



## Assemblée générale

Distr.  
GÉNÉRALE

A/AC.198/1997/6  
7 avril 1997  
FRANÇAIS  
ORIGINAL : ANGLAIS

COMITÉ DE L'INFORMATION  
Dix-neuvième session  
13-23 mai 1997

### QUESTIONS DE FOND

#### Évaluation des centres d'information des Nations Unies

#### Rapport du Secrétaire général

#### I. INTRODUCTION

1. Au paragraphe 15 de sa résolution 51/138 B du 13 décembre 1996, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de présenter un rapport sur l'évaluation des centres d'information des Nations Unies au Comité de l'information. Le présent rapport a été établi en réponse à cette demande.

2. Le rapport a par ailleurs été établi dans le cadre du système d'auto-évaluation interne, créé par le Secrétaire général en 1986, qui permet au Département de l'information d'évaluer régulièrement ses activités programmées et ses produits.

3. Son but essentiel consiste à évaluer le fonctionnement des centres d'information et à déterminer les domaines de leur activité qu'il convient de rationaliser, de renforcer ou d'étudier plus avant, conformément aux indications fournies par le Comité de l'information. Il vise plus particulièrement à :

a) Évaluer les résultats des activités menées par les centres d'information, compte tenu en particulier des ressources qui leur sont allouées et des priorités et impératifs nouveaux de l'Organisation;

b) Analyser les liens que les centres ont établis avec leurs partenaires locaux et interlocuteurs internationaux, compte tenu des possibilités qu'ont ces derniers de contribuer à bien faire comprendre l'activité de l'Organisation;

c) Examiner l'importance pratique que revêtent pour les centres les nouvelles technologies de l'information et l'incidence qu'elles ont sur leurs travaux et ceux de leurs interlocuteurs visant à promouvoir les principes et objectifs de l'Organisation.



## II. APERÇU GÉNÉRAL

### A. Mandat et fonctions initiaux des centres d'information des Nations Unies

4. Les centres d'information des Nations Unies ont été créés par l'Assemblée générale. Dans sa résolution du 13 février 1946 portant création du Département de l'information [résolution 13 (I)], l'Assemblée a souligné la nécessité de tels centres lorsqu'elle a demandé la création de bureaux auxiliaires du Département afin que les peuples de toutes les parties du monde soient pleinement informés des buts et activités de l'Organisation. Dans sa résolution 42/162 A du 3 décembre 1987, l'Assemblée a réaffirmé le rôle unique des centres d'information des Nations Unies.

5. Le réseau que forment les centres d'information est l'un des principaux éléments des stratégies d'information de l'Organisation, qui l'utilise pour intéresser le public aux questions de portée mondiale. Les principales activités des centres peuvent se ranger dans deux grandes catégories. Les premières consistent à diffuser des informations sur les activités de l'Organisation, à tenir constamment au courant les médias de l'évolution de la situation, à répondre à des questions, à organiser des conférences de presse, à produire des bulletins d'information, à accorder des entretiens, à constituer des dossiers de presse et à répondre aux médias. Les secondes consistent à mener des activités propres à favoriser une meilleure compréhension des principes et objectifs de l'Organisation. Afin que les informations qu'ils diffusent atteignent le public le plus large possible, les centres entretiennent des relations permanentes avec leurs interlocuteurs (médias, organisations non gouvernementales, établissements d'enseignement et autres partenaires locaux des secteurs public et privé), qui jouent un grand rôle dans la mise en oeuvre de leurs programmes de vulgarisation en organisant des manifestations commémoratives spéciales ou en menant des campagnes de sensibilisation à l'activité de l'Organisation.

6. Le nombre des États Membres et des organes subsidiaires de l'Organisation ayant augmenté parallèlement à celui des problèmes mondiaux qu'elle est appelée à résoudre, la charge de travail des centres d'information s'en est trouvée nécessairement accrue, ceux-ci devant s'occuper de questions plus nombreuses et étant plus souvent sollicités par les entités qui s'y intéressent. De plus, ayant été chargés de diffuser à l'échelon local les informations qui émanent de l'ensemble des organismes des Nations Unies, ils sont aussi désormais les principaux dépositaires et centres de diffusion de la documentation du Département de l'information et des programmes, fonds et institutions spécialisées des Nations Unies.

7. Les relations des directeurs des centres d'information avec les médias revêtent une importance cruciale. Ceux-ci sont en effet tenus, à titre prioritaire, de rectifier les informations inexactes diffusées par les médias au sujet de l'Organisation et de répondre aux appréciations négatives qu'ils portent éventuellement sur elle. Ils sont aussi encouragés à prévenir toute appréciation négative de l'activité de l'Organisation en maintenant des contacts étroits et permanents avec les représentants des médias et les personnalités

/...

influentes, en les informant régulièrement des faits nouveaux dignes d'intérêt et en les avisant des nouvelles importantes.

8. Étant implantés sur le terrain, les centres sont nécessairement appelés à s'acquitter de toute une gamme d'autres activités à la demande de divers services administratifs du Secrétariat ou d'autres entités des Nations Unies, dont les organes intergouvernementaux. Ces fonctions consistent à fournir des services courants – régler des engagements financiers pour le compte d'autres entités des Nations Unies, organiser des examens pour le compte du Bureau de la gestion des ressources humaines ou apporter un appui logistique à des fonctionnaires de l'Organisation en visite, etc. – et à réaliser des activités exceptionnelles comme l'inspection d'avions pour le compte d'organes subsidiaires du Conseil de sécurité chargés de s'assurer de la bonne application des sanctions décrétées.

9. En coopération avec la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, les fonctionnaires des centres d'information effectuent des visites d'inspection périodiques dans les bibliothèques dépositaires des publications des Nations Unies situées dans la zone géographique dont ils ont la charge et fournissent régulièrement à ces bibliothèques l'aide et les conseils dont elles ont besoin.

#### B. Gestion des centres d'information et appui du Siège

10. Les centres d'information des Nations Unies sont généralement de petites unités administratives composées de quatre ou cinq fonctionnaires. Ils sont dirigés dans certains pays par un directeur, qui est un fonctionnaire du Département de l'information, et dans d'autres par le coordonnateur ou représentant résident du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), qui fait office soit de directeur, soit de directeur par intérim. Le personnel auxiliaire local se compose généralement d'un fonctionnaire ou d'un assistant d'information national, d'un assistant chargé des références, d'un assistant administratif, d'un secrétaire et, dans certains lieux d'affectation, d'un chauffeur qui fait aussi office de commis ou de planton. Bien que les centres mènent désormais des activités plus nombreuses et plus complexes, le nombre des postes qui leur sont alloués aussi bien dans la catégorie des administrateurs que dans celle des agents des services généraux a été réduit de manière draconienne depuis la fin des années 80. De nouveaux centres ont cependant été ouverts depuis 1992 à Bonn, Pretoria, Sana'a, Varsovie et Windhoek.

11. À l'heure actuelle, une trentaine de centres sont dirigés par un représentant/coordonnateur résident du PNUD, comme suite à l'initiative prise en 1992 d'intégrer les centres d'information des Nations Unies dans les bureaux extérieurs du PNUD. L'idée qui sous-tendait cette initiative était d'ordre à la fois théorique (donner une image homogène de l'ONU sur le terrain) et pratique (réaliser des économies en mettant en commun le personnel et les services, voire les locaux). Ces cinq dernières années, le nombre de postes de la catégorie des administrateurs alloués au Département pour ses services hors Siège a été réduit de 38 %. Comme on peut le voir, l'intégration des centres d'information des Nations Unies dans le réseau des bureaux extérieurs du PNUD va dans le sens de la réforme de l'Organisation, qui vise à pallier la diminution des ressources au moyen de solutions inventives et pratiques.

12. Si l'intégration des centres peut se faire techniquement au moyen d'un simple accord entre le Département de l'information, le PNUD et le gouvernement hôte, il faut, pour qu'elle atteigne vraiment son but, que les bureaux extérieurs du PNUD et les centres se fixent des objectifs communs et unissent leurs efforts pour s'acquitter du mandat que leur a confié l'Organisation dans son ensemble en matière d'information. Le Département de l'information et le PNUD s'attachent actuellement, en étroite coopération, à renforcer le mode de fonctionnement des centres intégrés<sup>1</sup>.

13. Au Siège, l'administration des centres - actuellement au nombre de 65 - est assurée par le Service des centres d'information, qui fournit aussi un appui à six services d'information et à huit bureaux des Nations Unies. Dirigés par un administrateur de la classe D-1, ses 10 administrateurs et 12 agents des services généraux apportent un soutien administratif, opérationnel et informationnel au réseau mondial des centres, qui compte actuellement 39 administrateurs et 256 agents locaux (dont des fonctionnaires d'information nationaux). Le nombre de postes alloués au Département pour ses services hors Siège devrait être à nouveau réduit pendant l'exercice biennal 1998-1999.

14. Dans l'exercice de ses fonctions de supervision du réseau, le Service des centres d'information consulte les États Membres et les services organiques du Secrétariat au sujet de tous les aspects du fonctionnement des centres et négocie avec eux, lorsqu'il y a lieu; il veille à ce que les centres gèrent leurs ressources humaines et financières le plus efficacement possible et à ce qu'ils se conforment à toutes les instructions administratives pertinentes, au Statut et au Règlement du personnel et au règlement financier et aux règles de gestion financière; il alloue les fonds nécessaires à leur fonctionnement, autorise leurs dépenses et s'occupe de toutes les questions financières, administratives et humaines y relatives en liaison avec les autres services administratifs concernés. En 1996, les coûts de fonctionnement des centres ont été financés par le budget ordinaire à hauteur de près de 5,5 millions de dollars. Ces fonds ont été complétés par des contributions des gouvernements hôtes d'un montant d'un million de dollars environ, qui ont aidé à couvrir certaines dépenses de fonctionnement (location et entretien des locaux, frais d'éclairage, chauffage, énergie et eau).

15. Le Service aide les centres à planifier leurs activités d'information et coordonne, lorsqu'il y a lieu, l'appui que leur apportent les services organiques du Siège et de l'extérieur. Il leur fournit fréquemment des directives et des conseils par téléphone, télécopie et courrier électronique ainsi qu'au moyen d'instructions écrites et du Manuel de fonctionnement des centres d'information des Nations Unies, qui a été actualisé en 1996. Les centres étant de petites unités administratives situées loin du Siège, les rapports que le Service entretient avec eux sont indispensables pour insuffler à leur personnel la volonté de participer à un effort collectif plus large et les encourager à coopérer entre eux.

16. Les centres sont tenus de rendre compte régulièrement de leurs activités et de l'état d'avancement de leurs programmes. Les modalités d'établissement de leurs rapports ont été révisées en 1996 afin que le Service puisse examiner leurs activités en permanence et d'une manière qui soit plus complète et plus

systematique. Les résultats de l'examen de leurs rapports d'activité leur sont communiqués sous forme de suggestions pratiques et d'observations.

17. Le Service est chargé de veiller à ce que les centres reçoivent en temps voulu la documentation dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Les profondes transformations qui se sont produites récemment dans le domaine des télécommunications lui permettent de communiquer plus rapidement et plus efficacement avec eux par voie électronique. À cet égard, le Service a élaboré les modalités de remplacement de son réseau de communication Wang, qu'il met actuellement en oeuvre en coopération avec le Centre international de calcul et la Société internationale des communications aéronautiques. Ce projet devrait permettre d'améliorer davantage encore les communications entre les centres et le Siège.

18. Comme la plupart des progrès techniques, la diffusion de l'information par voie électronique ne va pas sans heurts, son efficacité étant fonction de facteurs à la fois internes et externes, tels que la fiabilité des serveurs Internet locaux, la qualité du matériel utilisé et de son entretien, la formation du personnel et l'état des moyens de communication locaux (voir annexe I).

### III. MÉTHODE SUIVIE

19. Afin d'atteindre les objectifs cités au paragraphe 3, on a procédé en deux étapes : on a d'abord réalisé une étude de fond, puis élaboré et distribué sur le terrain une enquête à l'intention des directeurs des centres d'information et des rediffuseurs locaux.

20. L'étude de fond comprenait notamment une analyse de toutes les informations relatives aux fonctions et activités des centres et à l'appui prêté par le Département dans le cadre du Service des centres d'information.

21. On a ensuite mené deux enquêtes, l'une auprès des directeurs des centres et l'autre auprès de rediffuseurs locaux ou groupes cibles choisis au hasard, comme les médias, les établissements d'enseignement et les organisations non gouvernementales, y compris les associations pour les Nations Unies. En octobre 1996, on a envoyé deux questionnaires distincts à 58 directeurs. Ils traitaient des activités des centres, des relations avec les partenaires locaux, de l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de leur utilisation, et portaient sur la période allant de septembre 1995 à août 1996.

22. De plus, on a recueilli des données sur des indicateurs relatifs aux télécommunications dans les États Membres qui abritent des centres d'information, ainsi que des renseignements sur l'accès aux nouvelles technologies dans les bibliothèques dépositaires des Nations Unies (voir annexe I).

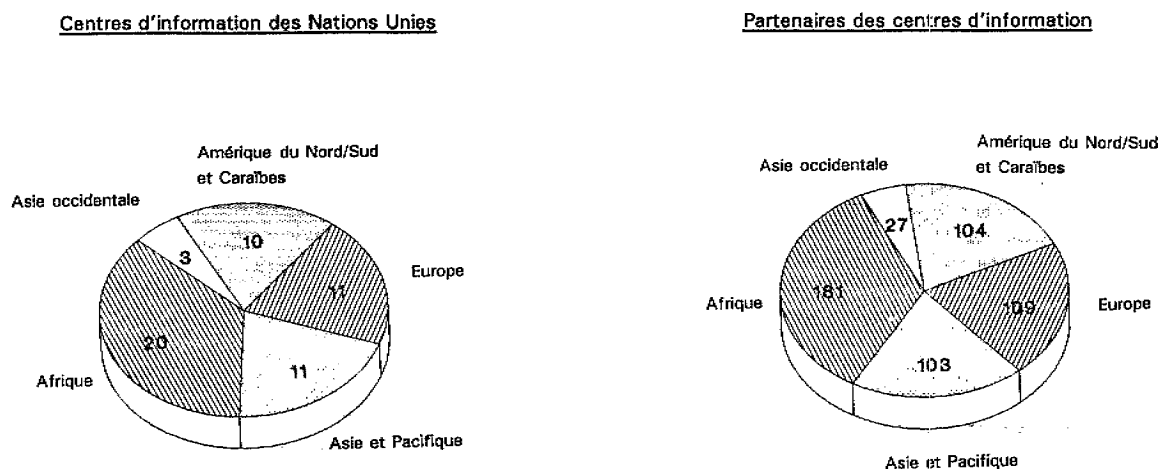
23. Bien que leurs travaux soient étroitement liés à ceux des centres, les services d'information de l'ONU et les bureaux des Nations Unies (pour ce qui est de leurs activités d'information) n'ont pas été inclus dans l'étude car leurs mandats, fonctions, budgets et effectifs sont différents.

## IV. RÉSULTATS

24. Au cours de la période considérée, seulement 58 centres ont fait l'objet d'une évaluation car certains n'étaient pas opérationnels ou ne l'étaient que partiellement (Bonn, Bujumbura, Kaboul, Managua, Monrovia, San Salvador, Varsovie). Sur les 58 centres, 55 ont rempli et renvoyé le questionnaire destiné aux directeurs et 50 ont fait remplir l'autre questionnaire à des rediffuseurs (partenaires) sélectionnés au hasard, ce qui a permis d'obtenir 524 réponses au total (voir le graphique A ci-dessous). Les partenaires qui ont répondu au questionnaire se divisent comme suit : médias (28 %), établissements d'enseignement (19 %), organisations non gouvernementales et associations pour les Nations Unies (17 %), particuliers (16 %), organismes publics (11 %), bibliothèques (7 %), entreprises (1 %) et 1 % n'appartenant à aucun de ces groupes.

Graphique A

## Répartition des réponses



25. Afin de faciliter la lecture des résultats, on a regroupé les informations en cinq catégories : a) activités de plaidoyer; b) effets des réductions budgétaires; c) coopération entre les centres d'information des Nations Unies et les partenaires locaux; d) coopération avec le système des Nations Unies et e) utilisation des nouvelles technologies.

A. Activités de diffusion

26. Au cours de la période considérée (septembre 1995-août 1996), tous les centres ont consacré une grande partie de leurs ressources à des activités de diffusion qui visent à mieux faire comprendre l'action de l'Organisation. Ils ont notamment fourni des informations aux organisations locales, mené des

/...

actions de promotion à l'occasion du cinquantième anniversaire de l'ONU, mis en place des programmes éducatifs comme "L'ONU mise en scène", élaboré des programmes scolaires et formé des professeurs. De plus, ils ont organisé des séminaires, des rencontres avec des journalistes, des ateliers sur des problèmes précis, des conférences de presse et des réunions d'information, des expositions et des foires aux livres.

27. Il ressort des questionnaires que la traduction de la documentation des Nations Unies dans les langues locales a été l'une des principales activités des centres malgré les ressources limitées dont ils disposaient à cette fin. En fonction des besoins locaux, les centres ont également élaboré leurs propres documents d'information dans les langues locales, tant sur des questions générales relatives à la structure du système des Nations Unies, à ses objectifs et à ses activités, que sur des questions concrètes comme les conférences mondiales des Nations Unies. Outre les langues officielles de l'Organisation, la plupart des centres utilisent au moins une langue locale pour communiquer avec les rediffuseurs et les groupes cibles. Ils diffusent presque tous un bulletin d'information dont le tirage dépend de la demande et des ressources disponibles. On trouvera à l'annexe II des exemples de langues dans lesquelles les documents ont été traduits et diffusés auprès de groupes locaux.

28. La quasi-totalité des centres sont informés de manière régulière, bien que non systématique, de l'opinion des rediffuseurs et des groupes cibles. Ils reçoivent surtout des lettres qui contiennent des critiques négatives ou des compliments sur les activités de diffusion. Ils en effectuent des analyses qu'ils envoient au Département de l'information. Ils suivent aussi la façon dont les médias locaux couvrent les activités du système des Nations Unies et adressent, chaque jour ou chaque semaine, des coupures de presse et des extraits de programmes radiophoniques et télévisés au Département de l'information, à d'autres départements du Secrétariat et à divers organismes des Nations Unies.

#### B. Effets des réductions budgétaires

29. Comme suite aux restrictions budgétaires et au gel des postes vacants dus à la crise financière de l'Organisation, les centres d'information n'ont pas pu entreprendre nombre d'activités qu'ils avaient prévues pour la période considérée. La plupart d'entre eux ont fait savoir que les restrictions sur les voyages avaient entravé leurs activités de diffusion dans les régions les plus reculées. Les activités d'adaptation et d'élaboration des documents dans les langues locales, les activités multimédias et les programmes éducatifs ont également pâti des restrictions. La crise financière a obligé les centres à prendre des mesures d'économie, notamment à réduire les appels téléphoniques et les envois de télécopie, et à revoir leurs activités en fonction de la diminution de leurs ressources. La quasi-totalité des centres ont signalé avec inquiétude que toutes nouvelles réductions budgétaires compromettraient gravement leurs capacités de diffuser l'information, surtout si elles signifiaient qu'il fallait différer ou annuler l'introduction de nouvelles technologies de l'information.

30. Étant donné les restrictions budgétaires, les centres doivent de plus en plus compter sur des ressources extrabudgétaires pour ne pas mettre un terme aux activités d'information les plus importantes. Au cours de la période à l'étude,

/...

Les centres ont reçu un appui financier ou autre de certains de leurs partenaires, notamment d'organismes des Nations Unies. Alors que les centres sont invités à rechercher un appui extérieur pour leurs activités spéciales, plusieurs d'entre eux ont fait observer que les règles de gestion financière de l'Organisation limitaient leurs capacités de recevoir des fonds extérieurs.

31. Les gouvernements ont contribué aux activités d'information en parrainant un certain nombre de manifestations organisées par les centres. Cela étant, les efforts déployés par ces derniers pour que les gouvernements hôtes contribuent à leurs frais d'exploitation (location, entretien, commodités, etc.) et augmentent le montant de leurs contributions, n'ont pas été entièrement couronnés de succès.

32. Malgré leurs ressources limitées, presque tous les centres ont obtenu de très bons résultats au cours de la période considérée, surtout en ce qui concerne les programmes éducatifs, la création de pages d'accueil sur Internet et les programmes radiophoniques et télévisés consacrés à des questions qui retiennent en priorité l'attention de l'Organisation.

C. Coopération entre les centres d'information des Nations Unies et les partenaires locaux

33. En travaillant avec les organisations et institutions locales, les centres ont noué des liens étroits avec les communautés locales. Les partenaires interrogés se sont montrés pour la plupart très favorables aux activités des centres et, à l'inverse, ces derniers ont reconnu qu'il importait de renforcer leur collaboration avec les partenaires. Au cours de la période considérée, les 55 centres étudiés ont fourni des services à plus de 57 000 partenaires, notamment des médias, des organisations non gouvernementales, des associations pour les Nations Unies, des établissements d'enseignement, des bibliothèques, des organismes publics et des particuliers. Chaque mois, plus de 21 000 partenaires ont sollicité les services des centres. Au cours de la même période, ceux-ci ont accueilli dans leurs bibliothèques plus de 27 000 visiteurs, principalement des étudiants, des chercheurs et des journalistes.

34. Une majorité de partenaires ont déclaré qu'ils avaient entrepris, de leur propre chef, plusieurs activités et projets d'information, souvent avec l'appui des centres. Parmi les activités les plus souvent mentionnées, on citera la reconstitution de sessions de l'ONU ("L'ONU mise en scène") et autres programmes éducatifs, l'élaboration de rapports et de documents d'information à l'intention des représentants des gouvernements auprès de l'Assemblée générale, la réalisation de reportages sur les activités du système, l'organisation et le parrainage de séminaires, d'ateliers et de conférences, et le lancement de campagnes visant à sensibiliser l'opinion publique aux problèmes dont traite l'Organisation. De plus, les partenaires ont produit et coproduit des programmes télévisés et radiophoniques, adapté les documents et publications des Nations Unies dans les langues locales et diffusé des informations sur l'Organisation.



35. L'Organisation des Nations Unies suscitant de plus en plus d'intérêt, les acteurs internationaux comptent toujours plus sur les centres pour leur fournir des renseignements sur l'action de l'Organisation. Une majorité écrasante de partenaires (84 %) ont déclaré qu'ils considéraient les centres comme la source d'information la plus fiable sur le système des Nations Unies. Selon 89 % d'entre eux, les centres représentent la source d'information et le partenaire le plus précieux pour mener des activités de sensibilisation ou des programmes éducatifs dans les domaines qui intéressent l'Organisation.

36. Interrogés sur la façon dont les centres répondaient à leurs besoins, une majorité de partenaires ont expliqué que ceux-ci fournissaient rapidement des informations sur les activités quotidiennes de l'ONU, aidaient à organiser des activités comme "L'ONU mise en scène" et des programmes éducatifs, facilitaient les recherches personnelles, offraient des services de bibliothèque et encourageaient la communication et la collaboration entre les organisations non gouvernementales et le système des Nations Unies. Les centres ont proposé la création d'un mécanisme de coordination des activités d'information sur l'action politique et les opérations de maintien de la paix des Nations Unies afin d'être mieux à même de répondre rapidement aux demandes des médias.

37. Tout en attachant une grande importance à la présence des centres dans leurs régions, une majorité de partenaires ont estimé que ceux-ci pourraient faire plus pour renforcer la collaboration avec les partenaires locaux et ont recensé un certain nombre de problèmes et de besoins, dont le manque de publications des Nations Unies; la nécessité d'améliorer les services de bibliothèque et d'actualiser les documents de référence; l'absence de matériel moderne pour faciliter la recherche des informations; l'incapacité du personnel des centres de se rendre aux réunions ou de participer aux manifestations organisées par les partenaires locaux dans des régions éloignées des centres; la nécessité de mener des activités d'information dans l'ensemble du territoire où sont implantés les centres et l'incapacité d'offrir aux partenaires locaux des moyens de transport pour participer aux activités de l'Organisation. De plus, les partenaires s'accordent tous à reconnaître que les centres ont des effectifs trop réduits pour répondre aux besoins des communautés locales.

#### D. Coopération avec le système des Nations Unies

38. En tant qu'organes de coordination des activités d'information sur le terrain, les centres entretiennent des relations constantes avec les médias et les organisations non gouvernementales et diffusent des informations et des communiqués de presse pour le compte d'organismes des Nations Unies. Les centres ont souligné qu'il importait de renforcer la coordination et la coopération entre les organismes des Nations Unies, en particulier afin d'adopter une stratégie de communication unifiée dans un environnement où la concurrence est très rude entre les médias, tant au niveau local qu'international.

39. Au cours de la période considérée, les centres ont fait savoir qu'ils avaient offert des services à plus de 40 organismes du système, les 10 premiers bénéficiaires étant le Programme des Nations Unies pour le développement, le Fonds des Nations Unies pour la population, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, la Conférence des Nations Unies sur le

/...

commerce et le développement, l'Organisation mondiale de la santé, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, le Programme des Nations Unies pour l'environnement, le Centre des Nations Unies pour les établissements humains, le Programme des Nations Unies pour le contrôle international des drogues et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance.

40. La plupart des centres ont consacré en moyenne cinq mois de travail à fournir les services mentionnés au paragraphe 38 pour le compte d'organismes du système. Dans certains cas, les organismes et programmes ont offert des contributions financières et autres en échange des services rendus. Interrogés sur les dépenses que devrait engager un organisme ou programme des Nations Unies s'il devait avoir recours à une organisation locale privée pour des services d'information, les centres ont répondu que dans la plupart des cas, ces services coûteraient environ 150 000 dollars des États-Unis par an.

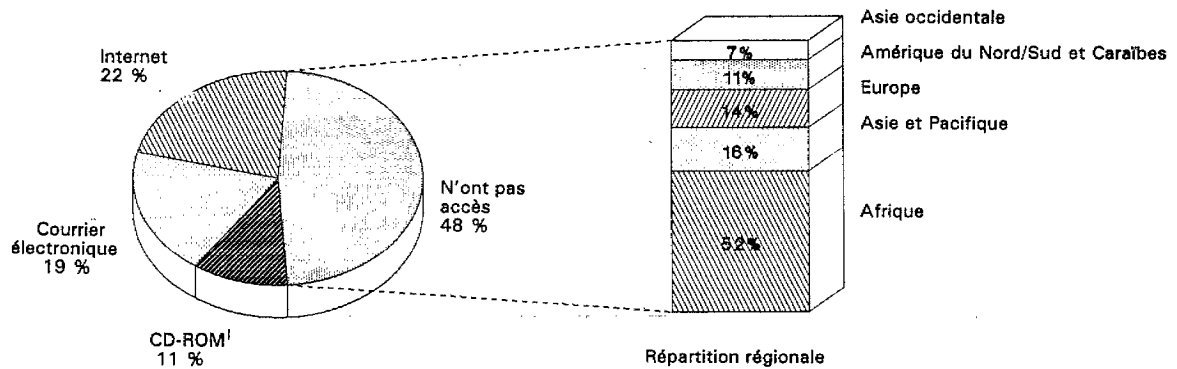
41. Outre leurs activités d'information, les centres réalisent plusieurs tâches pour le compte de diverses entités du système, notamment des départements et bureaux du Secrétariat. Au cours de la période considérée, ils ont consacré en moyenne deux mois de travail à offrir des services dans des domaines tels que la coordination des achats, l'appui logistique pour les visites de hauts responsables, la représentation du système des Nations Unies, la collaboration avec les ministères, l'offre d'une aide au Bureau de la gestion des ressources humaines pour l'organisation de concours et le recrutement de fonctionnaires, ainsi que d'autres tâches administratives.

#### E. Utilisation des nouvelles technologies

42. Les nouvelles technologies de l'information ne sont pas aussi répandues qu'on ne le croit. Les indicateurs relatifs aux télécommunications, les données de l'enquête sur les possibilités d'accès aux nouvelles technologies dans les bibliothèques dépositaires des Nations Unies (voir annexe I) ainsi que les résultats de la présente étude montrent que la plupart des rediffuseurs de l'information sur l'Organisation n'ont pas accès aux nouvelles technologies. Si la majorité des centres sont reliés par voie électronique au Siège afin d'obtenir facilement les documents des Nations Unies et autres matériaux d'information, les rediffuseurs locaux ne peuvent en général pas communiquer par réseau. Près de la moitié des partenaires locaux interrogés ont déclaré qu'ils n'avaient pas accès à Internet ni au courrier électronique et qu'ils ne possédaient pas de CD-ROM (voir le graphique B ci-après). La plupart des centres diffusent l'information en ayant recours à la poste, à des services messagers, à des visites sur le terrain ou à des manifestations spéciales.

Graphique B

Accès des partenaires des centres d'information des Nations Unies  
aux nouvelles technologies



43. Interrogés sur les effets de l'utilisation des nouvelles technologies sur leurs activités, 74 % des centres ont répondu que le nombre de visites sur le terrain et le nombre de demandes avaient augmenté, et 83 % d'entre eux ont affirmé qu'il en était de même pour les demandes de documents écrits. Une majorité de centres ont constaté qu'ils avaient accueilli dans leurs bibliothèques de référence beaucoup de visiteurs qui souhaitaient utiliser Internet et des CD-ROM.

44. Les résultats de l'enquête montrent que lorsque les partenaires ou rediffuseurs ont accès aux nouvelles technologies, toutes les informations qu'ils peuvent consulter sur Internet au sujet de l'Organisation les incitent en fait à s'adresser davantage aux centres. Par exemple, des particuliers ou des organismes ont demandé de l'aide pour "surfer" sur Internet et trouver les renseignements qu'ils cherchaient sur une question précise. Un centre a été contacté à plusieurs reprises par des particuliers ou des organismes qui avaient consulté la page d'accueil de l'ONU et souhaitaient un complément d'information. Cela montre que l'utilisation des nouvelles technologies dans certaines régions ne se fait pas forcément au détriment d'autres méthodes traditionnelles de diffusion et ne remplace pas les contacts personnels et l'aide directe.

45. Dans beaucoup de régions, les rediffuseurs locaux et les groupes cibles demandent de plus en plus à utiliser Internet et des CD-ROM dans les bibliothèques des centres, attendant de ces derniers qu'ils soient à la pointe des technologies nouvelles. Des demandes similaires sont également faites dans les régions où l'on peut avoir accès à Internet, mais où la plupart des utilisateurs locaux, comme les étudiants et les professeurs, ne disposent pas d'un nombre suffisant de terminaux et doivent se rendre régulièrement dans les bibliothèques des centres. Ces derniers souhaiteraient renforcer leurs

capacités technologiques afin de former leur personnel à l'utilisation des technologies nouvelles et d'être constamment informés de ce qui se passe au Siège.

46. Si la plupart des centres ont affirmé que la télématique avait renforcé les contacts avec le Siège, ils ont souligné qu'il fallait organiser plus de réunions, notamment d'information, tant au niveau régional qu'au Siège, afin d'améliorer encore la communication et les échanges entre les centres eux-mêmes et entre ceux-ci et le service responsable au Siège. Ils ont également fait observer qu'il importait d'organiser des séminaires de formation professionnelle afin d'améliorer les compétences du personnel.

#### V. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

47. Lorsque l'Assemblée générale a créé le Département de l'information en 1946, elle a déclaré que l'Organisation des Nations Unies ne saurait accomplir les buts pour lesquels elle avait été créée si les peuples du monde n'étaient pas pleinement informés de ses buts et de son oeuvre. Si ce mandat fondamental est demeuré inchangé au fil des années, plusieurs facteurs ont modifié les fonctions des centres d'information des Nations Unies et les services qu'ils rendent au public. De nos jours, le rythme du marché de l'information est plus rapide, plus compétitif et plus exigeant que lors de la création des premiers centres. La prolifération des techniques modernes d'information représente un énorme potentiel. L'accroissement extraordinaire du nombre et de l'influence des organisations non gouvernementales a également renforcé le rôle de catalyseur que jouent les centres en coordonnant les efforts que déploient ces organisations dans des domaines intéressant spécialement l'ONU et selon des modalités adaptées aux communautés locales.

48. Les résidents locaux considèrent les centres comme leurs sources d'information les plus importantes sur l'Organisation et apprécient hautement les services personnalisés que ces centres sont en mesure de leur fournir.

49. La diffusion de l'information par les centres continue à être surtout assurée par des moyens traditionnels, étant donné qu'Internet, les CD-ROM et les autres technologies nouvelles ne sont pas aussi largement utilisés par les partenaires qu'on pourrait le supposer. Même dans les endroits où l'accès à Internet est très courant, l'utilisation des nouvelles techniques de communication n'a pas réduit la demande de matériels imprimés et audio-visuels sur l'Organisation des Nations Unies. Au contraire, la demande de services a augmenté, vu que les centres sont en mesure de personnaliser, d'organiser et de fournir directement une assistance aux particuliers et aux organisations.

50. Les centres jouent un rôle crucial en invitant les organisations non gouvernementales et autres organisations locales à mener des activités communautaires visant à bien dégager les principaux thèmes de l'Organisation des Nations Unies et en leur fournissant un appui à cet effet. Grâce à leurs contacts étroits avec les communautés et à leur connaissance des tendances et des intérêts locaux, les centres sont mieux à même que quiconque de diffuser le message des Nations Unies en l'adaptant de manière à optimiser son impact.

51. Les centres réalisent leurs matériels d'information dans diverses langues locales pour répondre aux besoins et aux intérêts du public dans les lieux où ils sont situés, conformément au mandat du Département qui est d'atteindre une audience aussi vaste que possible. Ces productions sont réalisées dans le cadre de coentreprises et de partenariats avec d'autres centres, notamment avec des organismes des Nations Unies.

52. Les centres assurent une vaste gamme de services d'information et d'autres services pour le compte de divers départements du Secrétariat ainsi que d'autres organismes des Nations Unies. La valeur de ces services se traduit par des économies financières et par une exécution efficace des programmes.

53. En dépit d'une réduction de 38 % du nombre de postes d'administrateur et de 17 % du nombre de postes d'agent local depuis 1992, les centres n'ont épargné aucun effort pour s'acquitter des tâches dont ils sont chargés en appliquant des approches novatrices, en utilisant au maximum les techniques d'information mises à leur disposition et en recrutant des personnes capables d'exécuter des tâches multiples, en étroite consultation avec le Siège.

54. Compte tenu des conclusions qui précèdent, les recommandations suivantes sont soumises pour examen au Comité de l'information :

#### Recommandation 1

Tous les organismes des Nations Unies devraient coordonner leurs activités de diffusion avec les centres d'information des Nations Unies qui servent de pôles de communication avec le public, en vue de mettre les ressources en commun, d'éviter les doubles emplois et de présenter une image unifiée des Nations Unies sur le terrain.

#### Recommandation 2

Il faudrait continuer à produire des matériels d'information adaptés aux publics locaux et appuyer cette production, conformément au mandat du Département de l'information qui est d'atteindre une audience aussi vaste que possible.

#### Recommandation 3

Il faudrait renforcer les capacités technologiques des centres d'information des Nations Unies pour que ceux-ci puissent s'acquitter de leurs fonctions dans un domaine où la rapidité est essentielle, ce qui leur donnerait une plus grande crédibilité et améliorerait leur prestige dans un environnement médiatique extrêmement compétitif.

#### Recommandation 4

Il faudrait renforcer les communications entre les centres eux-mêmes et entre ceux-ci et le Siège en organisant des réunions d'information au Siège et des réunions régionales périodiques ayant pour objet de mettre en commun les informations, de coordonner les efforts et d'examiner les problèmes importants.

Il faudrait, sous réserve des restrictions budgétaires prévues au chapitre du budget ordinaire relatif au Département de l'information, doter le Service des centres d'information de ressources adéquates à cette fin.

Recommandation 5

Le Département de l'information devrait améliorer ou faciliter l'accès des directeurs des centres aux informations de fond sur les questions politiques touchant l'Organisation des Nations Unies en général et les missions de maintien de la paix en particulier, en vue de renforcer leur crédibilité vis-à-vis des médias.

Recommandation 6

Des séminaires de perfectionnement du personnel devraient être systématiquement organisés pour améliorer les compétences professionnelles, en particulier en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles techniques de communication.

Recommandation 7

Il faudrait revoir les dispositions budgétaires prévues pour les centres d'information des Nations Unies et les assouplir suffisamment pour faire une place aux initiatives locales visant à obtenir des fonds extérieurs de sources diverses (organisations non gouvernementales, gouvernements, établissements d'enseignement, entreprises et particuliers).

Recommandation 8

Les opérations visant à renforcer les centres d'information des Nations Unies intégrés aux bureaux extérieurs du PNUD devraient se poursuivre afin que ces bureaux puissent s'acquitter efficacement du mandat en matière d'information confié au Département de l'information.

Recommandation 9

Il faudrait affiner les moyens actuels d'obtenir les réactions des usagers en vue d'élaborer à l'intention de tous les centres d'information des Nations Unies un ensemble de directives d'enquête qui leur permettent d'évaluer systématiquement l'efficacité de leurs services.

Note

<sup>1</sup> Le Comité est saisi d'un rapport distinct sur l'intégration des centres d'information des Nations Unies dans les bureaux extérieurs du PNUD (A/AC.198/1997/5).

Indicateurs des télécommunications dans les pays d'accueil des centres d'information des Nations Unies et services électroniques offerts par les bibliothèques dépositaires recevant les documents et publications de l'Organisation des Nations Unies

Pays d'accueil des centres d'information des Nations Unies	Lignes téléphoniques pour 100 habitants	Indicateurs des télécommunications <sup>a</sup>						Nombre de bibliothèques dépositaires de l'Organisation des Nations Unies <sup>b</sup>				Nombre de bibliothèques dépositaires de l'Organisation des Nations Unies assurant <sup>c</sup> :			
		Nombre estimatif de télécopieurs	Nombre de serveurs Internet	Nombre d'ordinateurs individuels	Nombre de bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies <sup>b</sup>	Telnet	FTP	Courrier électronique	WWW	Des services sur Internet		Des services sur CD-ROM			
										Nombre de serveurs Internet	Nombre d'ordinateurs individuels	Serveur	Lecteur		
Afrique du Sud	9,45	75 000	48 277	1 100 000	4	3	3	4	3	2	4	4			
Argentine	15,99	50 000	5 312	850 000	7	2	2	3	2	2	4	4			
Australie	50,96	475 000	309 562	5 200 000	7	6	3	5	6	6	6	6			
Bahreïn	24,23	5 730	142	29 250	1										
Bangladesh	0,23	2 000			1										
Belgique	45,75	165 000	30 621	1 400 000	4	2	2	2	2	1	3	3			
Bolivie	3,45		66		1			1			1	1			
Brazil	7,48	200 000	20 113	2 100 000	4						2	2			
Burkina Faso	0,29			60											
Cameroon	0,45														
Colombie	9,98	100 000	2 262	630 000	2			1	1		1	1			
Congo	0,81	110													
Danemark	61,26	250 000	50 557	1 414 000	2	2	2	2	2	2	2	2			
Égypte	4,63	21 591	591	194 000	3	1	1	2	1	1	2	2			
Espagne	38,51	215 000	51 456	3 200 000	6	4	3	4	3	1	4	4			
États-Unis d'Amérique	62,71	14 052 000	6 054 959	86 300 000	39	37	37	36	38	29	37	37			
Fédération de Russie	16,99	26 324	21 940	2 600 000	3			2			2	2			
France	55,80	1 900 000	151 173	7 800 000	9	5	2	6	4	5	8	8			
Ghana	0,35	4 500	6	20 000	2							1			
Grèce	49,32	15 258	7 741	350 000	3										
Inde	1,29	50 000	788	1 200 000	14	4	2	4	2	2	2	4			
Indonésie	1,69	85 000	2 351	730 000	2			1	1						
Iran (République islamique d')	7,94	30 000	271		3										
Italie	43,35	202 000	73 364	4 800 000	7	1	1	1	1	1	1	1			
Jamaïque	5,88														
Japon	48,72	6 000 000	269 327	19 100 000	14	7	6	5	8	5	9	9			
Kenya	0,90	3 800	17	18 000	1										
Lesotho	0,90	569			1			1	1	1	1	1			
Madagascar	0,24				1										
Maroc	4,33	7 500	229	45 000	1										
Mexique	9,58	180 000	13 787	2 400 000	2	2	2	2	2	2	2	2			
Myanmar	0,32	1 419			1						1	1			
Nambie	5,06		11		1										
Népal	0,36	600	19		1						1	1			

Nombre de bibliothèques depositaires de l'Organisation des Nations Unies assurant<sup>c</sup> :Indicateurs des télécommunications<sup>a</sup>

Pays d'accueil des centres d'information des Nations Unies	Lignes téléphoniques pour 100 habitants				Indicateurs des télécommunications <sup>a</sup>				Nombre de bibliothèques depositaires de l'Organisation des Nations Unies <sup>b</sup>				Des services sur Internet				Des services sur CD-ROM	
	Nombre de serveurs Internet	Nombre estimatif de télécopieurs	Nombre de serveurs Internet	Nombre d'ordinateurs individuels	Nombre de bibliothèques depositaires de l'Organisation des Nations Unies <sup>b</sup>	Telnet	FTP	Courrier électronique	WWW	Serveur	Lecteur	CD-ROM						
Nigéria	0,36			440 000	7												2	
Pakistan	1,64	159 000	17	155 000	6	1	1	1	1								2	
Panama	11,42		148		1													
Paraguay	3,08				1													
Pérou	4,71	15 000	813	140 000	2			1									1	
Philippines	2,09	35 000	1 771	770 000	5	1		2									3	
Portugal	36,12	35 343	11 776	600 000	2	1	1	1	1								1	
République tchèque	23,65	73 552	21 856	550 000	3	3	3	3	3								3	
République-Unie de Tanzanie	0,30				1			1									1	
Roumanie	13,08	20 746	1 739	120 000	1													
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	50,21	1 800 000	439 732	10 800 000	13	10	7	12	12	9							13	
Sénégal	0,98		14	60 000	2			2	1								2	
Sri Lanka	1,13	11 000	6	20 000	1													
Togo	0,53	10 000		175	1												1	
Trinité-et-Tobago	16,04	2 023	55	25 000	1	1	1	1	1								1	
Tunisie	5,83	25 000	79	60 000	1													
Turquie	21,16	99 146	5 345	780 000	2	2	2	2	1	1							2	
Yémen	1,24	2 000			1													
Zaire	0,08	5 000																
Zambie	0,82	600	69		2	1	1	1	1	1							1	
Zimbabwe	1,40	10 000	93	33 000	2	1		1										

Note : Les cases vides indiquent que les données ne sont pas connues.

<sup>a</sup> Données fournies par l'Union internationale des télécommunications et tirées de sa base de données Rapport sur le développement mondial des télécommunications (1993-1995).

<sup>b</sup> À l'exclusion des bibliothèques de référence des centres d'information des Nations Unies qui jouent aussi le rôle de bibliothèques depositaires de l'Organisation des Nations Unies. Au Burkina Faso, au Cameroun, au Congo et au Zaïre, il n'y a pas d'autres bibliothèques depositaires de l'Organisation des Nations Unies que les centres d'information des Nations Unies. Source : Liste des bibliothèques depositaires recevant de la documentation et des publications de l'Organisation des Nations Unies (ST/LIB/12/Rev.13 du 26 mars 1996).

<sup>c</sup> Rapport interne intitulé Depository library system questionnaire 1996, établi par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld (janvier 1997).



Annexe II

Langues dans lesquelles les centres d'information des Nations Unies produisent  
 des matériels d'information (liste partielle)

Région	Langues (exemples)	Matériels d'information (échantillon)
Afrique	Afrikaans, anglais, arabe, français, haoussa, ibo, kwa-ewe, kiswahili, kituba, lingala, malgache, ndebele, oshiwamho, portugais, pulaar, shona, swahili, wolof, yorouba	Agenda pour le développement Agenda pour la paix ABC des Nations Unies
Asie et Pacifique	Anglais, bahasa, indonesia, bangla, bengali, birman, chinois, cingalais, farsi, hindi, japonais, népalais, philippin, tamoul, urdu	Charte des Nations Unies Rapport du Secrétaire général sur l'activité de l'Organisation
Europe	Allemand, anglais, danois, espagnol, finlandais, français, grec, islandais, italien, néerlandais, norvégien, portugais, roumain, russe, suédois, tchèque	United Nations in Brief Déclaration universelle des droits de l'homme <u>Divers :</u>
Amérique du Nord et du Sud et Caraïbes	Anglais, aymara, espagnol, français, guarani, portugais, quechua	Fiches d'information sur l'activité de l'Organisation (protection de l'environnement mondial; l'ONU : la vérité en faits et en chiffres; What's the United Nations)
Asie occidentale	Anglais, arabe, turc	Sur l'Année internationale pour l'élimination de la pauvreté Sur les opérations de maintien de la paix Sur l'enseignement au sujet de l'Organisation Nations Unies Sur les conférences des Nations Unies (quatrième Conférence mondiale sur les femmes; Habitat II; Sommet mondial pour l'alimentation)

-----