



Assemblée générale

Distr. générale
23 février 2009
Français
Original : anglais

Comité de l'information

Trente et unième session

4-15 mai 2009

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

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le principal objectif du sous-programme services d'information du Département de l'information demeure la production d'une grande diversité de nouvelles et d'informations se rapportant aux activités et aux priorités du système des Nations Unies et la prompte diffusion de ce matériel auprès du plus grand nombre. Dans un contexte médiatique et informatique en rapide évolution, le Département a adapté ses produits et amélioré ses systèmes de diffusion de façon à continuer de répondre à la demande de ses clients dans toutes les régions du monde en leur offrant les textes, les enregistrements sonores et les données visuelles, notamment les photographies, qu'ils attendent de lui. Tout en conservant les formes de diffusion traditionnelles, il fait désormais une large part à la diffusion sur l'Internet, moyen de communication qui touche un public de plus en plus vaste dans le monde entier.

Le présent rapport, établi en application de la résolution 63/100 B de l'Assemblée générale, rend compte des principales avancées marquées par le Département de juillet 2008 à février 2009 pour ce qui est de mieux faire connaître les activités de l'Organisation grâce à ses services d'information et à ses services destinés aux médias.



I. Introduction

1. Dans sa résolution 63/100 B, l'Assemblée générale a pris acte du rapport du Secrétaire général sur les activités du Département de l'information présenté au Comité de l'information pour examen à sa trentième session et prié le Secrétaire général de continuer à rendre compte de ces activités au Comité à toutes ses sessions suivantes.

2. Dans la même résolution, l'Assemblée générale a prié le Département de fournir des informations précises sur un certain nombre de ses activités. Le Bureau du Comité de l'information, qui s'est réuni en novembre 2008, a recommandé au Département de présenter les informations demandées en trois parties, correspondant chacune à l'un de ses trois sous-programmes, à savoir, services de communication stratégique, services d'information et services de diffusion. Le présent rapport, qui sera soumis au Comité pour examen à sa trentième session, décrit les services d'information et services destinés aux médias que dispense le Département; il porte sur des domaines tels que la radio et la télévision des Nations Unies, les communiqués de presse, dont ceux qui rendent compte des réunions, le site Web de l'ONU, notamment le portail de nouvelles, et les services destinés aux médias. Il renferme également une section sur l'incidence du plan-cadre d'équipement sur les services d'information et les services à l'intention des médias. Sauf indications contraires, il couvre les activités du Département de l'information pour la période allant de juillet 2008 à février 2009.

II. Services d'information : prompt diffusion auprès du plus grand nombre

3. Le principal objectif du programme services d'information du Département demeure la production d'une grande diversité de nouvelles et d'informations sur les activités et priorités du système des Nations Unies et la prompt diffusion de ce matériel auprès du plus grand nombre. Dans un contexte médiatique et informatique en rapide évolution, le Département a adapté ses produits et amélioré ses systèmes de diffusion de façon à continuer de répondre à la demande de ses clients dans toutes les régions du monde en leur offrant les textes, les enregistrements sonores et les données visuelles, notamment les photographies, qu'ils attendent de lui. Tout en conservant les formes de diffusion traditionnelles, il a fait une large part à la diffusion sur l'Internet, moyen de communication qui touche un public de plus en plus vaste dans le monde entier.

1. Radio des Nations Unies

4. La Radio des Nations Unies continue d'élargir son auditoire en recourant à de nouvelles technologies pour diffuser nouvelles, reportages et émissions. Ses pages Web récemment remaniées proposent dans le monde entier un contenu plus fréquemment mis à jour. Elle fait office, d'une part, de service d'information audio en diffusant des extraits sonores et de brefs reportages, et de l'autre, de source d'émissions thématiques et de magazines d'actualité.

5. Ses partenaires de radiodiffusion apprécient tout particulièrement que les pages consacrées aux activités de l'Assemblée générale et du Conseil de sécurité ou

à des événements hors Siège soient dorénavant actualisées plusieurs fois par jour. Grâce à la diffusion par l'Internet, les auditeurs de la Radio des Nations Unies sont à même de recevoir des informations plus à jour sous forme de fichiers MP3 dont la qualité audio est bien supérieure à celle du matériel traditionnellement diffusé par téléphone. Les stations de radio trouvent facilement une petite place pour les extraits sonores et les brefs bulletins d'actualité ou les émissions courtes dans leurs programmes quotidiens.

6. Les Unités linguistiques chinoise, espagnole, portugaise et swahilie de la Radio des Nations Unies diffusent désormais tout leur contenu par l'Internet. Il est ainsi plus facile de mesurer le nombre de téléchargements, ce qui permet d'évaluer continuellement l'utilisation du matériel proposé. Toutes les Unités linguistiques ont acquis de nouveaux partenaires en 2008. L'Unité espagnole a vu le nombre de ses partenaires augmenter considérablement en Amérique latine puisqu'elle en a acquis plus d'une soixantaine au cours de la période considérée; plus de 80 nouvelles stations en Afrique et au Brésil téléchargent des émissions en portugais; l'Unité swahili a acquis cinq nouveaux partenaires et l'Unité chinoise a trouvé de nouveaux partenaires en Australie et aux États-Unis. Les Unités linguistiques arabe, espagnole, portugaise et swahilie préviennent les organismes de radiodiffusion par courrier électronique en cas de nouvelle de dernière minute ou de reportage susceptible de les intéresser, ce qui donne à ces organismes une certaine latitude quant à l'insertion de ce matériel dans leurs propres grilles de programmes. Certaines unités linguistiques, l'Unité chinoise par exemple, proposent encore un autre service en organisant de temps à autre des liaisons en duplex avec des partenaires pour faire le point sur des nouvelles importantes.

7. Tout en mettant fortement l'accent sur la recherche de nouveaux clients, la Radio des Nations Unies renforce également ses liens avec ses partenaires actuels. Toutes les stations de radio n'étant pas équipées pour recevoir du matériel via l'Internet, elle continue à collaborer étroitement avec ses partenaires pour s'assurer qu'ils reçoivent ce dont ils ont besoin, par les moyens traditionnels s'il le faut.

8. La Radio des Nations Unies continue de couvrir la plus vaste gamme possible d'activités de l'ONU et de sujets intéressant l'Organisation; au cours de la période considérée, elle a notamment couvert :

a) Les réunions de haut niveau de l'Assemblée générale sur les Objectifs du Millénaire pour le développement et aux besoins de l'Afrique en matière de développement;

b) La Conférence internationale de suivi sur le financement du développement, chargée d'examiner la mise en œuvre du Consensus de Monterrey, qui s'est tenue à Doha;

c) La séance plénière commémorative que l'Assemblée générale a consacrée au sixième anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme.

9. La Radio des Nations Unies a également consacré une multitude de rapports et d'émissions spéciales à des questions comme le changement climatique, la crise alimentaire, la crise financière mondiale qui a suivi ainsi qu'à de plus vastes sujets de préoccupation se rapportant au développement économique et social. Pour donner un coup de projecteur sur des problèmes et des crises que les médias passent

souvent sous silence, elle a produit une série d'émissions autour du projet du Département « Dix sujets dont le monde devrait entendre parler davantage ».

2. Télévision des Nations Unies

10. Veiller à ce que les téléspectateurs du monde entier – qui sont de plus en plus nombreux – aient accès aux nouvelles et données d'information de l'ONU est une autre priorité du Département. La Télévision des Nations Unies offre des reportages en direct sur les événements qui se déroulent au Siège et les met instantanément à la disposition des grands distributeurs internationaux – Associated Press Television News (APTN), Agence France-Presse et Reuters Television – ainsi que de plusieurs grands organismes de télédiffusion.

11. Le Département offre également aux organismes de télédiffusion mondiaux des reportages sur les activités de l'ONU et sur les sujets qui intéressent l'Organisation. Dans ses deux grandes séries d'émissions, le magazine télévisé *21st Century* et le programme *L'ONU en action*, il braque les phares sur des thèmes et des questions prioritaires comme le développement, l'élimination de la pauvreté, la paix et la sécurité, le VIH/sida et les droits de l'homme. Plus d'un tiers des émissions de *L'ONU en action* ont ainsi porté sur l'Afrique, qui est l'une des principales préoccupations de l'Organisation tandis que plus d'un quart des émissions du magazine *21st Century* ont été consacrées à des questions d'ordre environnemental. Le Département a produit des vidéos spéciales à l'intention de la réunion de haut niveau de l'Assemblée générale sur les Objectifs du Millénaire pour le développement et, pour le sixième anniversaire des opérations de maintien de la paix, il a diffusé en trois langues l'émission *Au nom de la paix*.

12. Un aspect important de la tâche de la Télévision des Nations Unies est de coordonner ses émissions avec celles de ses partenaires dans l'ensemble du système des Nations Unies afin de promouvoir une présentation exhaustive et cohérente des activités de l'ONU. Elle a conclu des accords de coopération avec le Département des affaires économiques et sociales, le Département des affaires politiques, le Département des opérations de maintien de la paix, le Haut-Commissariat aux droits de l'homme, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), le Fonds des Nations Unies pour la population, parmi bien d'autres, ce qui aide à susciter des idées de reportage et à garantir les ressources et l'accès voulus au moment de la production des émissions. La Télévision des Nations Unies fait ainsi fonction de « fenêtre sur le monde », en appelant l'attention du public sur des succès et des thèmes que les grands organes de presse ne couvriraient pas autrement.

3. Émissions de la Télévision des Nations Unies sur YouTube

13. La prolifération des plates-formes permettant de diffuser du matériel vidéo par l'Internet donne au Département la possibilité d'atteindre de nouveaux publics, en particulier les jeunes. À cette fin, en 2008, il a formé un partenariat novateur avec YouTube/Google, en établissant deux nouveaux points de diffusion de matériel vidéo concernant les activités de l'ONU. Le premier est la chaîne ONU de YouTube (www.youtube.com/unitednations), lancée en août 2008. Cette chaîne s'enrichit régulièrement de reportages sur l'ONU et de déclarations du Secrétaire général et d'autres hauts fonctionnaires des Nations Unies. Elle donne également aux

utilisateurs de YouTube la possibilité d'insérer des vidéos de l'ONU dans leurs propres pages Web, ce qui élargit considérablement le nombre de spectateurs potentiels ayant accès à des vidéos sur des sujets qui présentent pour l'ONU un intérêt prioritaire.

4. UNifeed

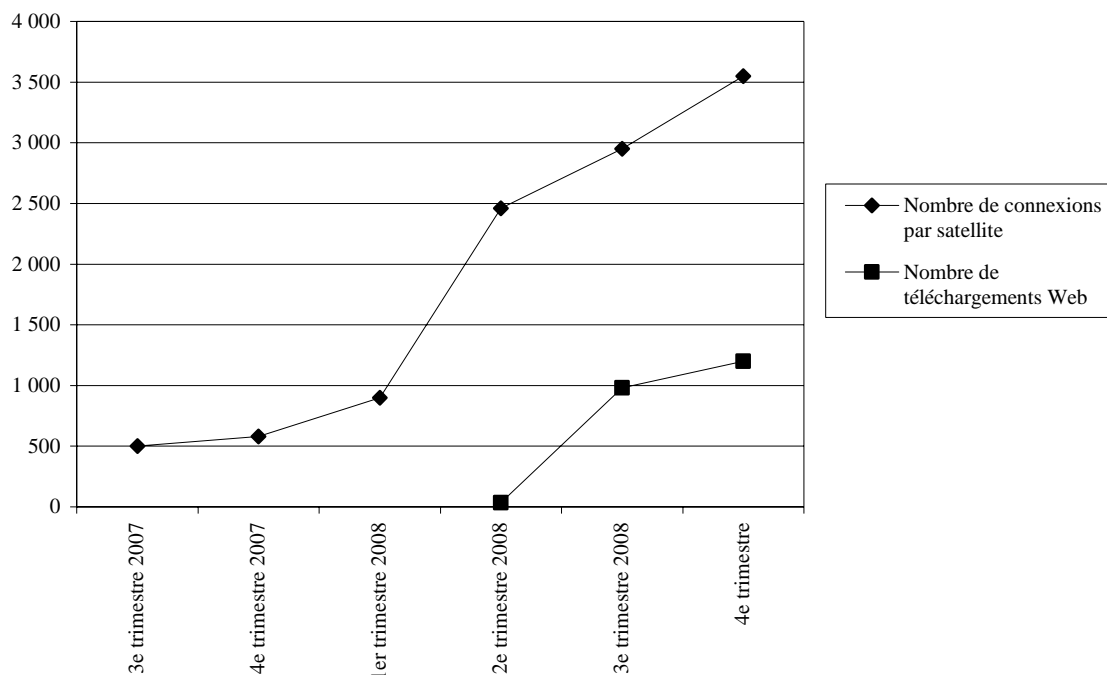
14. Lancé en 2005, le programme interinstitutions UNifeed a pour objet de donner aux organismes de télédiffusion mondiaux un point d'accès unique aux reportages vidéo de tous les membres du Groupe des Nations Unies pour les communications. UNifeed est alimenté par la Télévision des Nations Unies, l'UNICEF, la Banque mondiale, les opérations de maintien de la paix de l'ONU et 19 autres entités des Nations Unies, et ses reportages sont retransmis aux grands distributeurs de toutes les régions du monde, dont Al-Jazeera, Al-Arabiya, la BBC, CCTV, Channel News Asia, CNN, Deutsche Welle, Euronews, France 24, Russia Today, South African Broadcasting Corporation (SABC), TVE (Espagne) et TV5.

15. En 2008, UNifeed est entré dans une nouvelle phase : non seulement il transmet par satellite des bulletins d'information de 10 minutes via APTN, l'Union européenne de radiodiffusion et Reuters, mais, en juin, il a lancé un nouveau site Web sur lequel il met à disposition des reportages qui peuvent être téléchargés en ligne aux formats PAL et NTSC de qualité professionnelle. Un hébergement externe sur le Web, rendu possible par une contribution de la Banque mondiale qui vient compléter les ressources existantes, permet d'optimiser l'utilisation de la bande passante et de réduire les risques de surcharge du réseau pour cause d'encombrements, de sorte que les utilisateurs peuvent télécharger rapidement de gros fichiers vidéo.

16. Ce nouveau site Web élargit le rayon d'action d'UNifeed en mettant ses ressources à la portée d'organes de presses qui n'ont pas accès à APTN, en particulier les organes de presse et distributeurs de moindre taille dans les pays en développement. SABC s'en sert ainsi tous les jours. Des utilisateurs affiliés à Al-Jazeera, à l'African Caribbean Television, à CNN, à EPE (Espagne), à la radio Gigacable (Mexique), à IHA (Turquie), à PBS, à Reuters, à SBS (République de Corée), à USA Radio Network, 3A Telesud et TV Slovenija sont parmi les principaux utilisateurs du site. Grâce à ce nouveau moyen de diffusion et au renforcement de son équipe de production et d'édition au Siège – rendu possible par une coopération avec d'autres départements, UNifeed est désormais en mesure de diffuser des nouvelles toute la journée, dès leur mise à disposition. À la fin de 2008, il produisait plus d'une centaine de reportages par mois.

17. Le système de suivi Teletrax – lequel suit un grand nombre de stations qui utilisent les vidéos de l'ONU mais pas toutes – indique qu'en 2008 les reportages transmis par UNifeed ont été diffusés au moins 11 651 fois dans le monde, soit quasiment quatre fois plus que l'année précédente. En outre, 2 182 reportages de qualité professionnelle ont été téléchargés du site Web d'UNifeed (voir fig. I). Dans quelque 57 pays sur tous les continents, des stations de radio utilisent du matériel UNifeed, de l'Autriche et de la Bosnie-Herzégovine à la Colombie et au Mexique en passant par la Russie, la Chine, l'Inde, l'Égypte et le Soudan.

Figure I
UNifeed



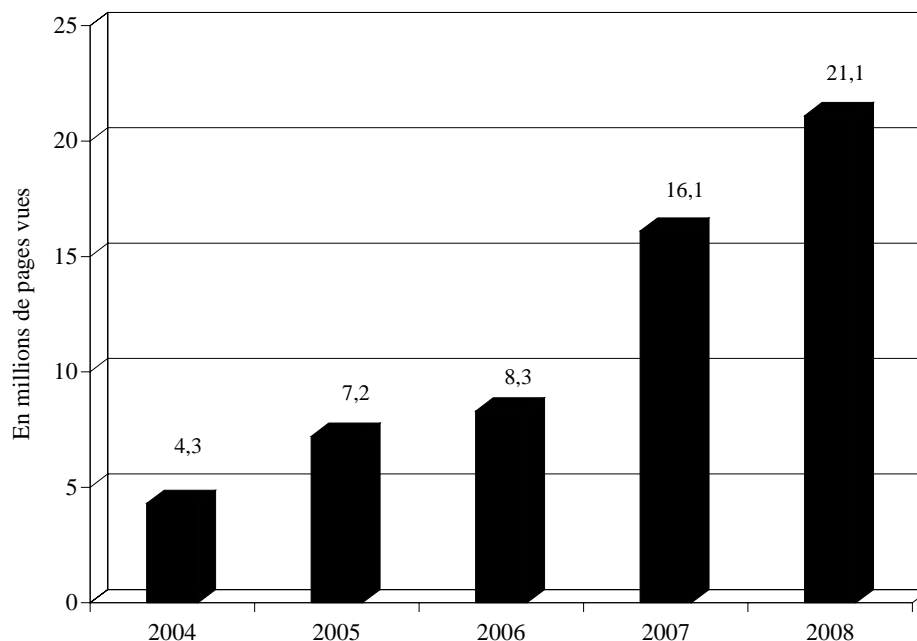
18. Les reportages qui sont le plus souvent repris par les médias sont ceux qui sont transmis en exclusivité ou qui proposent des nouvelles de dernière minute. Pendant la période considérée, des reportages ont ainsi été diffusés en direct depuis la République démocratique du Congo, Haïti, le Soudan, le Zimbabwe et Gaza. La couverture des activités menées au Siège et la diffusion d'émissions d'actualité à des dates soigneusement choisies ont suscité un vif intérêt dans les médias. On peut citer, parmi d'autres exemples, la couverture des réunions et des conférences de presse du Conseil de sécurité sur la République démocratique du Congo, la Géorgie, la Somalie, le Soudan et Gaza et des reportages d'actualité produits en prévision du sixième anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme, la dix-septième Conférence internationale sur le sida organisée au Mexique et le quatrième anniversaire du tsunami en Asie du Sud.

5. Retransmission Web (Webcast)

19. L'importance grandissante et la portée mondiale de la transmission de données vidéo par l'Internet se mesurent à l'intérêt que témoigne le public à la retransmission de vidéos concernant les activités menées par l'ONU au Siège ou ailleurs. Afin de tirer tout le parti possible des synergies offertes par le recours à la fois aux techniques de diffusion traditionnelle et aux nouvelles technologies médiatiques, le Groupe des retransmissions Web a été transféré dans les locaux de la Section de télévision de la Division de l'information et des médias en janvier 2009.

Il est ainsi plus facile pour le Département de l'information de diffuser des messages de l'ONU en direct et à la demande sur divers plates-formes et supports.

Figure II
Retransmission Web
Utilisation : 2004-2008



20. La demande de retransmission Web a augmenté de plus de 30 % en 2008, passant de quelque 16 millions de visionnages de vidéos (en temps réel et sur demande) en 2007 à près de 21 millions (voir fig. II). Au total, 17 122 clips vidéo distincts ont été produits en 2008. Les internautes accédant à ces clips venant de plus de 200 pays et territoires, la retransmission Web atteint un public véritablement mondial, ce qui montre à quel point elle est efficace quand il s'agit de fournir aux visiteurs des informations instantanées, et de mieux leur faire connaître et comprendre la tâche de l'Organisation ainsi que la position de certains États Membres sur divers sujets.

21. Outre la couverture en direct et sur demande des réunions du Conseil de sécurité et de l'Assemblée générale, des conférences de presse, des points d'information et autres réunions et manifestations au Siège de l'ONU, le Département a également retransmis sur le Web en 2008 les travaux d'autres conférences des Nations Unies, par exemple, ceux de la douzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement, qui a eu lieu à Accra (Ghana), la Conférence internationale sur le financement du développement, organisée à Doha (Qatar) et la soixante et unième Conférence annuelle du Département de l'information pour les organisations non gouvernementales qui s'est tenue à Paris. En outre, en 2008 comme en 2006 et en 2007, le Département a assuré la couverture en direct et sur demande (orateur par orateur) des 11 sessions du Conseil des droits de l'homme, tenues à Genève, notamment le mécanisme

d'examen périodique universel et les réunions préparatoires à la Conférence d'examen de la mise en œuvre de la Déclaration et du Programme d'action de Durban. Les frais de la retransmission sur le Web des travaux du Conseil des droits de l'homme ont été couverts difficilement par les ressources existantes du Département, aussi bien à New York qu'à Genève, ainsi que par les contributions volontaires d'États Membres, lesquelles continuent d'être indispensables pour garantir la couverture complète et ininterrompue de toutes les sessions du Conseil des droits de l'homme, orateur par orateur.

6. Promotion de produits multimédias

22. Grâce au passage à un hébergement Web externe (voir plus haut au paragraphe 15), le Département a pu améliorer la retransmission sur le Web non seulement des vidéos mais aussi des photographies et du matériel audio. Des points d'accès serveur dans le monde entier autorisent un accès plus rapide et plus fiable aux contenus radio et photo. Elle a également contribué à élargir la portée géographique du Département puisque des dizaines de milliers de photos à haute résolution sont à présent téléchargées par des internautes dans 135 pays différents, ce qui représente une augmentation exponentielle par rapport à la période précédente. La capacité de stockage supplémentaire qu'offre la solution d'hébergement Web a également permis au site de la Radio des Nations Unies de mettre à disposition une gigantesque archive d'émissions audio récentes et historiques (voir <http://www.unmultimedia.org/> et cliquer sur UN Radio Classics – pas encore disponible en français).

23. Parallèlement à l'adoption de ce nouveau dispositif d'hébergement Web, le Département a mis à niveau cette année les applications Web connexes, de façon à être à même de produire un grand nombre d'informations statistiques utiles concernant les utilisateurs et les schémas de consommation. Il a ainsi pu établir que ses photos à haute résolution étaient utilisées par des organes de presse, des organismes gouvernementaux, des établissements d'enseignement et des organisations non gouvernementales; que des fichiers audio de qualité professionnelle avaient été téléchargés par des utilisateurs dans 118 pays différents au cours de la période considérée et que les retransmissions vidéo de la Télévision des Nations Unies/UNifeed avaient été téléchargées par des partenaires et des utilisateurs dans 57 pays. En analysant des données telles que le point d'origine et l'intensité de la demande de tels ou tels produits et reportages, le Département a obtenu des informations plus exactes, ce qui lui permet de mieux planifier.

7. Archives radiophoniques, télévisées et photographiques

24. Le Département est responsable d'un matériel audiovisuel unique en son genre consistant en quelque 55 000 heures de films et d'enregistrements vidéo, de 80 000 heures d'enregistrements audio et de 600 000 photographies retraçant les activités de l'Organisation sur plus de 63 ans.

Encadré 1

Médiathèque de droit international des Nations Unies

En collaboration avec le Bureau des affaires juridiques, le Département a créé et lancé une médiathèque unique en son genre se rapportant à l'évolution et à la codification du droit international, notamment le rôle essentiel qu'a joué l'ONU dans la promotion de l'état de droit. Pendant toute l'année 2008, il a récupéré et aidé à numériser le matériel audio, les photographies, les films et les clips vidéo historiques présentant un intérêt juridique qui constituent le contenu essentiel du site Web du Bureau des affaires juridiques. Il a également enregistré et produit sous forme de vidéos 100 exposés de spécialistes renommés du droit international. Réunis, ces exposés sur une grande diversité de sujets divers forment une collection inestimable de réflexions et d'analyses juridiques de la part des plus grands spécialistes et praticiens du monde. Cette archive historique a été inaugurée au cours d'une cérémonie tenue au Siège de l'ONU le 28 octobre 2008.

25. En prévision du plan-cadre d'équipement, le Département s'est prévalu des ressources mises à disposition au titre des dépenses annexes pour numériser toute la collection de photos de l'ONU héritée des générations précédentes (soit 215 000 diapositives et négatifs), de façon à pouvoir la mettre à l'abri sur des serveurs où elle peut être consultée, ce qui évitera toute perte ou dommages au cours des travaux. Le Département continue de solliciter des ressources supplémentaires pour la numérisation et le catalogage des légendes correspondant aux photos. Parallèlement, il fait son possible pour numériser son propre matériel audio, lui aussi unique en son genre. La rubrique « UN Radio Classics » (Classiques de la Radio des Nations Unies) est l'une des plus appréciées de son site multimédia puisque 1 412 téléchargements ont été comptés dans plus de 65 pays entre juillet et décembre 2008.

26. En raison de l'imminence de la mise à exécution du plan-cadre d'équipement, le Département s'emploie à dresser un inventaire détaillé et complet de sa collection audiovisuelle, à l'évaluer et à la trier de façon à en faciliter la numérisation et le transfert à un site externe. Le travail de recensement se fait avec l'aide d'archivistes spécialisés engagés à titre temporaire. Le Département veillera à ce que ses archives audiovisuelles soient préservées et mises à disposition des générations futures.

Encadré 2

Remontée de l'information

Les reportages télévisés que le Département de l'information produit et diffuse auprès du public mondial font l'objet d'un suivi constant grâce à la fois aux réactions des distributeurs et aux statistiques produites par Teletrax, système de suivi mondial. Le Département a ainsi reçu les échos suivants de stations de télévision :

- « Excellente émission mensuelle » (Autorité israélienne de radiodiffusion)

- « Merci de votre excellent travail » (Canal Futura, au Brésil)
- « Distribution excellente et à l'heure dite » (BBC, au Royaume-Uni)

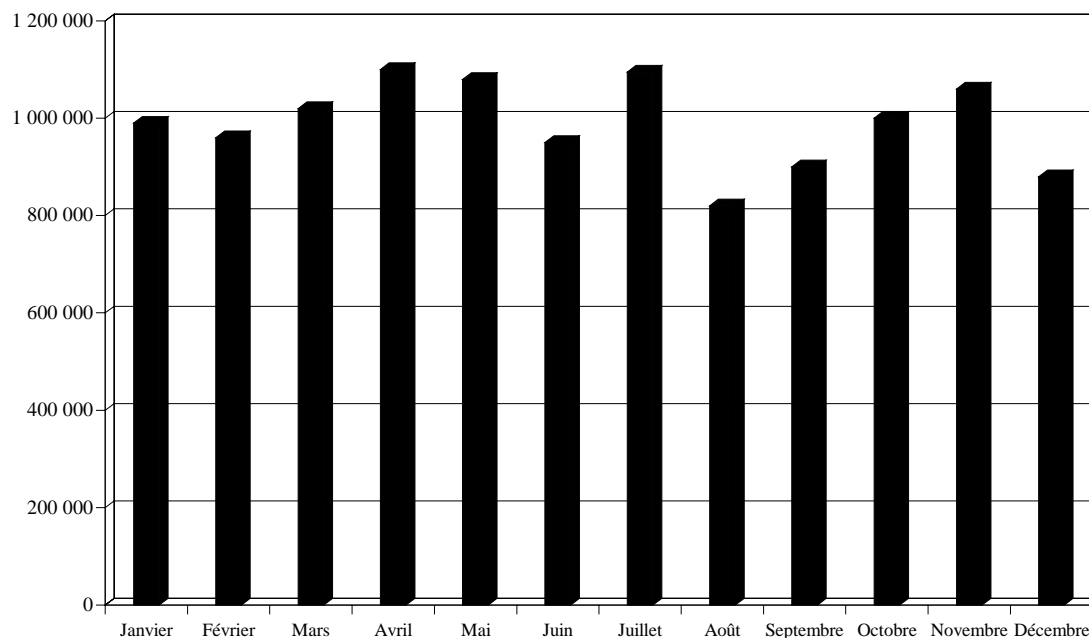
8. Centre d'actualités de l'ONU

27. Le Centre d'actualités de l'ONU, depuis longtemps l'un des portails les plus consultés du site Web de l'ONU, a attiré en moyenne près d'un million de connexions uniques par mois en 2008 avec des pics au cours des périodes où l'actualité était particulièrement riche (voir fig. III). L'accessibilité et les éléments interactifs du site réaménagé ont attiré un nombre encore plus grand d'internautes, faisant une fois de plus la preuve de l'efficacité de l'Internet quand il s'agit de mettre à la disposition d'un public mondial des nouvelles à jour concernant les affaires de l'ONU. La nouvelle version est actuellement disponible en anglais et en français, et le Département continue de travailler aux versions dans les autres langues officielles.

28. Parmi les nouvelles rubriques que le Centre d'actualités a introduites en 2008, il convient de citer le segment « Coup de projecteur », inauguré en novembre, qui présente des entretiens avec de hauts responsables de l'ONU sur des sujets figurant au premier rang de l'actualité. La première personne ainsi interrogée a été Alain Le Roy, Secrétaire général adjoint aux opérations de maintien de la paix, qui s'est exprimé sur la situation au Darfour et en République démocratique du Congo. En décembre, au début de la crise à Gaza, Karen Abu-Zayd, Commissaire générale de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine, a fourni une description de première main de la situation humanitaire à un moment où la couverture sur le terrain était limitée. Une autre nouveauté a été la publication périodique de reportages photo sur des sujets d'actualité, notamment en décembre, une rétrospective des photos de l'ONU en 2008.

29. D'autres formes de diffusion de nouvelles du Centre d'actualités, par exemple l'abonnement Really Simple Syndication (RSS) ont également connu une croissance régulière. Le nombre d'abonnés au service de dépêches assuré par courrier électronique a continué d'augmenter jusqu'à atteindre 55 000 (en anglais et en français) à la fin du premier semestre de 2008. Des problèmes techniques persistants ont toutefois perturbé le service et empêché qu'il soit élargi à toutes les autres langues officielles. Le Département continue d'examiner, avec le Bureau des technologies de l'information et des communications, les moyens de résoudre ces problèmes; il sera indispensable de mettre à niveau de manière conséquente les technologies sur lesquelles repose le service.

Figure III
Centre de nouvelles en anglais : nombre de connexions par mois en 2008



9. Communiqués de presse

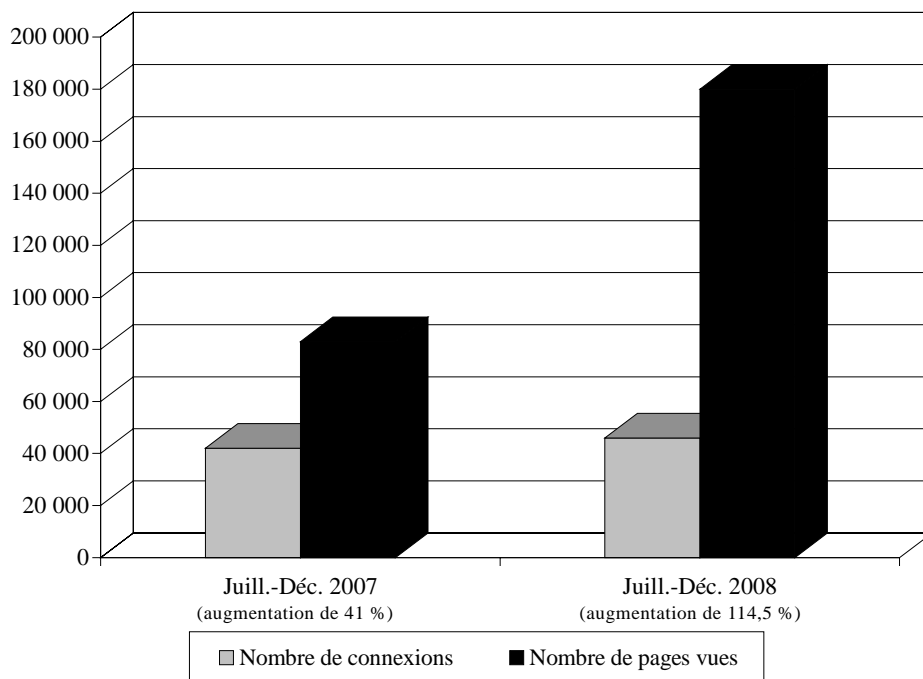
30. L'Internet, ainsi que la diffusion directe auprès des médias au Siège et dans les autres régions par l'intermédiaire des centres d'information des Nations Unies, sont les principaux moyens qui permettent au Département de continuer d'assurer promptement, de manière exacte, équilibrée et détaillée, la couverture de toutes les réunions intergouvernementales ouvertes au public ainsi que des conférences de presse données au Siège ou ailleurs. Entre juillet 2008 et janvier 2009, il a ainsi produit au total 2 482 communiqués de presse, soit 13 357 pages en anglais et en français, y compris, en fin d'année, des résumés des mesures adoptées par le Conseil de sécurité et par l'Assemblée générale. On compte parmi ces produits, mis à disposition sur papier au Siège et diffusés dans le reste du monde par l'Internet et par les centres d'information des Nations Unies :

- a) 430 communiqués de presse résumant les débats de l'Assemblée générale à sa soixante-troisième session ordinaire, de la mi-septembre à décembre 2008;
- b) 238 communiqués de presse concernant le Conseil de sécurité, couvrant notamment plusieurs séances de nuit et de week-end consacrées à la Bosnie-Herzégovine, à la République démocratique du Congo, à la Géorgie, au Moyen-Orient et à la MINUAD;
- c) Plus de 700 communiqués de presse renfermant des allocutions et messages du Secrétaire général et de la Vice-Secrétaire générale, ou du matériel fourni par d'autres bureaux et départements des Nations Unies;

d) Le Département de l'information a par ailleurs produit 249 résumés des points de presse de la porte-parole du Secrétaire général au Siège.

31. La consultation des communiqués de presse sur le site Web de l'ONU est devenue beaucoup plus fréquente. De juillet à décembre 2008, le nombre de pages vues a augmenté de 114 % par rapport à la même période en 2007, passant de 84 400 à 181 000 (voir fig. IV). Soucieux d'améliorer encore les services et les prestations qu'il offre à ses clients, le Département s'emploie actuellement à mettre en place un site Web remanié qui permettra d'effectuer des recherches pointues dans une base de données. Ce réaménagement découle en partie des observations et suggestions recueillies au cours d'enquêtes ou de discussions de groupe avec des délégations d'États Membres et de représentants des médias et d'organisations non gouvernementales – qui sont les principaux utilisateurs des résumés et communiqués de presse concernant les réunions des organes de l'ONU. La fonction recherche permettra par exemple aux utilisateurs d'effectuer des recherches par mot clef, par sujet, par date, ou par nom d'orateur, et les communiqués de presse seront affichés à la fois par ordre chronologique et par sujet pour faciliter encore l'accès au document recherché.

Figure IV
Pages Web concernant les réunions de l'ONU et les communiqués de presse



III. Liaison avec le Cabinet du Secrétaire général et le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général

32. Le Département collabore systématiquement tous les jours aussi bien avec le Cabinet du Secrétaire général qu'avec le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général, de façon à garantir la cohérence et la coordination des messages diffusés sur les sujets qui intéressent l'ONU. De hauts responsables du Département rencontrent quotidiennement des collègues des deux services et d'autres départements concernés pour passer en revue les événements des dernières 24 heures et réfléchir à la façon dont ils pourraient évoluer. Ces réunions s'inscrivent dans le cadre d'une planification périodique plus stratégique des priorités en matière de communication, qui donne un rôle central à la fois au Cabinet du Secrétaire général et au Groupe de la communication des Nations Unies, que préside le Département.

33. Cette étroite collaboration a notamment pour objet de formuler et mettre en œuvre une stratégie coordonnée pour ce qui est du message à faire passer en cas de crise et du positionnement stratégique du Secrétaire général et des questions prioritaires dont s'occupe l'Organisation. Ce message est communiqué à tous les services d'information du Département ainsi qu'à ses centres d'information. Les services d'information du Département au Siège consultent le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général tout au long de la journée et reçoivent de lui des consignes visant à garantir que les produits de l'ONU en matière de communication reflètent de manière exacte la position de l'Organisation vis-à-vis des événements récents qui la concernent. En outre, le Département, en coordination avec le Cabinet du Secrétaire général, le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général et les départements concernés, s'est employé systématiquement à mettre au point des directives plus détaillées en matière de production de messages et de communication touchant les principaux sujets dont s'occupe l'ONU et il a veillé à la prompt diffusion de cette information auprès des membres du Groupe de la communication des Nations Unies, des centres d'information des Nations Unies et autres bureaux hors Siège, ainsi que d'autres professionnels des médias à l'ONU.

34. Le Département, en particulier par le biais des centres d'information des Nations Unies, s'attache, en étroite collaboration avec le Cabinet du Secrétaire général et le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général, à appuyer le Secrétaire général au cours de ses visites dans d'autres pays. Le personnel des centres d'information fournit un appui pour ce qui est des médias et de la communication, notamment en assurant le suivi de la presse et en restant en contact avec les journalistes locaux. Pour que ces visites se passent bien, le Département a coopéré avec le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général à la mise au point de directives destinées à son personnel sur le terrain. Le Département et le personnel des centres consultent par ailleurs le Bureau de la porte-parole du Secrétaire général quand ils reçoivent des demandes d'entretien de la part d'organes de presse. Des journalistes du Département ont parfois également accompagné le Secrétaire général dans ses visites pour garantir la couverture maximale des questions dont il aurait à traiter. Ainsi, en juillet 2008, un producteur de télévision et un opérateur de prise de vues ont accompagné le Secrétaire général au cours de son voyage en Asie (Chine, Japon et République de Corée), de façon à assurer la couverture quotidienne de ce voyage auprès des organismes de diffusion internationaux ainsi que des agences de presse.

IV. Couverture médiatique des activités de l'Assemblée générale et coopération avec le Bureau de son Président

35. Le Département a aidé le Bureau du Président de l'Assemblée générale à se doter d'un site Web et à en assurer la gestion. Un site complet, fondé sur le dossier de presse du Président, également produit par le Département, a été mis au point dans les six langues officielles et inauguré au moment de l'ouverture de la soixante-troisième session ordinaire de l'Assemblée générale.

36. Le Département offre des orientations sur les meilleures pratiques Web, dispense un appui technique et assure les dépannages de façon à aider le Bureau du Président à produire de nouveaux contenus en anglais tout en garantissant que la mise au point et la gestion des autres versions linguistiques se poursuivent.

37. Le Département a également préparé et diffusé à la fois sur papier et sous forme électronique un dossier de presse sur le Président de la soixante-troisième session de l'Assemblée générale. Ce dossier, qui comprend une biographie et une photographie du Président, ainsi que des informations sur la session à venir et les anciens présidents de l'Assemblée générale, a été publié sur papier en anglais, en espagnol et en français. Des versions électroniques dans toutes les langues officielles ont été mises à la disposition des centres d'information des Nations Unies et diffusées auprès de toutes les associations des Nations Unies et organisations gouvernementales liées au Département ou au Conseil économique et social. Elles ont été largement utilisées et adaptées pour affichage sur des sites Web d'ONG.

38. La Division de la communication stratégique du Département a collaboré étroitement avec le Bureau du Président de l'Assemblée générale à la promotion de manifestations de haut niveau de l'Assemblée ainsi que de ses débats thématiques, sessions extraordinaires et séances plénières commémoratives. Elle a également conçu et lancé des campagnes de communication sur des sujets thématiques à la demande de l'Assemblée, notamment dans le domaine du développement, des droits de l'homme, de la question de Palestine, de la décolonisation, des questions de parité entre les sexes et de la paix et de la sécurité¹. Divers organes de presse du Département ont par ailleurs continué à couvrir régulièrement et en détail les travaux de l'Assemblée générale, notamment les activités et les déclarations de son président. Le Département a également détaché un membre de son personnel auprès du Président de l'Assemblée générale pour lui servir de porte-parole. En outre, dans le cadre de ses efforts visant à sensibiliser davantage les médias aux travaux de l'Assemblée générale et aux activités de son président, le Département a organisé des rencontres avec la presse à l'entrée de la salle de l'Assemblée générale à l'occasion d'événements d'actualité importants.

¹ A/AC.198/2009/2.

V. Autres services

1. Appui aux médias

39. Du 1^{er} juillet 2008 au 9 janvier 2009, le Département a délivré à la presse 706 accréditations permanentes et 2 046 accréditations temporaires et envoyé 130 alertes à 3 700 organes de presse, attachés de presse auprès de missions permanentes ou au sein du système des Nations Unies. Il a également organisé 20 visites à l'intention d'étudiants et de journalistes professionnels et fourni des informations et un appui logistique à 720 équipes de presse. Pendant la même période, il a organisé 229 conférences de presse/réunions d'information auxquelles ont assisté 5 329 journalistes.

40. Afin de faciliter les travaux des attachés de presse des États Membres pendant les périodes où le dispositif de sécurité est renforcé, comme au moment de l'ouverture de la session de l'Assemblée générale, le Groupe des accréditations et de la liaison avec les médias a conçu, avec le Département de la sûreté et de la sécurité, un système d'identification des plaquettes d'identité permettant de franchir plus librement les points de contrôle.

2. Publication d'articles d'opinion

41. Le Département de l'information a continué de faciliter la publication d'articles d'opinion du Secrétaire général et d'autres hauts responsables des Nations Unies dans des journaux et autres organes de presse du monde entier. Grâce aux efforts conjugués de son personnel à New York et de celui des centres d'information des Nations Unies, 14 articles d'opinion ont ainsi été publiés de juin à décembre 2008, dont sept sous la signature du Secrétaire général. Ces articles, consacrés à nombre des défis les plus urgents qui se posent à la communauté internationale, ont paru dans 236 journaux au total dans le monde entier. Ainsi un article intitulé « La véritable ONU », publié par le Secrétaire général en juin 2008 a été repris par 44 journaux et organes de presse sur tous les continents. Un article d'opinion du Secrétaire général a été publié simultanément dans les principaux journaux des huit pays du Groupe des Huit en juillet 2008, au moment du Sommet du Groupe à Toyako (Japon).

3. « Dix sujets dont le monde devrait entendre parler davantage »

42. Le Département a publié en mars 2008 sa cinquième liste annuelle des « Dix sujets dont le monde devrait entendre parler davantage » (que l'on peut consulter à <http://www.un.org/french/events/tenstories/>) dans le but de susciter un intérêt accru dans les médias pour des sujets qui méritent davantage d'attention. Couvrant une grande diversité de préoccupations à l'échelle internationale, la liste de 2008 a porté sur des sujets comme les situations de conflit, la prévention du crime, la sécurité alimentaire et la protection des droits de l'homme. La page Web consacrée à ces 10 sujets a attiré un grand nombre de visiteurs dans toutes ses versions linguistiques et suscité un certain nombre de questions de la part de la presse et du public.

VI. Le site Web de l'ONU : progrès constants

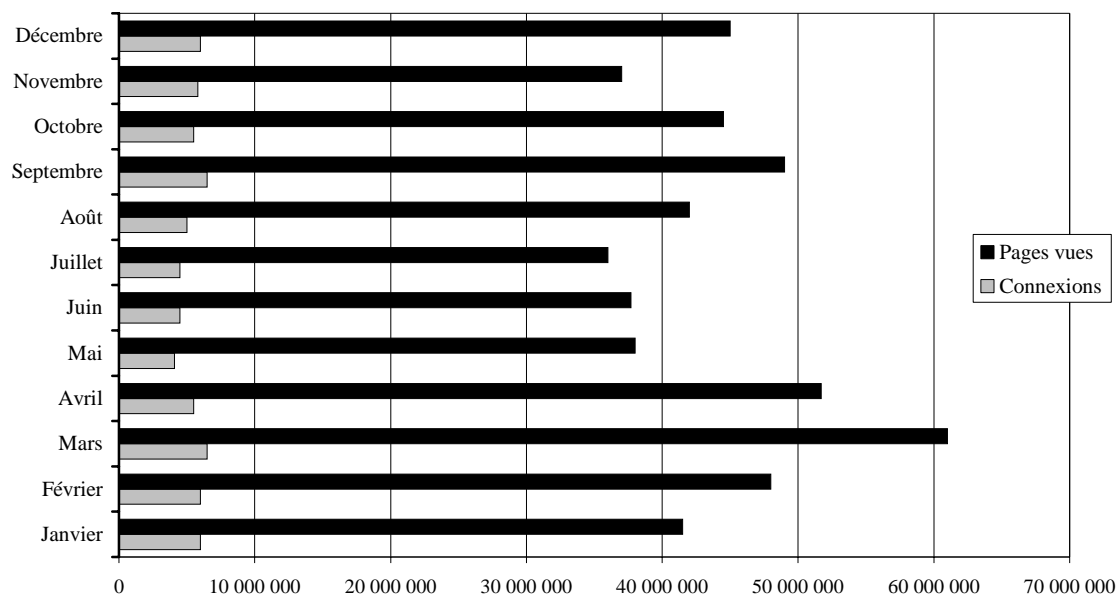
43. Le site Web de l'ONU suscite un intérêt croissant puisque l'on a enregistré une augmentation de plus de 17 % du nombre total de pages vues dans l'ensemble du site (www.un.org), qui est passé de 39 millions au total en 2007 à 45 649 075 en 2008 (voir fig. V). Toutes les versions linguistiques n'ont pas connu le même essor puisque le taux de croissance s'échelonne de 1,5 % pour l'arabe à 8 % pour l'anglais. La consultation des pages en français a augmenté de 6,8 % et celle des pages en chinois, espagnol et russe de 5 %. L'augmentation a été en fait bien plus considérable que ne le laissent entendre les chiffres précités car ceux-ci ne tiennent pas compte de modes d'accès tels que la mise en cache. En outre, une panne de serveur a fait qu'un certain nombre de jours où le site a reçu énormément de visiteurs n'ont pas été comptabilisés.

44. La consultation du site Web de l'ONU a également pâti de la mise hors service du site pendant quelques jours en août 2008, pour permettre la mise en place de mesures destinées à améliorer sa sécurité. Un autre facteur entre en ligne de compte dans la comparaison avec l'année précédente, à savoir le transfert à un serveur externe des pages multimédias du Département de l'information en vue d'autoriser le téléchargement rapide de fichiers de qualité professionnelle sans risque d'encombrement de la bande passante disponible.

45. Il est essentiel de continuer à analyser les connexions au site pour mieux connaître les préférences des utilisateurs et donc mieux répondre à leurs besoins. Pour bien gérer le site, il faut disposer d'outils d'analyse solides et perfectionnés, permettant notamment de suivre les connexions en temps réel. Soucieux de répondre aux attentes des utilisateurs du site de l'ONU, le Département continue d'examiner les moyens de leur fournir les services dont ils ont besoin dans la limite des ressources existantes.

Figure V

Site Web de l'ONU : nombre de pages vues et de connexions par mois



1. Multilinguisme et parité entre les langues

46. Ayant pour tâche de dispenser des services d'appui pour nombre de sites existants ou nouveaux, le Département entretient des contacts quotidiens avec les bureaux auteurs auxquels il fait valoir constamment la nécessité de mettre le contenu de leur site à la disposition du public dans les six langues officielles, conformément aux résolutions de l'Assemblée générale. De gros progrès ont été faits pour ce qui est de l'ajout de pages nouvelles. Toutefois, étant donné que les pages en anglais sont bien plus nombreuses que les autres et que les différents services continuent d'ajouter des pages dans cette langue, le nombre de pages nouvelles en anglais demeure plus élevé que le nombre de pages ajoutées dans les autres langues. Cet état de chose signifie malheureusement qu'il est encore bien difficile de parvenir à la parité. Dans certains domaines, les progrès ont été réguliers et les domaines d'information essentiels du site, les nouvelles par exemple, qui figurent parmi les pages les plus consultées, ont progressé considérablement sur la voie du multilinguisme.

47. Illustrant les efforts que déploie le Département pour parvenir à la parité, les quelque 13 000 pages nouvelles créées en 2008 par la Section des services Web sont assez bien réparties entre les six langues officielles (voir tableau ci-après). La préparation des nouvelles pages et la mise à jour des pages existantes ont été facilitées par les accords passés avec certains établissements universitaires pour qu'ils fournissent des traductions à titre gracieux. Ainsi :

- a) L'Université de Zhejiang en Chine a traduit 400 pages en chinois;
- b) L'Université linguistique d'État de Minsk, au Bélarus, a traduit 210 pages en russe;
- c) Un très grand nombre de pages en espagnol ont été mises à jour, notamment grâce aux services de bénévoles et de stagiaires, de même que de deux équipes formées de personnel enseignant et d'étudiants de l'Université de Salamanque en Espagne, qui en ont traduit 1 893.

48. La qualité de ces traductions s'est améliorée avec le temps, les étudiants se familiarisant progressivement avec la terminologie en usage à l'ONU. Le Département continue de chercher à s'assurer le soutien d'un établissement d'enseignement supérieur qui ferait des traductions en arabe à titre gracieux. De manière générale, il est essentiel de mettre à jour les pages Web pour que le site conserve sa pertinence mais cette mise à jour requiert des ressources considérables, ce qui complique encore la réalisation de l'objectif de la parité entre les langues.

Tableau

Pages créées et pages mises à jour en 2008 par la Section des services Web

	<i>Anglais</i>	<i>Arabe</i>	<i>Chinois</i>	<i>Espagnol^a</i>	<i>Français</i>	<i>Russe</i>
Pages nouvelles	2 024	2 085	2 568	2 083	2 126	2 101
Pages mises à jour	5 121	4 525	5 680	10 730	4 642	5 414

^a Le nombre de pages mises à jour sur le site espagnol est très élevé car l'Unité linguistique espagnole a bénéficié des services de nombreux bénévoles et stagiaires au cours de l'année.

49. Le Département est à la recherche d'autres moyens de multiplier les accords avec des établissements universitaires pour la traduction de pages Web et ce, sans incidences financières, en particulier la possibilité que des étudiants en traduction soient accueillis comme stagiaires à l'ONU, grâce notamment à des bourses offertes par le Ministère espagnol des affaires étrangères ou le Ministère espagnol de la culture. Il continue d'explorer avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences les possibilités offertes par la traduction automatique pour ce qui est d'accélérer la traduction de matériel d'actualité ou autre dans les langues officielles.

2. Adoption d'une approche multimédia

50. Le Département continue de s'efforcer de tirer tout le parti possible des synergies offertes par une approche véritablement multimédia dans la présentation de contenus essentiels et sa couverture du débat général de l'Assemblée générale à sa soixante-troisième session a montré à quel point cette approche était efficace. Il a regroupé un certain nombre de ses produits, dont des photographies, des textes et des vidéos, et créé sur le site de l'ONU, pour chacun des participants au débat, une page distincte comportant une photo de l'orateur prise par des photographes de l'ONU, le fichier vidéo produit par la Télévision des Nations Unies et le Groupe des retransmissions Web, un résumé du discours sous forme de communiqué de presse et le texte intégral de l'allocution, numérisé grâce à un dispositif de lecture optique mis en place à cet effet. Il est désormais possible d'accéder aux allocutions à partir d'une liste alphabétique des orateurs et non plus seulement d'une liste par réunion. Le nombre de connexions au site Web a été extrêmement élevé pendant les trois premières heures du premier jour du débat général (de 9 heures à midi) avec plus de 240 000 pages vues par les internautes du monde entier. Ce jour-là, le volume de données téléchargées à partir du site Web de l'ONU a également atteint le niveau record de 101 gigaoctets (voir également la page <http://www.un.org/french/audiovis/>, sur laquelle tous les médias sont regroupés).

3. Enrichissement et gestion du site Web de l'ONU

51. Le Département s'est attaqué il y a plus d'un an au remaniement des pages principales du site Web de l'ONU. Il prévoyait au départ de lancer le site rénové dans le cadre d'un nouveau système de gestion des contenus. En raison des retards intervenus dans le choix, la planification, l'achat et l'installation d'un tel système, il a décidé d'aller de l'avant sans attendre. Des consultations sont donc en cours avec le Bureau des technologies de l'information et des communications au sujet de la modernisation de l'infrastructure technologique sous-jacente du site de l'ONU.

52. Des consultations ont également eu lieu à l'intérieur du Département et avec les bureaux fournisseurs de contenu pour convenir des principes de base de cette refonte. Conformément à ces accords, les pages principales du site de l'ONU dans toutes les langues officielles ont été remaniées de façon à présenter des informations sur l'Organisation et ses diverses activités de manière plus cohérente, plus attirante et plus conviviale et pour en faciliter l'accès aux handicapés. La nouvelle présentation comporte un élément « image de l'ONU » commun qui s'harmonise avec tous les styles de contenu. On a amélioré la navigation, établi des références croisées et attribué une même couleur aux pages qui vont ensemble. Les utilisateurs

n'ont plus besoin d'effectuer autant de clics de souris pour accéder aux contenus qu'ils recherchent. D'autres pages du site seront refaites sur le même modèle dans les mois à venir.

53. Parallèlement à cette refonte, un site destiné à être consulté sur appareils portables est en cours d'élaboration. On vérifie actuellement sa compatibilité dans toutes les langues. Cette initiative s'inscrit dans un effort plus vaste visant à diffuser l'information sur de nouveaux supports. Le Département étudie par ailleurs des moyens novateurs de fournir davantage de contenus à la demande sous forme de balados audio (podcast) ou vidéo (vodcast) et de faciliter le partage de matériel ONU sur les sites Web d'interconnexion sociale.

54. Il demeure essentiel de disposer d'un système de gestion des contenus solide et sécurisé pour pouvoir enrichir le site de l'ONU de manière systématique et coordonnée. Les avantages d'un tel système ont été expliqués en détail à la section VI du rapport du Secrétaire général pour 2007 paru sous la cote A/AC.198/2007/3 et à la section VII de son rapport pour 2008 portant la cote A/AC.198/2008/3. Il convient de rappeler que dans sa résolution 63/262, l'Assemblée générale a décidé d'approuver l'affectation au projet de gestion des contenus, qui englobe le site Web de l'ONU, d'un montant de 2 millions de dollars et prié le Secrétaire général de prélever ce montant sur les crédits ouverts pour l'exercice 2008-2009. On s'emploie donc à faire le nécessaire pour que le site de l'ONU puisse être transféré au nouveau système dans les années à venir.

55. Une fois le système de gestion des contenus en place, l'utilisation d'un modèle centralisé garantira l'uniformité de l'image de l'Organisation dans l'ensemble du site et le respect de règles de présentation spécifiques. La difficulté sera de trouver un juste milieu entre la souplesse et la créativité dont les bureaux auteurs doivent faire preuve pour répondre aux attentes de leur public particulier – qu'il s'agisse de responsables gouvernementaux, des médias, des milieux universitaires, de la société civile ou du grand public – et l'uniformité de l'infrastructure technique, la cohérence de la présentation et l'immutabilité de l'image de marque, tout en satisfaisant à une double exigence, à savoir produire le matériel dans toutes les langues officielles et en garantir l'accessibilité. Afin d'y parvenir, le Département collabore étroitement avec le Directeur général de l'informatique et le Bureau des technologies de l'information et des communications en vue d'associer l'installation d'un système de gestion des contenus à l'adoption d'un système de gouvernance plus fiable permettant de mettre progressivement en place les politiques et normes que nécessitera un nouvel environnement en matière de production de pages Web.

56. Le site Web de l'ONU constitue un outil stratégique grâce auquel l'Organisation peut atteindre directement le public mondial. Il est donc crucial que soit mis en place et appliqué un modèle de gouvernance rationnel, efficace et obligatoire suffisamment souple pour suivre l'évolution des progrès technologiques. Il faut veiller parallèlement à ce que la technologie demeure le catalyseur du contenu et s'y adapte comme il convient.

57. L'objet de la gouvernance Web n'est pas de décourager ou de bureaucratiser l'utilisation du site Web en tant qu'outil à l'échelle de l'ONU mais de veiller à la cohérence de la présence de notre Organisation décentralisée dans l'espace cybernétique. Il s'agit d'encourager des bureaux à créer leurs propres pages Web en les reliant au site principal et en les alignant sur lui, d'établir les attributions et les responsabilités en matière de contenu pour les différentes pages, de faire en sorte

que toutes aient la même « apparence ONU » sans pour autant être trop uniformisées, d'éviter les chevauchements et de garantir l'efficacité-coût de ce support en pleine expansion.

58. Sur la base de l'expérience qu'il a acquise en gérant le site Web de l'ONU depuis 13 ans, le Département, en consultation avec le Directeur général de l'informatique, a proposé que soit mis en place, pour le site, un mécanisme de gouvernance à deux niveaux, qui a reçu l'aval du Cabinet du Secrétaire général.

59. Au sommet de ce mécanisme de gouvernance se trouve le Comité directeur pour l'Internet, créé au niveau de Secrétaire général adjoint. Ce comité sera assisté et appuyé dans l'exercice de ses fonctions par le Groupe de la gouvernance Internet, qui supervisera la définition et l'application des normes et remplacera l'actuel Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet du Comité des publications.

60. Le Comité directeur pour l'Internet se réunira tous les trois mois (ou selon les besoins) pour examiner et approuver les politiques, projets et normes, veiller à la bonne coordination des contenus et des aspects techniques et s'assurer que la technologie est bien utilisée comme catalyseur du contenu, approuver les normes techniques et en matière de contenu, lesquelles seront publiées en tant qu'instructions administratives ou circulaires du Secrétaire général, veiller à ce que les propositions cadrent avec la stratégie du programme et reposent sur des moyens suffisants, trancher en dernier ressort pour ce qui est de la suite à leur donner, examiner les cas de non-respect des normes, politiques et mandats que lui renvoie le Groupe de la gouvernance Internet et décider des mesures appropriées à prendre pour faire respecter ces normes, notamment en fixant des calendriers d'application et en prévoyant des sanctions, le cas échéant.

4. Accès des personnes handicapées

61. Le Département de l'information continue de veiller à ce que les personnes handicapées, notamment les malvoyants et les malentendants, aient accès au site de l'ONU, de sorte que les informations concernant l'Organisation et ses activités soient mises à la disposition du plus large public possible. Tous les nouveaux projets Web sont conçus de façon à satisfaire aux critères d'accessibilité et à respecter les lignes directrices arrêtées en la matière par le World Wide Web Consortium, qui sont à l'heure actuelle les seules normes reconnues et convenues au niveau mondial. Ce nouvel effort a eu toutefois pour conséquence d'augmenter d'environ 20 % la durée de la production de nouvelles pages Web.

62. Dans la mesure où les ressources le permettent, on rectifie les pages antérieures pour les rendre accessibles. Il est plus long de repérer dans les pages existantes ce qui empêche l'accès des personnes handicapées et d'y remédier que de créer de nouvelles pages accessibles. Le Département poursuit donc ses efforts pour sensibiliser au problème, de manière que l'accessibilité soit prise en compte dès le démarrage d'un projet.

63. En adoptant la Convention relative aux droits des personnes handicapées (résolution 61/106), le 13 décembre 2006, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'appliquer progressivement des normes et des directives régissant l'accessibilité des locaux et des services du système des Nations Unies. Afin d'aider les départements et les services du Secrétariat à produire des contenus Web

accessibles, un groupe d'études a préparé des normes standard pour la création de pages ONU. Une version préliminaire en a été diffusée auprès des professionnels du Web au sein du Secrétariat, d'organismes de la défense de l'accessibilité et autres institutions spécialisées et services du système des Nations Unies, comme l'Union internationale de télécommunications (UIT) et le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme. La version définitive est maintenant disponible en ligne à www.un.org/webaccessibility. Sur la base de ces normes, le Département a dispensé des conseils et des avis experts à d'autres entités, départements et services du système des Nations Unies, comme le Département des affaires économiques et sociales, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et la Commission économique pour l'Europe. Ces normes seront promulguées par l'intermédiaire du Groupe de travail sur les normes du Conseil de l'informatique et de la télématique.

II. Plan-cadre d'équipement

64. Le Département a beaucoup fait, tant à l'interne qu'en collaboration avec les principaux départements des services desquels il dépend, pour assurer la continuité des opérations pendant l'exécution du plan-cadre d'équipement. La mise en œuvre a déjà commencé dans certains domaines et il est manifeste que l'Organisation dans son ensemble et le Département en particulier, auront à relever un certain nombre de défis pour répondre aux attentes et soutenir la qualité des prestations.

65. Compte tenu des multiples délais à respecter et des modifications intempestives du calendrier, la couverture quotidienne des réunions organisées au Siège sera particulièrement difficile. Les exigences de production et de diffusion horaires et quotidiennes de matériel destiné à la télévision et à la radio, de textes, de contenus Internet et de services photographiques reposent sur un ensemble complexe d'accès et de proximité physique, de contacts étroits avec d'autres départements, comme les services de conférence et les services chargés de la sécurité et de la sûreté, et dépendent du bon fonctionnement continu de l'infrastructure de diffusion et de l'infrastructure, lequel n'est pas du ressort du Département.

66. Le Département poursuit ses discussions approfondies avec le secrétariat du plan d'équipement et autres services compétents de façon à garantir que toutes les équipes couvrant les réunions aient accès aux salles. Le transfert progressif du personnel vers différents sites à l'intérieur comme à l'extérieur de l'enceinte du Siège constitue un problème particulier. Le Département a collaboré étroitement avec les départements compétents de façon à s'assurer que ses besoins informatiques sont bien compris, à la fois en ce qui concerne les systèmes de réseaux locaux et l'accès aux clients extérieurs par le Web, par câble et par satellite. Faute d'une transition sans heurt du dispositif actuel à un nouveau système de connexion et à de nouvelles installations, les diverses opérations de production et de diffusion se trouveraient sérieusement compromises. Même les dispositions déjà prises par le Département pour garantir la viabilité des services fournis aux clients, comme l'hébergement à l'extérieur des produits Web multimédias, seraient touchées.

67. Le Département a de même souligné qu'il était essentiel que les services qui sont en rapport avec les médias extérieurs, notamment le Bureau de la Porte-parole

du Secrétaire général et le Groupe des accréditations et de la liaison avec les médias soient physiquement situés très près de l'enceinte du Siège. Il s'est employé en outre, en étroite collaboration avec le secrétariat du plan-cadre d'équipement, à faire en sorte que les médias extérieurs accrédités bénéficient de l'espace dont ils ont besoin pour travailler, et, avec le plan-cadre d'équipement et d'autres départements, à assurer leur connexion à l'infrastructure qui leur est indispensable pour continuer à couvrir l'ONU.

VIII. Conclusions

68. **L'évolution spectaculaire des technologies de l'information et des communications et leur prompt adoption par le Département de l'information a permis à ce dernier de diffuser des messages de l'ONU rapidement et de manière économique – par la radio, par la télévision et sur l'Internet. L'augmentation du nombre de connexions au site Web de l'ONU au cours de la période considérée montre clairement combien ce site est apprécié du public et utile. En moyenne, il enregistre plus d'un million de pages vues par jour. Le Centre d'actualités de l'ONU a attiré à lui seul près d'un million de connexions uniques par mois en 2008.**

69. **En dépit de ces progrès impressionnants, le Secrétariat demeure à la traîne pour ce qui est de la parité entre les langues officielles de l'ONU sur le site de l'Organisation. Bien que, dans l'ensemble, on ait progressé, la croissance des contenus en anglais est supérieure à celle des contenus dans les autres langues. Les États Membres appelant à la parité entre toutes les langues officielles, le Département continuera de s'employer avec les autres départements du Secrétariat à faire de la page d'accueil de l'ONU une source d'information véritablement multilingue.**

70. **Un autre défi à relever sera la prestation de services médiatiques sans solution de continuité au cours de l'exécution du plan-cadre d'équipement. Le Département a déjà pris des mesures préparatoires voulues pour que toutes les équipes couvrant les réunions aient les accès requis. Toutefois, en raison de la complexité de ses opérations Web et multimédias, il sera indispensable que toutes les parties demeurent vigilantes et maintiennent leur appui de façon à garantir qu'il n'y aura pas d'interruption dans les services.**