



Assemblée générale

Distr. générale
13 mars 2003
Français
Original: anglais

Cinquante-septième session
Points 111 et 122 de l'ordre du jour

**Examen de l'efficacité du fonctionnement administratif
et financier de l'Organisation des Nations Unies**

**Rapport du Secrétaire général sur les activités
du Bureau des services de contrôle interne**

Examen de la structure et du fonctionnement des centres d'information des Nations Unies

Note du Secrétaire général

1. En application des résolutions 48/218 B et 54/244 de l'Assemblée générale, en date des 29 juillet 1994 et 23 décembre 1999, le Secrétaire général a l'honneur de transmettre à l'Assemblée le rapport ci-joint sur la structure et le fonctionnement des centres d'information des Nations Unies, que lui a communiqué le Secrétaire général adjoint aux services de contrôle interne.

2. Le Secrétaire général prend note des conclusions que contient le rapport et souscrit, dans l'ensemble, aux recommandations qui y sont formulées, lesquelles devraient permettre de rationaliser et de revitaliser les centres d'information gérés par le Département de l'information, ainsi que d'optimiser le rendement des ressources financières et humaines qu'y investit l'Organisation. Le Secrétaire général note avec satisfaction que le Département de l'information a commencé à appliquer les recommandations du Bureau des services de contrôle interne pour remédier aux problèmes mis en lumière dans le rapport.



Rapport du Bureau des services de contrôle interne sur l'examen de la structure et du fonctionnement des centres d'information des Nations Unies

Résumé

En 1946, dans l'annexe I à sa résolution 13 (I), l'Assemblée générale a défini le mandat du Département de l'information, qu'elle a notamment chargé de créer des bureaux auxiliaires pour que les peuples de toutes les parties du monde soient renseignés sur les Nations Unies. Les centres d'information des Nations Unies sont, au niveau local, les principales sources d'information sur le système des Nations Unies. Pour l'exercice biennal 2002-2003, le budget du Département pour les activités d'information au niveau local s'élevait à 46,5 millions de dollars.

À l'issue d'un audit complet, le Bureau des services de contrôle interne a, le 14 octobre 2002, présenté au Département de l'information un rapport d'audit interne détaillé contenant ses conclusions et ses recommandations sur toute une gamme de questions touchant aux centres d'information des Nations Unies. Dans la mesure où la mise au point d'un nouveau concept d'opération pour les centres d'information est un élément important de la réforme du Département de l'information, les responsables du Bureau des services de contrôle interne et du Département de l'information sont convenus qu'il serait utile de présenter à l'Assemblée générale et au Comité de l'information, par l'intermédiaire du Secrétaire général, les principaux éléments de ce rapport d'audit interne.

Quand il a réalisé son audit, les outils et les données qui lui auraient permis d'effectuer les mesures et les vérifications nécessaires n'étant pas disponibles, le Bureau des services de contrôle interne a eu du mal à évaluer l'utilité des centres d'information des Nations Unies, la portée de leurs activités et leur efficacité. En outre, les mandats, les objectifs et les stratégies des centres d'information n'avaient été ni réexaminés, ni mis à jour par le Département de l'information en fonction des besoins régionaux en matière d'information et de l'évolution de la situation dans les différentes régions et dans le monde.

Jusqu'ici, les centres d'information des Nations Unies n'ont jamais été tenus d'établir de plans de travail annuels ou de présenter de tels plans au Département de l'information pour examen et approbation. Le principal outil d'évaluation de leurs résultats et de la portée de leurs activités est le rapport mensuel dans lequel ils présentent des statistiques sur leurs activités de communication. Toutefois, au moment de l'audit, un tiers seulement des centres d'information présentaient régulièrement ces rapports.

Plusieurs centres d'information situés dans des pays développés sont favorisés du point de vue des effectifs et du niveau des postes, sans que cela soit expliqué ou justifié, bien que des critères aient été établis, notamment dans le document A/AC.198/2001/5, en vue d'une répartition équitable des ressources. En 2001, les frais de location et d'entretien des bureaux des centres représentaient près de 40 % du total de leurs dépenses de fonctionnement ne se rapportant pas au personnel. Une grande partie de ces dépenses étaient imputables aux centres situés dans les capitales

de pays développés. D'autres centres manquaient de ressources, en particulier au titre des voyages. À certains endroits, du fait de cette pénurie, les centres ne pouvaient couvrir qu'une toute petite partie du pays ou de la région où ils se trouvaient.

Les lacunes des rapports présentés par les centres ont rendu impossible toute analyse complète de l'usage des bibliothèques. Toutefois, les données disponibles indiquent que celles de certains centres sont peu fréquentées. Le Bureau des services de contrôle interne a recommandé que chaque centre d'information des Nations Unies crée immédiatement, sous la supervision du Département de l'information, une base de données fiable portant notamment sur le profil des usagers de sa bibliothèque, et transmette les données réunies au Département pour que celui-ci les analyse et décide s'il y a lieu de continuer à financer cette bibliothèque.

L'examen du Bureau des services de contrôle interne a montré qu'il fallait redéfinir d'urgence le concept d'opération des centres d'information, pour qu'ils conservent leur utilité, et procéder à une évaluation détaillée de divers aspects de leur fonctionnement et de leur financement. Le Département de l'information va devoir actualiser les buts, stratégies et objectifs des centres, au niveau global et au niveau régional, dans le cadre d'une étude approfondie. Les centres d'information situés dans les pays en développement doivent être gérés différemment de ceux qui se trouvent dans des pays développés, où l'accès à Internet et aux bibliothèques ne pose pas de problème. Le Département de l'information va aussi devoir évaluer les besoins réels dans les pays développés et revoir le nombre de centres établis dans ces pays, d'autant plus que ce sont eux qui absorbent la plus grande partie des ressources humaines et des fonds.

Dans cette optique, le Département de l'information devrait immédiatement procéder à une évaluation approfondie des options, et notamment examiner la possibilité :

- De restructurer les centres d'information des Nations Unies sur une base régionale, en vue d'en regrouper, d'en fusionner ou d'en supprimer certains
- D'intégrer un plus grand nombre de centres d'information aux bureaux du Programme des Nations Unies pour le développement
- D'intégrer certains centres d'information au bureau de l'organisme qui sert de chef de file dans le pays ou la région où ils se trouvent
- De transférer à des partenaires de la société civile, par exemple les associations pour les Nations Unies, certaines tâches actuellement confiées aux centres d'information situés dans des pays développés, et ce, au cas par cas.

Le Département de l'information devrait aussi réexaminer les principes sur lesquels repose la répartition des ressources entre les différents centres et évaluer les moyens de réaliser des économies, notamment :

- En obtenant des États Membres de chaque région concernée qu'ils fournissent des locaux à titre gracieux ou qu'ils participent aux frais de location et d'entretien, la création de nouveaux centres étant subordonnée à ce type de financement
- Grâce à des accords de partage des charges avec d'autres entités des Nations Unies présentes dans le pays ou dans la région.

Toute restructuration découlant de l'étude approfondie à laquelle procédera le Département de l'information devra aussi tendre à une rationalisation des effectifs et du niveau des postes des chefs et du personnel des centres.

Le Bureau des services de contrôle interne est d'avis que, si les mesures susmentionnées sont efficacement mises en oeuvre, certaines ressources pourront être réaffectées à des centres susceptibles de mieux servir le programme d'information de l'Organisation.

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1–3	5
II. Constatations et observations	4–33	6
A. Redéfinir les mandats et les buts et objectifs des centres d'information des Nations Unies pour qu'ils conservent leur utilité.	4–6	6
B. Bien desservir le pays ou la région	7	6
C. Possibilités d'une coopération plus étroite avec d'autres entités des Nations Unies	8	7
D. Imputation des services fournis aux autres entités des Nations Unies et partage des charges	9	7
E. Nécessité d'établir des plans de travail annuels et des critères de résultat . . .	10–12	8
F. Rapports d'activité devant être soumis par les centres d'information au Département de l'information	13–14	8
G. Établissement de critères d'évaluation des performances et de l'impact des activités des centres d'information	15–17	9
H. Attribution des postes alloués au Service des centres d'information	18–21	10
I. Coût de location des locaux des centres d'information et frais connexes. . . .	22–23	10
J. Allocation équitable de ressources aux centres d'information des Nations Unies	24–28	11
K. Utilité des bibliothèques dépositaires des documents de l'ONU.	29	12
L. Rôle des fonctionnaires nationaux de l'information.	30–32	12
M. Questions diverses.	33	13
III. Recommandations	34–65	13

I. Introduction

1. Les centres d'information des Nations Unies et les entités chargées de l'information au sein des services d'information et des bureaux des Nations Unies ont pour mission de faire comprendre les buts et les activités de l'Organisation des Nations Unies au grand public, de rallier celui-ci à sa cause, et de diffuser dans le monde entier des renseignements sur ce qu'elle fait.

2. En 2002, on comptait 65 centres d'information des Nations Unies, dont 62 opérationnels, 5 services d'information et 8 bureaux des Nations Unies. C'est le Service des centres d'information qui s'occupe des aspects financiers et opérationnels des activités d'information de ces entités (appui et administration). Comme l'indique le tableau 1 ci-dessous, pour l'exercice biennal 2002-2003, le budget de ces activités s'élevait à 46,5 millions de dollars, soit environ 30 % du montant total du budget du Département de l'information.

Tableau 1
Ressources nécessaires

Catégorie	Ressources (en milliers de dollars É.-U.)		Postes permanents	
	2000-2001	2002-2003	2000-2001	2002-2003
Budget ordinaire				
Service des centres d'information	4 631,6	4 598,7	23	23
Activités au niveau local :				
Centres d'information des Nations Unies	33 841,4	33 411,4	263	263
Services d'information des Nations Unies : Genève et Vienne	6 034,7	6 048,4	32	32
Bureaux des Nations Unies	2 394,2	2 443,7	12	12
Total	46 901,9	46 502,2	330	330
Fonds extrabudgétaires	1 572,9	1 710,8	–	–

Source : A/56/6, sect. 26.

3. Le Bureau des services de contrôle interne a examiné la structure et le fonctionnement des centres d'information des Nations Unies. L'audit a été réalisé dans les bureaux du Département de l'information à New York, mais des membres du Bureau se sont aussi rendus dans les centres de Bogota, de Rio de Janeiro, de Mexico, de Port of Spain et de Rome. L'examen visait à déterminer si les centres d'information, grâce aux services qu'ils fournissent, aident le Département de l'information à s'acquitter de son mandat de la façon la plus économique possible, compte tenu de l'évolution des besoins d'information dans le monde et dans les différentes régions. Le Bureau a aussi voulu déterminer si les ressources étaient réparties rationnellement et équitablement entre les centres, si elles étaient utilisées au mieux et si leur utilisation faisait l'objet d'une comptabilité correcte. Le rapport d'audit final a été présenté à la direction du Département de l'information le 14 octobre 2002.

II. Constatations et observations

A. Redéfinir les mandats et les buts et objectifs des centres d'information des Nations Unies pour qu'ils conservent leur utilité

4. Le Bureau des services de contrôle interne a cherché à évaluer l'utilité et l'efficacité générales des centres d'information des Nations Unies dans le monde contemporain. Toutefois, les outils et les données qui lui auraient permis d'effectuer les mesures et les vérifications nécessaires n'étant pas disponibles, il a parfois été dans l'impossibilité d'évaluer de façon détaillée les résultats et la portée des activités des centres. Cela étant, il a réuni suffisamment d'information pour pouvoir affirmer qu'une stratégie globale devrait être élaborée et mise en oeuvre de façon coordonnée. L'audit a montré que le Département de l'information devrait réexaminer les mandats, les buts et les stratégies d'ensemble des centres en fonction des besoins régionaux en matière d'information et de l'évolution de la situation dans les différentes régions et dans le monde.

5. L'examen auquel le Bureau des services de contrôle interne a procédé a montré qu'il était urgent de réévaluer le concept d'opération des centres, du point de vue de la portée des activités, de leur utilité et de l'intérêt qu'elles présentent, ainsi que sous l'angle du fonctionnement opérationnel et de la répartition des ressources. Les centres d'information situés dans des pays en développement doivent être gérés différemment de ceux qui se trouvent dans des pays développés. En outre, il convient de réévaluer d'urgence les besoins réels dans les pays développés et de revoir le nombre de centres établis dans ces pays, d'autant plus que ce sont eux qui absorbent la plus grande partie des ressources humaines et des fonds.

6. L'audit a également montré que le Département de l'information devrait envisager de nouveaux modes de fonctionnement pour les centres d'information. Ainsi, dans les pays développés, il pourrait faire appel à des partenaires de la société civile, par exemple les associations pour les Nations Unies, qui pourraient jouer certains rôles et remplir certaines fonctions actuellement confiés aux centres d'information. Il devrait aussi déterminer si les centres qui se trouvent dans des grandes villes ne sont pas trop pris par l'établissement de rapports sur la situation politique, au détriment d'autres activités d'information. En outre, il devrait encourager et aider les centres d'information à s'appuyer davantage sur les organisations non gouvernementales, qui pourraient remplir certaines de leurs tâches. Une autre possibilité serait d'intégrer certains centres d'information au bureau du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) dans le pays ou dans la région où ils se trouvent, en consultation avec les États Membres intéressés. Enfin, le Département pourrait envisager une restructuration sur une base régionale, qui lui permettrait de réduire le nombre de centres en fusionnant ou en supprimant certains (voir la recommandation 1).

B. Bien desservir le pays ou la région

7. Pour que les directives données par les organes délibérants soient convenablement appliquées, les produits des programmes des centres d'information devraient être diffusés le plus largement possible dans toute la zone géographique

désignée. Cependant, en raison de contraintes logistiques et financières, certains centres ont souvent du mal à être aussi influents et actifs que ceux qui sont situés dans la capitale du pays hôte (des centres devant en effet être implantés dans les grands centres médiatiques). De même, il est parfois difficile de bien desservir l'intérieur du pays hôte lorsque celui-ci est étendu et que les frais de voyage y sont élevés. De plus, 23 centres d'information et trois des bureaux du Service de l'information couvrent plusieurs pays. Bien que les ressources allouées à la mise en oeuvre du programme de communication des centres d'information soient limitées, le Bureau des services de contrôle interne n'a pas relevé de cas dans lesquels les États Membres se sont plaints de l'insuffisance des activités des centres. La question se pose toutefois de savoir dans quelle mesure les centres d'information répondent aux besoins de certains pays (voir recommandations 2 et 3).

C. Possibilités d'une coopération plus étroite avec d'autres entités des Nations Unies

8. Au cours de son examen, le Bureau des services de contrôle interne a recensé divers problèmes, dont les chevauchements d'activité et les doubles emplois, imputables au fait qu'un certain nombre d'entités des Nations Unies se trouvent dans un même pays ou une même région. Certains des chefs de centre qu'il a interrogés à ce sujet lui ont fait part de leurs vues sur la notion de « maison des Nations Unies », qui consiste à regrouper en un seul endroit toutes les entités des Nations Unies présentes dans un même pays ou une même région. Ils ont généralement fait valoir que pour être appliquée avec succès, cette notion nécessitait que l'on continue à développer une culture de communication et de coopération et que les chefs des diverses entités entretiennent de bonnes relations personnelles. Toute initiative d'intégration des activités menées par des entités de l'ONU dans un endroit particulier doit pouvoir s'appuyer sur des instruments qui définissent clairement les modalités de fonctionnement des centres d'information et en garantissent la bonne application (voir recommandation 4).

D. Imputation des services fournis aux autres entités des Nations Unies et partage des charges

9. Certains centres d'information fournissent des services à d'autres entités des Nations Unies présentes dans leur région mais aucun texte ne leur prescrit de faire payer ces services. De l'avis du Bureau des services de contrôle interne, le Département de l'information devrait déterminer si et dans quelle mesure la fourniture de services à d'autres entités des Nations Unies fait partie des attributions des centres. Si elle fait partie de leurs attributions, il devrait établir une politique définissant les circonstances dans lesquelles les centres d'information pourraient faire payer à ces entités les services qu'ils leur fournissent. L'argent qui leur serait versé pourrait servir à étoffer leurs activités, notamment en finançant des voyages (voir recommandation 5).

E. Nécessité d'établir des plans de travail annuels et des critères de résultat

10. Les centres d'information ne sont pas tenus d'établir des plans de travail annuels ni de les présenter pour examen au Département de l'information. Le Bureau des services de contrôle interne considère qu'il s'agit là d'une grave insuffisance, qui fait que certaines des activités prescrites ne sont pas toujours exécutées et qu'il y a parfois un déséquilibre dans les activités menées au titre des programmes. La chose est devenue patente lorsqu'il a examiné les activités menées par les centres d'information au cours de la période du 1er janvier 2000 au 30 juin 2001.

11. Sous réserve que les chefs de centre tiennent compte des besoins locaux, le choix des priorités pour les activités des centres d'information est laissé à leur discrétion, ce qui entraîne des déséquilibres dans la répartition des activités menées par les centres, par exemple celles qui ont trait à la communication et à l'éducation. De plus, d'autres départements demandent aux centres de s'acquitter de tâches supplémentaires, ce qui les amène à assurer des services ne relevant pas de leur compétence, tels que l'organisation de concours nationaux de recrutement et la fourniture d'un appui logistique aux hauts fonctionnaires et dignitaires des Nations Unies en visite.

12. Le Département de l'information devrait s'assurer plus systématiquement que le programme d'activité des centres couvre toutes les tâches qui leur ont été assignées et leur permet d'atteindre tous les buts et objectifs qui ont été fixés. Il devrait également demander à tous les centres d'information d'établir un plan annuel dans lequel ils indiqueraient les activités qu'ils projettent de mener et de soumettre ce plan pour examen au Service des centres d'information, qui pourrait ainsi :

a) Vérifier si tous les mandats pertinents et les priorités de l'Organisation en matière de communication sont couverts par le plan et si les activités prévues sont bien réparties;

b) S'assurer que les centres d'information mettent au point des programmes d'activité équilibrés, prenant en considération les besoins locaux et régionaux;

c) Déterminer dans quels cas il y a lieu que les centres d'information resserrent leur coordination avec le siège du Département de l'information ou avec d'autres centres d'information;

d) Déterminer s'il existe des problèmes susceptibles d'empêcher les centres d'information d'atteindre leurs objectifs, tels que le manque des fonds nécessaires pour des voyages (voir recommandation 6).

F. Rapports d'activité devant être soumis par les centres d'information au Département de l'information

13. Les centres d'information sont tenus de présenter des rapports d'activité mensuels et des rapports de synthèse trimestriels au siège du Département de l'information. Les données figurant dans ces rapports sont saisies sur une base de données dans laquelle les activités des centres sont enregistrées à l'aide de codes

standard assignés à des activités et à des thèmes. Pendant la période de 18 mois qui s'est écoulée entre le 1er janvier 2000 et le 30 juin 2001, seuls 21 centres ont présenté les 12 rapports mensuels prévus (alors qu'en 2002, 48 ont présenté 10 rapports ou davantage). De plus, la totalité des 60 rapports examinés par le Bureau des services de contrôle interne contenait des codes d'activité et de thème incorrects. Certains centres ont fait deux fois état de la même activité, parce qu'ils l'avaient enregistrée à l'aide de deux codes différents. Le personnel du Département de l'information a corrigé ces erreurs avant de saisir les données, mais certains rapports n'avaient apparemment pas été révisés dans une optique opérationnelle et les informations qu'ils contenaient ont été saisies telles quelles dans la base de données. Dix centres d'information ont présenté la totalité de leurs rapports de synthèse trimestriels en 2001, contre 13 en 2002. Seul un des cinq centres dans lesquels le BSCI s'est rendu avait présenté un rapport d'ensemble trimestriel après 1999. La question se pose donc de savoir si certains rapports ou les informations figurant dans les rapports sont vraiment pertinents.

14. Le Bureau a relevé que la Section de l'appui aux programmes du Service des centres d'information avait fait paraître à l'intention des chefs de centre et d'autres entités, dans un mémorandum daté du 8 novembre 1999, des directives détaillées indiquant les règles à suivre en matière d'établissement de rapports. Ces directives ont été rééditées le 26 août 2002. Il faudrait rappeler aux centres qui ne présentent pas de rapports qu'ils sont tenus de le faire (voir recommandation 7).

G. Établissement de critères d'évaluation des performances et de l'impact des activités des centres d'information

15. Les critères actuellement utilisés pour évaluer les performances des centres d'information des Nations Unies étant insuffisants, il faudrait les revoir pour renforcer les éléments concernant les évaluations d'impact. Les principaux instruments dont le Département de l'information se sert pour suivre les activités des différents centres d'information sont les rapports d'activité mensuels, les rapports de synthèse trimestriels et divers rapports ponctuels. Il est ressorti d'un examen des rapports d'activité présentés par les centres d'information au cours d'une période récente de 18 mois qu'il faudrait faire davantage pour que les centres rentabilisent au maximum leurs ressources et mènent des activités suffisamment variées et créatives.

16. Des critères de résultat spécifiques permettraient au Département de l'information de déterminer dans quelle mesure les centres d'information parviennent à fournir les meilleurs services possibles dans la limite de leurs ressources. Il faudrait qu'il en soit établi pour chacune des activités principales servant à atteindre les buts et objectifs des centres. Les grandes catégories d'activité dont il est rendu compte dans le rapport d'activité mensuel, notamment la communication avec les médias, la production, l'éducation et la communication avec le public, pourraient être considérées comme des activités principales.

17. Lorsqu'il établira des critères de résultat, le Département de l'information devra tenir compte des ressources humaines et financières dont disposent les centres d'information, ainsi que d'autres facteurs tels que l'emplacement géographique, le milieu politique et le degré de développement économique de la région ou du pays desservi (voir recommandation 8).

H. Attribution des postes alloués au Service des centres d'information

18. Le budget pour l'exercice biennal 2002-2003 alloue 23 postes au Service des centres d'information, à savoir un poste d'administrateur général, neuf postes d'administrateur et 13 postes d'agent des services généraux, qui sont tous financés par prélèvement sur le budget ordinaire.

19. Le Chef de la Section de l'appui aux programmes du Service des centres d'information a été en congé-maladie tout au long de 2001. De plus, bien que quatre fonctionnaires de l'information aient été chargés de suivre l'activité des centres d'information, seuls deux d'entre eux ont effectivement rempli cette fonction. Les deux autres ont été affectés à d'autres tâches.

20. Le Bureau des services de contrôle interne a également constaté que les fonctionnaires de l'information n'avaient pas effectué de visites sur le terrain. De ce fait, il n'a guère été possible de suivre de près les activités menées par les centres d'information :

- En examinant périodiquement et de manière approfondie les rapports de synthèse trimestriels et les rapports d'activité mensuels;
- En se mettant en rapport avec les centres d'information qui n'ont pas rendu compte de problèmes nécessitant l'adoption de mesures correctives;
- En établissant des relations plus étroites avec les chefs de centre.

21. Les administrateurs du Service des centres d'information, en particulier les fonctionnaires de l'information, sont chargés de veiller à ce que les centres d'information fonctionnent au mieux de leur capacité, s'acquittent correctement de leur mandat et résolvent les problèmes dans les délais prévus. Les directeurs et le personnel des cinq centres d'information dans lesquels s'est rendu le BSCI ont fait valoir que le contrôle exercé par le Service des centres d'information demandait à être amélioré et qu'il y avait lieu que le Service établisse des directives écrites sur les activités à mener et rende compte par écrit de l'adéquation des travaux entrepris et des rapports présentés. Le personnel des centres d'information a par ailleurs indiqué qu'il était urgent de pourvoir le poste du chef de la Section de l'appui aux programmes. De l'avis du Bureau des services de contrôle interne, il faudrait que les postes alloués au Service soient utilisés à meilleur escient afin qu'il puisse mieux conseiller les centres d'information. Il faudrait également établir le programme des visites sur le terrain que doivent effectuer les fonctionnaires de l'information (voir recommandation 9).

I. Coût de location des locaux des centres d'information et frais connexes

22. En 2001, le montant des fonds alloués à la location des locaux occupés par les centres d'information s'est établi à 1 280 502 dollars. Le Bureau des services de contrôle interne a constaté que 33 centres occupaient des locaux à titre gracieux et que sept autres ne s'acquittaient que d'un loyer symbolique. Les loyers les plus élevés étaient versés par les centres d'information situés dans les pays développés. Le montant des fonds alloués aux centres d'information de Londres et de

Washington, par exemple, s'établissait au total à 377 242 dollars, soit 30 % du montant total des fonds alloués aux centres d'information au titre de leur loyer. Le Secrétaire général a formulé des observations à ce sujet dans un rapport qu'il a présenté au Comité de l'information à sa vingt-quatrième session (A/AC.198/2002/2). Il a relevé en particulier que les coûts de location et les frais connexes représentaient environ 40 % des dépenses de fonctionnement des centres d'information et qu'une grande partie de ces dépenses concernait les centres d'information situés dans la capitale d'un pays développé.

23. Chaque fois que possible, le Secrétaire général rend compte au Comité de l'information des demandes qu'il adresse aux gouvernements hôtes des centres d'information pour qu'ils leur fournissent des locaux à titre gracieux ou des locaux à loyer modéré. Il y a plusieurs années qu'il leur adresse de telles demandes. De l'avis du Bureau, le Département de l'information, par l'intermédiaire du Secrétaire général, devrait proposer aux États Membres concernés que le maintien des centres d'information existants et l'ouverture de nouveaux centres soient subordonnés à la fourniture, par le gouvernement hôte, de locaux gratuits ou à loyer modéré (voir recommandation 10).

J. Allocation équitable de ressources aux centres d'information des Nations Unies

24. En mars 2001, le Secrétaire général a présenté au Comité de l'information un rapport intitulé « Allocation équitable de ressources aux centres d'information des Nations Unies » (A/AC.198/2001/5), dans lequel il énonçait un certain nombre de critères qui visaient à assurer une répartition équitable des ressources entre les différents centres d'information des Nations Unies. Toutefois, au moment où a été réalisé l'audit, les centres situés dans les pays développés continuaient de bénéficier d'une part des ressources proportionnellement beaucoup plus importante. Il ressortait par ailleurs des vérifications effectuées par le Bureau des services de contrôle interne que les centres situés dans les pays développés étaient avantagés pour ce qui était du financement des voyages, des services de traduction et des services d'imprimerie. D'après le Bureau, aucun critère ne prenait en considération le fait que dans les pays où les centres bénéficient de la plus grande part des ressources, l'accès du public à l'Internet au moyen d'ordinateurs individuels était beaucoup plus répandu. Les pays développés bénéficiaient par ailleurs d'autres avantages, notamment le fait que beaucoup d'organismes des Nations Unies y aient leur siège et qu'ils soient dotés d'une infrastructure d'information plus moderne et d'accès plus facile.

25. Dans l'ensemble, les ressources du Département de l'information sont allouées plus généreusement à un petit nombre de centres d'information situés dans les pays développés, dont certains ne bénéficient ni de loyers gratuits ni même de rabais à ce titre et doivent financer l'intégralité de leur personnel, le pays hôte ne payant pas de personnel (voir la recommandation 11).

26. Sur les 48 centres d'information opérationnels qui ne sont pas intégrés au PNUD, 30 sont dotés d'un poste d'administrateur, lequel poste est généralement occupé par le chef du centre. Dans huit centres, il s'agit d'un poste D-1. Toutefois, aucun des centres d'information des Nations Unies d'Afrique, d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud n'est dirigé par un administrateur de la classe D-1. Au

moment où l'audit a été réalisé, il n'était pas possible de distinguer clairement sur la base de quels critères était déterminée la classe du poste de directeur de centre et comment étaient choisis les centres qui bénéficiaient d'un poste de la classe D-1 (voir la recommandation 12).

27. Les dépenses de personnel représentent une part importante des dépenses de fonctionnement locales des centres d'information. Lorsque le mandat et les objectifs des centres auront été revus et mis à jour conformément aux recommandations formulées dans le présent rapport, il conviendrait que le Département de l'information revoie la répartition des ressources en personnel entre les différents centres. Le Département devra pour cela tenir compte de choix stratégiques, à savoir notamment la possibilité de rationaliser les ressources et de mieux coordonner leur emploi avec d'autres bureaux des Nations Unies présents dans le pays ou dans la région.

28. Les plans annuels et les systèmes de contrôle des résultats et de comparaison avec des données de référence préconisés par le Bureau des services de contrôle interne dans ses recommandations devraient permettre au Département de l'information de mieux déterminer les besoins optimums des centres en matière de personnel. On devrait pouvoir de la sorte repérer les cas dans lesquels les ressources en personnel sont peut-être supérieures aux besoins et ceux dans lesquels au contraire elles sont insuffisantes (voir la recommandation 13).

K. Utilité des bibliothèques dépositaires des documents de l'ONU

29. La plupart des personnes qui se rendent dans les centres d'information des Nations Unies le font pour consulter des documents dans la bibliothèque. Cependant, tous les centres ne font pas état du nombre d'utilisateurs de leur bibliothèque. Pour la période du 1er janvier 2000 au 30 juin 2001, seuls 48 centres ont fait savoir combien de personnes s'étaient rendues dans la bibliothèque et encore, tous n'ont pas présenté des chiffres pour chacun des 18 mois. On constate, d'après les données disponibles, qu'en moyenne, 317 personnes se rendent dans les bibliothèques chaque mois. Cette moyenne varie cependant considérablement d'un centre à l'autre. Treize centres ont fait état de moins de 100 visiteurs par mois. Le Bureau des services de contrôle interne estime que chaque centre devrait tenir à jour une base de données électronique permettant de connaître le nombre de visiteurs et leurs caractéristiques (âge, sexe, activité professionnelle, étudiant ou non, centres d'intérêt, etc.). Ces données permettraient aux responsables de mieux se rendre compte de l'incidence des sites Web de l'ONU et des centres d'information sur le nombre de visiteurs et de mettre au point des stratégies en vue d'attirer un plus grand nombre de visiteurs en faisant par exemple porter l'effort sur certains publics (voir la recommandation 14).

L. Rôle des fonctionnaires nationaux de l'information

30. Les fonctionnaires nationaux de l'information jouent un rôle important dans le fonctionnement des centres d'information des Nations Unies. En plus du rôle qui leur est propre, ils interviennent dans la gestion quotidienne des centres et le cas échéant remplacent le directeur. Ce sont parfois eux qui administrent le centre. La direction du Centre d'information de Rome, par exemple, a été assurée par le

fonctionnaire national de l'information en attendant qu'un nouveau directeur soit nommé. Dans les quatre autres centres dans lesquels se sont rendus les représentants du Bureau des services de contrôle interne, les directeurs ont indiqué que les fonctionnaires nationaux de l'information menaient une action efficace et que tous entretenaient avec les médias locaux, des liens qu'ils mettaient efficacement à profit. C'est aussi ce que nous avons conclu d'après nos propres observations et d'après les informations contenues dans les documents pertinents.

31. Toutefois, les possibilités de carrière offertes aux fonctionnaires nationaux de l'information sont limitées. Ces fonctionnaires sont répartis sur deux classes qui sont équivalentes à des postes d'administrateur des classes P-1 et P-2. Ils ne sont pas admis à se présenter à l'examen de passage du poste d'agent des services généraux au poste d'administrateur. Faute de meilleures perspectives de carrière, certains ont démissionné. C'est ce qui s'est produit dans deux des centres d'information dans lesquels se sont rendus les représentants du Bureau.

32. Dans le cadre de la rationalisation du mandat, des objectifs et des stratégies des centres d'information, le Département de l'information devrait prévoir des mesures pour retenir les fonctionnaires nationaux hautement qualifiés et dotés d'une solide expérience et pour élargir leur rôle. Il faudrait définir des critères sur la base desquels ces fonctionnaires pourraient être désignés comme chefs de centre d'information. Ces critères pourraient servir de base à la création d'un nouveau poste d'un niveau équivalent à la classe P-3 (voir recommandation 15).

M. Questions diverses

33. Le Bureau des services de contrôle interne s'est penché sur plusieurs questions en plus de celles qui sont abordées dans les paragraphes qui précèdent. Il s'agit de questions qui ont trait au fonctionnement et à l'administration des centres d'information, à savoir notamment le renforcement du rôle du chef de centre d'information, le développement du multilinguisme et l'amélioration des sites Web et des bulletins d'information des centres. Les remarques et les recommandations qui ont été faites par le Bureau sur ces différentes questions figurent en détail dans un rapport d'audit interne qui a été remis à la direction du Département de l'information.

III. Recommandations

34. Les principales recommandations du Bureau des services de contrôle interne figurent dans les paragraphes qui suivent. Ces recommandations visent à améliorer le programme de travail des centres d'information ainsi que le contrôle de leur gestion. Les observations de l'administration sont en italiques. Les numéros qui figurent entre parenthèses après chaque recommandation correspondent à un code interne du Bureau et sont repris du rapport d'audit original.

Recommandation 1

35. Le Bureau des services de contrôle interne recommande que le Département de l'information :

a) Effectue une analyse approfondie du mandat des centres d'information et revoit leurs objectifs et leurs stratégies en vue de les mettre à jour compte tenu des besoins de la région en matière d'information et de l'évolution de la situation dans les différentes régions et dans le monde;

b) Étudie les mesures à prendre pour réaliser les nouveaux objectifs et mettre en oeuvre les nouvelles stratégies de fonctionnement des centres d'information et applique ces mesures (AH2001/43/2/01).

36. **État d'avancement.** *Dans les propositions qu'il a faites pour améliorer la diffusion de l'information, dans son rapport intitulé « Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement » (A/57/387 et Corr.1), le Secrétaire général prévoit de regrouper le Service des centres d'information et les centres d'information au sein d'une nouvelle Division de la communication stratégique afin de les intégrer à la stratégie de communication de l'Organisation. Dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2004-2005, les centres relèveront du nouveau sous-programme 1 (services de communication stratégique). Le Secrétaire général a également proposé de rationaliser au cours des trois prochaines années le réseau des centres d'information des Nations Unies autour de pôles régionaux, en commençant par la création d'un centre régional d'information pour l'Europe occidentale (résolution 57/300, par. 15, de l'Assemblée générale). Cette nouvelle organisation devrait permettre aux centres d'information d'exécuter des programmes d'information ciblés et efficaces ayant un impact maximal.*

Recommandation 2

37. Le Bureau des services de contrôle interne recommande que lorsqu'il appliquera les mesures voulues pour que soient réalisés les objectifs révisés et mises en oeuvre les nouvelles stratégies des centres d'information, conformément à la recommandation 1 ci-dessus, le Département de l'information veille à ce que des ressources suffisantes soient disponibles à cette fin, y compris pour financer les voyages (AH2001/43/2/02).

38. **État d'avancement.** *Le Département de l'information a souligné, à l'occasion de l'examen général de son fonctionnement, que la mise à la disposition des centres d'information des Nations Unies de ressources suffisantes était une question essentielle. Comme suite à la proposition de créer un centre régional d'information pour l'Europe occidentale, le Département proposera, dans le projet de budget-programme pour l'exercice biennal de 2004-2005, qu'une partie des ressources dégagées soient transférées vers les centres d'information des Nations Unies situés dans les pays en développement.*

Recommandation 3

39. Le Bureau des services de contrôle interne recommande que le Département de l'information suive de près les activités des centres d'information, en particulier des centres qui couvrent plus d'un pays, afin de s'assurer que ceux-ci couvrent bien toute la région dont ils ont la charge et de déterminer les cas où une assistance pourrait être fournie pour les y aider (AH2001/43/2/03).

40. **État d'avancement.** *Le Département de l'information a noté que depuis l'audit, la Section de l'appui aux programmes du Département a été renforcée. En outre, dans le cadre du recentrage qui a été opéré sur le suivi du comportement professionnel, le Département a l'intention de prendre de nouvelles mesures qui lui*

permettront de suivre et d'évaluer plus efficacement les activités des centres, notamment de ceux qui couvrent plus d'un pays.

Recommandation 4

41. Le Bureau des services de contrôle interne recommande que lorsqu'il appliquera les mesures visant à la réalisation des nouveaux objectifs et à la mise en oeuvre des nouvelles stratégies de fonctionnement des centres d'information des Nations Unies, conformément à la recommandation 1 ci-dessus, le Département de l'information examine les possibilités de réduire, grâce à une plus grande intégration, les activités respectives des centres d'information des Nations Unies et d'autres organismes des Nations Unies qui feraient double emploi dans un pays ou une région (AH2001/43/2/04).

42. *État d'avancement.* Le Département de l'information a indiqué qu'il a pour principe de faire en sorte que les centres d'information des Nations Unies centralisent toutes les activités d'information du système des Nations Unies dans le pays hôte. Le Département a encouragé la constitution au sein des équipes de pays des Nations Unies de groupes de communication chargés de définir des stratégies de communication au niveau local et de coordonner les activités d'information. Chaque fois que c'était possible, le Département a encouragé la création de maisons des Nations Unies et y a pris part.

Recommandation 5

43. Le Bureau des services de contrôle interne recommande que le Département de l'information :

a) Étudie la nature et l'étendue des services que les centres d'information des Nations Unies fournissent aux autres entités des Nations Unies dans le pays ou la région;

b) Définisse une politique et publie des directives à l'intention des chefs des centres d'information des Nations Unies concernant la facturation des services rendus à d'autres entités des Nations Unies et le partage des frais avec ces entités (AH/2001/43/2/05).

44. *État d'avancement.* Le Département de l'information a expliqué que nombre de centres d'information des Nations Unies avaient réussi à obtenir une participation financière des organismes des Nations Unies lorsqu'ils réalisent des activités d'information pour leur compte. À l'heure actuelle, la règle étant que tous les frais sont centralisés au Siège, les centres d'information ne peuvent facturer les services qu'ils rendent à des bureaux des Nations Unies sur le terrain. Le Département a l'intention de s'adresser au Contrôleur en vue de mettre en place une procédure de remboursement des services fournis par les centres d'information aux bureaux extérieurs de l'ONU.

Recommandation 6

45. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information :

a) D'exiger de tous les centres d'information des Nations Unies qu'ils établissent et présentent aux fins d'examen et d'approbation un plan annuel énonçant les activités qu'ils comptent réaliser au cours de l'année à venir, conformément à leurs mandats, buts et objectifs;

b) De passer en revue le plan annuel présenté par chaque centre d'information afin de vérifier que les activités proposées couvrent bien toutes les activités prescrites de la manière la plus rentable possible (AH2001/43/2/07 et 08).

46. **État d'avancement.** *Le Département de l'information a indiqué que, jusque-là, afin d'accorder aux centres d'information des Nations Unies la souplesse nécessaire pour s'adapter aux changements de conjoncture et aux exigences du travail, ces derniers devaient présenter, dans le cadre de leur rapport de synthèse trimestriel, un plan des principales activités pour les trois mois suivants plutôt qu'un plan annuel. Le Département avait décidé, à titre expérimental, de demander, à partir de 2003, aux centres d'information de présenter un plan annuel aux fins d'examen par le Service des centres d'information.*

Recommandation 7

47. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information :

a) De passer en revue les obligations actuelles des centres d'information en matière de présentation de rapports au regard de leurs mandats, objectifs et stratégies opérationnels et de déterminer si des changements doivent être apportés au contenu des rapports et à la fréquence de leur présentation;

b) Une fois que les centres d'information ont été priés de présenter un plan annuel et que les critères de résultats sont entrés en vigueur, d'adopter des procédures afin que tous les rapports soient passés en revue, que les données soient analysées en tenant compte du plan et des critères de réalisation et que les chefs des centres d'information reçoivent des informations en retour;

c) D'adresser des directives et des rappels aux centres d'information qui ne présentent pas leurs rapports en temps voulu (AH2001/43/2/09).

48. **État d'avancement.** *Le Département de l'information a déclaré que cette recommandation serait plus facilement appliquée si le Service des centres d'information était intégré au sein de la nouvelle Division de la communication stratégique et si les postes vacants dans le Service, en particulier ceux de chef du Service des centres d'information et de chef de la Section de l'appui aux programmes, étaient pourvus. Le Département a également fait observer que les directives en matière d'établissement de rapports étaient en cours de mise à jour et seraient communiquées à l'ensemble des centres d'information.*

Recommandation 8

49. Le Bureau des services de contrôle interne a recommandé au Département de l'information :

a) De définir des critères de résultats afin d'évaluer les activités de chaque centre d'information en tenant compte de leurs mandats, buts et objectifs;

b) De communiquer ces critères aux chefs des centres d'information;

c) D'adopter des mesures en vue de contrôler l'activité de chaque centre d'information par rapport aux critères établis et de prendre immédiatement des mesures correctives le cas échéant (AH2001/43/2/10).

50. **État d'avancement.** *Le Département de l'information a indiqué que le suivi des résultats constituait l'un des principaux aspects de ses efforts de réforme. Il*

avait déjà déclaré au Comité de l'information à sa session de 2002 que le suivi des résultats devait constituer un élément essentiel de tous les grands programmes et activités. Bien que les ressources consacrées aux activités d'évaluation soient limitées, il faisait le nécessaire pour que chaque service du Département, y compris les centres d'information, évalue systématiquement ses activités. Dans un premier temps, les fonctionnaires clefs avaient participé à des stages de formation sur les techniques d'évaluation.

Recommandation 9

51. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information :

a) De prendre des mesures sans tarder afin que tous les postes approuvés au Service des centres d'information soient pourvus par des candidats qualifiés, qui possèdent de préférence une expérience du terrain;

b) D'élaborer un programme de visites de fonctionnaires de l'information dans les centres d'information et d'inclure le coût de ces visites dans le prochain budget (AH2001/43/2/11 et 12).

52. *État d'avancement.* Le Département de l'information a indiqué qu'en novembre 2002 de nouveaux chefs avaient été nommés au Service des centres d'information et à la Section de l'appui aux programmes. Par ailleurs, tous les fonctionnaires de l'information avaient repris leurs fonctions et le Service avait été intégré dans la Division de la communication stratégique. Le nouveau chef de la Section des activités des centres d'information était en train d'être recruté. Compte tenu de l'insuffisance des fonds consacrés aux déplacements, les fonctionnaires de l'information n'avaient pas effectué de visites sur le terrain sauf à l'occasion de leur congé annuel ou de leur congé dans les foyers. Sur un an, 20 visites avaient été effectuées dans des centres d'information par des fonctionnaires, sur leur temps de congé et à leurs frais. La demande de crédits présentée par le Département dans le projet de budget-programme pour 2004-2005 prévoyait davantage de visites sur le terrain bien que les déplacements aient été considérablement réduits à l'échelle du Département.

Recommandation 10

53. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information, par l'entremise du Secrétaire général, de présenter une proposition à l'Assemblée générale afin que le maintien des centres d'information soit subordonné à la fourniture, par les États Membres concernés, de locaux gratuits ou à une participation de ceux-ci aux frais de location et d'entretien. La création de nouveaux centres, le cas échéant, devrait également être fonction d'une telle contribution (AH2001/43/2/13).

54. *État d'avancement.* Le Département de l'information a indiqué que le Secrétaire général avait, à plusieurs reprises, demandé aux États Membres concernés d'offrir un appui en espèces ou en nature aux centres d'information se trouvant sur leur territoire.

Recommandation 11

55. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information, sur la base des nouveaux mandats, buts, objectifs et stratégies des centres d'information des Nations Unies :

a) De définir des critères pour l'affectation des ressources et des postes aux centres d'information des Nations Unies afin d'aider ces derniers à réaliser les activités énoncées dans leur plan annuel, conformément à la recommandation 3 ci-dessus;

b) De réaffecter les postes et les ressources en se fondant sur ces critères (AH2001/43/2/14).

56. État d'avancement. Le Département de l'information a indiqué que de tels critères étaient décrits dans le rapport du Secrétaire général, intitulé « Allocation équitable de ressources aux centres d'information des Nations Unies » (A/AC.198/2001/5), présenté au Comité de l'information. Ces critères seraient toutefois réexaminés dans le cadre de l'application de la nouvelle conception proposée pour le fonctionnement des centres d'information.

Recommandation 12

57. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information :

a) De revoir le mandat des centres d'information et de définir des critères afin de déterminer la classe du chef d'un centre donné en se fondant sur les buts et objectifs de ce centre ainsi que sur l'importance et la complexité du poste et les responsabilités qui y sont attachées;

b) De déterminer s'il est nécessaire que les chefs de centre occupent un poste de classe D-1 (AH2001/43/2/15).

58. État d'avancement. Le Département de l'information a indiqué que la question de la classe des directeurs de centre serait examinée dans le cadre de l'application de la nouvelle conception proposée pour le fonctionnement des centres d'information.

Recommandation 13

59. Le Bureau des services de contrôle interne recommande, sur la base des nouveaux mandats, buts, objectifs et stratégies des centres d'information des Nations Unies, que le Département de l'information détermine les besoins optimaux de chaque centre en matière de personnel, en tenant compte de la situation politique, économique et sociale du pays hôte, du plan d'action du centre en question et de la coordination de ses activités avec celles d'autres entités des Nations Unies se trouvant dans le pays ou dans la région (AH2001/43/2/16).

60. État d'avancement. Le Département de l'information a indiqué qu'il était tenu compte de questions telles que l'affectation des ressources dans la nouvelle conception proposée pour le fonctionnement des centres d'information des Nations Unies, qui prévoyait une régionalisation du réseau des centres. Suite à une diminution d'environ 40 % des ressources affectées au personnel au cours des années 90, certains centres disposaient d'effectifs suffisants mais, en réalité, la plupart avaient subi des réductions budgétaires qui avaient entraîné une insuffisance grave d'effectifs.

Recommandation 14

61. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information :

a) De donner pour instruction aux chefs des centres d'information de tenir à jour une base de données électronique permettant de connaître le nombre d'utilisateurs de la bibliothèque de leur centre ainsi que les caractéristiques de ces utilisateurs;

b) De bien faire comprendre dans les directives adressées aux chefs des centres d'information qu'il est important de faire état du nombre d'utilisateurs de la bibliothèque de leur centre dans le rapport d'activité mensuel;

c) De suivre de près les centres d'information où le nombre d'utilisateurs est inférieur au niveau escompté et de recommander des mesures en vue de remédier à cette situation (AH2001/43/2/24).

62. *État d'avancement.* Le Département de l'information a indiqué que la question des services des références des centres d'information avait été évoquée lors de l'examen récent du fonctionnement des bibliothèques des Nations Unies demandé par l'Assemblée générale. Les conclusions et recommandations seraient présentées à l'Assemblée générale à sa prochaine session.

Recommandation 15

63. Le Bureau des services de contrôle interne recommande au Département de l'information, lorsqu'il donnera suite à la recommandation concernant la rationalisation du mandat et des buts et stratégies des centres d'information :

a) De définir des critères pour les fonctionnaires nationaux de l'information responsables des centres d'information, mettant l'accent sur le degré élevé de qualification et l'expérience;

b) De demander au Bureau de la gestion des ressources humaines du Secrétariat de créer une classe supplémentaire pour le poste de fonctionnaire national de l'information (AH2001/43/2/18).

64. *État d'avancement.* Le Département de l'information a indiqué que la question du rôle des fonctionnaires nationaux de l'information avait été examinée, parmi d'autres, dans le cadre de la nouvelle conception que le Département avait proposée au Secrétaire général pour les centres d'information. Il envisageait de recommander au Bureau de la gestion des ressources humaines d'ajouter une classe C aux deux classes existant actuellement pour cette catégorie de personnel dans les centres d'information afin d'élargir les possibilités d'évolution de carrière de ces fonctionnaires. Il convenait également de souligner qu'en vertu du nouveau système de sélection du personnel, les fonctionnaires nationaux de l'information (hors classe) (NO-B) pouvaient postuler, en tant que candidats externes, à des postes P-3 vacants.

65. Le Bureau des services de contrôle interne suivra les progrès réalisés par l'Administration dans l'application des recommandations énoncées ci-dessus.

Le Secrétaire général adjoint
aux services de contrôle interne
(Signé) Dileep Nair