



# Assemblée générale

Distr. générale  
16 février 2010  
Français  
Original : anglais

---

## Comité de l'information

Trente-deuxième session

26 avril-7 mai 2010

### Activités du Département de l'information : services d'information

#### Rapport du Secrétaire général

##### *Résumé*

La Division de l'information et des médias, qui est chargée de mettre en œuvre le sous-programme concernant les services d'information, fournit aux médias et autres utilisateurs du monde entier des nouvelles et autres éléments et services d'information fiables, objectifs et, dans la mesure du possible, adaptés à chaque destinataire (radio, télévision, matériel photographique, matériel imprimé et Internet), en utilisant les médias traditionnels et les nouvelles technologies de l'information et des communications de manière à atteindre un public mondial.

Le présent rapport, établi en application de la résolution 64/96 B de l'Assemblée générale, rend compte des principales avancées du Département de juillet 2009 à février 2010 pour ce qui est de mieux faire connaître les activités de l'Organisation grâce à ses services d'information.



## **I. Introduction**

1. Dans sa résolution 64/96 B, l'Assemblée générale a pris note des rapports du Secrétaire général sur les activités du Département de l'information présentés au Comité de l'information pour examen à sa trente et unième session et prié le Secrétaire général de continuer à rendre compte de ces activités au Comité.
2. Dans la même résolution, l'Assemblée générale a prié le Département de fournir des informations précises sur un certain nombre de ses activités afin que le Comité de l'information les examine à sa trente-deuxième session. Le Bureau du Comité de l'information, qui s'est réuni le 1<sup>er</sup> décembre 2009, a recommandé au Département de présenter les informations demandées en trois parties, correspondant chacune à l'un de ses trois sous-programmes, à savoir services de communication stratégique, services d'information et services de diffusion.
3. Le présent rapport décrit les services destinés aux médias qu'offre le Département dans des domaines tels que la radio et la télévision des Nations Unies, les communiqués de presse, dont ceux qui rendent compte des réunions, le site Web de l'ONU, notamment le portail de nouvelles, et les services destinés aux médias. Sauf indications contraires, il couvre les activités du Département de l'information pour la période allant de juillet 2009 à février 2010.

## **II. Service d'information**

4. Face à l'évolution rapide du monde de la communication, le Département de l'information s'est employé à mieux tirer parti des synergies existant entre les médias traditionnels et les nouveaux médias afin de trouver les moyens les plus efficaces de fournir des produits et services d'information à un public mondial de plus en plus nombreux. Pour atteindre son principal objectif (fournir en temps utile aux médias et au grand public des nouvelles et autres éléments d'information fiables et objectifs), le Département s'est employé à renforcer ses partenariats avec les organismes de radiodiffusion et autres organes de presse, tout en ayant recours à l'Internet et aux réseaux sociaux pour diffuser directement son message au public ciblé. Pour l'ensemble de ses activités, le Département a continué d'envisager toutes les possibilités de promouvoir la diffusion de nouvelles et d'informations dans toutes les langues officielles de l'ONU.
5. Étant donné que nombre de ses produits et services sont assortis de délais et tributaires de la technologie, le Département a pris des mesures pour surmonter les difficultés que supposent le déplacement en masse de son personnel et la réinstallation des bureaux résultant du plan-cadre d'équipement, actuellement en cours d'exécution. Il a collaboré étroitement avec les bureaux concernés pour faciliter la transition et assurer sans interruption la diffusion en direct ou sur demande d'informations et autres produits et services liés à l'information à son public et à ses clients. Dans la perspective du plan-cadre d'équipement, il a continué de chercher des moyens de stocker et de protéger en permanence la collection complète d'archives audiovisuelles qu'il est chargé de conserver et, parallèlement, il a entrepris de numériser et de classer les documents fragiles, témoignages de l'histoire de l'ONU depuis des décennies.

## A. Radio des Nations Unies

6. La Radio des Nations Unies perfectionne sa programmation d'émissions d'information et d'émissions thématiques en faisant appel à la fois à des supports traditionnels et à des supports multimédias qui lui permettent de toucher un public plus vaste dans le monde entier. Elle a continué de se concentrer sur la formation d'un réseau de partenaires de radiodiffusion, notamment en Afrique et en Amérique latine.

7. Dans le cadre des efforts qu'elle fait pour accroître l'utilisation de sa programmation par les organismes de radiodiffusion, en particulier dans les pays en développement, la Radio des Nations Unies a assoupli son mode de production, de présentation et de distribution en fournissant des entrevues et des produits audio bruts sur le site Web de radios partenaires. Cela permet aux organismes de radiodiffusion de retransmettre les émissions de la Radio des Nations Unies sous une forme qui leur convient mieux et aux horaires de leur choix.

8. Depuis juillet 2009, près de 60 organismes de radiodiffusion ont été ajoutés à la liste des partenaires qui reçoivent des émissions de la Radio des Nations Unies. Parmi les nouveaux, on compte : Juba Radio (Somalie) et Radio N'thiyana (Mozambique); Voice of Viet Nam; WYNE (États-Unis); Radio Quito (Équateur) et Princesa FM (Brésil). Par rapport à 2008, on constate une augmentation de 47 % du nombre de partenaires de la Radio des Nations Unies, qui s'élève désormais à 368, répartis dans 126 pays.

9. Outre le travail qu'elle continue d'effectuer avec les organismes de radiodiffusion traditionnels, la Radio des Nations Unies utilise aussi les médias sociaux. Elle a établi un compte Twitter pour chaque unité linguistique et placé des fonctions de marque-pages sociaux (Digg, Yahoo, Ping et Delicious) sur les dépêches en ligne. Elle a également créé des pages Facebook pour les unités anglaise, espagnole, française et russe. Dans le cadre de sa recherche de nouveaux formats multimédias, elle a commencé à produire des diaporamas qui ont attiré l'attention des visiteurs de son site, notamment un diaporama en français sur la question de la violence contre les femmes.

10. La Radio des Nations Unies s'est surtout intéressée aux questions auxquelles le Secrétaire général, et l'Organisation dans son ensemble, accordent la priorité<sup>1</sup> :

a) *Changements climatiques* : Ce domaine a été abondamment couvert par toutes les unités linguistiques, qui ont réalisé de 50 à 180 reportages ou émissions d'actualité sur la question;

b) *Commémorations et anniversaires* : Des sujets très divers, entrevues, reportages détaillés, émissions d'actualité et diaporamas, ont été consacrés à la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, à la Journée internationale de la paix, à la Journée internationale de solidarité avec le peuple palestinien et au soixantième anniversaire de l'UNRWA;

<sup>1</sup> On trouvera des renseignements sur les activités que les services de communication stratégique et les services d'information mènent dans les domaines prioritaires dans les documents A/AC.198/2010/2 et A/AC.198/2010/4.

c) *Afrique* : Deux magazines hebdomadaires, l'un en anglais et l'autre en français, ont été produits en plus des reportages quotidiens en anglais, français, portugais et swahili destinés au continent;

d) *Jeunesse* : La Radio des Nations Unies a produit des émissions spéciales consacrées à la Journée internationale de la jeunesse dans lesquelles elle a souligné la participation de la jeunesse à la campagne « Nous devons désarmer » et à la lutte contre la traite des êtres humains.

## **B. Télévision des Nations Unies**

11. Les tendances observées récemment, qui indiquent une augmentation régulière de visionnage de la télévision sous toutes ses formes, qu'il s'agisse de la diffusion traditionnelle, de la transmission par câble ou par satellite ou des nouveaux supports télévisuels que sont la vidéo en ligne ou la vidéo mobile, ont poussé le Département à continuer d'améliorer l'offre de produits télévisuels et vidéo. Sa programmation a porté principalement sur les thèmes prioritaires auxquels s'intéresse l'ONU. L'action de l'ONU concernant les changements climatiques a suscité un grand intérêt chez les médias et l'un des moments forts de la période a été la couverture par la Télévision des Nations Unies de la visite du Secrétaire général dans le cercle arctique. Afin que les messages vidéo du Secrétaire général sur les grands thèmes de l'ONU atteignent un public plus vaste, la Télévision des Nations Unies a incorporé des séquences tournées sur le terrain.

Une manifestation spécialement organisée pour marquer le soixantième anniversaire de la Télévision des Nations Unies, dans le cadre de laquelle des émissions primées et des extraits de reportages récents ont été proposés, a attiré un vaste public composé notamment de personnel de l'ONU et de correspondants résidents.

12. *Reportages en direct*. La couverture quotidienne, de qualité professionnelle, de manifestations et d'activités se tenant au Siège de l'Organisation, qu'il s'agisse de séances de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité ou d'autres organes, de conférences internationales ou de points de presse, reste l'un des principaux services assurés par la Télévision des Nations Unies, qui diffuse des images de l'ONU en action sur des écrans de télévision dans le monde entier. Les reportages prêts à la diffusion, contrôlés de près par les correspondants résidents et les agences de presse, sont des segments utilisés par les organismes de diffusion et les distributeurs internationaux, notamment Reuters, Associated Press Television News (APTN) et l'Union européenne de radiodiffusion. Dans le cadre de son service quotidien, la Télévision des Nations Unies propose les actualités du jour qui comprennent des séquences consacrées aux manifestations de nature à intéresser le public.

13. *Émissions d'actualité*. Le Département a continué d'utiliser ses émissions télévisées vedettes pour mettre en relief divers thèmes et questions prioritaires pour l'ONU, y compris les changements climatiques, les objectifs du Millénaire pour le développement, les droits de l'homme, la violence sexiste et la sécurité alimentaire.

14. Le magazine d'actualités mensuel, *21<sup>st</sup> Century*, diffusé par plus de 50 organes dans le monde entier, a été primé à plusieurs reprises en 2009; il a reçu notamment le prix du meilleur documentaire télévisé d'actualité de l'Institut international de radiotélédiffusion et le prix du meilleur court métrage documentaire au Festival du

film Moondance. Certains segments du magazine ont été affichés sur les sites Web de CNN et d'autres organes de radiotélédiffusion.

15. *L'ONU en action* est une autre série de 35 courts métrages d'actualité primés, produits entre juillet 2009 et février 2010, disponibles en anglais, espagnol, français et russe.

16. La Télévision des Nations Unies produit également un court métrage hebdomadaire diffusé le week-end dans l'émission d'actualités de CNN, *World View* (précédemment intitulée *CNN World Report*), regardée par 258 millions de ménages dans le monde entier.

17. L'émission périodique, *Le bilan de l'année*, qui décrit les principales manifestations et questions de 2009, a été produite et distribuée aux organes de radiotélédiffusion dans le monde entier afin de répondre à la demande qu'ils avaient formulée de recevoir des points d'actualité à la fin de l'année. Elle a été diffusée en anglais, arabe (sous-titrage), espagnol, français et russe.

18. *Chaîne de télévision des Nations Unies*. Depuis juillet 2009, la Télévision des Nations Unies a pris plusieurs mesures importantes pour cibler un public plus vaste en cherchant à établir de nouveaux partenariats avec des câblo-opérateurs locaux et des services d'information télévisée en ligne. Saisissant l'occasion fournie par le passage à la télévision numérique aux États-Unis, elle a collaboré étroitement avec Time Warner Cable pour élargir la portée géographique de la chaîne de télévision des Nations Unies, qui peut désormais être regardée sur le canal 150 par près de 1,5 million de ménages dans le réseau métropolitain de New York. Parallèlement, le Département de l'information a conclu un accord avec LiveStation.com, un agrégateur de nouvelles qui propose des chaînes d'information du monde entier à 1,5 million d'utilisateurs mobiles et sur le Web.

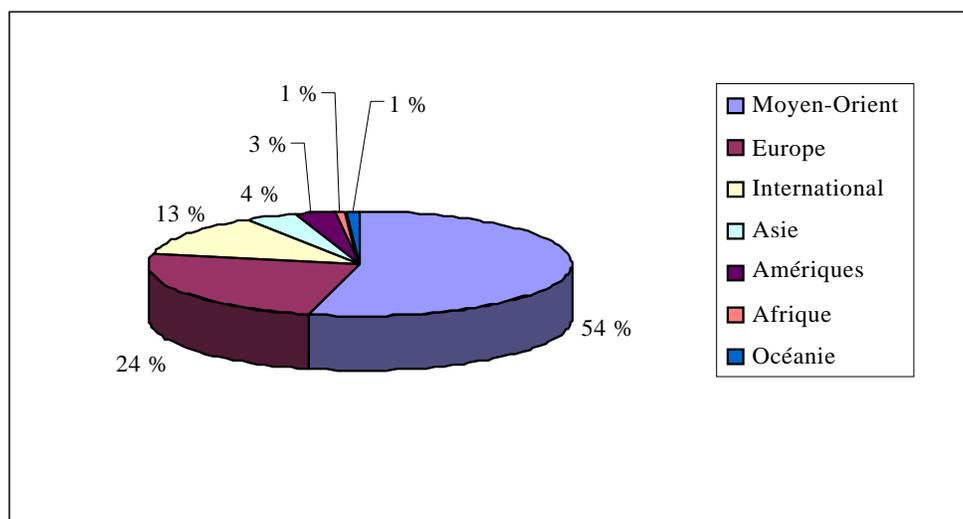
19. *UNifeed*. Lancé en 2005, le programme interinstitutions UNifeed a pour objet d'offrir des nouvelles de dernière heure et des sujets d'actualité à partir d'un seul centre de distribution desservant des centaines de grands distributeurs dans toutes les régions du monde. UNifeed est transmis par satellite six jours par semaine, à partir du Siège de l'ONU à New York, par APTN. Certains sujets sont également distribués à Thompson-Reuters et Eurovision mais à elle seule l'APTN touche plus de 1 000 distributeurs dans le monde. De juillet à décembre 2009, la Télévision des Nations Unies a été l'un des grands fournisseurs d'UNifeed (37 %) parmi les 40 institutions, fonds, missions de maintien de la paix et autres organismes des Nations Unies qui fournissent du contenu à ce service.

20. L'attention des médias dans le monde entier ayant été braquée sur l'effroyable séisme survenu en Haïti et les mesures prises par la communauté internationale pour venir en aide à ce pays, le service d'actualité vidéo d'UNifeed a été une ressource essentielle pour de nombreux organes de radiotélédiffusion. Une semaine à peine après le séisme mortel, UNifeed a collaboré avec la Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti (MINUSTAH) à la production de 67 sujets qui ont été repris 12 660 fois par 309 organismes de radiotélévision.

21. En termes d'utilisation régionale, le système de suivi Teletrax montre que 54 % des sujets d'UNifeed ont été repris par transmission satellite au Moyen-Orient, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente. Les organes de radiotélévision européens ont représenté 24 % des utilisateurs tandis que les organismes de radiotélédiffusion internationaux comme Al-Jazeera International,

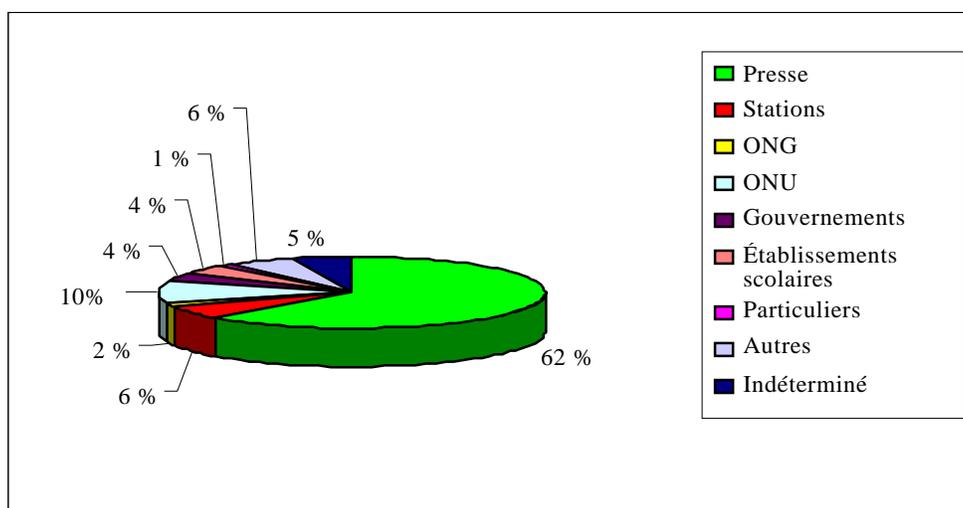
BBC Arabic and World, Voice of America, TV5, Deutsche Welle et CNN International ont compté pour 13 % (voir fig. I).

Figure I  
Reprises d'UNifeed, par région



22. L'année 2009 a marqué la deuxième année de fonctionnement d'UNifeed en ligne, qui permet aux organes de presse et autres utilisateurs de télécharger facilement des vidéos de qualité professionnelle au format NTSC ou PAL. Le site Web d'UNifeed est important pour les pays en développement car il propose du contenu aux petits organes de presse d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine qui ne peuvent pas accéder au satellite d'APTN. Comme le montre la figure II ci-après, le site Web d'UNifeed sert désormais à diffuser l'information auprès des organisations non gouvernementales, des organismes publics, des établissements d'enseignement et des particuliers qui se servent d'UNifeed pour obtenir l'actualité concernant l'ONU.

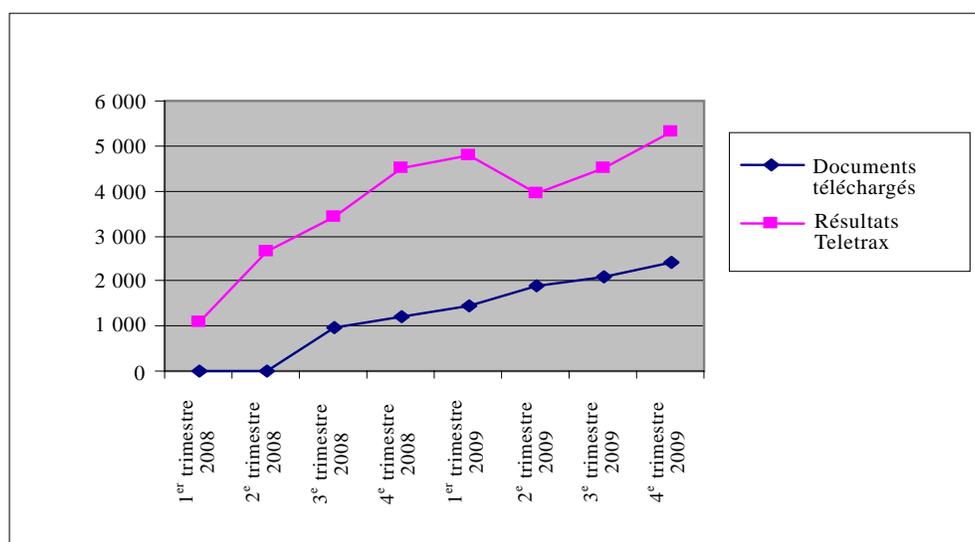
Figure II  
Documents téléchargés d'UNifeed, par catégorie, de juillet à décembre 2009



23. Depuis juillet 2009, on observe une croissance dans tous les aspects du fonctionnement d'UNifeed, notamment dans la production et la distribution de sujets, par satellite et en ligne (voir fig. III ci-dessous). Pendant la période considérée, UNifeed a produit plus de 600 sujets. Au dernier trimestre de 2009, plus de 5 300 sujets avaient été repris par satellite et plus de 2 400 avaient été téléchargés. En janvier 2010, le nombre de sujets téléchargés a nettement augmenté car UNifeed a couvert abondamment le séisme survenu en Haïti : 661 sujets ont été téléchargés dans la semaine qui a suivi la catastrophe. D'après Teletrax et des données recueillies sur le Web, l'utilisation des sujets d'UNifeed a augmenté de 58 % au cours de l'année écoulée.

Figure III

### Documents téléchargés et résultats Teletrax-UNifeed, 2008-2009

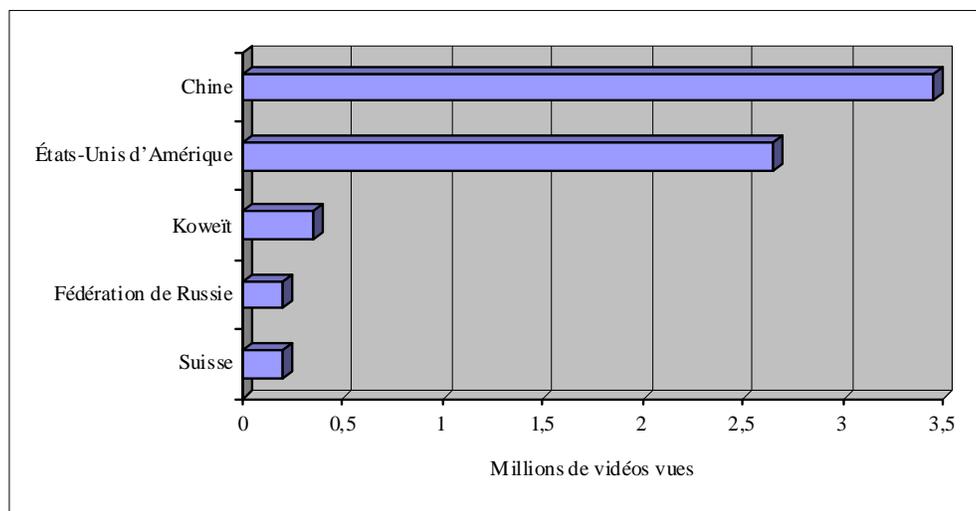


### Retransmission Web (Webcast)

24. En réponse à la demande croissante de diffusion en continu et de services de vidéo sur demande, le Département a pleinement tiré parti des synergies entre la couverture en direct offerte par la Télévision des Nations Unies et les nouveaux médias. En permettant aux téléspectateurs dans le monde entier de suivre les séances des principaux organes de l'ONU en temps réel, la retransmission Web contribue à l'une des fonctions clés du Département : faire mieux connaître le travail de l'Organisation. De juillet 2009 à février 2010, plus de 11 millions de vidéos ont été visionnées (en direct et sur demande) sur le site de retransmission Web de l'ONU par des utilisateurs dans plus de 200 pays et territoires.

25. Les progrès de la technologie de la diffusion en continu ont permis à un nombre croissant d'utilisateurs dans les pays en développement, qui sont mal desservis en terme de connectabilité Internet et dotés d'une largeur de bande insuffisante, de regarder des retransmissions vidéo, en direct ou sur demande, des réunions ou autres manifestations tenues à l'ONU. Comme l'illustre la figure IV ci-dessous, les cinq pays ayant visionné le plus grand nombre de vidéos (accès sur demande) sont des pays en développement et des pays développés.

Figure IV  
**Vidéos sur demande regardées sur le site de retransmission Web de l'ONU**  
**(juillet 2009-février 2010)**



26. Outre les retransmissions en direct et sur demande des séances officielles, des conférences de presse et d'autres manifestations organisées au Siège de l'Organisation, le Département a retransmis en continu de nombreux événements tenus ailleurs qu'à New York : la Conférence d'examen de Durban; la réunion de haut niveau du Conseil économique et social tenue à Genève; le Forum sur la gouvernance d'Internet tenu à Charm el-Cheikh (Égypte); la Conférence de haut niveau des Nations Unies sur la coopération Sud-Sud tenue à Nairobi.

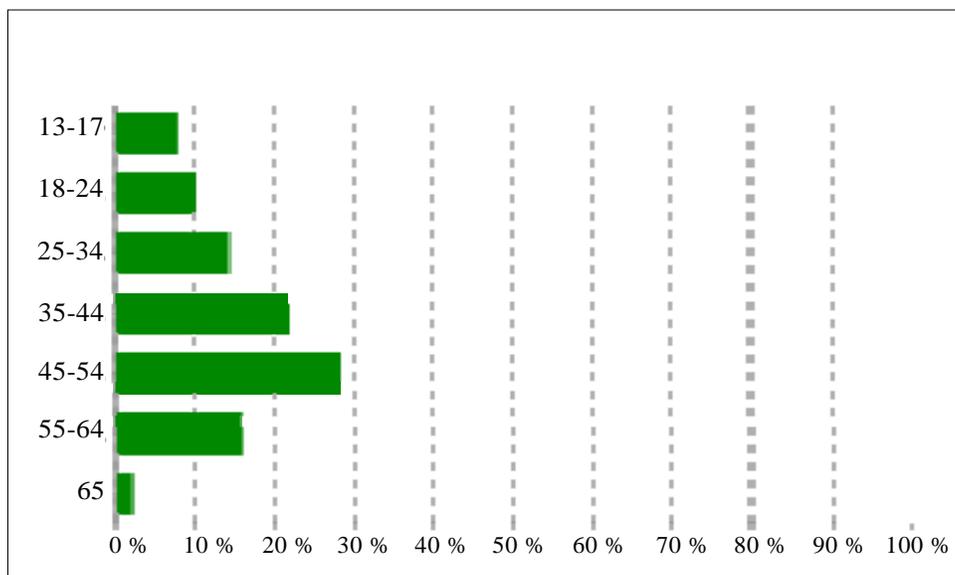
En outre, le Département a continué de fournir des retransmissions Web en direct et sur demande (orateur par orateur) du Conseil des droits de l'homme à Genève.

### C. Promotion de produits multimédias

27. Pendant la période à l'examen, le Département a continué de s'attacher à adapter à l'Internet le contenu de ses supports traditionnels et à atteindre un public nouveau en faisant appel aux nouveaux médias.

28. *Émissions de la Télévision des Nations Unies sur YouTube.* Le Département de l'information a continué de diversifier l'offre de sujets que la Télévision des Nations Unies met à la disposition du public sur YouTube. En janvier 2010, plus d'un millier de vidéos pouvaient être visionnées, leur contenu étant actualisé quotidiennement. Le nombre de vidéos téléchargées a dépassé 1,3 million et le nombre d'abonnés est passé à 5 000. Pour faire participer différents groupes, en particulier les jeunes, le Département a créé des projets vidéo spéciaux, dont le concours vidéo « Citoyens ambassadeurs auprès de l'ONU » qui a attiré des milliers de participants. Comme le montre la figure V ci-après, la chaîne intéresse tous les groupes d'âge.

Figure V  
**Télespectateurs de la chaîne de télévision des Nations Unies  
 sur YouTube, par tranche d'âge**



29. Afin de continuer à accroître la distribution de ses documents audiovisuels, notamment des images numériques haute définition, le Département s'est servi de sa plate-forme multimédia en ligne, hébergée hors site, ce qui lui a permis de surmonter les difficultés liées aux limites de la largeur de bande associées aux produits multimédias. En septembre 2009, des utilisateurs de 178 pays ont téléchargé des sujets multimédias, y compris le message du Secrétaire général sur la Journée internationale de la paix, qui a été téléchargé 19 000 fois en un mois.

30. Le Département a réorganisé les pages photos : différents thèmes sont proposés et la navigation a été améliorée, ce qui facilite les consultations et les recherches. Les pages reposent sur la technologie NICA (système d'accès au contenu interactif en réseau), qui rassemble toutes les photos numériques de l'ONU et aide le Département à mettre ses images à la disposition de nombreux utilisateurs internes et externes. Parallèlement, le Département a continué d'étudier les nouvelles possibilités de distribution de ses produits grâce aux sites de réseautage social comme Flickr, Facebook, Twitter, etc.

31. *Sonothèque, vidéothèque et photothèque.* Le Département a consacré une grande partie de ses activités à la préservation et à la gestion d'une collection précieuse et unique en son genre d'archives audiovisuelles composée de quelque 55 000 heures de film et d'enregistrement vidéo, 80 000 heures d'enregistrement audio et 800 000 photographies analogues ou numériques qui retracent les travaux effectués par l'Organisation depuis plus de 60 ans. Ces responsabilités ont revêtu une importance particulière lors de la mise en route du plan-cadre d'équipement. Pour répondre aux difficultés d'archivage posées par le plan-cadre d'équipement, le Département a dressé un inventaire technique détaillé des enregistrements audio, dont il a évalué l'état, et choisi de numériser certains documents. La collection complète des photos de l'ONU (200 000 photographies historiques, sous forme de

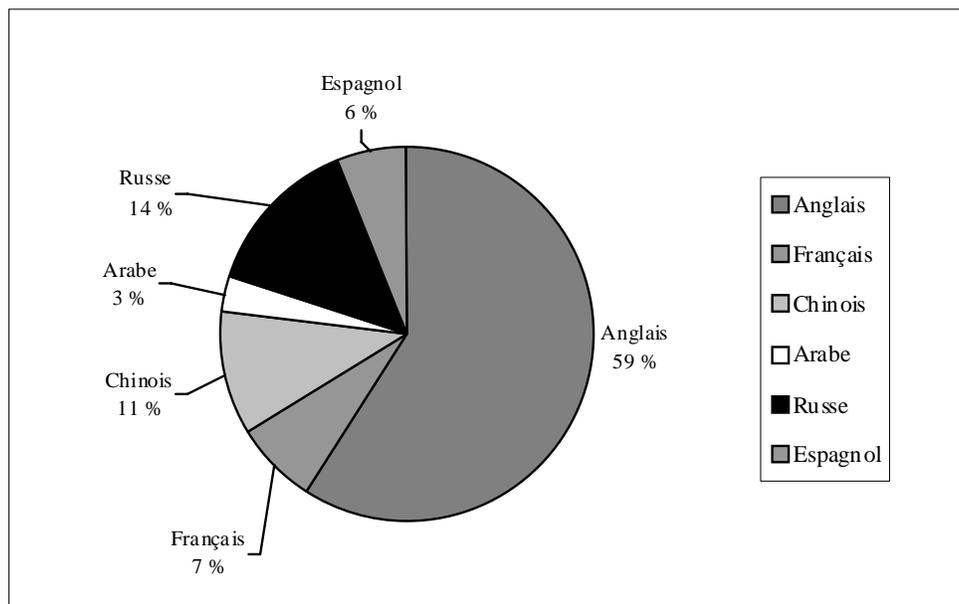
diapositives ou de négatifs) a été numérisée et saisie dans le NICA. Parmi les autres mesures prises, on notera qu'une vaste collection de prises historiques refusées, au format analogique (diapositives, négatifs, planches contacts et quelques tirages) a été transférée à la Section des archives et de la gestion des dossiers qui est chargée de les conserver et de les mettre en lieu sûr. La numérisation des classiques de la Radio des Nations Unies a permis de publier en ligne des archives audio historiques choisies, datant des années 1940 jusqu'à nos jours, y compris 150 allocutions et autres émissions radiophoniques dans les six langues officielles.

#### D. Centre d'actualités de l'ONU

32. Le Centre d'actualités de l'ONU, qui est l'une des parties du site Web qui rencontre le plus grand succès, a continué d'attirer régulièrement de plus en plus de visiteurs dans toutes les langues du portail, des pointes ayant été observées pendant les périodes particulièrement riches en nouvelles. En décembre 2009, le nombre de pages vues pour toutes les langues du site dépassait 12 millions, soit 31 % de plus que l'année précédente à la même période. La figure VI ci-après montre l'utilisation du site par langue.

Figure VI

**Centre d'actualités de l'ONU : répartition des pages vues par langue (décembre 2009)**



33. Outre qu'il attire de nouveaux visiteurs, le portail de nouvelles multilingue reste une source capitale d'informations récentes sur l'ONU pour de nombreux sites Web, qu'il s'agisse d'organes de radiotélédiffusion et d'agrégateurs de nouvelles ou de sites Web d'organisations gouvernementales, d'organisations non gouvernementales ou d'établissements d'enseignement. Des sujets affichés sur le Centre d'actualités de l'ONU en russe ont été repris régulièrement par des agences

de presse, des stations de radio, des magazines et des journaux en Arménie, en Azerbaïdjan, au Bélarus, en Géorgie, en République de Moldova, en Ouzbékistan, dans la Fédération de Russie, en Ukraine et dans d'autres pays de la région, et des usagers de plus de 90 pays ont régulièrement accédé au portail en arabe, en chinois, en espagnol et en français.

34. À mesure que les travaux visant à régler les problèmes techniques liés à la réorganisation des pages dans toutes les langues officielles se poursuivent, les pages actualisées récemment en anglais et français reposent davantage sur des rubriques interactives et multimédias s'appuyant sur des bases de données, notamment les pages thématiques spéciales « Dossiers ». La nouvelle rubrique intitulée « Coup de projecteur » est un moyen précieux pour les hauts responsables de l'ONU d'examiner leurs activités à la lumière de l'actualité. La série propose des entretiens avec le Représentant spécial du Secrétaire général pour l'Afghanistan, qui s'est exprimé à la veille de la tenue des élections présidentielles dans le pays; avec le Président du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, avant la tenue de la Conférence de Copenhague sur les changements climatiques; et avec le Sous-Secrétaire général chargé de la réduction des risques de catastrophe. Au lendemain du séisme survenu en Haïti en janvier 2010, la page « Dossiers » consacrée à ce pays a rapidement été utilisée comme moyen de proposer des ressources clefs et des liens concernant l'intervention du système des Nations Unies face à la situation d'urgence.

## E. Communiqués de presse

35. Une des tâches essentielles des services d'information du Département consiste à assurer promptement, de manière exacte et détaillée, la couverture de toutes les réunions intergouvernementales ouvertes au public ainsi que des conférences de presse données au Siège ou ailleurs. Entre juillet 2009 et janvier 2010, le Département a ainsi produit au total 2 764 communiqués de presse, soit 14 492 pages en anglais et en français, y compris, en fin d'année, des résumés des mesures adoptées par le Conseil de sécurité et par l'Assemblée générale. On compte parmi ces produits, mis à disposition sur papier au Siège et diffusés dans le reste du monde par l'Internet et par les centres d'information des Nations Unies :

a) 432 communiqués de presse résumant les débats de l'Assemblée générale à sa soixante-quatrième session ordinaire, de la mi-septembre à décembre 2009;

b) 313 communiqués de presse sur les travaux du Conseil de sécurité, y compris sur une réunion au sommet consacrée à la non-prolifération nucléaire et des débats de fond approfondis sur l'Afghanistan, le Moyen-Orient, la Côte d'Ivoire, la Somalie, la République démocratique du Congo, l'Iraq, le Soudan, les tribunaux pénaux internationaux et les femmes, la paix et la sécurité;

c) Plus de 1 100 communiqués de presse renfermant des allocutions et messages du Secrétaire général et de la Vice-Secrétaire générale, ou des documents fournis par d'autres bureaux et départements des Nations Unies. Le nombre de communiqués de presse a presque doublé par rapport à la période précédente;

d) 682 résumés des points de presse du porte-parole du Secrétaire général et d'autres conférences de presse tenues au Siège.

36. Vu que l'Internet est un moyen clef de distribution de l'information, le Département a réorganisé la page Web où sont affichés les communiqués de presse et les résumés des débats afin d'en améliorer la présentation et la navigation et de la rendre plus conviviale et plus cohérente, sur le plan visuel, avec d'autres sections du site Web de l'ONU. Cette refonte, qui a tenu compte des observations reçues des délégations des États Membres et des représentants des médias et des organisations non gouvernementales, qui sont les principaux utilisateurs des communiqués de presse et des résumés des débats, s'inscrit dans le cadre des efforts faits pour améliorer les fonctions de base de données, de recherche et de consultation du site.

### **III. Autres services**

#### **A. Appui aux médias**

37. Du 1<sup>er</sup> juillet 2009 au 5 janvier 2010, le Département a délivré à la presse 925 accréditations permanentes et 2 250 accréditations temporaires et envoyé 132 alertes à 4 000 organes de presse, attachés de presse auprès de missions permanentes ou autres destinataires dans le système des Nations Unies. Il a organisé 11 visites à l'intention d'étudiants et de journalistes professionnels et fourni des informations et un appui logistique à 297 équipes de presse. Il a également organisé 188 conférences de presse/réunions d'information auxquelles ont assisté 5 108 journalistes.

38. Parmi les nouvelles initiatives visant à faciliter la couverture médiatique de l'actualité et des questions liées à l'ONU, le Département a distribué à plus de 4 000 journalistes une liste actualisée en continu des représentants de l'Organisation à qui ils pouvaient s'adresser pour obtenir une entrevue télévisée ou radiophonique concernant l'opération de secours menée en Haïti. En outre, il a développé l'utilisation des nouveaux outils de communication en vue de la distribution du programme des manifestations organisées au Siège à l'intention des médias, qui est mis à jour quotidiennement. Depuis janvier 2010, ses alertes à l'intention des médias sont diffusées par un fil RSS et un projet pilote a été lancé afin de tester l'utilisation de Twitter pour annoncer les mises à jour du programme.

#### **B. Publication d'articles d'opinion**

39. Le Département de l'information a continué de faciliter la publication d'articles d'opinion du Secrétaire général et d'autres hauts responsables des Nations Unies dans des journaux et autres organes de presse du monde entier. Ces articles portent sur certaines des difficultés les plus pressantes que connaissent l'ONU et la communauté internationale en général, notamment le désarmement nucléaire, la pauvreté et le développement durable. Ainsi, en septembre 2009, le Département a conjugué les efforts du personnel de New York et des Centres d'information de l'ONU dans le monde pour que l'article intitulé « The ice is melting » (La fonte des glaces), dans lequel le Secrétaire général décrivait son voyage dans le cercle arctique où il s'était rendu pour constater de visu les effets des changements climatiques, soit publié dans le monde entier. En janvier 2010, les efforts du Département ont conduit à la parution d'un article intitulé « Haïti is not alone »

(Haïti n'est pas seul) dans près de 80 journaux et autres publications, dans plus d'une cinquantaine de pays.

### **C. Dix sujets dont le monde devrait entendre parler davantage**

40. Le Département a publié sa sixième liste annuelle des « Dix sujets dont le monde devrait entendre parler davantage », que l'on peut consulter sur le site : <http://www.un.org/french/events/tenstories/>, en vue de susciter un intérêt accru dans les médias pour des sujets qui méritent que l'on s'y intéresse davantage. Les sujets inscrits sur la liste la plus récente portaient sur les conflits et l'après-conflit (Guatemala, Kosovo, République centrafricaine) et des questions comme la protection des droits de l'homme, la sécurité alimentaire, la prévention du crime (le trafic de cocaïne en Afrique de l'Ouest) et l'environnement (les débris spatiaux).

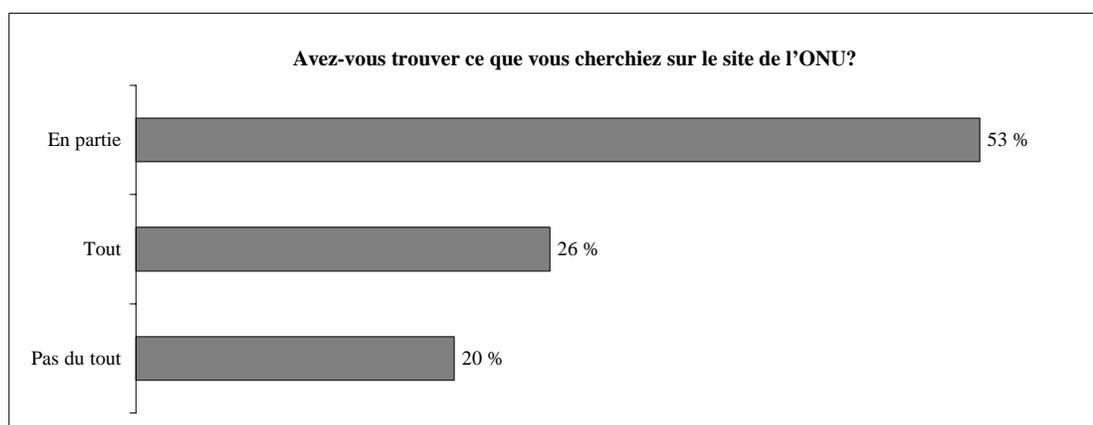
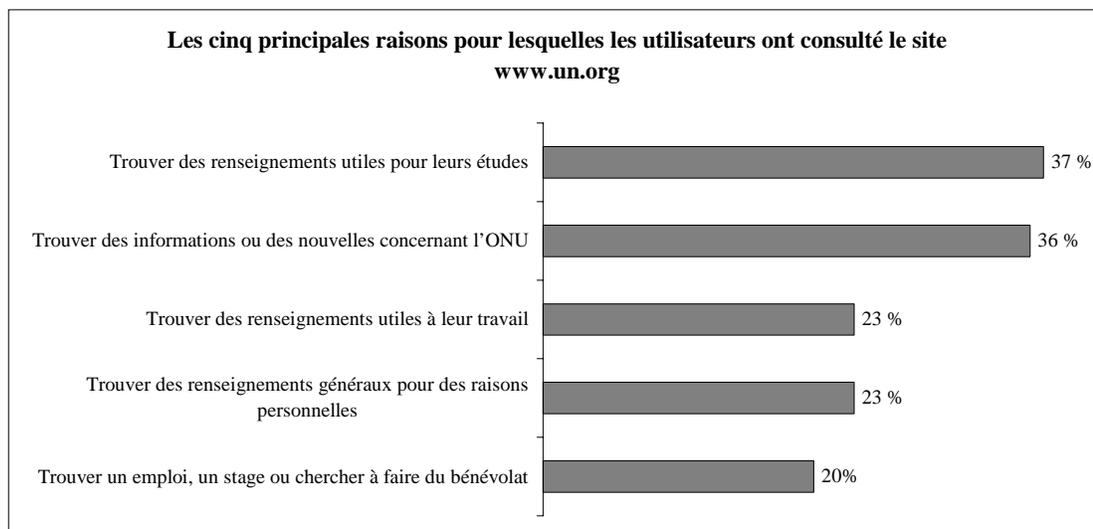
## **IV. Le site Web de l'ONU**

### **A. Une nouvelle présentation pour une plus grande cohérence**

41. Après le lancement, en mai 2009, de la nouvelle page d'accueil du site de l'ONU ([www.un.org](http://www.un.org)), le Département a continué d'actualiser le site tout en prenant des mesures pour évaluer son utilisation afin de le réorganiser pour le rendre plus attrayant, plus facile à consulter et plus cohérent. Le projet de réorganisation de la page d'accueil, qui a été mené en étroite collaboration avec tous les services du Secrétariat qui contribuent à enrichir le site, comporte un élément « image de l'ONU » commun aux pages principales dans toutes les langues. Après ces changements, la structure du site est devenue plus cohérente, condition préalable de la mise en place d'un système de gestion des contenus attendu depuis un certain temps (voir par. 51 ci-dessous).

42. Afin d'établir des données de référence pour poursuivre son analyse, le Département a mené une enquête en ligne auprès des visiteurs du site à qui l'on a demandé des renseignements démographiques et posé des questions sur la fonctionnalité et la facilité d'utilisation du site. L'enquête, qui faisait partie de l'évaluation annuelle de l'impact des programmes du Département, a été affichée sur la page d'accueil du site de l'ONU dans les six langues officielles. D'après les résultats de l'enquête, les jeunes représentent une part importante des visiteurs du site : 31 % des personnes interrogées avaient moins de 21 ans; 32 % avaient de 22 à 34 ans; 14 % avaient de 35 à 44 ans; et 13 % avaient de 45 à 54 ans. D'autres résultats indiquaient notamment que 53 % des personnes interrogées avaient trouvé en partie ce qu'elles étaient venues chercher sur le site tandis que 26 % avaient tout trouvé; 46 % avaient lu des dépêches et 20 % avaient utilisé la fonction de recherche.

Figure VII  
**Quelques résultats de l'enquête en ligne menée auprès des visiteurs  
 du site de l'ONU**



## B. Amélioration des outils d'analyse du site Web

43. Dans le cadre de l'amélioration globale des mécanismes d'évaluation et du suivi des réactions, le Département utilise un nouveau système d'analyse du nombre de visiteurs du site, Google Analytics. Le code de suivi nécessaire a été installé sur toutes les nouvelles pages créées lors de la réorganisation des pages principales du site. Il doit encore être installé sur toutes les autres pages du site, qui se comptent par milliers. Comme l'installation des codes n'est pas terminée et étant donné que la méthode d'analyse du nombre de visiteurs a changé, une comparaison année par année pour l'ensemble du site ne peut être obtenue cette année. Le Département évalue toute une série d'indicateurs de mesure que propose le nouveau système afin de les utiliser aux fins de la comptabilisation et de l'analyse du nombre de visiteurs;

les données recueillies cette année concernant le site serviront de référence pour l'avenir.

44. De juin à décembre 2009, plus de 6 millions de visiteurs issus de plus de 200 pays et territoires ont consulté près de 30 millions de pages munies du code de suivi. Près de 28 % des visiteurs venaient d'Amérique du Nord et 25,5 % d'Europe, suivis de 18,2 % pour l'Amérique du Sud et l'Amérique centrale. L'Asie représentait 17,3 %, l'Afrique 6,17 % et l'Australie environ 2 %. Bien que l'Afrique ne représente que 6,17 % du nombre total de visiteurs du site de l'ONU, les résultats obtenus avec Google Analytics montrent que sur les 44 pays où le site de l'ONU est le plus visité, 8 des 12 premiers pays sont des pays d'Afrique.

### **C. Multilinguisme et parité entre les langues**

45. Lorsqu'il fournit des services Web aux services auteurs, le Département insiste régulièrement sur le fait que le contenu doit être disponible dans les six langues officielles, comme l'a demandé l'Assemblée générale. L'an dernier, il a relevé des progrès dans la parité entre les langues officielles. L'utilisation croissante de l'Internet pour la diffusion de l'information et les efforts faits, dans un souci d'écologie, en faveur de la distribution électronique, ont fait que de plus en plus les services qui produisent des documents utilisent ce moyen économique de communication et de diffusion de l'information. C'est pourquoi le volume de documentation créé pour le site par les services de l'ONU n'a cessé d'augmenter, les nouveautés n'étant affichées qu'en anglais. Ces documents ne sont pas cependant traduits aussi rapidement qu'ils sont produits par les départements et services. Si cette tendance se confirme, il est probable que l'écart entre ce qui est affiché sur le site en version anglaise et ce qui est affiché dans les autres langues se creusera.

46. Dans le passé, des calculs ont été faits pour estimer le coût réel de la traduction dans les cinq autres langues officielles de l'ensemble des données affichées sur le site anglais mais on continue de penser que ce n'est pas faisable (voir A/AC.198/1999/6, annexe III). La qualité des traductions automatiques va en s'améliorant et il est désormais possible de combiner traduction automatique et révision par un traducteur professionnel, ce qui peut permettre, dans un avenir proche, de réduire considérablement le coût des traductions et, par conséquent, de les produire plus rapidement. Le Département de l'information collaborera avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences afin que ces possibilités se concrétisent quand elles seront jugées opportunes et réalisables.

47. Parallèlement, le Département a continué de se prévaloir des mécanismes de coopération établis avec des universités au Bélarus, en Chine et en Espagne, qui lui permettent d'accroître le nombre de pages Web disponibles dans d'autres langues officielles.

48. Pour se faire une idée plus générale des tendances observées récemment dans l'utilisation des versions du site autres que l'anglais, le Département analyse à la fois les indicateurs traditionnels que sont le nombre de pages vues et les données fournies par Google Analytics, comme le nombre de pages vues par le même utilisateur au cours de la même session. Le tableau ci-après montre le détail par langue pour ces deux types de données. Il convient de signaler que les chiffres ne correspondent qu'à la partie du site pour laquelle le code de suivi de Google Analytics a été installé.

<i>Nombre de pages vues par le même utilisateur au cours de la même session, par langue</i>		
		<i>Pourcentage</i>
Anglais	5 081	27,3
Arabe	855	4,6
Chinois	1 071	5,8
Espagnol	7 643	41,1
Français	2 713	14,6
Russe	1 236	6,6
<b>Total</b>	<b>18 599</b>	<b>100,0</b>

<i>Nombre total de pages vues, par langue</i>		
		<i>Pourcentage</i>
Anglais	11 862 461	55,4
Arabe	569 098	2,7
Chinois	1 045 252	4,9
Espagnol	5 069 896	23,7
Français	2 040 066	9,5
Russe	810 278	3,8
<b>Total</b>	<b>21 397 051</b>	<b>100,0</b>

49. Une analyse du nombre de pages vues par un même utilisateur au cours de la même session met en évidence une répartition plus équilibrée de l'utilisation du site par langue qu'une analyse du nombre de pages vues, où l'anglais représente plus de la moitié du total. Autre comparaison : 5 081 pages différentes en anglais ont été vues 11 862 461 fois, autrement dit, en moyenne, chaque page a été vue 2 334 fois. Sur le site en français, chacune des différentes pages (2 713 pages au total) a été vue environ 752 fois.

50. La réussite de la couverture médiatique de la soixante-troisième session de l'Assemblée générale a encouragé le Département à accroître l'utilisation des documents connexes, y compris les produits multimédias, pendant le débat général de la soixante-quatrième session. Il a regroupé un certain nombre de ses produits, dont des photographies, des textes et des vidéos, et créé sur le site de l'ONU, pour chacun des participants au débat, une page distincte comportant une photo de l'orateur prise par des photographes du Département, le fichier vidéo produit par la Télévision des Nations Unies et le Groupe des retransmissions Web, un résumé du discours sous forme de communiqué de presse et le texte intégral de l'allocution, numérisé grâce à un dispositif de lecture optique mis en place à cet effet. Plusieurs fonctions ont été ajoutées pour améliorer la convivialité du site, y compris un téléscripateur actualisé en temps réel où s'affichent le nom de l'orateur qui s'exprime, la liste alphabétique des pays qui vont prendre la parole et la liste réunion par réunion. Pendant le débat général de la soixante-quatrième session, près d'un million de pages ont été vues sur le site de l'Assemblée générale.

## **D. Progrès accomplis dans la mise en place d'un système de gestion des contenus**

51. L'amélioration systématique et concertée du site Web de l'ONU rend nécessaire la mise en place d'un système de gestion des contenus robuste et sécurisé. Les avantages d'un tel système ont été expliqués en détail à la section VI du rapport du Secrétaire général pour 2007 paru sous la cote A/AC.198/2007/3 et à la section VII de son rapport pour 2008 portant la cote A/AC.198/2008/3. Dans sa résolution 63/262, l'Assemblée générale avait approuvé le montant des crédits demandés pour financer le progiciel de gestion des contenus et le projet de site Internet de l'ONU. On s'est donc employé au cours de l'exercice biennal écoulé à faire le nécessaire pour que le site de l'ONU puisse être transféré au nouveau système dans les années à venir. L'Assemblée générale ayant décidé de reporter l'examen du financement du progiciel de gestion des contenus jusqu'à la présentation du projet de budget-programme pour l'exercice 2012-2013, le Département s'emploie, avec le concours du Bureau des technologies de l'information et des communications, à adapter son plan de travail aux circonstances et à optimiser l'utilisation des systèmes en place.

## **E. Amélioration de la gouvernance Web**

52. Le Département collabore étroitement avec le Directeur général de l'informatique et le Bureau des technologies de l'information et des communications en vue d'associer l'installation d'un système de gestion des contenus à l'adoption d'un système de gouvernance plus fiable permettant de mettre progressivement en place les politiques et normes nécessaires à la mise en service d'un nouvel environnement pour la production de pages Web. L'objectif est de créer un modèle de gouvernance rationnel, efficace et applicable, suffisamment souple pour suivre l'évolution de la technologie.

53. Tel qu'il est envisagé, le nouveau dispositif de gouvernance Web vise à homogénéiser la présence de l'ONU sur Internet même si les documents affichés sont créés par divers bureaux, qui ont leurs propres droits d'affichage et sont chargés au premier chef de gérer leur partie du site. L'objectif principal est d'améliorer l'organisation et l'architecture du site, de faire en sorte que toutes les pages aient la même « présentation ONU » sans pour autant être trop uniformisées, d'éviter les chevauchements et d'obtenir le meilleur rapport coût-efficacité pour ce qui est de l'utilisation des plates-formes, des technologies et des applications nécessaires pour continuer d'améliorer le site Web.

54. Comme indiqué dans les rapports précédents (A/AC.198/2007/3, sect. VI et A/AC.198/2008/3, sect. VII), le Département a commencé à prendre des mesures pour promouvoir la gouvernance Web, en partie grâce à la mise en place d'un mécanisme de gouvernance à deux niveaux, composé d'un comité directeur de haut niveau chargé de l'Internet et d'un groupe consultatif sur la gouvernance de l'Internet, qui remplace le Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet du Comité des publications. Comme l'a demandé le Bureau des services de contrôle interne, on s'emploie actuellement à modifier les instructions administratives et les circulaires du Secrétaire général en conséquence.

55. Pendant la période à l'examen, le Département a de nouveau pris l'initiative d'aider à rationaliser la structure de la gouvernance, en particulier compte tenu du fait que l'Assemblée générale avait approuvé la stratégie informatique et télématique du Secrétariat (A/62/793 et Corr.1 et Add.1), la création du Bureau des technologies de l'information et des communications et celle d'un comité exécutif de haut niveau chargé des technologies de l'information et des communications. Vu que la composition et le mandat du Comité directeur de haut niveau chargé de l'Internet étaient en partie identiques à ceux du Comité exécutif de haut niveau chargé des technologies de l'information et des communications créé par la suite, le Département a proposé que le rôle des deux organes soit réexaminé afin de combiner les fonctions pour parvenir à une plus grande efficacité, examen qui se déroule actuellement.

## **F. Accès des personnes handicapées aux sites Web**

56. Afin que l'information concernant l'ONU et ses activités puisse être consultée par le plus grand nombre et conformément aux résolutions de l'Assemblée générale, le Département de l'information a continué de s'employer à faire que le site Web soit accessible pour les personnes handicapées, y compris les malvoyants et les malentendants. Les nouveaux projets Web sont conçus de façon à satisfaire aux critères d'accessibilité et à respecter les lignes directrices arrêtées en la matière par le World Wide Web Consortium, qui sont à l'heure actuelle les seules normes reconnues et arrêtées au niveau mondial. Cet effort supplémentaire a eu toutefois pour conséquence d'augmenter d'environ 20 % le temps de production des nouvelles pages Web.

57. Tout en faisant en sorte que les nouvelles pages Web répondent aux critères d'accessibilité, le Département a également tenté de régler le problème de l'accessibilité aux pages plus anciennes. Étant donné qu'il faut davantage de temps pour détecter et corriger les problèmes d'accessibilité sur les pages existantes que pour créer de nouvelles pages conformes aux critères, le Département s'est employé à faire connaître le problème et à promouvoir la prise en compte des critères d'accessibilité dès le début des projets de production Web.

58. Conformément à la résolution 61/106 dans laquelle l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'appliquer progressivement des normes et des directives régissant l'accessibilité des locaux et des services du système des Nations Unies, le Département mis au point des normes techniques en vue d'aider les départements et services du Secrétariat à produire du contenu adapté à ces critères. Ces normes peuvent être consultées en ligne sur une page créée à cet effet ([www.un.org/webaccessibility](http://www.un.org/webaccessibility)) où l'on trouve également des modèles à télécharger et les procédures de validation. En s'appuyant sur ces normes, le Département a dispensé des conseils et des avis spécialisés à d'autres départements, bureaux et organismes du système des Nations Unies, comme le Département des affaires économiques et sociales, le Département des affaires politiques et l'UNICEF. Ces normes seront diffusées par les dispositifs de gouvernance de l'Internet, y compris le Groupe consultatif sur la gouvernance de l'Internet.

## V. Conclusions

59. Le Département de l'information a étendu la gamme de produits d'information qu'il propose et procédé à des innovations dans ses méthodes de travail afin de tirer parti des possibilités qu'offrent les nouveaux médias pour toucher le plus grand nombre, dans les pays en développement comme dans les pays développés. En modifiant ses documents pour qu'ils soient accessibles par les moyens de communication traditionnels (presse, radio et télévision) et par les nouveaux médias, y compris les réseaux sociaux et d'autres supports en pleine évolution, le Département a pu toucher le plus grand nombre, en particulier la jeunesse et les groupes urbains, et continuer de diffuser l'information à ceux qui n'ont pas accès à Internet ou n'ont qu'un accès limité.

60. En tirant parti de ses points forts, en profitant des innovations techniques et en trouvant les moyens de collaborer davantage avec des partenaires extérieurs et d'autres organismes des Nations Unies, le Département a pu accroître sa productivité, améliorer le temps de production de ses produits et de ses services, diversifier ses activités et innover. Il s'est attaché en particulier à améliorer les mécanismes de suivi et d'évaluation afin de mesurer l'utilisation des ses produits (Web ou radiotélédiffusion) et de faire en sorte qu'ils répondent aux besoins de son public et de ses clients cibles.

61. Le Département a fait tout ce qui était en son pouvoir pour accroître le multilinguisme du site Web de l'ONU mais il continue de se heurter à des difficultés car la plupart du contenu créé par les départements auteurs est affiché sur le site en anglais seulement. Si cette tendance se confirme, il est probable que l'écart entre ce qui est affiché sur le site en version anglaise et ce qui est affiché dans les autres langues se creusera. Un système de gestion des contenus permettrait que le site de l'ONU soit plus sécurisé et plus homogène mais il est actuellement en suspens car l'Assemblée générale a décidé de reporter l'examen du financement à la présentation du projet de budget-programme pour l'exercice 2012-2013. Le Département coopère avec le Bureau des technologies de l'information et des communications pour adapter son plan de travail afin de mettre en place les mécanismes les plus robustes et les plus sécurisés dans le système actuel.