



Assemblée générale

Distr. générale
25 janvier 2011
Français
Original : anglais

Comité de l'information

Trente-troisième session

25 avril-6 mai 2011

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

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport, établi en application de la résolution 65/107 B de l'Assemblée générale, rend compte des principales avancées du Département de l'information entre juillet 2010 et février 2011 pour ce qui est de mieux faire connaître les activités de l'Organisation des Nations Unies grâce à ses services d'information.

Les services d'information, qui constituent l'un des trois sous-programmes du Département et sont assurés par la Division de l'information et des médias, sont chargés d'assurer à l'Organisation un appui plus étendu en améliorant la qualité, le format et l'actualité de l'information concernant l'Organisation, en élargissant la couverture géographique et en intensifiant l'utilisation par les organes d'information et les autres utilisateurs.

Les activités des autres sous-programmes du Département – services de communication stratégique et services de diffusion – sont décrites dans des rapports distincts du Secrétaire général¹.

¹ A/AC.198/2011/2 et A/AC.198/2011/4, respectivement.



I. Introduction

1. Dans sa résolution 65/107 B, l'Assemblée générale a pris note des rapports du Secrétaire général sur les activités du Département de l'information présentés au Comité de l'information pour examen à sa trente-deuxième session et prié le Secrétaire général de continuer à rendre compte de ces activités au Comité.
2. Dans la même résolution, l'Assemblée générale a prié le Département de fournir des informations précises sur un certain nombre de ses activités. Le Bureau du Comité de l'information a recommandé au Département de présenter les informations demandées en trois parties, correspondant chacune à l'un de ses trois sous-programmes, à savoir services de communication stratégique, services d'information et services de diffusion.
3. Le présent rapport, qui examine les activités d'information du Département et celles relatives aux médias, souligne les progrès accomplis dans les services fournis (radio, télévision, vidéo, matériel photographique, matériel imprimé et Internet) aux médias et autres utilisateurs à travers le monde. L'accent est mis en particulier sur l'usage du multilinguisme sur le site Web du Département. La place grandissante faite aux nouveaux médias, notamment YouTube et Facebook, est également soulignée.
4. Sauf indication contraire, le rapport porte sur les activités du Département de l'information pendant la période allant de juillet 2010 à février 2011.

II. Services d'information

A. Vue d'ensemble

5. Au cours de la période considérée, le Département de l'information a continué de s'attacher à améliorer la qualité et l'efficacité de ses produits et services d'information et de ceux concernant les médias, tout en cherchant de nouveaux moyens de toucher le public le plus large possible dans toutes les régions du monde. Pour ce faire, le Département a continué à privilégier les moyens de communication traditionnels tout en tirant parti des possibilités offertes par le développement des services en ligne et des supports mobiles, ainsi que par la multiplication des sites de réseautage social, ce qui lui a permis d'élargir son audience.
6. Le nombre de téléchargements des bulletins d'information et reportages quotidiens retransmis par le système de distribution UNifeed a presque doublé par rapport à la même période en 2009, selon les données recueillies par le système de suivi Teletrax. La couverture par les organes d'information du Département du tremblement de terre en Haïti et de l'action menée par l'ONU pour faire face aux conséquences de cette catastrophe a particulièrement retenu l'attention du public et des médias. Les efforts déployés par le Département pour créer de nouveaux partenariats et renforcer ceux qui existent – tant avec les organismes des Nations Unies et les missions qui fournissent des contenus qu'avec les médias audiovisuels et les organes de presse qui diffusent les informations qu'il publie – ont contribué à consolider la tendance à l'élargissement du public durant les mois qui ont suivi le pic d'audience enregistré pendant le tremblement de terre.

7. Le multilinguisme demeurant un objectif primordial de toutes ses activités, le Département a continué d'encourager les autres départements et bureaux à fournir du contenu dans toutes les langues officielles pour leurs modules du site Web de l'ONU. La progression vers le multilinguisme est également un aspect important de l'action menée par le Département dans le domaine des nouveaux médias : il a lancé des initiatives sur des sites de médias sociaux en français et en chinois et renforcé sa présence dans les médias hispanophones.

8. Pendant la période à l'examen, le Département a continué de s'employer à surmonter les difficultés entraînées par le plan-cadre d'équipement, notamment l'éparpillement du personnel dans différents immeubles et la difficulté logistique d'assurer la couverture audiovisuelle et une liaison efficace avec les médias durant les réunions de haut niveau organisées à l'occasion de l'ouverture de la soixante-cinquième session de l'Assemblée générale. Dans le cadre de ses activités relatives au plan-cadre d'équipement, le Département a continué de s'occuper de l'achat et de la planification d'un nouveau système de gestion des supports numériques qui permettra, au retour dans le bâtiment du Secrétariat en 2012, d'avoir plus rapidement et plus aisément accès aux nouvelles et aux produits médiatiques de l'ONU.

B. Radio des Nations Unies

9. La Radio des Nations Unies a continué d'améliorer ses services d'information dans les six langues officielles, plus le portugais et le swahili, en diffusant des informations, des reportages et des émissions spéciales sur les questions prioritaires pour l'Organisation. Durant la période considérée, la Radio des Nations Unies a produit diverses émissions consacrées à des sujets tels que les objectifs du Millénaire pour le développement (y compris une série sur l'égalité des sexes), le maintien de la paix et l'organisation d'élections dans les pays touchés par un conflit. Elle a également créé des émissions spéciales pour commémorer des événements désignés par l'ONU, tels que la Journée internationale Nelson Mandela et l'Année internationale de la jeunesse, et mis l'accent sur les secours et l'aide humanitaire fournis par l'ONU en Haïti en diffusant des reportages spéciaux et des entretiens à l'occasion du premier anniversaire du tremblement de terre.

10. La Radio des Nations Unies a notamment couvert les sujets ci-après :

a) *Objectifs du Millénaire pour le développement* : Réunion plénière de haut niveau sur les objectifs du Millénaire pour le développement organisée à la veille du débat général de l'Assemblée générale, notamment recentrage sur l'amélioration de la santé maternelle;

b) *Surveillance des élections* : Appui de l'ONU à l'organisation d'élections dans plusieurs pays, notamment dans les pays touchés par un conflit comme la Côte d'Ivoire et Haïti;

c) *Maintien de la paix* : Faits nouveaux et activités des missions de l'ONU au Liban, en Afghanistan, en République démocratique du Congo, au Tchad, en République centrafricaine, au Darfour, au Soudan et en Haïti;

d) *Changements climatiques* : Nombreux reportages consacrés à diverses manifestations, notamment la Conférence des Parties à la Convention sur la diversité biologique, tenue à Nagoya (Japon), et la Conférence des Parties à la

Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, tenue à Cancún (Mexique), ainsi qu'aux nouveaux efforts menés par le Secrétaire général dans le domaine de la viabilité de l'environnement mondial;

e) *Moyen-Orient* : Travaux de l'ONU concernant la situation au Moyen-Orient et la question de Palestine, notamment activités du Quatuor et de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), ainsi que des groupes chargés de l'enquête sur l'attaque contre la flottille à destination de Gaza;

f) *Jeunesse* : Divers faits nouveaux, notamment manifestations organisées pour marquer l'Année internationale de la jeunesse;

g) *Afrique* : Questions relatives à la paix et à la sécurité, lutte contre le paludisme, la tuberculose et le VIH/sida, action menée par le Programme alimentaire mondial et d'autres entités pour lutter contre la faim et les pénuries alimentaires;

h) *Désarmement* : Réunion de haut niveau sur la relance des travaux de la Conférence sur les questions de désarmement tenue en marge de l'Assemblée générale, voyage du Secrétaire général à Hiroshima et à Nagasaki, et sa proposition en cinq points visant à parvenir à un monde exempt d'armes nucléaires.

11. Les programmes sont restés centrés sur l'Afrique, où plusieurs partenariats avec des organismes de radiodiffusion ont été renforcés, notamment grâce à l'amélioration de la communication et à des mécanismes de diffusion plus efficaces. Suite aux demandes adressées par un certain nombre de stations anglophones, la Radio des Nations Unies envoie désormais ses contenus par courrier électronique ou sous forme de fichiers MP3. Cette méthode, qui a déjà été utilisée pour transmettre des programmes en swahili, espagnole et français, a reçu des échos favorables de la part des stations partenaires.

12. Dans le cadre des efforts qu'elle fait pour améliorer ses produits multimédias, la Radio des Nations Unies a conçu et mis au point de nouvelles pages Web qui rendent compte des progrès accomplis en 15 ans, depuis la Quatrième Conférence mondiale sur les femmes tenue à Beijing. Ces sites, qui utilisent les fonctions multimédias du Web 2.0 ainsi que les outils de réseautage et de marque-pages sociaux, permettent aux utilisateurs d'afficher des commentaires et de participer à des forums électroniques. Quand elle a couvert le débat général de l'Assemblée générale, la Radio des Nations Unies a présenté ses reportages avec des liens vers des enregistrements vidéo des interventions faites lors du débat.

13. La Radio des Nations Unies continue à élargir son rayon d'action en utilisant avec succès les médias sociaux :

a) Vingt et un mille amateurs de réseaux sociaux suivent ses programmes, ce qui représente un accroissement de près de 275 % par rapport au deuxième semestre 2010;

b) Fin 2010, les réseaux sociaux représentaient 4,4 % du nombre total de visiteurs sur son site Web anglophone (contre 1,4 % en 2009); la même tendance se dégage pour les pages Web affichées en d'autres langues : 7 % de fréquentation des pages en portugais (contre 2,3 %), 5 % en français (contre 1 %), 5 % en arabe (contre 0,5 %) et 21 % en swahili (contre 1%).

14. La Radio des Nations Unies a également accru le nombre de ses partenaires : 15 stations radiophoniques sont venues s'ajouter à la liste durant la période considérée, parmi lesquelles ANSA Latina (Brésil), Union Estereo (Colombie), Maarifa FM (République-Unie de Tanzanie) et Radio 2Fun (Bangladesh).

C. Télévision des Nations Unies

15. Pour répondre aux besoins des organes de presse et du public à travers le monde, la Télévision des Nations Unies a continué à améliorer ses opérations dans trois principaux domaines : retransmission en direct de réunions et autres manifestations importantes tenues au Siège de l'Organisation; réalisation de diverses émissions d'information et émissions spéciales; et production de métrage vidéo destiné à être utilisé le plus largement possible sur un nombre croissant de plates-formes Web et supports mobiles.

16. *Reportages en direct.* La diffusion par les services de télévision de l'ONU d'images en direct, de qualité professionnelle, des manifestations et activités importantes se tenant au Siège de l'Organisation à New York et à l'Office des Nations Unies à Genève – qu'il s'agisse de la couverture intégrale des séances du Conseil de sécurité ou de la retransmission du débat général de l'Assemblée générale – est restée l'un des principaux services assurés par le Département. Ces reportages sont également accessibles via le système de distribution UNifeed, ainsi que sur le site de retransmission Web de l'ONU et sur la chaîne de télévision de l'ONU diffusée à New York par le câblo-opérateur Time Warner Cable. Les reportages prêts à la diffusion ont été suivis de près et largement utilisés par les organismes de diffusion et les distributeurs internationaux notamment Associated Press Television News (APTN), Reuters et l'Union européenne de radiodiffusion

17. Tout en prenant des mesures pour assurer une couverture ininterrompue pendant les travaux de rénovation prévus dans le plan-cadre d'équipement, le Département a activement participé aux préparatifs en vue de l'installation d'un nouveau système de gestion des supports numériques qui améliorera le déroulement des opérations dans tous les domaines essentiels des activités audio, vidéo et photo et permettra d'adopter des solutions multimédias plus cohérentes pour la présentation des contenus, y compris les retransmissions en direct.

18. L'émission d'actualité phare du Département est le magazine mensuel *21st Century*. Diffusé par plus de 50 organes dans le monde entier, ce magazine jouit d'une réputation internationale qui ne cesse de croître :

a) Un documentaire spécial sur les chambres extraordinaires au sein des tribunaux cambodgiens a été récemment présenté à l'Asia Society à New York, suivi d'un débat. Un autre documentaire récent sur les viols de femmes commis durant le conflit en Bosnie-Herzégovine a été diffusé devant un large public lors de festivals cinématographiques et autres manifestations;

b) Un documentaire sur le sort des réfugiés du Moyen-Orient en Grèce a été présenté à l'occasion du festival du film de l'Association des Nations Unies à l'Université Stanford;

19. Pour produire ses émissions d'actualité, le Département a formé des partenariats de coproduction et de coopération avec un large éventail d'organismes et bureaux des Nations Unies, notamment le Fonds des Nations Unies pour la

population (FNUAP), le Fonds de développement des Nations Unies pour la femme (UNIFEM) (qui fait aujourd'hui partie d'ONU-Femmes), le Fonds des Nations Unies pour la démocratie, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), le Bureau des affaires juridiques, le Département des opérations de maintien de la paix, le Département des affaires politiques, le Département des affaires économiques et sociales, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires et le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, ainsi qu'avec le Gouvernement néerlandais.

20. *L'ONU en action*. De juillet 2010 à février 2011, la Télévision des Nations Unies a produit 35 courts métrages de cette série primée, qui ont été distribués à 60 organes de radiotélédiffusion dans différentes régions du monde. L'un d'entre eux, CNN International (diffusé en anglais et en espagnol), a continué à diffuser cette série dans le cadre de son émission « World View », ouvrant ainsi les programmes de la Télévision des Nations Unies à un public international. La série, qui est diffusée en anglais, en espagnol, en français et en russe, est souvent produite en étroite coopération avec les organismes, les fonds et les missions de maintien de la paix des Nations Unies, dont les séquences sont incorporées dans les courts métrages qui sont ensuite distribués aux organes de diffusion.

21. Un exemple de partenariat fructueux entre la Télévision des Nations Unies et les organismes des Nations Unies est une série de cinq reportages *L'ONU en action* traitant des objectifs du Millénaire pour le développement du point de vue des femmes. Cette série commanditée par UNIFEM a été tournée au Botswana, au Cambodge, en Colombie, en Haïti et au Libéria et distribuée aux organes de diffusion en septembre 2010 pour coïncider avec la Réunion plénière de haut niveau sur les objectifs du Millénaire pour le développement tenue au Siège de l'ONU à New York.

22. *Le bilan de l'année*. Les organes de radiotélédiffusion ayant toujours exprimé un fort intérêt pour des rétrospectives annuelles qu'ils puissent diffuser en décembre, la Télévision des Nations Unies a produit son émission *Le bilan de l'année* pour mettre en relief l'action menée par l'Organisation dans des domaines essentiels ainsi que les grandes questions inscrites à son ordre du jour en 2010. L'émission a été distribuée aux organes de diffusion et aux bureaux d'information des Nations Unies à travers le monde.

23. *La Chaîne de télévision des Nations Unies*, qui joue un rôle essentiel dans les efforts déployés par le Département pour atteindre un public plus large en collaborant avec des câblo-opérateurs locaux et des services d'information télévisée en ligne, a diversifié ses programmes et en a élargi la portée. Diffusée depuis 2009 dans le réseau métropolitain de New York sur le canal 150 de Time Warner Cable, sa grille de programmes comprend des reportages en direct, des émissions d'actualité et des émissions produites par d'autres entités des Nations Unies.

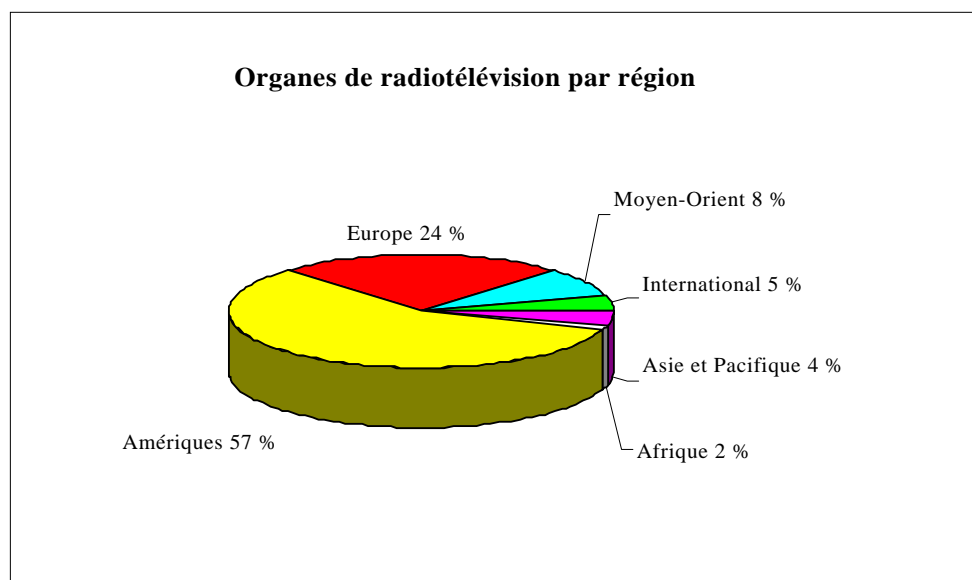
24. *Unifeed*. Lancé il y a cinq ans afin d'offrir des nouvelles de dernière heure et des sujets d'actualité à partir d'un seul centre de distribution, le programme interinstitutions UNifeed dessert des centaines de grands distributeurs dans toutes les régions du monde. Il est transmis six jours par semaine à partir du Siège de l'ONU à New York, via le satellite APTN, touchant plus de 1 000 distributeurs dans le monde. Certains reportages sont également distribués à Thompson-Reuters et Eurovision. Dans le cadre de cette collaboration, plus de 40 institutions, fonds,

programmes, missions de maintien de la paix et autres entités des Nations Unies fournissent des contenus à ce service. De juillet à décembre 2010, les programmes produits par la Télévision des Nations Unies, notamment la couverture de conférences et autres manifestations, ainsi que des interviews en exclusivité, ont représenté quelque 37 % des reportages transmis par UNifeed.

25. Bien que le nombre total de reprises de sujets d'UNifeed ait continué d'augmenter régulièrement, la période à l'examen a été marquée par une évolution sensible des tendances régionales. Selon le système de suivi Teletrax, le nombre de sujets d'UNifeed transmis par satellite qui sont repris par des organes de diffusion dans les Amériques a considérablement augmenté, en particulier aux États-Unis. Elles ont représenté 57 % de l'utilisation totale de sujets d'UNifeed en 2010, contre 3 % en 2009. Les reprises par les organes de radiotélévision américains ont nettement augmenté à la suite du tremblement de terre qui a dévasté Haïti en janvier 2010.

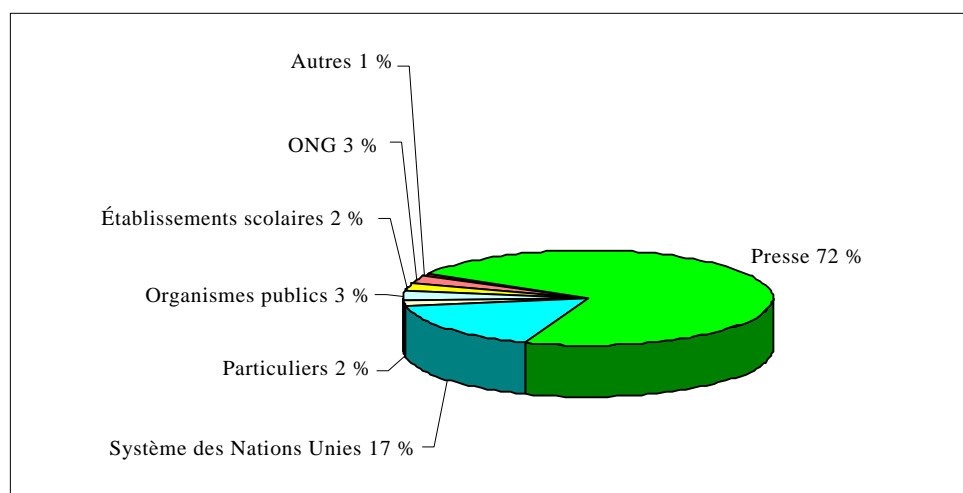
26. Les organes de radiotélévision européens ont représenté 24 % des utilisateurs, tandis que les organes internationaux comme China Central Television (CCTV), France 24, Al-Jazeera International, BBC World, BBC Arabic, Voice of America et Russia Today ont compté pour 5 % (voir fig. I). C'est aux États-Unis que l'on a recensé le plus grand nombre d'organes de radiotélévision utilisant les reportages d'UNifeed; par ailleurs, le système de suivi Teletrax montre que les organes de diffusion au Moyen-Orient, quoique moins nombreux, ont plus souvent utilisé les reportages d'UNifeed. Press TV et Al-Alam (République islamique d'Iran), ainsi que des chaînes régionales comme Al Arabiyah et Al Hurra, figurent parmi les organes de diffusion qui affichent les taux de reprise les plus élevés.

Figure I
Reprises d'UNifeed, par région (juillet à décembre 2010)



27. L'année 2010 a marqué la troisième année de fonctionnement d'UNifeed en ligne, qui permet aux organes de presse et autres utilisateurs de télécharger facilement des vidéos de qualité professionnelle au format NTSC ou PAL. Le site Web d'UNifeed est particulièrement important pour les médias des pays en développement car il propose du contenu aux petits organes de radiotélédiffusion d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine qui ne peuvent pas accéder au satellite APTN. Comme le montre la figure II ci-après, le site Web d'UNifeed sert désormais à diffuser l'information auprès des organisations non gouvernementales, des organismes publics, des établissements d'enseignement et des particuliers qui se servent d'UNifeed pour recevoir des nouvelles concernant l'ONU.

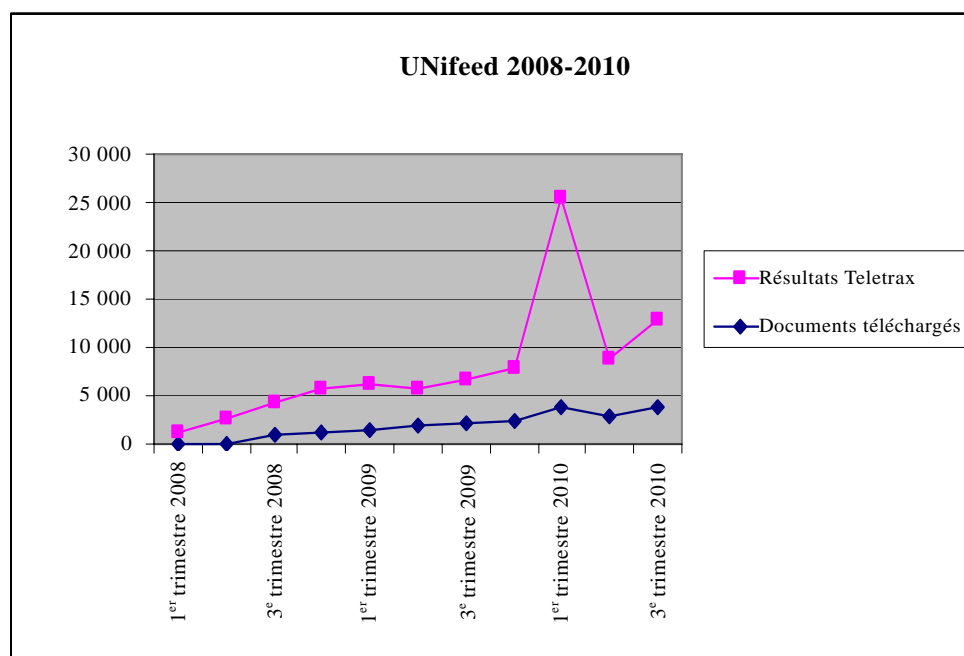
Figure II

Documents téléchargés d'UNifeed, par catégorie (juillet à décembre 2010)

28. Depuis juillet 2010, on observe un net accroissement de toutes les activités d'UNifeed, en ce qui concerne notamment la production et la distribution de sujets, par satellite et en ligne (voir fig. III ci-dessous). Pendant la période considérée, UNifeed a produit plus de 800 sujets. Entre juillet et novembre 2010, plus de 13 850 sujets ont été repris par satellite et plus de 6 211 ont été téléchargés. En janvier 2010, le nombre de sujets repris ou téléchargés a fortement augmenté car UNifeed a couvert abondamment le tremblement de terre en Haïti : 17 412 séquences ont été reprises et 2 419 ont été téléchargées dans le mois qui a suivi la catastrophe.

29. Selon les données Teletrax, l'utilisation des sujets d'UNifeed a doublé au cours de l'année écoulée, passant de 18 540 reprises en 2009 à 36 993 en 2010. (Ces chiffres ne représentent pas l'utilisation totale, mais uniquement celle suivie par Teletrax.) Les téléchargements ont aussi fortement augmenté, de 7 853 en 2009 à 10 277 en 2010.

Figure III
Documents téléchargés et résultats Teletrax-UNifeed (2008-2010)



30. *Diffusion sur le Web.* Élargir l'utilisation des services de vidéo sur demande et de diffusion en continu sur le Web demeure un aspect important des efforts déployés par le Département pour permettre aux téléspectateurs du monde entier de suivre en temps réel le déroulement des travaux de l'ONU au Siège à New York et ailleurs, ou de consulter les archives audiovisuelles des réunions et manifestations importantes de l'Organisation. Durant la période considérée, un million de vidéos ont été visionnées en moyenne chaque mois sur le site de retransmission Web de l'ONU. La fréquentation du site a été la plus forte entre le 20 et le 29 septembre 2010 : 809 346 vidéos de la Réunion plénière de haut niveau sur les objectifs du Millénaire pour le développement, du débat général de l'Assemblée générale et autres réunions de haut niveau tenues au début de la nouvelle session de l'Assemblée ont été visionnées en direct ou sur demande. Durant la même période, le Groupe des retransmissions Web a diffusé un nombre total de 603 vidéos consultables sur demande par les internautes de plus de 195 pays et territoires.

31. Une version améliorée du site de retransmission Web de l'ONU (<http://www.un.org/webcast>) a été lancée à la mi-septembre 2010, avec des images de meilleure qualité et de nouvelles fonctionnalités reposant sur des bases de données. Les internautes peuvent désormais partager les émissions vidéo de l'ONU sur des sites de réseautage social comme Facebook et Twitter, ou les incorporer directement dans leurs propres pages Web. Le site facilite également la communication interne en couvrant des débats publics, des sessions de formation et des entretiens avec des hauts responsables de l'ONU.

32. Le Groupe chargé des retransmissions Web au sein du Département joue également un rôle important en proposant les émissions de la chaîne de télévision des Nations Unies sur YouTube (www.youtube.com/unitednations), site dont le public ne cesse de grandir grâce aux efforts déployés pour accroître la participation des utilisateurs et offrir de nouvelles fonctions interactives. L'une des nouveautés proposées sur la chaîne de télévision des Nations Unies est une séquence vidéo sur les grands titres de l'actualité qui est produite quotidiennement pour la page d'accueil du site Web de l'ONU. Plus de 2,5 millions de vidéos ont déjà été visionnées sur la chaîne de télévision des Nations Unies sur YouTube, qui compte plus de 10 000 abonnés. Plus de 1 600 vidéos ont été mises à la disposition du public, leur contenu étant actualisé quotidiennement. Des projets spéciaux et des listes de diffusion sont élaborés pour informer le public et le sensibiliser à des questions particulières. Une vidéo sur les inondations au Pakistan a été la deuxième la plus visionnée sur la chaîne de télévision des Nations Unies sur YouTube, avec plus de 146 000 téléchargements en très peu de temps.

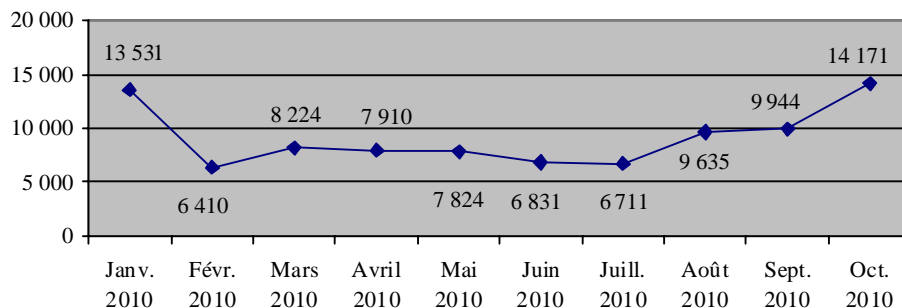
D. Promotion de produits multimédias

33. Le Département a continué d'étudier les nouvelles possibilités d'élargir le public de ses produits multimédias grâce aux moyens de distribution électronique et aux nouveaux sites de médias sociaux, tout en continuant de recourir à ses moyens traditionnels de distribution sur demande (sonothèque et vidéothèque) pour proposer ses produits multimédias aux délégations, aux médias et au public, ainsi qu'aux organismes des Nations Unies.

34. *Photothèque de l'ONU.* La demande de photographies des activités de l'ONU a continué d'augmenter pendant la période considérée (voir fig. IV et V). Durant les six premiers mois, les services de photographie de l'ONU ont couvert près d'un millier de faits marquants, notamment les voyages effectués par le Secrétaire général dans 18 pays, à la suite desquels 3 200 photos haute résolution ont été sélectionnées et affichées sur les pages Web Photos du site Multimédias des Nations Unies. En septembre 2010, les pages photos ont été vues près de 500 000 fois, preuve de l'intérêt accru suscité par la Réunion plénière de haut niveau sur les objectifs du Millénaire pour le développement et le débat général de l'Assemblée générale. Des photographies supplémentaires sont venues enrichir le système d'accès au contenu interactif en réseau (NICA) et ont été fournies sur demande aux missions permanentes et au public par la Photothèque.

35. Le système NICA a été amélioré durant la période considérée, ce qui a permis de simplifier et d'accélérer le travail de correction d'image et d'étoffer les fonctions de recherche.

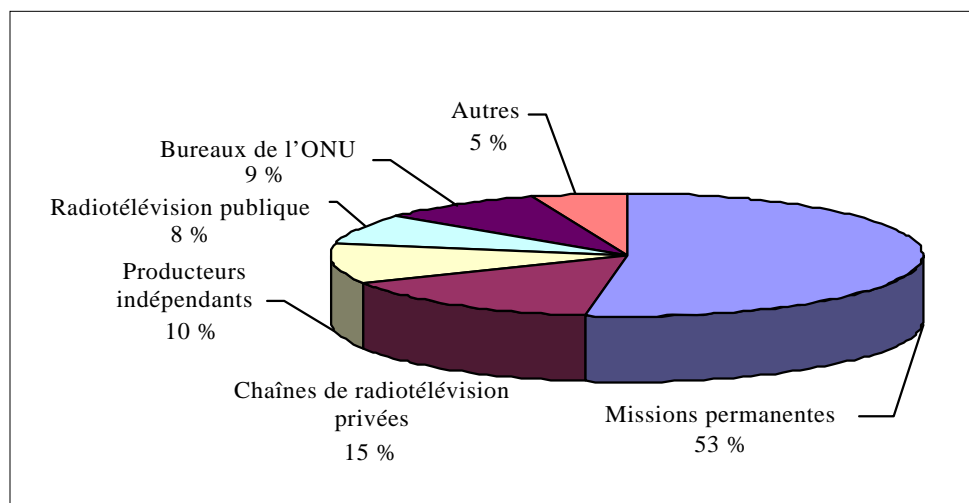
Figure IV
Photos haute résolution téléchargées des pages Web Photos de l'ONU entre janvier et octobre 2010



36. Le nombre de photos vues ou téléchargées montre clairement que la couverture des activités et projets de l'ONU sur le terrain suscite toujours de la part du public une attention plus grande que les images de réunions ou autres manifestations tenues au Siège. La Photothèque de l'ONU cherche activement des moyens novateurs d'étendre la couverture des activités de terrain dans la limite des ressources disponibles.

37. En plus de couvrir l'actualité, les services chargés des pages Web Photos collaborent avec la Photothèque pour offrir au public davantage de photos historiques qui retracent les réalisations de l'Organisation au fil des ans. Durant la période considérée, 3 500 images historiques supplémentaires ont été numérisées, retouchées, dotées de nouvelles légendes et mises à la disposition du public.

Figure V
Clients desservis, par catégorie (archives visuelles de l'ONU, septembre 2010)



38. Près de 3 000 images – couvrant essentiellement les travaux de l'ONU dans les domaines humanitaire et du maintien de la paix – ont été affichées sur Flickr, un site de média social spécialisé dans le partage de photos de haute qualité, ce qui permet de toucher un public plus jeune et plus large et d'aiguiller davantage d'internautes vers d'autres contenus affichés par l'ONU sur l'Internet. Le nombre total d'internautes ayant visionné des photos de l'ONU diffusées en continu sur le site Flickr devrait friser le million début 2011.

39. Le Département a sensiblement amélioré ses sites Web multimédias pendant la période considérée. De nouveaux sites ont été créés pour les séries *21st Century* et *L'ONU en action* de la Télévision des Nations Unies, permettant aux utilisateurs inscrits de télécharger des versions de qualité professionnelle de ces programmes. D'autres sites d'actualités et ceux d'organes de presse ont été remaniés pour inclure une rubrique commune « Multimédias ONU ». Un nouveau moteur de recherche unique permet aux internautes d'utiliser la même interface pour leurs recherches sur tous les sites multimédias de l'ONU.

40. Au cours de la période considérée, poursuivant ses efforts pour préserver l'extraordinaire collection d'archives audiovisuelles historiques de l'ONU et y donner accès, le Département a dressé un inventaire complet et détaillé de ces archives qui retracent l'histoire de l'Organisation depuis l'époque de la Société des Nations, et mené à bien un programme d'évaluation et de classification de ces documents. La collection d'archives audiovisuelles du Département comprend près de 86 000 documents qui représentent quelque 93 000 heures d'enregistrements audiovisuels.

41. Ce travail permettra au Département de numériser sa collection complète d'archives audiovisuelles, ce qui facilitera l'accès du public et préservera ce précieux patrimoine pour les générations futures. Le Département recherche le soutien des États Membres pour financer ce très important projet. La collection numérique sera exploitée par un système de gestion des supports numériques, dont l'acquisition est prévue dans le cadre du plan-cadre d'équipement de l'Organisation, et sera facilement accessible à partir d'autres systèmes.

42. Face à l'évolution rapide du monde des médias, le Département a continué de redoubler d'efforts pour évaluer l'efficacité de ses produits et services. Depuis avril 2010, il établit un rapport statistique mensuel sur l'utilisation de différents produits d'information et médiatiques qui permet d'analyser la couverture de certains événements et questions d'actualité ainsi que les nouvelles tendances dans l'utilisation des médias traditionnels et des nouveaux médias. Ces analyses sont complétées par des réunions et des entretiens téléphoniques avec les clients, en plus des activités traditionnelles de sensibilisation lors de conférences de presse régionales. Afin d'améliorer encore l'efficacité de ses services en recueillant l'avis des utilisateurs, le Département mène une enquête auprès de tous les organes de radiotélévision qui reçoivent les programmes de la Radio et de la Télévision des Nations Unies.

E. Centre d'actualités de l'ONU

43. Le portail multilingue du Centre d'actualités de l'ONU sur le site Web de l'Organisation est resté le principal point d'accès aux nouvelles de dernière heure sur les activités de l'ONU dans le monde et à des informations détaillées sur les faits nouveaux et les questions d'actualité. Les dépêches étaient souvent complétées par des produits multimédias et des fonctions interactives, tels que des reportages photo, des sélections mensuelles « Grands titres de l'actualité », des jeux-concours sur l'actualité et des liens audio et vidéo vers les sujets en question. Des entretiens approfondis avec des représentants de l'ONU, sous la rubrique « Coup de projecteur », et des pages thématiques spéciales « Dossiers » ont élargi la couverture et permettent aux utilisateurs du monde entier d'avoir facilement accès aux documents et autres ressources. Pendant la période considérée, le Service d'information des Nations Unies a produit plus de 8 000 dépêches.

44. Preuve du succès du portail dans toutes les langues officielles, les dépêches du site ont souvent figuré en tête de liste des résultats affichés sur des moteurs de recherche comme Google News et ont été régulièrement reprises par de nombreux sites Web, qu'il s'agisse d'agrégateurs de nouvelles, d'organes de radiotélédiffusion, de pages Web d'organisations non gouvernementales ou d'établissements d'enseignement. En outre, les organisations de la société civile, les établissements d'enseignement et les organes gouvernementaux, notamment la Commission européenne et un certain nombre de missions permanentes auprès de l'Organisation des Nations Unies, proposent désormais un lien reliant leur site Web au portail. Les fonds, les programmes, les institutions et les missions de maintien de la paix des Nations Unies, ainsi que les départements et services du Secrétariat, sont de plus en plus nombreux à créer des liens entre leurs pages Web et le Centre d'actualités de l'ONU ou à recourir au service de bulletins d'information fourni par le portail pour télécharger automatiquement les dernières nouvelles sur leurs propres sites. Une enquête sur les sites Web affichant des dépêches du Centre d'actualités de l'ONU en français en décembre 2010 montre que ces dépêches ont été reprises dans de nombreuses régions (sites Web en Chine, en Côte d'Ivoire, en France, en Guinée, en Haïti et au Togo, entre autres pays).

F. Communiqués de presse

45. Le Département a continué d'assurer promptement, de manière exacte et détaillée, la couverture de toutes les réunions intergouvernementales ouvertes au public ainsi que des conférences de presse données au Siège de l'ONU à New York ou ailleurs. Entre juillet 2010 et janvier 2011, le Département a ainsi produit au total 2 481 communiqués de presse, soit 13 155 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) 414 communiqués de presse résumant les débats de l'Assemblée générale à sa soixante-cinquième session ordinaire, de la mi-septembre à décembre 2010;

b) 313 communiqués de presse sur les travaux du Conseil de sécurité, y compris sur une réunion au sommet consacrée au renforcement des capacités de rétablissement de la paix, de maintien de la paix et de consolidation de la paix, et des débats de fond sur l’Afghanistan, le Moyen-Orient, la Côte d’Ivoire, la Somalie, la République démocratique du Congo, l’Iraq, le Soudan, les tribunaux pénaux internationaux, et les femmes et la paix et la sécurité, ainsi que des déclarations à la presse sur des questions concernant les organes subsidiaires;

c) Plus de 1 150 communiqués de presse contenant des allocutions et messages du Secrétaire général et de la Vice-Secrétaire générale, ou des documents fournis par d’autres bureaux et départements des Nations Unies;

d) Près de 600 résumés des points de presse du porte-parole du Secrétaire général et d’autres conférences de presse tenues au Siège.

III. Autres services

A. Services destinés aux médias

46. *Liaison avec les médias et accréditations.* Du 1^{er} juillet 2010 au 16 décembre 2010, le Département a délivré à la presse 1 875 accréditations permanentes (soit deux fois plus que l’an dernier) et 3 329 accréditations temporaires, dont près de 2 000 pendant le débat général et les réunions de haut niveau en septembre, et envoyé 262 alertes à 4 000 organes de presse ainsi qu’aux attachés de presse auprès de missions permanentes et aux divers bureaux du système des Nations Unies.

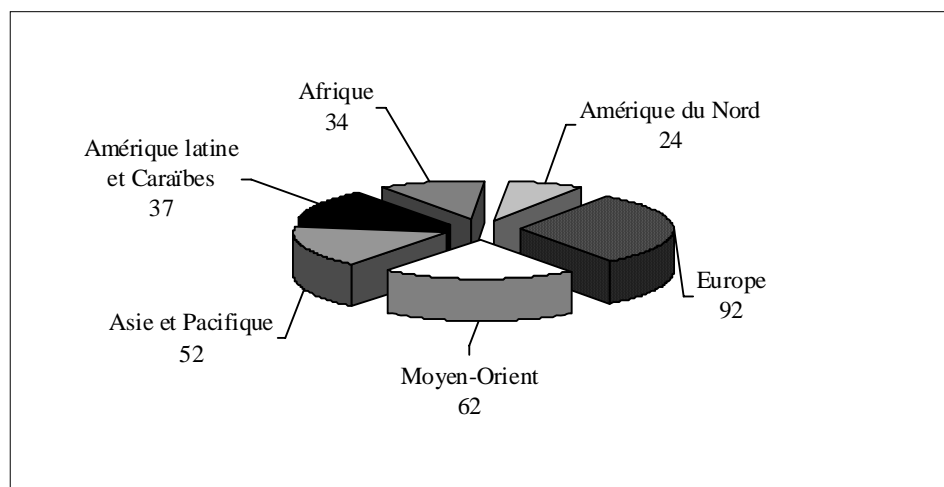
47. Le Département a organisé 18 visites à l’intention d’étudiants et de journalistes professionnels et fourni des informations et un appui logistique à 640 équipes de presse. Il a également aidé à organiser 183 conférences de presse et réunions d’information auxquelles ont assisté 9 865 journalistes. En outre, il a continué de développer l’utilisation des nouveaux outils de communication pour la distribution du programme des manifestations organisées au Siège à l’intention des médias, qui est mis à jour quotidiennement. Par exemple, suite aux résultats concluants d’un projet pilote lancé début 2010 afin de tester l’utilisation de Twitter pour annoncer les mises à jour du programme, ce site est aujourd’hui l’outil de choix du Département pour informer les correspondants des dernières possibilités offertes aux médias.

48. Le Département a étroitement collaboré avec le Département de la sûreté et de la sécurité ainsi qu’avec le Service du protocole et de la liaison pour faciliter l’accès des attachés de presse des États Membres, comme ceux-ci l’avaient demandé, aux secteurs réputés d’accès réservé pendant le débat général. Les missions permanentes ont reçu chacune une vignette munie d’un hologramme délivrée par les Services de sécurité de l’ONU qui a permis aux attachés de presse respectifs d’accompagner les journalistes nationaux aux réunions bilatérales et autres manifestations ouvertes aux médias sans être escortés par un membre du Groupe de la liaison avec les médias.

49. *Publication d’articles d’opinion.* Le Département de l’information a continué de faciliter la publication d’articles d’opinion du Secrétaire général et autres hauts responsables des Nations Unies dans des journaux et autres organes de presse du monde entier (voir fig. VI). Grâce à ses efforts, huit articles d’opinion du Secrétaire général ont été publiés dans 270 organes de presse, exprimant la position de l’ONU sur une vaste gamme de questions telles que le désarmement nucléaire et l’appui de

la communauté internationale au relèvement d'Haïti après le tremblement de terre de janvier 2010. En outre, le Département a aidé à organiser des interviews de fonctionnaires des organismes des Nations Unies avec des organes de presse du monde entier².

Figure VI
Répartition régionale des articles d'opinion du Secrétaire général publiés en 2010



IV. Le site Web de l'ONU

A. Un site enrichi et plus attrayant

50. Le Département a continué de développer l'utilisation d'une « image de marque ONU » et d'éléments structurels communs à toutes les pages du site Web pour qu'il ait une présentation plus homogène et soit plus facile à consulter. Après la réorganisation en 2009 des pages principales du site de l'ONU, ces améliorations ont été apportées aux sites conçus et exploités par le Département, ainsi qu'à ceux qu'il conçoit pour d'autres départements. Le Département a également continué à remanier le site pour le rendre plus attrayant, plus facile à consulter et plus cohérent.

51. Un aspect important des travaux du Département dans ce domaine visait à créer des pages individuelles pour toutes les célébrations spéciales déterminées par l'Assemblée générale, telles que journées internationales, semaines internationales, années internationales et anniversaires. Tous les sites de ce groupe auront désormais la même présentation. La page « Questions thématiques », une autre partie importante du site (www.un.org), a été réorganisée et élargie pour couvrir une gamme de sujets nouveaux. Dans chaque domaine d'activité, on trouve maintenant une documentation de base détaillée et des éléments multimédias tels que des entretiens radiophoniques et des vidéos. En février 2011, une rubrique spéciale

² Pour des renseignements sur les articles d'opinion publiés par le réseau de centres d'information des Nations Unies, voir le rapport du secrétaire général sur les activités des services de communication stratégique (A/AC.198/2011/2).

« Ressources à la disposition des orateurs » a été ajoutée à titre de référence supplémentaire sur certains sujets.

52. Le Département de l'information a créé ou réorganisé les sites Web d'autres départements, notamment celui du Département des affaires politiques, du Bureau des services d'Ombudsman et de médiation des Nations Unies, du Bureau du Conseiller spécial pour la prévention du génocide et du Bureau de l'administration de la justice. Tous les sites ont été créés dans les six langues officielles et répondent aux normes d'accessibilité requises par l'Assemblée générale.

B. Une plus grande diffusion de l'information grâce aux médias sociaux

53. Afin d'élargir son public, notamment dans les pays en développement, le Département a pris des mesures pour tirer parti des possibilités d'information qu'offrent des sites de réseautage social comme Twitter, Facebook et YouTube en incorporant leurs outils au site de l'ONU (www.un.org) en différentes langues. Ces efforts ont porté leurs fruits :

a) Depuis le lancement des comptes Twitter et Facebook sur la version espagnole du site en mars 2010, le site www.un.org a attiré plus de 5 000 fans de Facebook et près de 2 500 utilisateurs de Twitter;

b) Dans la version française du site, la page Facebook lancée en octobre 2010 compte déjà près de 1 400 fans. Suite à une enquête menée en 2010 auprès des visiteurs du site qui a mis en lumière les préférences des utilisateurs pour des contenus plus interactifs, des éléments interactifs, tels que des jeux-concours, ont été ajoutés dans la version française pour accroître la participation des utilisateurs et les consultations du site de l'ONU.

54. En septembre 2010, suite à une évaluation des sites de médias sociaux les plus fréquentés dans sa région cible, le groupe chargé du site Web chinois a lancé un canal sur Sina T-blog, considéré comme la version chinoise de Twitter, et un autre sur People Micro-blog, un site d'actualités très prisé en Chine. Grâce à ces outils, le site chinois affiche quotidiennement des messages brefs comparables aux « tweets » (gazouillis) pour diffuser des nouvelles du Centre d'actualités de l'ONU, des vidéos de la page d'accueil du site de l'ONU, des reportages radio et divers autres documents sur les déclarations du Secrétaire général, les nouveaux sites Web et les nouvelles de dernière heure de l'ONU. Le 13 décembre 2010, les deux chaînes comptaient un total de 25 000 utilisateurs. Le 24 octobre 2010, à l'occasion de la Journée des Nations Unies, le canal de l'ONU sur Sina T-blog a invité ses utilisateurs à envoyer des messages pour marquer le soixante-cinquième anniversaire de l'ONU. Plus de 200 messages ont été envoyés en l'espace d'une journée, dont certains ont été affichés en chinois sur le site Web consacré à la Journée des Nations Unies.

55. Dans le cadre d'une autre initiative, le groupe chinois a lancé en 2010 ses chaînes vidéo sur Youku.com et Tudou.com, les deux premiers sites chinois de partage de vidéos. Les vidéos sont produites en combinant des commentaires extraits de reportages de la Radio des Nations Unies avec des images UNifeed. Le 13 décembre, 265 bandes vidéo avaient été affichées sur chacun des deux sites. Les vidéos portent sur des sujets tels que la paix et la sécurité, le développement et

d'autres questions mondiales; elles décrivent aussi les travaux du Conseil de sécurité et d'autres organes de l'ONU ainsi que les activités du Secrétaire général. Plus de 2,1 millions d'utilisateurs regardent les deux chaînes. La couverture vidéo du débat général de la soixante-cinquième session de l'Assemblée générale a été suivie par plus de 1,5 million de personnes.

56. Le groupe français a également lancé un canal sur YouTube à la mi-septembre 2010. Cette chaîne est régulièrement actualisée avec des vidéos produites par la Télévision des Nations Unies pour la série *L'ONU en action*, ainsi que des vidéos en français fournies par d'autres entités du système des Nations Unies (UNICEF, PNUD et Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme). Le 10 décembre 2010, plus de 70 vidéos diffusées en français sur le canal de l'ONU sur YouTube avaient été visionnées 4 500 fois.

57. Le canal espagnol de l'ONU sur YouTube a été lancé en décembre 2010.

C. Amélioration des statistiques de fréquentation du site

58. Depuis l'adoption en 2009 d'un nouveau système d'analyse du nombre de visiteurs du site, Google Analytics, le Département a continué d'installer le code nécessaire sur les pages Web existantes. Fin décembre, le code avait été installé sur pratiquement toutes les pages du site. Comme l'installation s'est poursuivie tout au long de l'année, les statistiques actuelles ne permettent pas encore de dresser un tableau d'ensemble, mais elles donnent néanmoins une image plus complète que les analyses antérieures. À partir de 2011, les rapports établis grâce au système Google Analytics donneront une bonne idée de la fréquentation du site, à l'exception des pages Web hébergées sur des serveurs externes afin de répondre au besoin de grande largeur de bande pour les produits et services multimédias du Département. Les efforts seront poursuivis pour fournir une analyse plus intégrée de la fréquentation de l'ensemble du site Web de l'ONU.

D. Multilinguisme du site Web de l'ONU et parité entre les langues

59. Lorsqu'il fournit des services Web aux services auteurs, le Département insiste régulièrement sur le fait que le contenu doit être disponible dans les six langues officielles (voir fig. VII et VIII, et le tableau ci-après), comme l'a demandé l'Assemblée générale. Cela accroît les frais de développement du site, surcoût que ces services ne sont souvent pas en mesure de financer. Afin d'alléger cette charge, le Département continue de recourir aux mécanismes de coopération établis avec des universités au Bélarus, en Chine et en Espagne pour traduire le contenu en russe, en chinois et en espagnol. Il collabore également avec le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences pour traduire les documents en arabe. Le groupe arabe de la Section des services Web de l'ONU a, en coopération avec le Service arabe de traduction du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, accueilli des stagiaires à temps partiel de ce département les étés 2009 et 2010. Grâce à cette coopération, un certain nombre de pages ont été traduites et incorporées au site Web arabe.

60. Le partenariat entre le Département de l'information et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a été encore renforcé grâce aux accords signés récemment avec l'Université de Damas, l'Université américaine du Caire et l'Université Saint-Joseph de Beyrouth. En plus d'aider à traduire des pages Web, les étudiants de ces universités bénéficieront d'autres possibilités de formation au cours des deux prochaines années. L'accord passé entre le Département de l'information et les Volontaires des Nations Unies pour aider à actualiser le contenu en français et à produire des traductions de qualité dans cette langue est également prolongé.

61. Dans le cadre de l'action que le Département mène en faveur de la parité entre les langues, les enregistrements vidéo quotidiens sur des sujets d'actualité récemment incorporés à la page d'accueil du site Web de l'ONU sont désormais sous-titrés dans toutes les langues officielles. En plus d'améliorer l'accès multilingue, le sous-titrage permet également aux personnes handicapées de visionner les vidéos.

Figure VII
**Répartition en pourcentage des visites sur le site Web de l'ONU,
par langue, en 2010**

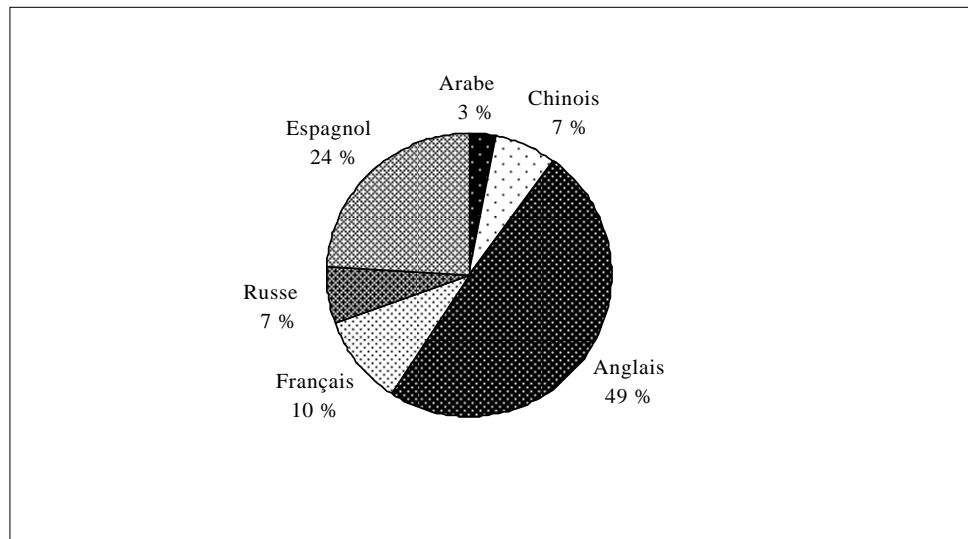
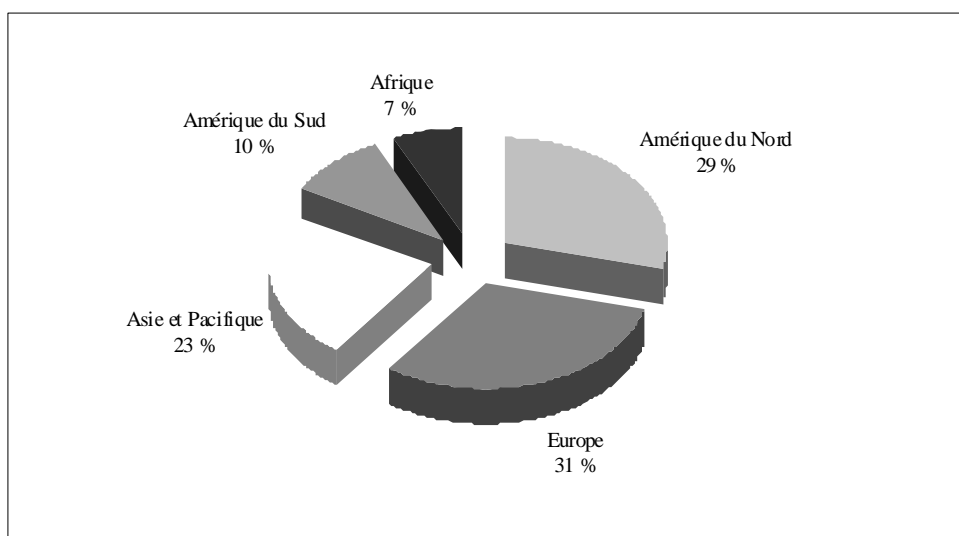


Tableau
**Répartition géographique des visites sur le site Web de l'ONU,
 par visite et par page, en 2010**

<i>Continent</i>	<i>Visites</i>	<i>Pages vues par visite</i>
Europe	8 948 302	3,05
Amérique du Nord	8 260 891	3,19
Asie et Pacifique	6 420 190	2,90
Amérique du Sud	2 823 333	2,70
Afrique	2 039 904	2,90
Total	28 492 620	2,97

Figure VIII
**Répartition géographique, en pourcentage, des visites sur le site Web
 de l'ONU en 2010**



E. Accès des personnes handicapées

62. Conformément aux résolutions de l'Assemblée générale, le Département de l'information a continué de s'employer à faire en sorte que le site Web de l'ONU soit accessible aux personnes handicapées, y compris les malvoyants, les malentendants et les personnes à mobilité réduite. Conformément à ces directives, de plus en plus de vidéos téléchargées sur le site sont sous-titrées. Le Département a mis au point des normes techniques pour aider les départements et services du Secrétariat à produire des contenus accessibles et il continue de veiller au respect de ces normes.

V. Conclusions

63. Le Département de l'information a continué de s'employer à améliorer l'efficacité et à étendre la portée de ses services d'information et produits connexes. Afin de mieux répondre aux besoins de ses divers publics et partenaires à travers le monde, en particulier dans les pays en développement, il a continué de privilégier les moyens de communication traditionnels – radio, télévision et presse écrite – tout en cherchant à tirer parti des possibilités offertes par l'Internet et les nouveaux supports médiatiques, notamment les sites de réseautage social et les appareils portables. En accroissant l'utilisation des produits et services multimédias et en offrant davantage de documents vidéo de qualité professionnelle et de photos haute résolution téléchargeables sur Internet, le Département a pu toucher un public plus varié et plus jeune. En outre, il a continué de diffuser l'information à ceux qui n'ont pas accès à Internet ou n'ont qu'un accès limité.

64. En dépit des difficultés soulevées par la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement, qui a entraîné un fort éparpillement des équipes de production et posé des problèmes d'ordre technique, le Département a pu assurer le bon fonctionnement de l'ensemble de ses services d'information et d'appui aux médias, notamment pendant une période d'activité intense due au chevauchement de plusieurs manifestations de haut niveau au début de la soixante-cinquième session de l'Assemblée générale. Parallèlement, comme prévu dans le plan-cadre d'équipement, les préparatifs se sont poursuivis en vue de l'installation d'un nouveau système de gestion des supports numériques qui doit être mis en service en 2011. Faisant fond sur son expérience en matière de suivi et d'évaluation de ses produits, le Département a utilisé le système Teletrax (qui fournit des informations sur les sujets d'UNifeed repris) et Google Analytics (un nouveau système d'analyse de la fréquentation du site Web de l'ONU) pour évaluer régulièrement ses activités et mieux les adapter aux besoins du public et des clients.

65. Le Département a continué de s'attacher à améliorer le contenu multilingue du site Web de l'ONU, mais les difficultés rencontrées jusqu'ici vont plutôt croissantes. Les départements et services auteurs continuent à produire et à afficher des contenus en anglais seulement. L'utilisation accrue des médias sociaux pourrait aussi créer un déséquilibre linguistique dans les contenus. S'agissant de la gestion des contenus, le Département s'est employé, avec le concours du Bureau des technologies de l'information et des communications, à trouver un logiciel libre de gestion des contenus qui pourrait être retenu comme solution à court terme. Cela permettra d'assurer une gestion des contenus mieux organisée, plus fiable et plus utile pour les consultations du site Web de l'ONU, tout en restant dans la limite des ressources allouées.