renforcée par le redéploiement de postes d'administrateur de site vers les centres d'information du Caire, de Mexico et de Pretoria, qui facilitera d'autant la conception et la maintenance de sites dans ces régions.

Encadré 6

Quarante-sept centres d'information des Nations Unies gèrent actuellement des sites Web dans 5 des langues officielles de

l'Organisation (en arabe, chinois, espagnol, français et russe) et 29 autres langues (en allemand, arménien, bahasa, bangla, biélorusse, danois, farsi, finnois, grec, hollandais, hongrois, islandais, italien, japonais, malgache, norvégien, ourdou, ouzbek, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois, swahili, tchèque, thaï, turc et ukrainien).

Communications internes

27. Les 63 bureaux extérieurs sont désormais tous reliés à iSeek, l'intranet du Secrétariat dont l'accès était encore récemment réservé au seul personnel des villes sièges, et peuvent ainsi avoir facilement accès à une masse d'informations utiles. Le Département poursuit par ailleurs la mise au point de StratCom, son autre réseau interactif interne de communication stratégique. StratCom n'est pas seulement le principal outil de consultation des directives et informations administratives et de programmation, il sert aussi à relier les centres d'information, ainsi que les services et bureaux directement entre eux, à leur donner directement accès au site Web du Groupe de communication des Nations Unies et à faciliter la prise en compte de leurs travaux dans ceux qui sont effectués au Siège.

Gestion de l'information

28. Le Département travaille actuellement à la mise au point d'un outil de gestion de l'information qui permettra aux centres d'information, ainsi qu'aux services et bureaux de faire face à la croissance fulgurante du volume de données électroniques et non électroniques au moyen d'un système de gestion de bases de données en ligne. Dans le cadre de cette initiative, de nombreuses procédures administratives courantes seront aussi informatisées, ce qui permettra aux bureaux extérieurs de rationaliser les procédures de mise en commun de l'information, ainsi que les procédures administratives et d'établissement de rapports et de les rendre plus conviviales. Ce nouvel outil devrait permettre une collecte, une validation et un traitement efficaces des données en éliminant les éléments superflus et les activités de traitement faisant double emploi au Siège et sur le terrain.

Communications électroniques

29. Alors que près de la moitié du personnel se trouve dans des bureaux extérieurs, le courrier électronique est devenu un outil de communication essentiel et rentable pour le Département. Toutefois, compte tenu de l'absence d'infrastructure locale fiable pour les technologies de l'information et des communications, certains centres d'information sont encore régulièrement privés de courrier électronique. En outre, compte tenu des réalités opérationnelles sur le terrain, les centres d'information passent par des prestataires d'accès commerciaux utilisant différents noms de domaine, d'où l'absence de normalisation des adresses électroniques et l'existence éventuelle de failles dans la sécurité des données. Compte tenu des progrès des technologies de communication et d'hébergement des messageries électroniques, le Département procède actuellement à une analyse préliminaire pour trouver un système de messagerie fiable, sûr et d'un bon rapport qualité-prix afin de doter chacun des fonctionnaires des centres d'information, des services et des bureaux d'une adresse électronique normalisée, cohérente, accessible et facilement identifiable, ce qui renforcerait le sentiment d'appartenance du personnel sur le terrain.

Utilisation d'autres sources d'information électroniques

30. Par l'intermédiaire du Groupe du Consortium et des collections de la Bibliothèque-Maison du savoir Dag Hammarskjöld, le Département étudie la possibilité de donner à ses bureaux extérieurs la possibilité d'avoir accès à diverses bases de données électroniques portant sur des thèmes tels que la paix et la sécurité, le désarmement, les questions juridiques, les informations et l'actualité, les affaires sociales et la politique, à des ouvrages de référence tels que des dictionnaires, encyclopédies et manuels, à des travaux de recherche scientifique et universitaire, ainsi qu'à diverses ressources régionales.

V. Collaboration régionale aux fins d'une optimisation des résultats

A. Rôle des centres d'information des Nations Unies du Caire, de Mexico et de Pretoria

31. Comme indiqué dans le rapport soumis l'année passée par le Secrétaire général sur la poursuite de la rationalisation des centres d'information des Nations Unies (A/AC.198/2006/1), le Département de l'information a renforcé les fonctions de direction des centres d'information du Caire, de Mexico et de Pretoria pour rationaliser les travaux des centres et augmenter les ressources autant que possible. En privilégiant le rôle de chef de file des centres des grands pôles médiatiques, il a confié à ces derniers davantage de responsabilités qu'aux autres centres souvent plus petits situés dans les mêmes régions et les a notamment chargés :

a) D'aider les centres d'information et les équipes de pays de la région à promouvoir les enjeux et priorités de l'Organisation des Nations Unies;

b) De faciliter les travaux des autres centres d'information de la région en les aidant à effectuer un travail de réflexion stratégique et à planifier les communications, ainsi qu'à mettre en commun projets, idées et pratiques optimales;

c) De formuler des suggestions à propos de l'exécution des programmes et de faire remonter l'information au Département de l'information au Siège;

d) De faciliter et coordonner l'échange d'informations et d'idées entre les centres de la région par un dialogue et des consultations systématiques et de les aider à détecter et résoudre les problèmes;

e) D'établir des relations de travail avec les médias régionaux, de favoriser les initiatives régionales conjointes avec les responsables régionaux des communications au sein du système des Nations Unies et de donner des avis au siège du Département de l'information sur la façon d'aborder les questions prioritaires au niveau régional.

32. L'accent est mis sur les activités régionales des centres, mais il est essentiel de veiller à ce que les centres d'une région améliorent la promotion des communications au niveau national, à l'intérieur des équipes de pays et des groupes locaux de la communication.

33. Il semble a priori que cette stratégie renforce la cohérence de l'action que mène le Département de l'information pour surmonter les difficultés et exploiter les

possibilités de communication. Le Département joue un rôle accru dans les équipes de pays. En effet, les directeurs des centres d'information sont de plus en plus souvent invités à participer aux journées d'étude et aux ateliers des équipes de la région. L'esprit d'équipe et les liens de collaboration professionnelle se trouvent ainsi renforcés par un dialogue suivi, la mise en commun des données d'expérience et des enseignements, ainsi que l'échange de vues à propos des meilleures façons d'aborder les problèmes de communication au niveau régional. La présence de fonctionnaires de l'Organisation des Nations Unies de haut niveau chargés des communications dans chacune des régions a été bien accueillie par les responsables des organismes des Nations Unies qui interviennent sur le terrain et a fait des centres d'information un outil et une référence essentiels pour les stratégies et initiatives régionales de communication. Les directeurs des centres d'information du Caire et de Mexico ont joué un rôle moteur dans la mise en place de groupes régionaux de communication où peuvent être débattues les questions, préoccupations et perspectives communes des organismes des Nations Unies en matière de communication dans les différentes régions et mis au point des projets communs sur les thèmes essentiels. Le Directeur du centre d'information de Pretoria, nommé plus récemment, prend actuellement des mesures analogues dans ce sens (voir par. 37 plus bas).

34. Les responsables régionaux de la communication de l'Organisation des Nations Unies pour la région des pays arabes se sont réunis au Caire en juin 2006 afin de constituer un groupe régional de la communication à l'intérieur de l'Organisation. Ce groupe a établi un plan de travail régional et a commencé à mettre en œuvre un certain nombre de projets. Dans le cadre du suivi de ces projets, le Directeur du centre d'information du Caire a été prié en décembre dernier de prendre la parole à la première réunion des coordonnateurs résidents des Nations Unies de la région arabe pour diriger le débat sur les obstacles à la communication, les outils existants et la sensibilisation aux problèmes traités par l'Organisation dans la région.

35. Une réunion organisée à Mexico en juillet 2006 sous l'impulsion du centre d'information de la ville a débouché sur la constitution du Groupe de la communication des Nations Unies pour l'Amérique latine et les Caraïbes, qui représente 13 organismes des Nations Unies. Parmi les initiatives régionales de communication lancées au cours de l'année écoulée, la campagne « Debout contre la pauvreté », lancée en 2006 pour promouvoir la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement, a rassemblé des groupes de jeunes, des écoles, des organisations non gouvernementales et des médias et donné naissance à plus de 200 manifestations différentes dans 16 pays. Le site de la campagne en espagnol, conçu et hébergé par le centre d'information des Nations Unies à Mexico, a centralisé les informations sur les activités menées dans ce cadre dans la région.

36. Le centre d'information de Pretoria devrait lui aussi être à l'initiative de la constitution d'un groupe de la communication pour l'Afrique subsaharienne. Parmi les projets d'envergure régionale envisagés, il est question de proposer à des participants d'autres pays africains le programme de « l'ONU mise en scène » qui a connu un franc succès auprès des élèves et étudiants de l'enseignement secondaire et supérieur et de lancer une vaste campagne régionale de communication afin de promouvoir la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement sur le continent.

37. Compte tenu de l'importance de l'Office des Nations Unies à Nairobi dont les locaux abritent deux grandes entités de l'Organisation et un grand nombre de bureaux des Nations Unies, le Département étudie actuellement la possibilité de confier au centre d'information de Nairobi un rôle plus actif pour mieux faire connaître les travaux de fonds de l'Organisation à un public plus large au Kenya et au-delà et coordonner les actions de communication et d'information des organismes des Nations Unies sur place. Le cas échéant, le centre d'information de Nairobi se concerterait en outre avec celui de Pretoria pour examiner les stratégies de communication communes dans la région et tirer parti au mieux des synergies chaque fois que cela est possible. Il sera envisagé de lui allouer des ressources supplémentaires à cet effet.

38. Pour examiner les principes de cette nouvelle conception du travail de communication sur le terrain et mieux définir le rôle des centres d'information du Caire, de Mexico et de Pretoria par rapport à celui des autres centres de ces régions, en décembre 2006, le Département a organisé une séance de réflexion au Siège avec la participation des directeurs de ces centres. Le rapport « Unis dans l'action » établi par le Groupe d'experts de haut niveau sur la cohérence à l'échelle du système dans les domaines du développement, de l'aide humanitaire et de l'environnement a servi de point de départ aux débats qui ont cherché à préciser le rôle des centres en tant que coordonnateur de la communication à l'intérieur des équipes de pays. Les éléments de cette nouvelle stratégie ont ensuite été transmis à tous les coordonnateurs résidents des lieux d'affectation des trois régions où il existe des centres d'informations.

B. Collaboration en Europe

39. Pour avoir une action plus efficace en Europe, le Département a lancé un certain nombre d'initiatives novatrices dans le domaine du travail en réseau et de la coopération par l'intermédiaire de ses trois grands bureaux chargés de la communication sis à Bruxelles, Genève et Vienne. Le dialogue engagé entre ces trois bureaux en tenant compte de leurs atouts et avantages comparatifs a débouché sur la mise en évidence de plusieurs domaines de collaboration.

40. En 2006, ces trois bureaux ont lancé des activités concertées dans le domaine des droits de l'homme. À Vienne, la réunion annuelle de journalistes tenue l'an passé a essentiellement porté sur les droits de l'homme. Le Service d'information de Genève a collaboré avec le Département au Siège pour mieux faire connaître les travaux du Conseil des droits de l'homme récemment créé en organisant des rencontres avec des représentants des médias avant la tenue des séances du Conseil. Le Centre régional d'information de Bruxelles s'est également employé à attirer l'attention du public sur la question des droits de l'homme en collaboration avec des institutions de l'Union européenne, des cellules de réflexion et des médias établis à Bruxelles et y a consacré une page de son site Web dans 13 langues européennes. Il a profité du passage à Bruxelles de rapporteurs spéciaux du Conseil des droits de l'homme et d'autres acteurs intervenant sur le terrain pour organiser un certain nombre de réunions d'information à l'intention des médias et des organisations non gouvernementales. Les responsables du Centre chargés des différents pays ont en outre adapté les messages sur les droits de l'homme en fonction des publics visés.

41. Les bureaux de Bruxelles, Genève et Vienne ont aussi pris l'initiative d'organiser des groupes régionaux de la communication et amené ainsi davantage de partenaires de la communauté des Nations Unies à se réunir dans ces villes. En outre, sous l'impulsion du Centre régional d'information de Bruxelles, un groupe de la communication analogue a été constitué en France. Le Centre, qui est par ailleurs l'un des bureaux les plus importants des Nations Unies à Bruxelles, a joué un rôle central dans l'appui fourni aux autres membres de l'équipe de pays des Nations Unies dans le domaine des communications et des technologies de l'information.

Encadré 7

Le Centre régional d'information de Bruxelles a coordonné la participation conjointe des équipes de pays aux Journées européennes du développement sur l'Afrique qui ont réuni pendant trois jours quelque 2 000 spécialistes du développement et plus de 20 chefs et ex-chefs d'État et de gouvernement.

42. Le Service d'information des Nations Unies à Vienne s'est chargé de donner des orientations stratégiques et de fournir un appui à trois centres d'information d'Europe orientale (à Bucarest, Prague et Varsovie). Dans la mesure où ce service dessert déjà directement trois autres pays de la région (la Hongrie, la Slovaquie et la Slovénie, qui sont toutes membres de l'Union européenne), il serait tout à fait possible de créer des synergies en replaçant dans un contexte européen plus large les questions qui se posent dans la région, où les travaux des trois centres d'Europe orientale et ceux du Service de Vienne dans les pays bénéficiaires pourraient être mieux intégrés dans le réseau qui relie Bruxelles, Genève et Vienne. Le Service d'information encourage par ailleurs la création d'associations d'anciens Casques bleus dans les sept pays qu'il dessert et travaille à la préparation de documents d'exposition sur les problèmes traités par l'Organisation qui pourraient être utilisés dans tous les pays de la sous-région. Dans le cadre de cette initiative, des fonctionnaires de l'information des centres de Bucarest, Prague et Varsovie se rendront bientôt à Vienne pour y participer à une série de réunions d'information et de débats sur les principes de leurs relations de travail et sur les domaines dans lesquels une collaboration pourrait être envisagée.

43. En s'inspirant de l'expérience qu'il a déjà menée auprès d'établissements analogues en Autriche, le Service d'information de Vienne a lancé un nouveau projet relatif à l'enseignement sur l'ONU auquel devraient participer les universités et les établissements d'enseignement du troisième cycle des sept pays qu'il dessert.

VI. Prochaines étapes

44. Compte tenu de la diversité et de la complexité des opérations hors Siège du Département de l'information, la poursuite de la rationalisation du réseau des centres d'information des Nations Unies revêtira nécessairement différentes formes selon les régions. La démarche novatrice adoptée pour rationaliser les activités de communication du Département en renforçant les principaux pôles médiatiques a déjà porté ses fruits puisque de nouvelles alliances ont été constituées et que les messages des Nations Unies sont mieux ciblés.

45. Le Département de l'information envisage de prendre un certain nombre de mesures pour amplifier ce processus et notamment :

a) D'organiser un atelier régional de communication à l'intention des centres d'information d'Amérique latine et des Caraïbes, à Sao Paulo (Brésil) au cours du premier semestre de 2007, afin d'améliorer les relations de partenariat internes et externes;

b) De mettre au point des stratégies pour rationaliser davantage les activités des centres d'information des Nations Unies en Asie et dans le Pacifique en tenant compte de la diversité culturelle et linguistique des pays de la région ainsi que des distances géographiques entre les centres;

c) De donner une nouvelle impulsion à ses relations de collaboration avec le PNUD et le Bureau du Groupe des Nations Unies pour le développement qui supervisent et coordonnent les travaux des équipes de pays dans plus de 166 pays, afin d'assurer le bon fonctionnement des groupes de la communication au niveau national. À cette fin, le Département de l'information souhaite que soient révisés le mandat des coordonnateurs résidents – en particulier de ceux qui dirigent aussi un centre d'information –, ainsi que leurs responsabilités dans le domaine de la communication. Les coordonnateurs résidents qui assumeront ces responsabilités seront priés de faire en sorte qu'un groupe de la communication des Nations Unies rassemblant les responsables de la communication du système des Nations Unies à l'intérieur de l'équipe de pays soit constitué et reste opérationnel;

d) De continuer de fournir régulièrement aux coordonnateurs résidents des documents d'information sur les grandes questions.

VII. Conclusions

46. Les travaux du Département de l'information sont guidés par des stratégies de communication clairement définies qui visent des publics ciblés et reposent sur des alliances à l'échelle du système ainsi que sur un recours accru aux nouvelles technologies de l'information et des communications. Comme ceux du Département, les activités et les modes d'action des centres d'information ont évolué au fil des ans. En redistribuant les ressources, en mettant à niveau l'infrastructure technologique, en constituant des alliances aux niveaux local et régional et en veillant à ce que les centres d'information aient des échanges avec le Siège, le Département de l'information s'est employé à renforcer l'efficacité et la pertinence de l'action des centres pour les travaux de l'Organisation des Nations Unies au niveau national. Il poursuivra ses efforts dans ce sens pour asseoir mieux encore leur réussite.