



Assemblée générale

Distr. générale
25 juillet 2011
Français
Original : anglais

Soixante-sixième session

Point 142 de l'ordre du jour provisoire*

Rapport sur les activités du Bureau des services de contrôle interne

Examen de la structure organisationnelle du Secrétariat en matière d'information

Rapport du Bureau des services de contrôle interne

« Le Secrétariat comptait 2 113 fonctionnaires s'occupant de l'information »

Résumé

L'information, fonction transversale pour l'ensemble du Secrétariat, englobe toutes les activités visant à bien faire connaître les idéaux, les travaux, les buts et les réalisations de l'Organisation des Nations Unies. Cette tâche, entreprise par le Département de l'information depuis la fondation même de l'Organisation des Nations Unies, s'est peu à peu élargie et fait aujourd'hui intervenir d'autres programmes, bureaux, départements et missions qui s'attachent à promouvoir leurs mandats respectifs et leurs activités connexes.

L'examen de la structure organisationnelle du Secrétariat en matière d'information a été entrepris comme suite à la demande formulée par l'Assemblée générale dans sa résolution 62/236 et le Secrétaire général a confié ce soin au Bureau des services de contrôle interne (BSCI). Cet examen avait pour objectif d'analyser de façon aussi systématique et objective que possible la structure organisationnelle du Secrétariat en matière d'information, en procédant notamment à une étude détaillée des ressources dont il dispose à cette fin. L'examen a permis de dégager des informations qui pourront être utiles à l'Assemblée et au Secrétariat pour mieux coordonner et répartir plus rationnellement les ressources, ainsi que d'identifier et d'analyser les principaux programmes d'information, leur coordination et les ressources qui leur sont allouées. L'examen a porté sur tous les départements du Secrétariat ainsi que sur tous les lieux d'affectation, missions et entités soumis au contrôle du BSCI.

* A/66/150.



L'analyse a été menée conformément aux normes d'évaluation établies par le Groupe des Nations Unies pour l'évaluation. Le BSCI a utilisé des méthodes qualitatives et quantitatives et les résultats de l'examen sont fondés sur son analyse des dossiers, les entretiens qu'il a eus et ses observations. Indépendamment du Département de l'information, 64 points focaux de différents services du Secrétariat ont été chargés de rassembler des données primaires.

Il ressort de l'examen que, pour l'ensemble du Secrétariat, 2 113 postes sont alloués à la fonction information, soit l'équivalent de 4 % du total des effectifs. La plupart de ces postes – 1 571 postes ou 74 % du total – faisaient partie du tableau d'effectifs de bureaux hors Siège, par exemple de missions. La classe des postes variait, la catégorie des services généraux représentant 45 % du total, les agents du Service mobile, les agents recrutés sur le plan local, les administrateurs recrutés au plan national et les Volontaires des Nations Unies 23 %, les administrateurs près de 30 % et les directeurs près de 2 %, tandis qu'un poste de secrétaire général adjoint était réservé au Chef du Département de l'information. Les entités du système ont signalé par ailleurs qu'indépendamment de leurs attributions principales, les titulaires de 130 autres postes, dans les catégories aussi bien des services généraux que des administrateurs, s'occupaient d'activités d'information.

Les postes en question sont financés de différentes sources, la majeure partie du financement provenant du budget ordinaire (48,3 %), suivi par le budget des opérations de maintien de la paix (38,9 %), les ressources extrabudgétaires (12,4 %) et le compte d'appui aux opérations de maintien de la paix (0,4 %). En outre, indépendamment du financement des postes proprement dits, différentes activités liées à l'information, comme la production de programmes de télévision et de programmes vidéo, la traduction et la gestion de sites Web absorbaient environ 50 millions de dollars, toutes sources de financement confondues.

Les capacités et les effectifs des services spécialisés dans l'information variaient d'une unité du Secrétariat à l'autre. Indépendamment du Département de l'information lui-même, il existe trois types de structures organisationnelles pour les activités d'information : 45 unités disposent de services spécialisés d'information; 8 ont des spécialistes de l'information mais pas de service particulièrement chargé de cette tâche; et 11 n'ont ni service, ni personnel s'occupant exclusivement de l'information et confient habituellement cette tâche à d'autres fonctionnaires, indépendamment de leurs autres attributions, avec une assistance du Département de l'information ou des services d'information ou des centres d'information des Nations Unies lorsque ceux-ci ne sont pas trop éloignés. La plupart des entités organiques ont des services spécialisés dans l'information, mais tel n'est pas le cas des autres, à moins que cela ne soit nécessaire dans le contexte d'un projet spécifique.

Les activités d'information qui sont menées au Secrétariat sont extrêmement diverses et font appel à des approches et des outils différents. La plupart d'entre elles relèvent de trois catégories : communication stratégique, information et rapports avec les médias et sensibilisation.

Tout le travail de coordination tendait à prévenir les chevauchements d'efforts, à gagner du temps et à garantir la cohérence de l'information diffusée. Cette coordination était assurée de trois façons :

- Formellement, au niveau de l'ensemble du système, par le Groupe de la communication des Nations Unies, créé en 2002, composé de 191 membres principaux du Secrétariat ainsi que des institutions spécialisées, fonds et programmes des Nations Unies;
- Sur une base informelle, au niveau de l'ensemble du Secrétariat, entre les différentes entités de celui-ci et le Département de l'information, y compris par le biais du soutien apporté par celui-ci aux départements « clients » du Secrétariat. Le Département, bien que l'information constitue sa tâche essentielle, n'a pas reçu pour mandat de coordonner cette fonction au sein du Secrétariat;
- Par le biais d'autres réseaux informels ad hoc.

La coordination assurée par le Groupe de la communication des Nations Unies et par d'autres moyens informels a été jugée efficace par les points focaux en ce sens qu'elle permettait d'éviter les chevauchements d'efforts, de gagner du temps et de garantir la cohérence de l'information diffusée. Tous les points focaux ont souligné qu'il importait de coordonner l'information afin de présenter de façon uniforme l'œuvre menée par l'Organisation des Nations Unies. Les points focaux ont relevé qu'essentiellement, deux éléments affectaient la coordination des activités d'information au Secrétariat : a) le fait que les responsabilités et les rôles respectifs en matière d'information n'étaient pas clairement définis; et b) l'absence de plan stratégique définissant les priorités et les grandes orientations à suivre.

L'examen a mis en relief que la structure organisationnelle en matière d'information était plus vaste que celle du département initialement créé à cette fin. Étant donné la décentralisation des structures organisationnelles du Secrétariat en matière d'information, les ressources allouées à cette tâche et les difficultés que suscitait la coordination, le moment était manifestement venu de revoir l'approche qui sous-tendait les structures existantes pour définir une vision d'ensemble concernant les rôles des différentes entités participant à la diffusion de l'information et le degré de coordination souhaité. Le présent rapport contient la recommandation que le BSCI a formulée à l'intention du Département de l'information à ce propos.

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	5
II. Contexte	5
III. Méthodologie	9
IV. Résultats	10
A. Au niveau de l'ensemble du Secrétariat, 2 113 postes et près de 50 millions de dollars de ressources autres qu'en personnel étaient alloués aux activités d'information	10
B. La structure des services chargés de l'information variait selon les différentes entités du Secrétariat et la plupart d'entre eux relevaient directement de la direction de l'entité intéressée	15
C. Les activités d'information entreprises au Secrétariat étaient extrêmement diverses	16
D. La coordination formelle au niveau de l'ensemble du système est assurée par le Groupe de la communication des Nations Unies, tandis que cette coordination est informelle au niveau du Secrétariat	18
E. Les difficultés en matière de coordination des activités d'information sont dues à la grande diversité des activités entreprises par l'Organisation des Nations Unies, à une définition peu claire des rôles en matière d'information et à l'absence de plan stratégique	22
V. Conclusion	23
VI. Recommandation	24
Annexes	
I. Nombre total de postes de spécialiste de l'information au Secrétariat et dans les entités connexes, par classe	26
II. Texte des observations reçues du Département de l'information, du Cabinet du Secrétaire général et du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité	30

I. Introduction

1. Comme le Secrétaire général en avait été prié par l'Assemblée générale dans sa résolution 62/236 et comme il l'avait demandé, la Division de l'inspection et de l'évaluation du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) a mené, de septembre 2010 à février 2011, un examen de la structure organisationnelle du Secrétariat en matière d'information.

2. Cet examen avait pour objectif d'examiner de façon aussi systématique et objective que possible la structure organisationnelle du Secrétariat en matière d'information, en procédant notamment à une analyse détaillée des ressources dont il dispose à cette fin. Il a débouché sur des informations qui pourront être utiles à l'Assemblée et au Secrétariat pour mieux coordonner et répartir plus rationnellement les ressources, ainsi qu'une description, et a comporté une analyse des principaux programmes d'information, de leur coordination et des ressources qui leur sont allouées pour l'exercice biennal 2010-2011. L'examen a porté sur tous les départements du Secrétariat ainsi que sur tous les lieux d'affectation, missions et entités soumis au contrôle du BSCI.

3. L'information est une fonction transversale. Aux fins du présent examen, l'information a été définie en termes larges, de manière à englober tous les types d'activités entreprises par le Secrétariat, allant de la publication de communiqués de presse à la production de programmes de radio. Cette définition, fondée sur une synthèse des différents textes adoptés par l'Assemblée générale concernant son but, sa fonction et sa diffusion, englobe toute activité qui tend à faire mieux connaître au public les idéaux, les activités, les buts et les réalisations de l'Organisation des Nations Unies et les questions dont elle s'occupe et à faire mieux comprendre l'œuvre qu'elle mène parmi tous les peuples du monde en utilisant aussi bien les médias traditionnels que de nouveaux supports¹.

4. Le présent rapport reflète les observations, reçues lors de sa rédaction, des points focaux désignés à cette fin au sein du Secrétariat ainsi que du Département de l'information. Les observations finales du Département de l'information, du Cabinet du Secrétaire général et du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité sont jointes *in extenso* en annexe, conformément à la résolution 64/263 de l'Assemblée générale (voir annexe II). Le BSCI tient à remercier le Département de l'information et les points focaux qui ont participé à l'examen de leur concours.

II. Contexte

Rôle de l'information à l'Organisation des Nations Unies

5. Depuis sa création même, l'information a joué un rôle vital en faisant connaître à tous les peuples du monde les vues que poursuit l'Organisation des Nations Unies, comme le maintien de la paix et la sécurité internationale, le développement de relations amicales entre les nations et la promotion du progrès social, de meilleures conditions de vie et des droits de l'homme. Essentiellement,

¹ Voir les résolutions de l'Assemblée générale, y compris sa résolution 13 (I), et sa résolution la plus récente concernant l'information, la résolution 64/96, sect. A et B.

elle consiste à diffuser des renseignements sur les activités entreprises par l'Organisation pour réaliser ses objectifs d'ensemble et appuyer les objectifs opérationnels poursuivis par les missions sur le terrain conformément aux mandats qui leur ont été confiés. L'information tend également à mobiliser un appui durable en faveur des activités que mène l'Organisation et à rehausser son image. La seule réserve imposée à l'information a été la nécessité de s'abstenir de rendre publiques certaines informations, pour des raisons de sécurité ou pour éviter de compromettre des efforts diplomatiques concernant des questions délicates. Dans sa circulaire intitulée « Informations sensibles ou confidentielles : classement et maniement », publiée en 2007, le Secrétaire général a reconnu que le travail de l'Organisation doit se faire au grand jour et en toute transparence, sauf dans la mesure où, de par leur nature, les informations en cause sont considérées comme confidentielles selon certaines directives énoncées dans la circulaire².

Département de l'information

6. La première entité de l'Organisation des Nations Unies chargée de l'information, le Département de l'information, a été créée par l'Assemblée générale dans sa résolution 13 (I) en 1946 en tant que l'une des principales unités du Secrétariat. Lorsqu'elle a créé le Département, l'Assemblée a noté que « l'Organisation des Nations Unies ne saurait accomplir les buts pour lesquels elle a été créée si les peuples du monde ne sont pas pleinement informés de ses buts et de son œuvre ». Les activités du Département sont guidées par les priorités définies par l'Assemblée et par son organe subsidiaire, le Comité de l'information, par le biais des résolutions qu'ils adoptent au sujet des questions liées à l'information. Le Secrétaire général présente chaque année à ce comité trois rapports distincts sur les activités du Département.

7. Le Département de l'information a pour mandat de contribuer à la réalisation des objectifs essentiels de l'Organisation en en faisant connaître les activités et les préoccupations et en diffusant auprès du public dans les délais voulus, au moyen de ses activités de communication, des informations exactes, impartiales, détaillées, nuancées et pertinentes afin que les activités de l'Organisation jouissent d'un soutien international renforcé, dans la plus grande transparence.

8. Le Département de l'information est constitué de trois divisions : la Division de la communication stratégique; la Division de l'information et des médias et la Division de la sensibilisation du public. Il est basé au Siège, à New York, mais il opère également par l'entremise d'un réseau de 63 bureaux répartis dans le monde entier, qui font partie de la Division de la communication stratégique. Ces bureaux se composent de 2 services de l'information des Nations Unies, aux Offices des Nations Unies à Genève et à Vienne, de 52 centres d'information des Nations Unies en Afrique, dans les Amériques, dans les États arabes, en Asie et dans le Pacifique ainsi qu'en Europe et dans la Communauté d'États indépendants, du Centre régional d'information des Nations Unies à Bruxelles et de 8 bureaux des Nations Unies en Arménie, en Azerbaïdjan, au Bélarus, en Érythrée, en Géorgie, au Kazakhstan, en Ouzbékistan et en Ukraine. Ces bureaux ont essentiellement pour mission, en les faisant mieux connaître, de mobiliser un soutien en faveur des activités de l'Organisation des Nations Unies en diffusant des informations et en organisant des

² ST/SGB/2007/6.

activités et des manifestations spéciales en coopération avec les médias locaux, les organisations non gouvernementales, les établissements d'enseignement et d'autres partenaires locaux. Ils tiennent également le Siège informé des nouvelles diffusées par les médias nationaux, régionaux et locaux concernant les principales activités de l'Organisation.

9. Sur le plan administratif, le Bureau du porte-parole du Secrétaire général relève également du budget du Département de l'information, y compris pour ce qui est de sa dotation en effectifs et des frais de voyage des personnes accompagnant le Secrétaire général lors de ses déplacements. Cela signifie que les dépenses de personnel et autres dépenses afférentes à ce bureau sont imputées au chapitre 27 du budget. Le porte-parole a essentiellement pour mission de s'occuper des relations entre le Secrétaire général et les médias, d'expliquer les politiques et les activités de l'Organisation aux médias mondiaux au moyen de réunions quotidiennes d'information, d'entrevues et de discussions de caractère général et d'accompagner le Secrétaire général dans ses déplacements. Le porte-parole relève directement du Cabinet du Secrétaire général, avec lequel il collabore étroitement, et s'acquitte de ses fonctions en coordination avec le Département.

Autres activités d'information

10. Si c'est au Département de l'information qu'incombe la responsabilité primordiale en la matière, d'autres départements et bureaux du Secrétariat et les missions mènent également des activités d'information pour faire connaître et comprendre leurs mandats respectifs et les programmes qu'ils réalisent. Ces activités d'information sont réalisées à la fois par les grands services organiques qui s'occupent des principaux piliers du système des Nations Unies, à savoir la sécurité, le développement et les droits de l'homme, et par les autres entités qui s'occupent de tâches administratives internes.

11. Les entités en question mènent leurs activités d'information indépendamment du Département de l'information et disposent de capacités internes qui y sont consacrées intégralement ou partiellement. Cependant, le Département de l'information collabore avec elles pour leur donner des indications ponctuelles, aussi bien formelles qu'informelles, au sujet de différentes questions, comme des campagnes de communication spécifiques et les priorités définies par le Secrétaire général. Au Siège, les autres départements du Secrétariat entretiennent avec le Département de l'information une relation de « client », et des réunions sont convoquées périodiquement, aux échelons supérieurs et aux échelons techniques, pour discuter des priorités en matière d'information et de communication. Les priorités des départements organiques sont incorporées au document qui, chaque année, définit les priorités en matière de communication et sont communiquées aux centres d'information des Nations Unies, aux missions de maintien de la paix et aux coordonnateurs résidents. Le Département collabore étroitement avec différentes entités du système des Nations Unies pour élaborer des programmes d'information efficaces et ciblés au sujet des principales questions dont s'occupe l'Organisation et notamment diffuser des informations à propos des conférences et manifestations mondiales.

Mécanisme formel de communication au niveau de l'ensemble du système

12. Le principal mécanisme consultatif et de coordination du système des Nations Unies en matière d'information est le Groupe de la communication des Nations Unies, qui a été créé en janvier 2002 pour remplacer le Comité commun de l'information des Nations Unies. Le Groupe de la communication a été conçu comme mécanisme flexible chargé, en s'attachant aux questions de fond, d'assurer la coordination des activités d'information des divers organismes du système et d'offrir à celui-ci une instance commune de discussion concernant la communication. Il est composé de 191 membres principaux du Secrétariat, des institutions spécialisées et des fonds et programmes des Nations Unies. Le secrétariat du Groupe de la communication est assuré par le Département de l'information, et le Groupe est présidé par le Secrétaire général adjoint chargé du Département.

13. Le Groupe de la communication des Nations Unies a pour rôle de fournir des avis de caractère général concernant les questions d'information d'intérêt commun, de mener à bien des programmes d'information planifiés conjointement, comme la mise en place de mécanismes de coopération pour la réalisation de manifestations et de projets spéciaux, de faciliter le partage de données d'expérience et de promouvoir l'efficacité des services d'information, notamment en facilitant une utilisation commune des installations et des ressources.

14. Les principales activités du Groupe consistent à organiser au Siège des réunions hebdomadaires consacrées aux questions qui présentent de l'importance pour les organismes du système des Nations Unies, à constituer des équipes spéciales chargées d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de communication au sujet de questions prioritaires, de campagnes ou de prochaines manifestations et conférences et d'organiser chaque année des réunions consacrées à de larges discussions ainsi qu'à la formulation de politiques concernant des aspects de caractère général aussi bien que spécifiques de la communication et de l'information. Les activités organisées par le Groupe de la communication ont pour but de promouvoir une vision commune parmi les services de l'information des organismes du système des Nations Unies.

15. Depuis 2006, le Groupe de la communication des Nations Unies opère par l'entremise de 102 groupes locaux constitués dans les bureaux hors Siège qui travaillent avec les responsables de la communication de tous les services des Nations Unies opérant dans les pays en question. Dans les pays qui sortent d'un conflit et dans les pays en crise, cette coopération s'étend, entre autres, aux opérations de maintien de la paix, aux missions de consolidation de la paix et aux missions mises sur pied pour faire face à des crises humanitaires. Le travail mené au niveau des pays a pour but de resserrer la coopération interorganisations dans les domaines de l'information et de la communication et à faire mieux connaître les activités menées par le système des Nations Unies aux médias nationaux et régionaux. Les groupes de la communication constitués au niveau des pays sont présidés par le directeur du centre local d'information des Nations Unies ou, s'il n'en existe pas, par le responsable de l'information d'un autre organisme des Nations Unies, fréquemment le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) ou une mission de maintien de la paix.

III. Méthodologie

16. L'étude demandée par l'Assemblée générale a été entreprise conformément aux normes d'évaluation établies par le Groupe des Nations Unies pour l'évaluation. Le BSCI a utilisé des méthodes qualitatives et quantitatives et les résultats de l'examen sont fondés sur son analyse des dossiers, les entretiens qu'il a eus et ses observations. Le BSCI a tiré ses informations des sept sources ci-après :

a) Une analyse des mandats et cadres stratégiques pertinents, du Système intégré de suivi (SIS) et des rapports connexes, des documents des organes délibérants, des directives, politiques et manuels applicables et des documents pertinents concernant les activités d'information de l'Organisation;

b) Une analyse structurée des données reçues de tous les points focaux chargés de faciliter l'examen de la fonction information au sein de leurs unités respectives, ainsi que des ressources, en personnel ou autres, intégralement ou partiellement consacrées à cette fonction; de la place occupée par la fonction information dans les structures des unités considérées; des activités entreprises; et des instructions reçues ou publiées en matière d'information;

c) Des entrevues semi-structurées avec 141 points focaux³, des membres de la direction du Département de l'information, des responsables de la gestion des activités de fond et des spécialistes de l'information sur le terrain;

d) Un questionnaire distribué en ligne aux 65 points focaux désignés⁴;

e) Une observation directe des réunions du Groupe de la communication des Nations Unies au Siège;

f) Des visites du Centre régional d'information des Nations Unies à Bruxelles, de la Mission des Nations Unies au Libéria (MINUL), du Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau (BINUGBIS), du Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest (UNOWA), de la Commission mixte Cameroun-Nigéria (CMCN) et du Centre d'information des Nations Unies à Dakar⁵;

g) Une étude des activités d'information et des effectifs alloués à cette fonction à la Banque mondiale, au Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) et au PNUD.

17. Les ressources prises en compte aux fins de l'examen provenaient du budget ordinaire de l'exercice biennal 2010-2011, du budget des opérations de maintien de la paix et du budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011 ainsi que des budgets des missions politiques spéciales pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010. Les ressources en personnel et autres ressources prises en considération ne

³ Les points focaux ont été désignés par les unités intéressées et étaient généralement des spécialistes de l'information.

⁴ Le questionnaire a été adressé à 60 points focaux (puis à 5 autres lors de l'étape ultérieure de l'examen), dont 43 ont répondu, soit un taux de réponse de 71,6 %.

⁵ Ces sites ont été sélectionnés sur la base d'une analyse des dimensions, de la portée des activités et des attributions des bureaux et missions réalisant des activités d'information ainsi que des suggestions du Département de l'information, du Département des affaires politiques et du Département des opérations de maintien de la paix.

comprenaient pas les ressources allouées aux services informatiques du Secrétariat, considérés comme sortant du champ de l'étude.

18. L'étude a souffert d'une contrainte liée aux données obtenues au sujet des postes dont les titulaires s'occupaient en partie de l'information étant donné qu'elles ont été communiquées par les entités intéressées elles-mêmes, qui n'ont pas toujours interprété de la même façon ce qu'il fallait entendre par information ou par activités à temps partiel, ce qui a affecté la comparabilité des données. Pour y remédier, le BSCI a procédé à un exercice de triangulation pour vérifier les résultats obtenus en se référant aux données provenant de multiples sources.

IV. Résultats

19. Il n'existe pas de données, ou bien les données n'apparaissent pas clairement dans les documents budgétaires, concernant les ressources en personnel et autres, autres que celles allouées au Département de l'information et aux missions de maintien de la paix, affectées aux activités d'information au niveau de l'ensemble du Secrétariat. Le BSCI a par conséquent dû rassembler des données à ce sujet en demandant officiellement la communication des documents pertinents.

A. Au niveau de l'ensemble du Secrétariat, 2 113 postes et près de 50 millions de dollars de ressources autres qu'en personnel étaient alloués aux activités d'information

20. Le Secrétariat comptait 2 113 fonctionnaires s'occupant de l'information, comme le montre le tableau 1, par répartition géographique des postes. Ce chiffre représentait 4 % des effectifs totaux du Secrétariat⁶. On trouvera de plus amples informations à ce sujet à l'annexe I, qui récapitule la situation à cet égard de toutes les entités du système, avec une indication, pour chacune d'elles, du nombre total de postes, avec leur classe.

Tableau 1

Nombre total de postes alloués aux activités d'information au Secrétariat et dans les entités connexes, par lieu d'affectation

<i>Lieu d'affectation</i>	<i>Nombre de postes</i>
Siège, New York	542
Centres d'information des Nations Unies et bureaux extérieurs ^a	261
Office des Nations Unies ^b	43
Commissions régionales	38
Bureaux hors Siège	252
Tribunaux internationaux.	47

⁶ Voir A/65/350. Le total des effectifs, y compris le Secrétariat et les entités connexes [Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine au Proche-Orient (UNRWA) et Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR)], au 30 juin 2010 était de 51 433 personnes.

<i>Lieu d'affectation</i>	<i>Nombre de postes</i>
Missions de maintien de la paix	823
Missions politiques spéciales	99
Autres entités connexes	17
Total^c	2 113

Source : Compilation du BSCI, sur la base des données communiquées par les entités intéressées.

^a Ces postes sont inscrits au budget du Département de l'information; le Département a fait savoir que ce chiffre comprenait 72 postes dont les titulaires s'occupaient d'activités autres que l'information.

^b Ces postes sont inscrits au budget du Département de l'information au titre des Services d'information de l'ONU et des Groupes des visites des Offices des Nations Unies à Genève et à Vienne ainsi que du Centre d'information des Nations Unies à Nairobi.

^c Afin d'éviter un double décompte, le total reflète la soustraction de 6 postes appartenant au Département de l'information et au Centre d'information des Nations Unies de l'Office des Nations Unies à Nairobi et de 3 postes du Centre d'information des Nations Unies à Beyrouth.

21. La plupart des postes de spécialiste de l'information (1 571, soit 74 % du total) faisaient partie de lieux d'affectation hors Siège, surtout (823 postes) de missions de maintien de la paix, qui représentaient le plus grand nombre de postes de spécialiste de l'information au Secrétariat (38 %). Les missions de maintien de la paix ayant le plus grand nombre de postes étaient les suivantes :

- a) Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO) : 237 postes;
- b) Mission des Nations Unies au Soudan (MINUS) : 167 postes;
- c) Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti (MINUSTAH) : 104 postes;
- d) Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire (ONUCI) : 121 postes.

22. Les missions politiques spéciales avaient 99 postes, soit bien moins que les missions de maintien de la paix. Les missions politiques spéciales qui avaient le plus grand nombre de postes étaient celles administrées par le Département des opérations de maintien de la paix :

- a) Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan (MANUA) : 44 postes;
- b) Mission d'assistance des Nations Unies pour l'Iraq (MANUI) : 18 postes.

23. Quelques missions politiques spéciales n'avaient qu'un seul spécialiste chargé de l'information; tel était le cas notamment de l'UNOWA, du Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Sierra Leone (BINUCSIL) et du Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le Liban.

24. Les autres bureaux hors Siège du Secrétariat représentaient 252 postes, la plupart étant rattachés à des entités ayant de larges réseaux de bureaux de pays et étant plus largement tributaires de sources extrabudgétaires, comme suit :

- a) Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) : 112 postes;
- b) Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) : 55 postes;
- c) Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) : 29 postes;
- d) Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme : 28 postes.

25. Le Siège représentait 25 % du total, soit 542 postes, la plupart (484) relevant du Département de l'information. Les autres principaux départements et bureaux ayant un grand nombre de postes de spécialiste de l'information étaient les suivants :

- a) Bureau de coordination des affaires humanitaires : 21 postes;
- b) Département de la gestion : 11 postes;
- c) Département des opérations de maintien de la paix : 8 postes;
- d) Cabinet du Secrétaire général, Groupe de la communication et de la rédaction des discours : 7 postes.

26. Au Siège, cinq départements et bureaux (Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, Département des affaires politiques, BSCI, Bureau des affaires juridiques et Bureau d'appui à la consolidation de la paix) n'avaient pas de postes spécialement alloués à la fonction information, et les titulaires de certains postes s'occupaient à temps partiel d'activités d'information.

Les postes de spécialiste de l'information étaient de classes diverses, les postes de la classe la plus élevée se trouvant au Siège

27. La classe des postes de spécialiste de l'information variait entre les catégories, la catégorie des agents des services généraux représentant 45 % du total des 2 113 postes; la catégorie des administrateurs (P-2 à P-5) près de 30 % du total; et la catégorie des directeurs (D-1 et D-2) près de 2 %. Dans le cas des missions, les postes de spécialiste de l'information des catégories du service mobile, des agents recrutés sur le plan local, des administrateurs recrutés sur le plan national et des Volontaires des Nations Unies représentaient 23 % du total. L'on trouvera au tableau 2 une ventilation détaillée du nombre total de postes de spécialiste de l'information, par classe.

Tableau 2
Nombre total de postes de spécialiste de l'information, par classe, au Secrétariat et dans les entités connexes

<i>Catégorie</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Pourcentage de postes</i>
Directeur et au-dessus	38	1,8
Administrateurs	625	29,5
Services généraux	963	45,6
Service mobile	65	3,1
Agents recrutés au plan local	200	9,5

<i>Catégorie</i>	<i>Nombre de postes</i>	<i>Pourcentage de postes</i>
Administrateurs recrutés sur le plan national	200	9,5
Volontaires des Nations Unies	22	1,0
Total	2 113	100,0

Source : Compilation du BSCI, sur la base des données communiquées par les entités intéressées.

28. Le poste de la classe la plus élevée exclusivement consacré à la fonction information était celui du Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'information; celui-ci avait également la plupart des postes de classe élevée (3 postes de classe D-2, 1 poste de classe D-2 au Bureau du porte-parole du Secrétaire général et 20 postes de classe D-1)⁷. Dans les bureaux extérieurs, les postes des classes les plus élevées étaient 1 poste de classe D-2 à l'Opération hybride Union africaine-Organisation des Nations Unies au Darfour (MINUAD), 7 postes de classe D-1 dans différentes missions de maintien de la paix (MANUA, MANUI, MINUL, MINUS, Mission intégrée des Nations Unies au Timor-Leste (MINUT), MONUSCO et MINUSTAH) et un certain nombre de postes de classe P-5 ou P-4 dans la plupart des autres missions⁸.

La plupart des postes de spécialiste de l'information étaient financés au titre du budget ordinaire

29. Les postes de spécialiste de l'information étaient financés au moyen de différentes sources budgétaires, le budget ordinaire venant en tête, suivi par le budget des opérations de maintien de la paix, les ressources extrabudgétaires et enfin le compte d'appui aux opérations de maintien de la paix.

Tableau 3

Nombre total de postes de spécialiste de l'information au Secrétariat et dans les entités connexes, par source de financement

<i>Sources de financement</i>	<i>Pourcentage</i>
Budget ordinaire	48,3
Budget des opérations de maintien de la paix.	38,9
Ressources extrabudgétaires	12,4
Compte d'appui aux opérations de maintien de la paix	0,4
Total	100,0

Source : Compilation du BSCI, sur la base des données communiquées par les entités intéressées.

⁷ Sur ce chiffre, 10 postes de classe D-1 provenaient du Siège, 1 du Service d'information des Nations Unies à Genève, 1 du Service d'information des Nations Unies à Vienne et 8 de différents centres d'information des Nations Unies.

⁸ Le Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le Liban a un poste d'administrateur recruté sur le plan national et le Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale deux agents des services généraux spécialement affectés à l'information.

Les titulaires de 130 autres postes s'occupent à temps partiel d'activités d'information au Secrétariat

30. Vingt-sept des entités ayant répondu au questionnaire ont déclaré qu'indépendamment des postes de spécialiste de l'information à plein temps, elles avaient des postes dont les titulaires s'occupaient à temps partiel de cette fonction; il y en avait 130 en tout. Ces postes étaient pourvus par des fonctionnaires de différentes catégories qui, indépendamment de leurs tâches usuelles, s'occupaient également d'information. Par exemple, des directeurs ou hauts fonctionnaires se portaient volontaires pour faire des conférences, répondre aux questions des médias ou donner suite à d'autres demandes. En outre, les contrats de mission des hauts fonctionnaires pour 2009-2011 contenaient une formule générique aux termes de laquelle les intéressés s'engageaient à faire connaître les politiques et à promouvoir l'image de l'Organisation. En moyenne, les titulaires de tels postes consacraient environ 40 % de leur temps à des activités d'information.

Près de 50 millions de dollars de ressources autres qu'en personnel (ressources financières) avaient été alloués à différentes activités d'information

31. Indépendamment des ressources en personnel, d'autres ressources, c'est-à-dire des ressources financières, provenant de différentes sources étaient également allouées à des activités d'information, notamment au titre des consultants, des frais de voyage, de la production de programmes de télévision et de programmes de radio, de la traduction et de l'administration des sites Web. Huit entités (le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le Département de la gestion, le Département de la sûreté et de la sécurité, le Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique, le Bureau d'appui aux opérations de maintien de la paix, le BINUCSIL, le Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale et la Commission d'indemnisation des Nations Unies) ont fait savoir qu'elles allouaient des ressources financières aux activités d'information, et plus de la moitié des entités ont chiffré ces ressources, qui se montaient au total à près de 50 millions de dollars. Le niveau des ressources financières allouées aux activités d'information variait entre 2 000 dollars (BSCI) et 40 millions de dollars environ (Département de l'information)⁹. La moitié des points focaux ont signalé qu'aucun crédit n'était spécifiquement ouvert dans les budgets de leurs unités respectives pour l'administration des sites Web. La plupart des entités avaient reçu une assistance technique du Département de l'information pour élaborer leurs sites Web, et l'administration de ces sites était financée par les ressources dont disposait chaque entité pour les activités d'information ou d'autres activités liées aux technologies de l'information.

⁹ Le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité a fait savoir qu'il ne pouvait pas confirmer, au moyen des chiffres reflétés dans les demandes de crédits révisés, le montant des ressources indiquées.

B. La structure des services chargés de l'information variait selon les différentes entités du Secrétariat et la plupart d'entre eux relevaient directement de la direction de l'entité intéressée

32. Indépendamment du Département de l'information, la fonction information des différentes entités du Secrétariat était structurée de trois façons différentes : 45 avaient des services spécialement chargés de l'information; 8 avaient des spécialistes de l'information mais pas de service spécialisé; et 11 n'avaient ni l'un ni l'autre, mais avaient des fonctionnaires qui, indépendamment de leurs autres attributions, s'occupaient de l'information et avaient recours au Département de l'information ou au service de l'information ou centre d'information des Nations Unies le plus proche lorsqu'ils en avaient besoin.

33. La plupart des entités organiques avaient des services spécialisés auxquels étaient affectés des spécialistes de l'information. Les autres entités n'avaient pas de services ou de fonctionnaires spécialement chargés de l'information, à moins qu'un projet particulier, comme le plan-cadre d'équipement dans le cas du Département de la gestion, ne l'exige. Autrement, les fonctionnaires du secrétariat du département ou du bureau considéré s'occupaient habituellement des activités d'information, selon que de besoin. Ces entités avaient également recours, si nécessaire, à l'assistance du Département de l'information ou d'un centre d'information des Nations Unies s'il en existait un à proximité.

34. Les missions avaient des services s'occupant spécialement de l'information et ces services étaient plus nombreux dans le cas des missions de maintien de la paix que dans celui des missions politiques spéciales. Les effectifs du service variaient habituellement en fonction de ceux de la mission, les missions de plus grande envergure ayant généralement aussi des services dotés d'un plus grand nombre de spécialiste. Les missions politiques spéciales avaient des services plus restreints, qui se limitaient fréquemment à un seul fonctionnaire; la plupart de celles qui avaient des services relativement plus nombreux soit étaient administrées par le Département des opérations de maintien de la paix (MANUA et MANUI), soit avaient récemment été une mission de maintien de la paix [Bureau intégré des Nations Unies au Burundi (BINUB) et Bureau des Nations Unies au Burundi (BNUB)]. Pour ce qui est de l'appui aux missions, le Département des opérations de maintien de la paix et le Département de l'appui aux missions, au Siège, avaient neuf postes, le premier d'entre eux disposant d'une Section des affaires publiques. Le Département des affaires politiques, en revanche, n'avait pas de service spécialisé dans l'information ni de postes inscrits au budget ordinaire au Siège, en dépit des responsabilités qui lui incombaient en matière d'information, notamment en ce qui concerne les nombreuses missions politiques spéciales et missions de bons offices qu'il était appelé à gérer.

35. Il ressort d'un examen des circulaires du Secrétaire général et des organigrammes des différentes entités du Secrétariat que les titres, la place occupée dans les structures hiérarchiques et le rôle des services spécialement chargés de l'information variaient d'une entité à l'autre. L'intitulé de ces services pouvait notamment faire référence à l'information, au plaidoyer, aux affaires publiques, aux relations extérieures ou aux relations avec les médias, à la sensibilisation ou aux technologies de l'information. C'est ainsi que l'expression « affaires publiques »

était employée au Département des opérations de maintien de la paix, « sensibilisation » au Bureau des affaires de désarmement, « plaidoyer » au Bureau du Représentant pour les pays moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits États insulaires en développement et « communication » au PNUE¹⁰. D'autres entités, comme le Département de la gestion et le Département des affaires économiques et sociales, mettaient un accent plus marqué sur l'aspect informatique. En particulier, la circulaire relative à l'organisation du Département des affaires politiques insistait spécialement sur la gestion des relations avec les médias en coopération avec le Bureau du porte-parole du Secrétaire général et le Département de l'information, mais les circulaires concernant les autres entités du Secrétariat ne prescrivaient aucune coordination semblable. Les missions de maintien de la paix et les missions politiques spéciales étaient dotées de services spécialisés qui s'attachaient à diffuser des informations concernant le mandat de la mission.

36. En outre, 50 des divers types de services spécialisés dans l'information relevaient directement de la direction générale de l'entité considérée, c'est-à-dire le Sous-Secrétaire général ou Secrétaire général adjoint, le Représentant spécial du Secrétaire général ou le Secrétaire exécutif chargé de l'entité considérée.

C. Les activités d'information entreprises au Secrétariat étaient extrêmement diverses

Les activités d'information pourraient être rangées en quatre grandes catégories

37. L'information est une fonction très large qui englobe beaucoup d'activités différentes, indépendamment de celles dont s'occupent exclusivement les services spécialisés. Il ressort des réponses reçues aux demandes de documents formulées par le BSCI et des entretiens que celui-ci a eus au sujet des divers types d'activités réalisées que celles-ci étaient extrêmement diverses et faisaient appel à beaucoup d'approches et d'outils différents. Les formes aussi bien traditionnelles que nouvelles d'utilisation des médias pouvaient essentiellement être classées en quatre catégories d'activités d'information :

a) **Services de communication stratégique** : Formulation de stratégies de communication concernant les questions prioritaires et organisation de campagnes de communication pour appuyer la réalisation des objectifs d'entités spécifiques ou de l'Organisation dans son ensemble;

b) **Services d'information** : Fourniture aux médias et aux autres usagers de matériels et de services d'information exacts, équilibrés et, si possible, individualisés, notamment par la radio, la télévision, la photographie, les documents imprimés et l'Internet;

c) **Services de diffusion** : Établissement de contacts avec différents publics, comme la société civile, les États Membres et les organisations non gouvernementales, afin de les éduquer et de mobiliser un appui en faveur des idéaux de l'Organisation;

¹⁰ ST/SGB/2010/9, ST/SGB/2010/4, ST/SGB/2008/8, ST/SGB/2007/7, ST/SGB/2006/13 et ST/SGB/1997/9,

d) **Services de publications** : Production de divers types de publications comme revues, périodiques et ouvrages consacrés aux travaux entrepris pour promouvoir les idéaux de l'Organisation.

38. En outre, les commissions régionales, les missions politiques spéciales et les missions de maintien de la paix s'attachaient, à des degrés divers, à renforcer les capacités individuelles et institutionnelles des journalistes et des médias locaux. Un élément commun à toutes les entités était que les activités d'information entreprises étaient axées sur le mandat spécialisé de chacune d'elles. En outre, elles entreprenaient, lorsque cela était possible, d'autres activités menées à l'échelle de l'ensemble du Secrétariat au sujet de priorités et de campagnes de communication de caractère plus général. La plupart des activités relevaient des catégories des services de communication stratégique, d'information et de diffusion.

La plupart des activités relevaient des services de communication stratégique, d'information et de diffusion

39. Les différentes entités menaient, à des degrés divers, des activités d'information de toutes catégories, mais les plus communes étaient celles qui relevaient des services de communication stratégique, d'information et de diffusion. Selon les données fournies par les points focaux, plus de 80 % des entités du Secrétariat menaient dans ces trois catégories des activités comme les suivantes :

- a) Gestion du contenu de sites Web;
- b) Rédaction de communiqués de presse;
- c) Organisation de séminaires, d'ateliers et de réunions d'information à l'intention d'auditoires de l'extérieur;
- d) Planification et réalisation de campagnes de communication sur des thèmes spécifiques;
- e) Préparation des messages devant être diffusés parmi le public;
- f) Réponse aux demandes de renseignements des médias.

40. Les types les plus communs d'activités d'information relevaient des services d'information, de communication stratégique et de publications, et plus de 70 % des entités du Secrétariat ont déclaré mener des activités comme les suivantes :

- a) Rédaction d'articles d'information et d'opinion;
- b) Élaboration du contenu de sites Web;
- c) Suivi des médias et analyse interne des informations;
- d) Rédaction de fiches d'information;
- e) Élaboration de brochures et de bulletins d'information.

41. Enfin, les activités de fréquence moyenne, signalées comme constituant de 50 % à 60 % du total par les différentes entités du Secrétariat, relevaient de la catégorie des services de diffusion et avaient trait aux relations avec les organisations non gouvernementales, les organisations de la société civile et les États Membres.

42. Les entretiens que le BSCI a eus avec les points focaux ont également fait apparaître que la gamme d'activités d'information réalisées par les entités organiques était plus large que pour les autres. La plupart des entités organiques du Secrétariat réalisaient des activités de tous types, selon leurs programmes de travail et mandats respectifs. Dans tous les cas, elles s'attachaient surtout à élaborer des stratégies de communication afin d'expliquer au public quels étaient leurs objectifs, leurs activités et leurs résultats. Celles qui menaient des opérations sur le terrain et disposaient d'importantes ressources extrabudgétaires étaient celles qui menaient les activités les plus diverses. De même, les entités basées sur le terrain avaient habituellement leur propre porte-parole, qui pouvait solliciter l'assistance du porte-parole du Secrétaire général en cas de besoin.

43. Les activités de portée plus limitée menées par les entités non organiques étaient généralement les tâches plus circonscrites consistant par exemple à suivre les nouvelles publiées par les médias ou à actualiser des sites Web, avec l'assistance ponctuelle du Département de l'information ou d'un centre d'information des Nations Unies s'il y en avait un à proximité, et en consultation, selon que de besoin, avec la direction générale du Secrétariat, c'est-à-dire soit avec le Cabinet du Secrétaire général, soit avec le Bureau du porte-parole du Secrétaire général.

44. La plupart des activités d'information étaient menées en anglais et en français, qui sont les langues de travail de l'Organisation. Seuls les documents officiels étaient produits dans les six langues officielles. Les documents non officiels étaient traduits dans les langues officielles selon que de besoin, les différentes entités n'ayant pas de capacités spéciales à cet effet. Tous les points focaux ont également reconnu que la diffusion d'information dans les langues locales se voyait accorder la priorité lorsque lesdites langues n'étaient pas au nombre des six langues officielles de l'Organisation, et que la traduction était assurée par les fonctionnaires disponibles.

45. Tous les points focaux ont signalé que l'information était diffusée dans une perspective sexospécifique. Les missions, en particulier, se montraient particulièrement conscientes de la nécessité d'intégrer la problématique hommes-femmes à leurs activités, par exemple à leurs campagnes de sensibilisation, comme la campagne de 16 jours visant à combattre la violence contre les femmes, et les programmes de séminaires organisés par les missions pour renforcer les compétences de leurs services en matière d'information, qui étaient conçus de manière à s'adresser aussi bien aux femmes qu'aux hommes. Étant donné la nature de leur travail, une perspective sexospécifique n'avait pas vraiment à être intégrée aux activités d'information limitées menées par les entités administratives.

D. La coordination formelle au niveau de l'ensemble du système est assurée par le Groupe de la communication des Nations Unies, tandis que cette coordination est informelle au niveau du Secrétariat

La fréquence de la coordination entre les entités variait

46. La coordination des activités d'information était de trois types : coordination formelle au niveau de l'ensemble du système par le biais du Groupe de la communication des Nations Unies; coordination informelle au niveau du Secrétariat;

et coordination par le biais d'autres réseaux informels. La coordination tendait dans tous les cas à éviter les chevauchements d'efforts et à maximiser les effets de synergie, à promouvoir la diffusion d'un message commun et à présenter l'Organisation comme « unie dans l'action ».

47. La fréquence de la coordination des activités d'information variait, comme l'illustre le tableau 4 :

Tableau 4

Fréquence de la coordination entre les entités du Secrétariat, le Département de l'information et les autres entités du système des Nations Unies

(En pourcentage)

<i>Les entités du Secrétariat coordonnent leurs activités</i>	<i>Département de l'information</i>	<i>Autres entités du Secrétariat</i>	<i>Autres entités du système des Nations Unies</i>
Toujours	21	9	5
Très souvent	21	26	22
Souvent	26	17	24
Pas très souvent	31	43	39
Jamais	0	0	5
Difficile à dire	0	5	5

Source : Données communiquées par les points focaux, examen de la fonction information, BSCI, 2010-2011.

La coordination assurée par le Groupe de la communication des Nations Unies à l'échelle du système offre un cadre commun qui est utilisé à des degrés divers

48. Tous les points focaux, à l'exception d'un seul, ont reconnu que le Groupe de la communication des Nations Unies était le mécanisme chargé, à l'échelle du système tout entier, de coordonner les activités d'information. La plupart d'entre eux (69,7 %) ont fait savoir qu'ils en étaient membres. Les niveaux de participation aux travaux du Groupe variaient selon qu'il s'agissait du Siège ou des lieux d'affectation hors Siège. Au Siège, les points focaux ont signalé que la participation aux réunions hebdomadaires n'était pas systématique mais dépendait plutôt du temps disponible et de la pertinence, pour le programme de travail de l'entité considérée, des questions inscrites à l'ordre du jour. Trois points focaux ont déclaré avoir participé aux travaux de l'Équipe spéciale du Groupe de la communication dans le contexte de réunions spécifiques, comme la réunion d'examen, 20 ans plus tard, des résultats de la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement ou la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques qui s'était tenue en 2010 à Cancun (Mexique). Au niveau des pays, les points focaux ont déclaré qu'ils participaient régulièrement aux réunions du Groupe de la communication, surtout lorsque le travail concernait des manifestations intéressant l'ensemble des entités du système, comme les différentes journées internationales. Le Groupe de la communication avait également diffusé des instructions concernant plusieurs des thèmes sur lesquels avaient porté les activités d'information afin de

discuter des questions de politique générale et de s'entendre sur l'action et les programmes d'activité à mener conjointement et sur des procédures communes, par exemple sur des instructions permanentes concernant la communication en temps de crise et les nouvelles directives relatives aux relations avec les médias, en cours d'élaboration.

La coordination au niveau du Secrétariat est informelle, le Département de l'information n'étant pas formellement chargé d'assumer ce rôle

49. Le Département de l'information, bien qu'il soit le département spécialisé dans cette tâche et que ce soit lui qui, d'une façon générale, définit la politique à suivre à cet égard, n'est pas formellement chargé de coordonner les activités d'information au Secrétariat. Les différentes entités du Secrétariat menaient leurs activités d'information de manière décentralisée, chacune à sa façon, en s'attachant à leurs mandats respectifs. La coordination au sein de chaque entité était assurée au plan interne, sur la base de la stratégie et des instructions générales élaborées par l'Administration et par les départements organiques pour des sujets ou des réunions spécifiques.

50. En tant que de besoin, des instructions sur la coordination à assurer étaient demandées aux services du siège des différentes entités des Nations Unies. Par exemple, les points focaux des missions de maintien de la paix et des missions politiques spéciales ont fait savoir qu'ils demandaient des instructions au Département des opérations de maintien de la paix et au Département de l'appui aux missions respectivement, en cas de besoin, au sujet de questions de fond plutôt que de questions concernant spécifiquement l'information. Ils ont également mentionné que c'étaient la Section des affaires publiques du Département des opérations de maintien de la paix et la Section Paix et sécurité du Département de l'information qui étaient chargées d'assurer la coordination en ce qui concerne les questions touchant la paix et la sécurité. Ils ont signalé en outre que la réunion des chefs des services de l'information des missions, qui était organisée chaque année par le Département des opérations de maintien de la paix et la Section Paix et sécurité du Département de l'information, constituait une bonne occasion de prendre des contacts et de coordonner l'action menée dans différents domaines. Le Département de l'information et le Département des opérations de maintien de la paix coordonnaient formellement les activités par l'entremise du Groupe de travail sur l'information qu'ils présidaient conjointement et qui se réunissait deux fois par mois pour planifier les activités et résoudre les problèmes rencontrés ainsi que pour dégager un consensus sur les approches à suivre en matière d'information sur les problèmes à moyen et à long terme en matière de paix et de sécurité et coordonner la communication en cas de crise.

51. Par ailleurs, les points focaux ont fait savoir que la coordination avec le Département de l'information et les autres entités du Secrétariat était assurée selon les besoins. Essentiellement, deux mécanismes étaient utilisés pour faciliter la coordination des activités d'information au niveau de l'ensemble du Secrétariat : la liste annuelle des priorités en matière de communication et des campagnes distribuée par le Département de l'information, que suivaient les différentes entités dans la mesure de leurs moyens eu égard aux exigences du service et à leurs programmes de travail; et la liaison établie avec les responsables des départements, le Cabinet du Secrétaire général et le Bureau du porte-parole du Secrétaire général. Ces réunions étaient complétées par des réunions de « réseaux » convoquées selon

que de besoin pour examiner des questions spécifiques, selon les activités prévues, par exemple le référendum au Soudan.

Les autres mécanismes ad hoc de coordination informelle étaient une occasion d'échanger des renseignements et les leçons tirées de l'expérience

52. Tous les points focaux avec lesquels le BSCI s'est entretenu ont fait savoir que la coordination informelle des activités était également assurée par le biais des relations des collègues spécialistes de l'information tant du Secrétariat que des autres entités du système des Nations Unies. Ils ont relevé que cette coordination informelle et que ces réseaux de collègues étaient utilisés pour partager les renseignements et les leçons tirées de l'expérience. Près de la moitié des points focaux qui ont répondu au questionnaire (46,5 %) connaissaient également l'existence d'autres mécanismes de coordination, dont les groupes de travail chargés de s'occuper de questions de fond spécifiques et les techniques spécialisées d'information.

Le Groupe de la communication des Nations Unies et la coordination assurée à l'échelle du Secrétariat apparaissent comme efficaces

53. La coordination des activités d'information assurée formellement par le Groupe de la communication des Nations Unies et informellement par les différents mécanismes existants au sein du Secrétariat a été considérée par les points focaux comme généralement efficace, surtout, qu'il s'agisse du Groupe de la communication ou des entités du Secrétariat, s'agissant de faire en sorte que soit diffusé un message uniforme.

Tableau 5

Degré de satisfaction de la coordination de la communication assurée par le Groupe de la communication des Nations Unies et les entités du Secrétariat*

(En pourcentage)

<i>Objet de la coordination</i>	<i>Efficacité de la coordination assurée par le Groupe de la communication</i>	<i>Efficacité de la coordination assurée par le Secrétariat</i>
Empêcher les chevauchements d'efforts	60,0	61,9
Gagner du temps	63,3	62,8
Diffuser un message commun	80,0	73,8

Source : Données communiquées par les points focaux, examen de la fonction information, BSCI, 2010-2011.

* Les données reflètent le pourcentage de personnes interrogées se disant « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

E. Les difficultés en matière de coordination des activités d'information sont dues à la grande diversité des activités entreprises par l'Organisation des Nations Unies, à une définition peu claire des rôles en matière d'information et à l'absence de plan stratégique

54. Tous les points focaux ayant répondu au questionnaire et tous ceux avec lesquels le BSCI s'est entretenu ont souligné le rôle d'importance capitale que jouait l'information s'agissant de présenter une image unifiée des activités de l'Organisation. Ils ont noté cependant que la grande diversité de ses activités rendait une coordination efficace difficile étant donné que toutes les entités avaient tendance à centrer leur attention sur leurs mandats respectifs, de sorte qu'elles ne prenaient part aux efforts de coordination que pour des campagnes concernant des thèmes généraux ou pour des manifestations récurrentes spécifiques, comme les journées internationales.

55. Les points focaux interrogés et ceux qui ont répondu au questionnaire ont également mis en relief le fait que les rôles et les responsabilités du Département de l'information à l'égard des autres entités du Secrétariat étaient particulièrement mal définis pour ce qui était des indications à donner et de la coordination à assurer. Les points focaux tenaient pour acquis que le Département, étant le principal département chargé de la fonction information, avait un rôle de coordination à jouer, mais ils ne savaient pas si le Département était en fait investi d'un tel mandat. Comme indiqué dans la section D ci-dessus, le Département de l'information n'a été investi d'aucun pouvoir formel en matière de coordination.

56. S'agissant des rôles des hauts responsables en matière d'information, à savoir le Secrétaire général adjoint à l'information et le porte-parole du Secrétaire général, il était difficile de dire lequel des deux était appelé à jouer le rôle prééminent. Par exemple, la nécessité de prendre immédiatement contact avec le Bureau du porte-parole du Secrétaire général lorsque surgissait une situation de crise était parfaitement comprise par les points focaux, tandis qu'il n'apparaissait pas aussi urgent de se mettre en rapport avec le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'information. En outre, le fait que le Bureau du porte-parole du Secrétaire général relevait du Département de l'information aux fins du budget et de l'administration ne contribuait pas à élucider les rôles. Le porte-parole était au nombre des personnes qui avaient les rapports les plus étroits avec le Secrétaire général¹¹. Le fait qu'à toutes fins budgétaires et administratives le Bureau du Porte parole relevait du Département de l'information ne se reflétait pas dans les priorités définies par le Secrétaire général adjoint chargé du Département, dans le contrôle exercé sur les activités opérationnelles dans la pratique ni dans les modalités d'évaluation du comportement professionnel du porte-parole. Faute d'harmonisation des ressources, des responsabilités et des résultats, l'arrangement existant créait un risque d'ambiguïté concernant les structures hiérarchiques et les responsabilités du Bureau du porte-parole et du Secrétaire général adjoint à l'information. Le Cabinet du Secrétaire général a mis en relief la différence qui existait entre le rôle du Secrétaire général adjoint à l'information et celui du Bureau du porte-parole,

¹¹ Dans la description du poste du porte-parole du Secrétaire général établie en 2009, ce poste est décrit comme étant rattaché au Cabinet du Secrétaire général, et il est expressément mentionné que la nomination du porte-parole relève des pouvoirs discrétionnaires du Secrétariat.

relevant que le Secrétaire général adjoint jouait, par l'entremise du Département, le rôle de premier plan en ce qui concerne la politique d'information en général touchant l'Organisation dans son ensemble, aussi bien dans l'immédiat que dans une perspective à plus long terme, et s'occupait des aspects généraux de l'information visant à faire mieux comprendre, partout dans le monde, l'œuvre menée par l'Organisation des Nations Unies. Le Bureau du porte-parole avait un rôle beaucoup plus limité qui était directement lié aux besoins du Secrétaire général, qui étaient de pouvoir répondre, et répondre visiblement, aux événements qui se produisaient chaque jour et les devancer. Le porte-parole constituait à cet égard un élément important du Cabinet du Secrétaire général. En outre, tout en reconnaissant que la formule hybride existante qui caractérisait la place occupée par le Bureau du porte-parole dans les structures administratives avait à la fois des avantages et des inconvénients, le Cabinet du Secrétaire général a fait observer qu'en définitive, c'était au Secrétaire général qu'appartenait le soin de déterminer quelle était la formule qui donnait les meilleurs résultats et de veiller à ce qu'elle fonctionne sans heurts, et que l'important était à la fois que cette formule soit transparente et que chacun comprenne clairement quels étaient les rapports de travail entre les deux dans la pratique.

57. L'absence de plan stratégique en matière d'information a également nui à l'efficacité de la coordination des activités d'information en général. Selon les points focaux, il conviendrait, pour resserrer la coordination, d'élaborer un plan stratégique qui détermine les priorités et l'orientation générale des activités de l'information de l'Organisation des Nations Unies et qui offre un cadre pour l'élaboration d'une approche commune de la coordination de la communication, aussi bien au Siège que dans les bureaux extérieurs. Le Département de l'information a noté que la décision n° 2008/23 du Comité des politiques concernant les activités de communication de l'Organisation constituait un cadre général dans ce domaine, mais cette décision manquait de spécificité quant aux priorités et les points focaux n'en avaient pas connaissance. S'agissant de la nécessité d'élaborer un plan stratégique, le Département a douté qu'un tel plan aide l'Organisation à mieux faire face aux besoins actuels. Le Département a proposé que, comme l'avait recommandé le Groupe de la communication des Nations Unies lui-même, il soit intégré à titre de membre principal à la préparation des réunions semestrielles du Comité de haut niveau sur les programmes du Comité des chefs de secrétariat, ce qui permettrait de mieux aligner les activités de communication sur les politiques de l'Organisation des Nations Unies.

V. Conclusion

58. La fonction information et ses structures institutionnelles ont évolué et ne ressemblent plus guère au département initialement créé à cette fin. À l'heure actuelle, 2 113 postes à temps complet (soit 4 % des effectifs du Secrétariat) et près de 50 millions de dollars de ressources autres qu'en personnel sont directement affectés à cette fonction. Les services décentralisés d'information mènent des activités extrêmement diverses pour diffuser des informations concernant les mandats et les activités des différentes entités du système des Nations Unies. Ces activités constituent un lien d'importance critique entre le public et l'Organisation, surtout dans le cas des missions, pour lesquelles il est essentiel de pouvoir compter sur l'appui du public.

59. Si, dans l'ensemble, la coordination des activités d'information a été jugée efficace, en particulier s'agissant de diffuser un message commun et de présenter l'Organisation des Nations Unies comme « Unie dans l'action », cette coordination est pour l'essentiel demeurée informelle au Secrétariat. Son efficacité est compromise par les différences qui caractérisent les mandats des différentes entités, l'absence de vision et le manque d'orientations claires des échelons supérieurs et le fait que le rôle du Département de l'information n'était pas clairement défini et que celui-ci n'avait été investi d'aucun mandat en matière de coordination.

60. Étant donné l'envergure de la fonction information au Secrétariat, les ressources qui lui sont allouées et le rôle critique qu'elle joue s'agissant de faire connaître les buts et activités de l'Organisation, plusieurs questions doivent retenir l'attention, dont le rôle qui incombe au Département de l'information en matière de coordination des activités d'information au Secrétariat; le rôle des autres entités du Secrétariat; les priorités vers lesquelles doivent tendre les activités coordonnées; et la nécessité d'élaborer un plan stratégique en matière d'information et de communication. Remédier aux difficultés qui se posent à cet égard contribuerait à améliorer la coordination et l'efficacité des activités d'information et les ressources qui leur sont allouées au niveau de l'ensemble du Secrétariat.

VI. Recommandation

61. Le Département de l'information, compte tenu du rôle qui est celui du Secrétaire général s'agissant de définir la vision et les grandes orientations de l'Organisation, devrait élaborer et soumettre au Comité de l'information un plan d'action visant à mieux définir les rôles et les responsabilités en ce qui concerne la coordination des activités d'information au Secrétariat. Ce plan d'action devrait notamment prendre en considération :

- a) Le rôle du Département de l'information;
- b) Le rôle des autres entités du Secrétariat;
- c) Les priorités auxquelles devraient tendre, le cas échéant, les activités coordonnées;
- d) La nécessité d'élaborer un plan stratégique en matière d'information et de communication au Secrétariat qui définisse dans leurs grandes lignes une vision d'ensemble et les thèmes communs devant recevoir la priorité et reflète les priorités et la vision du Secrétaire général en matière d'information;
- e) La nécessité de rassembler des données concernant les effectifs et les autres ressources affectées aux activités d'information, avec une indication de la classe des postes et des sources de financement, telles que ces données sont reflétées dans le présent rapport.

Paragraphe 19 à 31 et 46 à 57

62. *Le Département de l'information ne pense pas qu'un plan stratégique, tel que décrit dans la recommandation du BSCI, permettrait à l'Organisation de communiquer plus efficacement. Les structures actuelles, qui combinent une politique de communication à long terme approuvée par le Secrétaire général et des priorités et des campagnes de communication à plus brève échéance, reflètent une*

approche pragmatique et flexible et permettent à l'Organisation à la fois de promouvoir ses objectifs à long terme et de réagir face aux nouveaux événements. Le Département considère également, en ce qui concerne la nécessité de rassembler des données sur les effectifs et les autres ressources affectées aux activités d'information, que solliciter des renseignements concernant les ressources affectées à l'information par d'autres entités du Secrétariat outrepasserait manifestement son mandat.

63. Le Cabinet du Secrétaire général a déclaré que le Département de l'information avait besoin de ressources spécialisées pour aider le Cabinet du Secrétaire général à élaborer un plan stratégique de communication pour réaliser les objectifs prioritaires définis par le Secrétaire général.

La Secrétaire générale adjointe
aux services de contrôle interne
(Signé) Carman L. **Lapointe**

25 juillet 2011

Annexe I

Nombre total de postes de spécialiste de l'information au Secrétariat et dans les entités connexes, par classe

Le tableau ci-après indique le nombre de spécialistes de l'information, avec leurs classes, des entités qui appliquent le régime commun des Nations Unies et qui sont soumises au contrôle du Bureau des services de contrôle interne (BSCI). Les entités ci-après n'avaient pas de postes de spécialiste de l'information : Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, Département des affaires politiques, BSCI, Bureau des affaires juridiques, Bureau d'appui à la consolidation de la paix, Organisation des Nations Unies chargée de la surveillance de la trêve, Commission mixte Cameroun-Nigéria, Commission d'indemnisation des Nations Unies, Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice et Fonds des Nations Unies pour les partenariats internationaux. Les ressources prises en considération aux fins de l'examen provenaient du budget ordinaire de l'exercice biennal 2010-2011; du budget des opérations de maintien de la paix et du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour la période allant du 1^{er} juillet au 30 juin 2011; et des budgets des missions politiques spéciales pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010.

	Nombre total de postes, par classe											Total		
	SGA	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2	P-1	SG	SM	AN		AL	VNU
	1	6	31	73	191	248	112	1	963	65	200	200	22	2 113
Bureau du Représentant spécial du Secrétaire général pour le sort des enfants en temps de conflit armé							1							1
Département des affaires économiques et sociales				1										1
Département de l'appui aux missions					1									1
Département de la gestion					1			10						11
Département des affaires politiques														0
Missions politiques spéciales														99
BINUCA					1		1	2		1				5
BINUCSIL					1									1
BINUGBIS					1	1				2	1			5
BNUB				1	1	1	1	9	1	1			2	17
BRSAO					1									1
MANUA				1	1	2	5	8	9	1	17			44
MANUI ^b				1	1	1	2	1	8		4			18
UNPOS					1	1				1				3
UNRCCA								2						2
UNSCO				1				1						2
UNSCOL											1			1

	Nombre total de postes, par classe											Total		
	SGA	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2	P-1	SG	SM	AN		AL	VNU
Département de l'information ^c , dont :														782
Siège ^d	1	4	10	22	64	82	55		246					484
Service d'information des Nations Unies à l'Office des Nations Unies à Genève ^e			1	2	3	3	3		14					26
Service d'information des Nations Unies à l'Office des Nations Unies à Vienne ^f			1		1	2	2		5					11
Centre d'information des Nations Unies à l'Office des Nations Unies à Nairobi				1	1					1	3			6
Centres d'information des Nations Unies ^g			8	11	9	8				44	164			244
Bureaux extérieurs				3	1						7			11
Département des opérations de maintien de la paix				1	3	2			2					8
Missions de maintien de la paix^h														823
FINUL				1	1	2	1		5	2	6			18
MINUAD		1		2	8	15	1			16				43
MINUK					1	1			9			1		12
MINUL			1	1	2	5	1		38	5	3	5		61
MINURSO						1								1
MINUS			1	2	10	5	1		115	12	21			167
MINUSTAH			1	1	2	11	2		60	8	11	8		104
MINUT			1	1	3	8	1		18	4	13	3		52
MONUSCO			1	2	7	14	6		178	12	17			237
ONUCI					3	9			78	3	25	3		121
UNFICYP				1		1			5					7
Département de la sûreté et de la sécurité					1	1								2
Bureau de coordination des affaires humanitaires					9	9	3							21
Bureau des affaires de désarmement									2					2
Bureau des technologies de l'information et des communications									1					1
Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique						1								1
Bureau du Haut-Représentant pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits États insulaires en développement					1	1								2
CEA				1	2	4					5			12
CEE				1					3					4

	Nombre total de postes, par classe													Total
	SGA	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2	P-1	SG	SM	AN	AL	VNU	
CEPALC					1	1	1		5					8
CESAO ⁱ					1	1			2		1			5
CESAP				1		1	2		5					9
CNUCED					2	3	1		6					12
EOSG		1		2	2				2					7
Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme				1	4	8			8		7			28
HCR			1	3	18	13	1		57		19			112
ONU-Habitat				2	2	2					1			7
PNUE			1	2	14	9	7		22					55
TPIR				1	1	4	3		12					21
TPIY					2	4	5		15					26
UNODC				1		1	3		4					9
UNRWA			1	1		2						25		29
Autres entités associées au Secrétariat														17
CCNUCC				1	1		4	2	1	3				12
CNULD					1	1			2					4
UNITAR					1									1

Source : Compilation du BSCI, sur la base des données communiquées par les entités intéressées.

Abréviations : AL, agent recruté sur le plan local; AN, administrateur recruté sur le plan national; BINUCA, Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en République centrafricaine; BINUCSIL, Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Sierra Leone; BINUGBIS, Bureau intégré des Nations Unies pour la consolidation de la paix en Guinée-Bissau; BNUB, Bureau des Nations Unies au Burundi; CCNUCC, (secrétariat de la) Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques; CEA, Commission économique pour l'Afrique; CEE, Commission économique pour l'Europe; CEPALC, Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes; CESAO, Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale; CESAP, Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique; CNUCED, Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement; CNULD, (secrétariat de la) Convention des Nations Unies sur la lutte contre la désertification; EOSG, Cabinet du Secrétaire général; FINUL, Force intérimaire des Nations Unies au Liban; HCR, Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés; MANUA, Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan; MANUI, Mission d'assistance des Nations Unies pour l'Iraq; MINUAD, Opération hybride Union africaine-Organisation des Nations Unies au Darfour; MINUK, Mission d'administration intérimaire des Nations Unies au Kosovo; MINURSO, Mission de l'Organisation des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental; MINUS, Mission des Nations Unies au Soudan; MINUSTAH, Mission des Nations Unies pour la stabilisation d'Haïti; MINUT, Mission intégrée des Nations Unies au Timor-Leste; MONUSCO, Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la stabilisation en République du Congo; ONUCI, Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire; ONU-Habitat, Programme des Nations Unies pour les établissements humains; PNUE, Programme des Nations Unies pour l'environnement; SG, services généraux; SGA, Secrétaire général adjoint; SM, Service mobile; TPIR, Tribunal pénal international pour le Rwanda; TPIY, Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie; UNFICYP, Force des Nations Unies chargée du maintien de la paix à Chypre; UNITAR, Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche; UNODC, Office des Nations Unies contre la drogue et le crime; UNOWA, Bureau des Nations Unies pour l'Afrique de l'Ouest; UNPOS, Bureau politique des Nations Unies pour la Somalie; UNRCCA, Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale; UNRWA, Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient; UNSCO, Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient; UNSCOL, Coordonnateur spécial des Nations Unies pour les opérations de secours d'urgence au Libéria; VNU, Volontaires des Nations Unies.

(Voir notes page suivante)

(Suite des notes du tableau)

^a Pour éviter un double décompte, le total reflète la soustraction de trois postes du Centre d'information des Nations Unies à Beyrouth qui appartient au Département de l'information.

^b La MANUI et la MANUA sont administrées par le Département des opérations de maintien de la paix.

^c En plus des 738 postes reflétés dans le chapitre du budget correspondant au Département de l'information, il avait 44 autres postes imputés à d'autres chapitres du budget dont les titulaires étaient également chargés de fonctions d'information : la Section Afrique, le Groupe des visites et le Service des activités commerciales au Siège, et aux Offices des Nations Unies à Genève et à Vienne. Du fait de l'adjonction de ces 44 postes, le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité a fait savoir qu'il ne pouvait pas confirmer, au moyen des chiffres reflétés dans les demandes de crédits révisées, le montant des ressources indiquées.

^d Y compris 7 postes de la Section Afrique; 33 postes des Groupes des visites et des Services des activités commerciales.

^e Y compris 3 postes du Groupe des visites à l'Office des Nations Unies à Genève.

^f Y compris 1 poste du Groupe des visites à l'Office des Nations Unies à Vienne.

^g Le Département de l'information a fait savoir que ce chiffre comprenait 72 postes autres que de spécialiste de l'information. Les postes du Centre d'information des Nations Unies à l'Office des Nations Unies à Nairobi n'ont pas été pris en considération dans le calcul de l'effectif total des centres d'information de manière à pouvoir présenter séparément les postes de l'Office des Nations Unies.

^h Le Groupe des observateurs militaires des Nations Unies en Inde et au Pakistan n'a pas désigné de point focal.

ⁱ Trois (3) postes de la CESAO sont imputés au Département de l'information au titre du Centre d'information des Nations Unies à Beyrouth.

Annexe II

Texte des observations reçues du Département de l'information, du Cabinet du Secrétaire général et du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité

Le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) reproduit ci-après le texte intégral des observations reçues du Département de l'information, du Cabinet du Secrétaire général et du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité au sujet de l'examen faisant l'objet du présent rapport. Cette pratique a été instituée conformément à la résolution 64/263 de l'Assemblée générale, comme recommandé par le Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit. Le Département de l'information et le Cabinet du Secrétaire général ont formulé des doutes touchant la recommandation tendant à ce que soit établi un plan stratégique concernant l'information et les ressources à prévoir dans ce domaine. Le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité, pour sa part, a exprimé des réserves concernant le nombre de postes de spécialiste de l'information du Département de l'information. Les observations formulées par toutes les entités du Secrétariat au sujet du projet de rapport du BSCI ont été reflétées, selon qu'il convient, dans le texte final du rapport.

A. Observations reçues du Département de l'information

Nous tenons à remercier les collaborateurs du BSCI des efforts qu'ils ont entrepris pour préparer cette étude, dont les résultats mettent en relief l'importance de l'information en tant que composante clef de l'activité du Secrétariat. Le Département de l'information souscrit sans réserve à la conclusion selon laquelle une communication efficace est indispensable si l'on veut mobiliser un soutien en faveur de l'Organisation. Le Département considère en conséquence que le niveau des ressources allouées à l'information doit correspondre à l'importance capitale que revêt la communication pour l'œuvre menée par l'Organisation des Nations Unies. De plus, il appuie les structures institutionnelles existantes de la fonction information au sein des différentes entités du Secrétariat.

Le travail des spécialistes de l'information s'est accru à mesure que les activités de l'Organisation se sont développées, surtout au plan local et par l'entremise de ses opérations sur le terrain. Pour mobiliser un appui accru en faveur des objectifs prioritaires de l'Organisation, les spécialistes de la communication de toutes les entités du Secrétariat doivent mener un dialogue constant, dans d'innombrables langues, avec beaucoup de parties prenantes et de publics différents.

La mutation rapide qui caractérise l'environnement de la communication et des médias et l'explosion des nouvelles technologies de l'information et de la communication offrent au Secrétariat d'immenses possibilités d'informer et de mobiliser de nouveaux auditoires. De nouvelles plates-formes décentralisées sur Internet et sur téléphonie mobile remettent en question les anciennes méthodes de communication ainsi que les modalités établies de diffusion de l'information. La révolution de l'information, de plus, signifie que le système des Nations Unies est de plus en plus appelé à offrir des programmes de formation multimédia de qualité,

et cette situation est appelée à durer. Pour relever les nombreux défis qui se posent aujourd'hui dans le domaine de la communication, l'Organisation des Nations Unies a besoin d'une équipe robuste de spécialistes de la communication qui soient bien équipés pour exploiter les possibilités qu'offrent aujourd'hui les médias. Le Département de l'information est éminemment placé, grâce à une combinaison unique de ressources et de compétences dans les domaines de la télévision, de la radio, de l'information en ligne, des médias sociaux, des campagnes thématiques et des projets de sensibilisation, pour promouvoir les activités de l'Organisation partout dans le monde.

Les observations spécifiques du Département de l'information concernant les conclusions et recommandations reflétées dans le rapport sont exposées ci-après :

Paragraphe 57

La décision du Comité des politiques du Secrétaire général concernant la communication à l'Organisation des Nations Unies mentionnée dans le rapport a été communiquée à tous les chefs de bureaux et de départements du Secrétariat. Le Département de l'information convient que cette décision devrait être diffusée plus largement et transmise à tous les points focaux chargés de la communication au Secrétariat. À son avis, l'approche fondée sur le Groupe de la communication des Nations Unies en tant que mécanisme de coordination et qu'instance de partage de l'information, une série de priorités convenues en matière de communication et la décision du Comité des politiques, est une méthode plus efficace d'élaboration sur une base continue de stratégies spécifiques en matière de communication qu'une tentative de rédiger un plan stratégique global. Le Département de l'information doute sérieusement que le plan soit de nature à aider l'Organisation à mieux faire face aux besoins actuels. Il propose que le Groupe de la communication des Nations Unies, au niveau principal, soit intégré à la préparation des réunions semestrielles du Comité de haut niveau sur les programmes du système des Nations Unies du Conseil de coordination des chefs de secrétariat afin d'établir un lien plus étroit entre les politiques de l'Organisation et les programmes de communication, comme l'a déjà recommandé le Groupe de la communication.

Paragraphe 61

Comme indiqué ci-dessus, le Département de l'information ne pense pas qu'un plan stratégique, tel que décrit dans la recommandation du BSCI, permettrait à l'Organisation de communiquer plus efficacement. Les structures actuelles, qui combinent une politique de communication à long terme approuvée par le Secrétaire général et des priorités et des campagnes de communication à plus brève échéance, reflètent une approche pragmatique et flexible et permettent à l'Organisation à la fois de promouvoir ses objectifs à long terme et de réagir face aux nouveaux événements.

En ce qui concerne la nécessité de rassembler des données sur les effectifs et les autres ressources affectées aux activités d'information, solliciter des renseignements concernant les ressources affectées à l'information par d'autres entités du Secrétariat outrepasserait manifestement son mandat.

B. Observations reçues du Cabinet du Secrétaire général

1. Comme suite aux premières observations formulées par le Cabinet du Secrétaire général le 15 juillet 2011, veuillez trouver ci-après (comme indiqué précédemment) les autres commentaires qu'inspirent au Cabinet du Secrétaire général les questions administratives reflétées au paragraphe 56 du rapport.

2. Il semblerait, à la lecture du paragraphe 56 du texte final du projet de rapport, que les rôles du Département de l'information et du Bureau du porte-parole du Secrétaire général apparaissent comme étant mal définis. Si cela est effectivement ce que l'on pense, il importe, même si cela n'est pas le cas, d'expliquer la différence.

3. Le Secrétaire général adjoint à l'information, agissant par l'entremise du Département de l'information, dirige la mise en œuvre des politiques générales en matière d'information au niveau de l'ensemble de l'Organisation pour ce qui est aussi bien de leur ciblage immédiat que de leur orientation à plus longue échéance. Ce rôle de direction englobe les aspects plus généraux de l'information visant à faire mieux connaître et mieux comprendre, partout dans le monde, l'œuvre menée par l'Organisation des Nations Unies.

4. Le Bureau du porte-parole a un rôle beaucoup plus limité qui est directement lié à la nécessité pour le Secrétaire général de pouvoir répondre, et répondre visiblement, aux événements qui se produisent chaque jour et les devancer. Les attributions du porte-parole consistent par conséquent à :

- Répondre aux événements et les devancer;
- Tenir le Secrétaire général informé des nouveaux éléments et lui indiquer comment il devrait y répondre, et rassembler les indications nécessaires à cette fin;
- Répondre aux demandes de renseignements des médias concernant le Secrétaire général et l'Organisation des Nations Unies en général, soit directement, soit en demandant à l'entité appropriée de l'Organisation d'y répondre.

5. Cela étant, il est évidemment tout naturel que le porte-parole et le Bureau du porte-parole du Secrétaire général puissent avoir directement accès au Secrétaire général et à son Cabinet en raison des responsabilités immédiates qui incombent au Bureau du porte-parole en ce qui concerne aussi bien la gestion de la façon dont le Secrétaire général réagit en public aux questions auxquelles il est confronté chaque jour que l'impact de cette réaction sur l'image de l'Organisation.

6. Le Porte-parole constitue de ce fait un élément important du Cabinet du Secrétaire général. Il serait cependant inexact de parler de « cabinet ». En fait, le Secrétaire général adjoint à l'information est membre du Conseil de direction, où il intervient fréquemment, de même qu'aux réunions des conseillers principaux du Secrétaire général.

7. Cependant, en raison de ses attributions, le Porte-parole doit être au nombre de ceux qui ont chaque jour les premiers contacts avec le Secrétaire général, tant pour l'informer des nouveaux événements que pour prendre des instructions quant à la réponse qu'il doit faire aux questions posées par les médias.

8. La question de savoir quelle devrait être la place occupée par le Bureau du porte-parole du Secrétaire général dans les structures administratives n'est pas nouvelle. Les liens entre ce bureau et le Département de l'information, d'une part, et le Cabinet du Secrétaire général, de l'autre, revêtent une importance capitale. La formule hybride qui existe actuellement a à la fois des avantages et des inconvénients, mais c'est en définitive au Secrétaire général qu'il appartient de décider quelle est la meilleure solution dans une situation déterminée. Le plus important est de faire en sorte que la formule existante fonctionne méthodiquement et que, dans la réalité, les relations de travail entre les deux soient à la fois transparentes et clairement comprises. Avec les trois nouvelles divisions du Département de l'information, cette formule fonctionne effectivement de façon méthodique et de manière très pragmatique. Le Secrétaire général adjoint chargé du Département s'est par ailleurs attaché tout particulièrement à associer le Bureau du porte-parole du Secrétaire général à toutes les étapes des discussions budgétaires affectant son fonctionnement.

9. Le rôle du Département de l'information est manifestement plus large que les attributions très spécifiques du Bureau du Porte-parole du Secrétaire général, comme le reflète la page Web du Département :

« En sa qualité d'interprète de l'Organisation des Nations Unies, le Département de l'information s'attache à faire mieux connaître et mieux comprendre, partout dans le monde, l'œuvre menée par l'Organisation, en ayant recours à cette fin à différents outils de communication comme la radio, la télévision, les publications imprimées, Internet, les visioconférences et, de plus en plus, d'autres nouvelles technologies de l'information. Le site Web de l'Organisation des Nations Unies est l'une des principales sources d'information au sujet des activités de l'Organisation. Ce site Web est géré par le Département de l'information. Le Centre d'actualités de l'ONU diffuse les dernières nouvelles concernant les activités de l'Organisation et du Secrétaire général. Les programmes de radio de l'ONU diffusent régulièrement des nouvelles concernant les activités sur le terrain et l'actualité et des reportages sur les opérations de maintien de la paix et les affaires humanitaires. Unifeed permet aux journalistes de suivre les grands problèmes mondiaux en offrant opportunément des enregistrements vidéo de haute qualité concernant tous les organismes du système des Nations Unies. Le Service des publications de l'ONU édite les ouvrages et études rédigés par l'Organisation et les principales institutions des Nations Unies. Le programme "L'ONU travaille" est une plate-forme multimédia novatrice qui présente le visage humain de l'activité de l'Organisation en explorant les problèmes mondiaux sous l'angle des individus et des communautés où ils vivent. Toutes ces activités sont gérées par le Département de l'information. Conjointement avec son réseau mondial de centre d'information, le Département collabore avec les médias, les établissements d'enseignement et organisations non gouvernementales pour faire parvenir à tous les peuples du monde la vision de ce qu'est réellement l'Organisation des Nations Unies. »

10. Dans un souci de complétude, le Cabinet du Secrétaire général réitère également ci-après ses premières observations du 15 juillet 2011 concernant le projet de rapport :

Paragraphe 51

L'intitulé de l'unité du Cabinet du Secrétaire général dont il est question dans ce paragraphe est le Groupe de la communication et de la rédaction des discours.

Paragraphe 56

Dire que le porte-parole est membre du Cabinet du Secrétaire général peut induire en erreur dans la mesure où cette expression n'a pas officiellement cours. Il suffirait de supprimer cette expression et de dire que le porte-parole est au nombre de ceux qui entretiennent des relations étroites avec le Secrétaire général.

Paragraphe 61

Le quatrième alinéa ne tient pas compte du rôle qui incombe au Secrétaire général s'agissant de définir « la vision et les grandes orientations » de l'Organisation. Définir une vision et fixer les grandes priorités relèvent des prérogatives du Secrétaire général. Le Département de l'information a besoin de ressources spécifiques pour aider le Cabinet du Secrétaire général à élaborer un plan stratégique de communication pour mettre en œuvre ces priorités.

11. J'espère que les observations ci-dessus seront utiles au BSCI. Je reste à votre disposition pour tout éclaircissement ou toute information supplémentaire.

(Signé) Parfait **Onanga-Anyanga**
19 juillet 2011

C. Observations reçues du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité

Je tiens tout d'abord à réitérer les observations que le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité a communiquées au BSCI dans un courriel du 24 mai 2011 de M^{me} Helene Thorup-Hayes concernant le nombre de postes de spécialiste de l'information du Département de l'information qui est indiqué aux tableaux 1, 2 et 3 et à l'annexe I ainsi que les ressources autres qu'en personnel dont il est fait mention au paragraphe 31 du rapport final du BSCI.

Le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité est préoccupé par le fait que le BSCI fournit apparemment dans son rapport final des informations fondées sur ses propres calculs des comptes des postes ainsi que des chiffres fournis par le Département de l'information. Le Bureau tient à réitérer qu'il n'est pas possible de confirmer les chiffres donnés en ce qui concerne les postes et le niveau des ressources au moyen des chiffres reflétés dans les prévisions de dépenses révisées.

Le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité constate avec plaisir que les observations qu'il a formulées à propos des paragraphes 26 et 66 du projet de rapport ont été prises en considération.

(Signé) Jun **Yamazaki**
20 juillet 2011