



Assemblée générale

Distr. générale
12 mars 2001
Français
Original: anglais

Cinquante-cinquième session

Point 117 de l'ordre du jour

Budget-programme de l'exercice biennal 2000-2001

Proposition visant à promouvoir le programme d'accueil des visiteurs à l'ONU

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le Secrétaire général soumet la présente proposition visant à la promotion du programme d'accueil des visiteurs à l'ONU à l'examen de l'Assemblée générale.

Cette proposition a pour objet de moderniser et améliorer le programme d'accueil des visiteurs au Siège de l'ONU. Elle prévoit à cet effet la construction, à l'entrée de la 47^e Rue, d'un nouveau bâtiment qui sera relié au bâtiment de l'Assemblée générale par un passage souterrain, ainsi que la mise en place d'un programme d'expositions interactif et multimédia. Les dépenses d'investissement du projet de nouveaux locaux et leurs dépenses initiales d'équipement du nouveau programme d'accueil, qui devraient se situer entre 50 et 60 millions de dollars, seront entièrement financées par des apports privés, lesquels seront considérés comme des contributions en nature versées à l'ONU. La rénovation parallèle du bâtiment de l'Assemblée générale, nécessaire à la promotion du programme d'accueil des visiteurs, se fera dans le cadre du plan directeur dont le Secrétaire général a tracé les grandes lignes dans son rapport consacré à ce sujet (A/55/117). L'ONU assurera la gestion et l'entretien des nouveaux locaux, la mise à jour du matériel d'exposition et des logiciels et la rénovation à long terme des installations offertes à l'ONU. Ces nouvelles installations devraient permettre de renforcer la viabilité financière du programme des visites guidées et d'améliorer la rentabilité des activités commerciales.

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Aperçu général	1–5	3
II. Le concept	6–9	4
III. La situation actuelle	10–17	5
IV. Étendue concrète du projet	18–24	7
A. Une expérience interactive et éducative	18–19	7
B. Gros travaux : installations et constructions offertes à l'Organisation des Nations Unies	20–21	8
C. Gros travaux : améliorations prévues dans le plan directeur	22–24	8
V. Expérience d'autres institutions	25–30	9
VI. Incidences financières et budgétaires	31–47	11
A. Dépenses d'équipement	32	12
B. Incidences budgétaires pour le programme relatif aux services destinés aux visiteurs	33–38	12
C. Incidences budgétaires concernant les activités commerciales	39–43	15
D. Incidences budgétaires pendant la durée des travaux et avant la mise en service du nouveau programme d'accueil des visiteurs	44–45	17
E. Autres incidences à prévoir sur le budget ordinaire	46	18
F. Fonds d'équipement pour le renforcement du programme d'accueil des visiteurs	47	18
VII. Questions diverses	48–50	19
A. Meilleure gestion de l'accueil des touristes et autres visiteurs	48	19
B. Renforcement de la sécurité	49	19
C. Rôle des organisations du système des Nations Unies dans le nouveau programme d'accueil des visiteurs	50	19
VIII. Rôle de l'administration	51–57	20
A. Mesures à prendre	51–56	20
B. Mesures devant être prises par l'Assemblée générale	57	21

I. Aperçu général

1. Le programme d'accueil des visiteurs¹ au Siège de l'ONU constitue un important interface entre l'Organisation et les visiteurs qui, du fait de leur grand nombre, sont assez représentatifs de la population mondiale. Au moment où l'Organisation s'emploie à se renouveler et à se réorganiser, ces visiteurs lui offrent une occasion exceptionnelle de se faire mieux connaître et apprécier du public. Depuis longtemps déjà, l'Organisation a pris conscience de la nécessité de moderniser et d'améliorer le programme d'accueil des visiteurs, qui n'a pas connu de modification majeure depuis sa mise en place il y a plus de 40 ans. Dans le présent rapport, il est proposé à l'Assemblée générale d'engager un processus qui, en plusieurs phases, devrait conduire à la mise en place d'un programme d'accueil plus étoffé et entièrement nouveau et conforme aux efforts que l'Organisation déploie sans relâche pour mieux communiquer avec le public et présenter plus efficacement ses activités et ses réalisations.

2. La formule initiale du nouveau programme d'accueil des visiteurs a d'abord été élaborée en 1998 par une équipe d'experts engagés par le Better World Fund, puis soumise au Secrétaire général. Elle a été réexaminée en profondeur et repensée par le Secrétariat, en collaboration avec les consultants extérieurs qui avaient été engagés pour élaborer le plan directeur. Étant donné qu'elle se rattache au projet de rénovation du Siège, sur lequel elle aura une incidence, la proposition relative au nouveau programme d'accueil des visiteurs, qui est décrite dans le présent document, a été élaborée en liaison étroite avec celle du Secrétaire général sur le plan directeur, qui figure dans le rapport de celui-ci en date du 28 juin 2000 (A/55/117). Cette proposition a été examinée par les États Membres lors de la cinquante-cinquième session de l'Assemblée générale qui, sans préjuger de la décision finale qu'elle prendrait sur la question, a autorisé le Secrétaire général à entreprendre l'établissement d'un plan d'ensemble et d'une analyse détaillées des coûts (résolution 55/238, sect. IV). En ce qui concerne le réaménagement des locaux, et notamment la rénovation des zones accessibles au public dans le bâtiment de l'Assemblée générale, les deux projets sont liés.

3. Les dépenses d'investissement du nouveau programme d'accueil des visiteurs seront entièrement financées par des contributions privées. L'Association des États-Unis pour les Nations Unies (UNA-USA) a proposé de réunir les fonds nécessaires et apporter à l'ONU des contributions en nature pour une valeur estimée de 50 à 60 millions de dollars. Les principaux éléments de la proposition relative au nouveau programme d'accueil sont la construction d'un nouveau pavillon et son aménagement, l'élaboration d'un ensemble complet d'expositions interactives et l'extension des installations commerciales directement liées au programme d'accueil des visiteurs.

4. L'ONU assurera le fonctionnement du nouveau programme envisagé pour l'accueil des visiteurs. Sur le plan budgétaire, la mise en place de ce nouveau programme entraînera une augmentation tant des recettes et que des dépenses du poste « Services au public ». Les nouvelles installations destinées aux visiteurs et le nouveau programme d'accueil devrait entraîner une augmentation sensible du nombre des visiteurs du Siège de l'ONU et de la participation aux visites guidées payantes. Ce nouveau programme d'accueil devrait par ailleurs permettre une amélioration de la viabilité financière des services au public et de la rentabilité des activités com-

merciales directement associées à ces services. Certaines dépenses exceptionnelles devront être effectuées pour couvrir les frais de mise en place du nouveau programme d'accueil. Ainsi, même si la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil n'occasionne pas de dépenses d'investissement pour l'Organisation, l'approbation de la proposition du Secrétaire général par les États Membres aura une incidence sensible sur le budget ordinaire.

5. Si l'on souhaite que le nouveau programme d'accueil soit pertinent et qu'il garde son attrait pour les touristes, il importe de lui conserver un caractère d'actualité et de mettre périodiquement à jour les expositions. Il convient également de prévoir, à long terme, la rénovation des infrastructures. Le pavillon des visiteurs et ses aménagements devront, en temps utile, faire l'objet de travaux d'amélioration et de réfection. Pour permettre de faire face à ces exigences, les États Membres souhaiteront peut-être créer un fonds d'amélioration des immobilisations du programme d'accueil. Alimenté par une partie des recettes des activités commerciales directement liées à l'accueil des visiteurs, ce fonds servirait à financer le remplacement des équipements et des logiciels des expositions et les frais de rénovation du pavillon et des installations connexes.

II. Le concept

Introduction

6. À cinq reprises, des institutions du système des Nations Unies se sont vu décerner le prix Nobel, qui a également été attribué à six personnalités pour des actions menées en collaboration avec l'Organisation ou sous son égide². L'ONU a déployé quelque 50 missions de maintien de la paix et d'observation dans le monde entier et compte aussi à son actif la négociation de 172 accords de paix. L'Organisation a permis aux populations de plus de 45 pays de participer à des élections libres et honnêtes pour lesquelles elle a fourni des services de conseils, d'assistance et de supervision. Le système des Nations Unies prête actuellement assistance à plus de 19 millions de réfugiés et de déplacés dans le monde entier, et apporte dans 134 pays une aide au développement dans des domaines aussi vastes que la santé, l'administration publique et la gouvernance. Premier prestataire d'assistance technique sous forme de dons, le système des Nations Unies fournit aussi chaque année une aide humanitaire d'urgence à 30 millions de personnes. Les institutions du système offrent en matière de normes et de législation des services dans des domaines aussi divers que l'aviation civile ou les services postaux. L'ONU a prêté son concours à l'élaboration d'accords mondiaux dans des domaines vitaux tels que l'éducation, l'environnement, la population, le développement social et les droits de la femme et de l'enfant.

7. Le public n'est pas toujours au fait des activités ou des réalisations, à la fois importantes et nombreuses du système des Nations Unies, ce qui influe non seulement sur l'opinion que celui-ci a de l'Organisation, mais aussi, parfois, sur les choix politiques qu'opèrent les décideurs. Tantôt perçue de façon fragmentaire, l'Organisation est à d'autres moments présentée comme inefficace et inopérante. Ces deux visions qu'en a le public montrent bien la nécessité, en ce XXI^e siècle, de renforcer les capacités de l'Organisation dans le domaine de l'information, afin qu'elle puisse donner une image aussi complète que possible de son rôle, de son ac-

tion et de ses réalisations et qu'elle soit en mesure de sensibiliser et de mobiliser le public.

8. Les quelque 800 000 personnes qui, venues du monde entier, visitent chaque année le Siège de l'ONU, et les 400 000³ d'entre elles, environ, qui optent pour la visite guidée constituent des intermédiaires qu'il faudrait mettre davantage à contribution pour faire connaître au public « l'histoire » du système des Nations Unies. Le programme d'accueil actuel n'a guère changé depuis sa conception, il y a une quarantaine d'années, alors que dans l'intervalle le public est devenu plus exigeant. Eu égard à cette situation, le Better World Fund a soumis au Secrétaire général un projet élaboré par une équipe d'experts en vue de promouvoir le programme d'accueil des visiteurs en en faisant une expérience plus riche, plus attrayante et plus instructive, et qui permette de mieux faire comprendre au public le rôle de l'Organisation. Ce projet qui a été développé par le Secrétariat vise à accroître le nombre des visiteurs au siège de l'ONU, améliorer la qualité et l'efficacité de l'action que mène l'Organisation dans le domaine de l'information et donner une meilleure image de l'ONU, sans pour autant puiser dans les ressources affectées à ses principales activités. L'Association des États-Unis pour les Nations Unies a proposé de collecter les fonds nécessaires au financement de la construction du nouveau pavillon et du passage souterrain reliant celui-ci au bâtiment de l'Assemblée générale, l'aménagement du pavillon et l'acquisition des équipements nécessaires à l'organisation d'expositions interactives et multimédia. Le coût de ce projet devrait se situer entre 50 et 60 millions de dollars et, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale, l'ONU devrait en approuver le financement sous formes de contributions volontaires en nature offertes par l'Association des États-Unis pour les Nations Unies.

9. Le Secrétariat a réexaminé la proposition sous l'angle de la programmation et des incidences financières. Le présent rapport traite des modalités pratiques et des conséquences financières de cette proposition et constitue en ce sens une recommandation à l'adresse de l'Assemblée générale quant à la façon de procéder la plus viable et la plus efficace dans le cas où l'Assemblée approuverait la recommandation du Secrétaire général de mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs.

III. La situation actuelle

10. Le programme des services au public est géré par le Département de l'information. Les activités commerciales directement liées au programme d'accueil des visiteurs relèvent du Service des activités commerciales (Bureau des services centraux d'appui, Département de la gestion), à l'exception de la Librairie des Nations Unies, qui dépend du Département de l'information. L'accès aux espaces publics de l'ONU est gratuit, les visiteurs pouvant voir librement les expositions temporaires, ou opter pour une visite guidée payante. Parmi les visiteurs qui se présentent chaque jour se trouvent des personnes qui se rendent à l'ONU pour des raisons professionnelles, des participants à des conférences et des touristes. Le nouveau programme d'accueil des visiteurs s'adresse surtout aux touristes, parmi lesquels on dénombre quelques New-Yorkais, mais surtout des visiteurs venus d'autres villes des États-Unis ou de l'étranger pour visiter New York. Les touristes, les participants aux conférences et les personnes venant pour des raisons professionnelles accèdent actuellement aux bâtiments par le même poste de contrôle, ce qui occasionne fréquemment des files d'attente. L'agrandissement de l'entrée de la 42e Rue, prévu au

plan directeur, permettra à cette dernière catégorie de personnes d'utiliser cette entrée, plutôt que celle des touristes.

11. Environ 400 000 touristes optent chaque année pour la visite guidée qui, dans plus de 20 % des cas, se déroule dans une langue autre que l'anglais. Selon le décompte quotidien des visiteurs, on estime que 50 % des touristes⁴ choisissent la visite guidée. Certaines excursions organisées à l'extérieur prévoient la visite des jardins et des sculptures qui s'y trouvent, du hall de l'Assemblée générale et des magasins, mais pas la visite guidée de l'ONU.

12. Les visites guidées ont lieu sept jours sur sept, de 9 h 15 à 16 h 45⁵. Un membre du personnel explique les activités de l'Organisation des Nations Unies et de ses institutions aux visiteurs, tout en leur faisant voir les salles du Conseil de sécurité, du Conseil de tutelle et du Conseil économique et social et le hall de l'Assemblée générale. La visite dure une heure. Les impératifs de sécurité ayant conduit à limiter le nombre de visiteurs à 15 par groupe, la demande dépasse parfois l'offre et il arrive qu'on ne puisse pas donner satisfaction à certains touristes.

13. Le prix du billet pour la visite guidée⁶ est actuellement de 7,50 dollars par personne pour les adultes, 5 dollars pour les étudiants et 4 dollars pour les élèves. Actuellement, pour des raisons de sécurité, la visite des salles des conseils et du hall de l'Assemblée générale ne sont pas autorisées lorsque des réunions s'y déroulent, ce qui prive les visiteurs du contact avec la réalité quotidienne de l'ONU et notamment des grands débats qui s'y tiennent.

14. Le nombre des visiteurs, qui avait décliné par rapport à la fin des années 80 et au début des années 90, est demeuré relativement constant ces dernières années. La baisse sensible de 12 % enregistrée en 1993, s'explique par la suspension des visites guidées, pour des raisons de sécurité, pendant les mois de septembre à décembre. Le fait que, toujours pour des raisons de sécurité, le nombre maximal de visiteurs par groupe ait été ramené de 25 à 15 personnes en 1994 a entraîné une baisse supplémentaire de 6 % du nombre des visiteurs. Ce changement a eu pour résultat une aggravation du déficit enregistré à la Section des services au public, qui est passé de 347 600 dollars pour l'exercice biennal 1994-1995 à 1,6 million de dollars pour l'exercice biennal 1998-1999⁷.

15. L'expérience a montré qu'il existait une corrélation positive entre le nombre de visiteurs et les campagnes de publicité. En 1995, à l'occasion du cinquantième anniversaire de l'Organisation des Nations Unies, grâce à une campagne de publicité doublée d'une couverture médiatique, le nombre de visiteurs a augmenté de 6 %. Une nouvelle progression de 5 % a été enregistrée en 1998 à la suite d'une couverture médiatique favorable à l'Organisation et du boom touristique observé à New York.

16. On a relevé que la réduction du nombre maximal de visiteurs par groupe autorisé pour les visites guidées avait eu une incidence défavorable sur la situation financière dans la mesure où elle s'était traduite par une baisse de la capacité d'accueil (d'où une perte de recettes) et par la nécessité d'augmenter le nombre des guides, ce qui a entraîné une hausse des dépenses de fonctionnement.

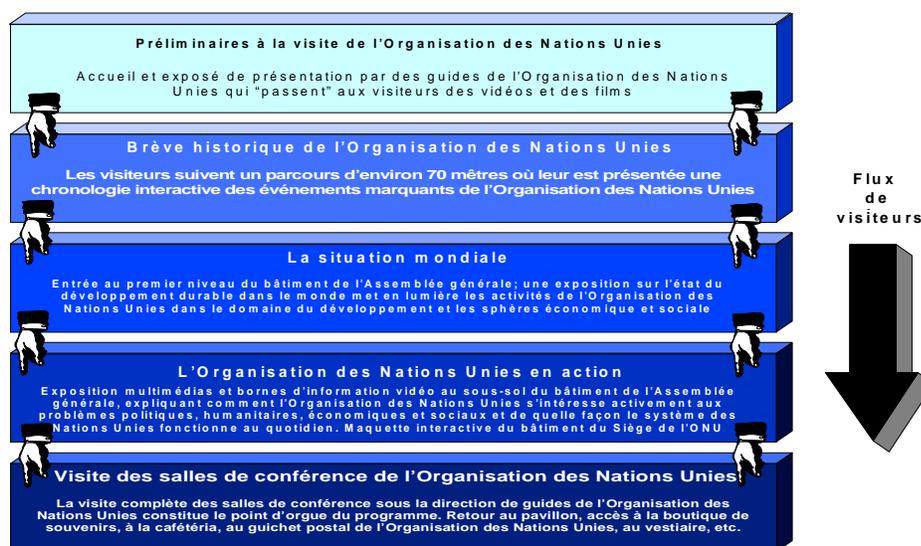
17. Pour chaque exercice biennal, l'ONU consacre à la publicité pour le programme d'accueil des visiteurs une enveloppe qui se situe entre 150 000 et 200 000 dollars, soit environ 2 à 3 % du coût total du programme des services au public et près de 3 % des recettes provenant des visites guidées.

IV. Étendue concrète du projet

A. Une expérience interactive et éducative

18. Le nouveau programme d'accueil des visiteurs est conçu pour susciter l'intérêt et motiver l'imagination des visiteurs du Siège, à New York, en leur faisant sentir l'urgence et l'importance des enjeux et problèmes dont l'Organisation s'occupe de façon quotidienne, grâce à des expositions « en direct » et en temps réel, à des présentations multimédias informatisées et interactives, à des modules Internet comportant des liens vers les pages Web des organisations du système des Nations Unies, à des présentations vidéo et une visite guidée des principales salles de conférence de l'Organisation des Nations Unies. Les visiteurs à qui il sera donné un aperçu des grands événements en cours dans le monde le jour de leur visite seront accueillis dans des conditions propres à créer un environnement agréable. Le nouveau programme conservera les aspects du programme actuel qui donnent une réelle idée des activités de l'Organisation et sera complété par des expositions suscitant la curiosité et encourageant la participation directe du visiteur. Comme actuellement, on continuera d'organiser des expositions temporaires, mais en améliorant le mode de présentation. Grâce à l'espace supplémentaire prévu pour le nouveau programme d'accueil des visiteurs, des groupes artistiques internationaux et nationaux pourront se produire plus fréquemment et distraire les visiteurs de différentes cultures venus du monde entier, tout en stimulant leur intérêt.

19. La structure d'ensemble du nouveau programme d'accueil des visiteurs pourrait suivre une présentation en quatre parties, dont le point d'orgue serait une visite guidée des salles de conférence suivant l'itinéraire décrit dans le schéma ci-dessous. Il convient de souligner que le déroulement de la visite ne sera élaboré dans les détails qu'au cours de la phase de conception décrite au chapitre VIII du présent rapport. L'illustration ci-dessous n'a donc, à l'heure actuelle, qu'une valeur indicative.



Composante du nouveau programme d'accueil des visiteurs

B. Gros travaux : installations et constructions offertes à l'Organisation des Nations Unies

20. Les principales installations concernant le nouveau programme d'accueil des visiteurs, à savoir le pavillon (y compris un passage souterrain vers le bâtiment de l'Assemblée générale), les aménagements et les principaux équipements nécessaires aux expositions multimédias interactives seront offertes à l'Organisation des Nations Unies par l'UNA-USA sous forme de contributions en nature, dont l'acceptation sera soumise aux conditions suivantes : a) la conception du pavillon respectera le caractère international de l'Organisation des Nations Unies et sera soumise à l'approbation de cette dernière; b) cette construction sera en harmonie avec les bâtiments et installations existants; c) les caractéristiques techniques des matériaux de construction utilisés rempliront ou dépasseront les normes de qualité fixées par l'Organisation des Nations Unies; et d) les locaux ne seront pas utilisés à des fins commerciales.

21. Le pavillon serait construit à l'emplacement de l'entrée située sur la 1^{re} Avenue au niveau de la 47^e Rue. Le bâtiment, peu élevé, comporterait un niveau en sous-sol. Le niveau serait relié au sud au premier sous-sol du bâtiment de l'Assemblée générale. Le pavillon comporterait des installations de contrôle des visiteurs, un espace de présentation de l'Organisation des Nations Unies, une salle de projection et des salles de réunion, des services pour les visiteurs (vestiaire, toilettes, etc.), ainsi que des installations commerciales. Ces dernières viendraient compléter les services de restauration, services postaux, boutiques de souvenirs et librairie, qui existent déjà dans la partie du premier sous-sol du bâtiment de l'Assemblée générale ouverte aux visiteurs. Il est envisagé de modifier certaines des installations de temps à autre afin de tirer profit des nouvelles tendances et des thèmes qui intéressent les touristes et inciter ces derniers à renouveler leur visite. Le pavillon et le passage souterrain qui conduirait au bâtiment de l'Assemblée générale comporteraient une série d'expositions multimédias interdépendantes et interactives rappelant l'histoire de l'Organisation des Nations Unies de sa fondation à nos jours.

C. Gros travaux : améliorations prévues dans le plan directeur

22. Les améliorations des locaux accessibles au public proposées dans le plan directeur (A/55/117, par. 49) prévoient la réorganisation du premier sous-sol du bâtiment de l'Assemblée générale, où aboutira le passage souterrain reliant ce bâtiment au nouveau pavillon. La coordination de la programmation de ces améliorations et de celles prévues dans le cadre du nouveau programme d'accueil des visiteurs a été assurée du point de vue technique et sur le plan des infrastructures, ainsi qu'au niveau de l'ordre et du contenu des expositions. La réorganisation du premier sous-sol du bâtiment de l'Assemblée générale augmentera de façon significative la superficie disponible pour les expositions, grâce à une extension dans la partie du garage réservée servant d'entrepôt et permettra la réimplantation des services de restauration et des toilettes réservés aux visiteurs. Les améliorations des locaux accessibles au public prévus dans le plan directeur se limitent aux bâtiments existants et leur liste est complète et définitive. Il convient de noter que ces améliorations revêtiront une grande importance pour le nouveau programme d'accueil des visiteurs.

23. La possibilité de visiter des lieux chargés d'histoire et l'occasion d'assister aux délibérations des États Membres constituent deux des principaux centres d'intérêt

pour les visiteurs du Siège de l'Organisation des Nations Unies. L'itinéraire de la visite guidée sera donc réorganisé en ce sens. Les visiteurs se verront proposer un parcours au sein du bâtiment des conférences et les horaires d'ouverture des salles de conseil seront prolongés grâce à l'édification de cloisons appropriées entre la galerie des visiteurs et la salle de conférence elle-même. L'ouverture donnant sur la salle de conférence No 4 depuis la salle des pas perdus de l'Assemblée générale, actuellement condamnée pour des raisons de sécurité, serait réouverte.

24. L'adoption du nouveau programme d'accueil des visiteurs pourrait avoir une incidence sur le plan directeur dans deux domaines. Tout d'abord, le contrôle des visiteurs ayant lieu dans le nouveau pavillon, l'extension des installations prévues à cet effet à l'entrée des visiteurs actuelle figurant au budget du plan directeur sous la rubrique améliorations de la sécurité n'aurait plus lieu d'être. Deuxièmement, la construction en sous-sol d'une annexe au bâtiment de l'Assemblée générale, afin d'accroître l'espace alloué aux services des technologies de l'information (ibid., par. 48) serait d'un moindre coût si les travaux d'excavation et de fondation nécessaires pour cette opération et pour le pavillon des visiteurs pouvaient être réalisés en même temps. Le détail des économies ainsi réalisées sera présenté dans l'analyse du coût du plan directeur qui sera soumise à l'Assemblée générale.

V. Expérience d'autres institutions

25. Afin d'évaluer les éventuelles incidences financières des modifications apportées au programme d'accueil des visiteurs, on a étudié les expériences d'autres institutions publiques et privées ayant elles-mêmes opéré des changements importants dans leur programme d'accueil. L'incidence probable d'une amélioration importante du programme d'accueil des visiteurs de l'Organisation des Nations Unies sur la fréquentation et les recettes et dépenses liées aux visiteurs a été prise en compte dans l'analyse des conséquences financières et budgétaires de la mise en oeuvre du projet de nouveau programme d'accueil des visiteurs. Cette question est d'ailleurs abordée au chapitre VI ci-dessous.

26. Afin d'offrir aux États Membres une base de comparaison qui leur permette d'évaluer le projet et ses répercussions, des études portant sur sept institutions de référence aux États-Unis et une en Europe ont été conduites par le consultant recruté par l'Organisation pour l'aider à évaluer les conditions de réalisation du plan directeur. Les huit institutions de référence choisies sont d'importantes institutions culturelles qui ont apporté des modifications importantes à leur programme d'accueil des visiteurs. Toutes améliorent régulièrement leurs installations et leur programme d'accueil et ont procédé à d'importantes rénovations au cours de la dernière décennie. De manière générale, à chaque fois que l'une de ces institutions a élargi ce qu'elle offrait aux visiteurs ou enrichi son programme d'accueil, on a pu observer les tendances suivantes – tendances qui constituent les hypothèses de départ sur lesquelles repose la conception du projet de nouveau programme de visiteurs de l'Organisation des Nations Unies :

- Baisse de la fréquentation et des recettes durant les travaux;
- Augmentation de la fréquentation lors du lancement du nouveau programme d'accueil;

- Augmentation du nombre de visiteurs dans les 6 à 12 mois suivant le lancement, suivie d'une stabilisation de la fréquentation;
- Nouvelle baisse de fréquentation dans le cas où aucune nouveauté ou amélioration n'est apportée dans les 1 à 3 ans suivant le lancement du nouveau programme d'accueil des visiteurs.

27. Il s'est avéré que cette évolution dépendait à la fois des mesures prises par l'organisation en question, mais aussi de facteurs échappant à son contrôle. Par exemple, l'organisation de manifestations spéciales supplémentaires durant les travaux a permis de freiner la baisse de fréquentation et le lancement d'une campagne de promotion du nouveau programme a permis d'augmenter le nombre de visiteurs. Par contre, si le nombre de touristes venant à New York diminue sensiblement la fréquentation du Siège, l'Organisation des Nations Unies s'en ressentira probablement.

28. En s'appuyant sur l'étude des institutions de référence évoquée plus haut et sur les tendances passées concernant les visites au Siège de l'Organisation des Nations Unies, le consultant recruté par l'Organisation est arrivé à la conclusion que, dans les deux ans suivant le lancement du nouveau programme d'accueil, le nombre de visiteurs du Siège de l'ONU atteindrait les 2,7 millions, parmi lesquels 2 millions opéreraient pour la visite guidée. Ces conclusions, reflétées dans les diagrammes des visites, reposent sur l'hypothèse que le nouveau programme d'accueil des visiteurs sera lancé en janvier 2004. Il est désormais improbable que l'on puisse respecter cette échéance, mais il est souligné que c'est sur les conclusions du consultant que sont basées les projections financières concernant le nouveau programme d'accueil des visiteurs contenues au chapitre VI du présent rapport.

29. Dans le premier diagramme (Visites, diagramme I), les chiffres mentionnés pour la période biennale 1998-1999 correspondent au nombre réel de visites tandis que pour les exercices biennaux suivants il s'agit de projections établies dans l'hypothèse où aucune modification ne serait apportée au programme d'accueil des visiteurs actuel. Dans le second diagramme (Visites, diagramme II), le chiffre mentionné pour l'exercice biennal 1998-1999 est également celui des visites effectivement recensées pour les périodes suivantes; il s'agit de projections : baisse de la fréquentation durant les travaux, fréquentation escomptée après le lancement du nouveau programme d'accueil des visiteurs. Les projections contenues dans le second diagramme sont fondées sur les hypothèses suivantes :

- Les travaux de construction requis pour le nouveau programme d'accueil des visiteurs devraient prendre 24 mois;
- Ces travaux seront effectués de manière à perturber le moins possible le fonctionnement des visites;
- Le projet de conception contenu dans le présent rapport sera appliqué sans modifications majeures;
- À partir du lancement du nouveau programme d'accueil des visiteurs, le nombre maximal de personnes par visite guidée passera de 15 à 25.

Visites Diagramme I

	<i>En l'absence de modifications du programme d'accueil des visiteurs</i>			
	<i>1998-1999 (réel)</i>	<i>2000-2001 (projection)</i>	<i>2002-2003 (projection)</i>	<i>2004-2005 (projection)</i>
Nombre total de visiteurs du Siège de l'Organisation des Nations Unies	1 770 930	1 854 000	1 925 000	1 982 000
Nombre de personnes ayant effectué une visite guidée	885 465	927 000	962 500	991 000
Nombre de personnes par visite guidée	15	15	15	15

Visites Diagramme II

	<i>Programme d'accueil des visiteurs actuel</i>		<i>Période de travaux</i>	<i>Nouveau programme d'accueil des visiteurs</i>
	<i>1998-1999 (réel)</i>	<i>2000-2001 (projection)</i>	<i>(projection)</i>	<i>(projection)</i>
Nombre total de visiteurs du Siège de l'Organisation des Nations Unies	1 770 930	1 854 000	962 500	2 700 000
Nombre de personnes ayant effectué une visite guidée	885 465	927 000	481 250	2 000 000
Nombre de personnes par visite guidée	15	15	15	25

30. En s'appuyant à la fois sur les expériences des institutions de référence et sur les hypothèses mentionnées ci-dessus au paragraphe 29, la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs devrait avoir les conséquences suivantes sur les visites du Siège de l'Organisation des Nations Unies :

- Le nombre de visiteurs accusera une baisse significative dans les années précédant le lancement du nouveau programme d'accueil des visiteurs en raison des perturbations causées par les travaux;
- Après le lancement du nouveau programme d'accueil des visiteurs, il augmentera de façon sensible, en comparaison du programme d'accueil actuel.

VI. Incidences financières et budgétaires

31. Les incidences financières et budgétaires de la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs sont examinées ci-après aux paragraphes 32 à 47. Les investissements nécessaires sont examinés au paragraphe 32, et les paragraphes 33 à 42 sont consacrés aux incidences du nouveau programme sur les budgets

de fonctionnement prévus au titre des services destinés aux visiteurs et des activités commerciales. Les incidences prévues pendant les travaux et avant l'ouverture des nouvelles installations au public sont examinées aux paragraphes 44 et 45, et les incidences ultérieures sur le budget ordinaire le sont au paragraphe 46. Au paragraphe 47, le Secrétaire général propose aux États Membres d'envisager de créer un fonds d'équipement pour le renforcement du programme d'accueil des visiteurs.

A. Dépenses d'équipement

32. Comme on l'a vu plus haut, les investissements nécessaires pour mettre en oeuvre le nouveau programme d'accueil des visiteurs sont estimés entre 50 et 60 millions de dollars et ils seront financés grâce à des contributions en nature de l'Association des États-Unis pour les Nations Unies, qui sera chargée de lever les fonds conformément aux directives de l'ONU et, selon qu'il conviendra, avec la participation de celle-ci (voir la section VIII), et qui se chargera des achats et des relations avec les entreprises en veillant à ce que tous les travaux soient exécutés conformément au cahier des charges approuvé par l'Organisation. L'Association demandera notamment à des particuliers, à des sociétés, à des fondations et à des organisations non gouvernementales de verser des contributions volontaires. Elle a déjà lancé une étude, à titre préliminaire et officieux, pour se faire une idée du niveau possible des ressources qui pourraient être mobilisées pour financer les contributions en nature dont on aura besoin. Elle a rencontré beaucoup d'enthousiasme parmi les donateurs potentiels, et elle compte bien réussir à mobiliser les ressources voulues. Néanmoins, les États Membres noteront avec intérêt que les travaux ne commenceront qu'après que l'Association aura attesté qu'elle a recueilli suffisamment de fonds pour lui permettre d'effectuer les contributions en nature prévues au bénéfice de l'Organisation.

B. Incidences budgétaires pour le programme relatif aux services destinés aux visiteurs

33. On trouvera dans le tableau 1 une comparaison qui fait ressortir l'incidence budgétaire que la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs devrait avoir sur le programme relatif aux services destinés aux visiteurs. La colonne A donne les chiffres effectifs de l'exercice biennal 1998-1999; les colonnes B et C permettent de comparer les chiffres du budget de fonctionnement pour les services destinés aux visiteurs, soit qu'on s'en tienne au programme existant (col. B) soit que le nouveau programme soit en application pour la première fois pendant la totalité d'un exercice biennal (col. C). Les chiffres de ces deux dernières colonnes sont calculés à partir des dépenses de l'exercice biennal 2000-2001, sans ajustement pour tenir compte de l'inflation future. Il pourra être intéressant pour les États Membres de noter que la mise en service des installations agrandies offrira une occasion d'améliorer la viabilité financière du programme relatif aux services destinés aux visiteurs. Ces derniers devraient venir en plus grand nombre et être deux fois plus nombreux à suivre la visite guidée. L'amélioration du dispositif de sécurité permettra de porter de 15 à 25 l'effectif des groupes. Le prix de la visite guidée, qui a augmenté périodiquement dans le passé, pourra être fixé à un niveau qui permette de financer le programme. Il faudra du personnel supplémentaire pour exploiter les nouvelles installations, notamment pour avoir des échanges avec les visiteurs dans

les nouvelles salles de spectacle, pour assurer la supervision des volontaires, pour faire fonctionner les équipements collectifs, pour tenir et actualiser les expositions et les moyens d'information, pour entretenir le matériel électronique et le changer ou le moderniser, ainsi que les activités et expositions interactives. Il faudra aussi engager régulièrement des dépenses pour assurer la promotion du Siège de l'ONU comme important pôle touristique. Au total, on devrait passer de la situation actuelle, où les dépenses l'emportent sur les recettes, à une situation d'équilibre grâce à laquelle le programme sera plus viable financièrement.

Tableau 1
Services destinés aux visiteurs
Comparaison des budgets de fonctionnement

(En dollars des États-Unis)

	<i>Formule actuelle</i>		<i>Nouveau programme d'accueil des visiteurs</i>
	<i>1998-1999 (chiffres effectifs) Colonne A</i>	<i>2000-2001 (prévisions) Colonne B</i>	<i>Premier exercice biennal entier (prévisions) Colonne C</i>
Recettes	4 964 000	5 561 100	15 800 000
Dépenses	(6 534 000)	(6 783 600)	(15 300 000)
Recettes nettes/(dépenses nettes)	(1 570 000)	(1 222 500)	500 000

34. La mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs devrait entraîner une augmentation sensible des recettes du programme des services destinés aux visiteurs. Par rapport au chiffre de 4,9 millions de dollars enregistré pour l'exercice biennal 1998-1999, les recettes devraient atteindre près de 15,8 millions de dollars si le nouveau programme est mis en application (voir tableau 1, col. B et C). Le montant prévu tient à une augmentation importante du nombre de visiteurs suivant la visite organisée et au relèvement du tarif de cette visite, éléments sur lesquels on reviendra plus loin. Comme on le voit dans les tableaux Visites, Diagramme I et Diagramme II, le nombre de visiteurs qui suivront la visite guidée une fois que le nouveau programme sera en application atteindra 2 millions par an au début, puis commencera à se tasser légèrement 6 à 12 mois plus tard. Il y a quatre raisons à cette montée importante : premièrement, l'existence d'installations nouvelles et plus grandes; deuxièmement, l'amélioration des prestations offertes; troisièmement, un recours plus intensif à la publicité et à des campagnes promotionnelles pour attirer les touristes et les inciter à visiter le Siège de l'ONU; quatrièmement, l'amélioration du dispositif de sécurité, qui permettra de faire passer de 15 à 25 le nombre de visiteurs suivant la même visite guidée.

35. Les recettes prévues ont été calculées en supposant que les prix suivants seraient fixés pour la visite guidée : 10 dollars pour les adultes, 7,50 dollars pour le troisième âge, 6 dollars pour les étudiants et 5 dollars pour les enfants. Les tarifs actuels sont les suivants : 7,50 dollars pour les adultes, 6 dollars pour le troisième âge, 5 dollars pour les étudiants et 4 dollars pour les enfants. Les États Membres pourront trouver intéressant de noter qu'il ressort de l'étude des autres institutions comparables que certaines proposent l'entrée gratuite et les autres proposent différents tarifs, notamment selon le nombre d'attractions qui intéressent le visiteur (telle exposition dans un musée, par exemple) ou selon l'heure (par exemple, visite guidée

moins chère après 15 heures); on peut aussi donner la possibilité d'acheter une entrée qui donne accès à différentes attractions, dans une institution qui en propose plusieurs. En 1999, le prix du ticket pour un adulte atteignait 13,50 dollars dans certaines institutions retenues aux fins de la comparaison. Dans ces conditions, et compte tenu de ce qu'offrira le nouveau programme d'accueil des visiteurs, on peut considérer que le prix qu'il est prévu de percevoir lorsque ce programme sera en application est réaliste.

36. Les États Membres noteront peut-être que les recettes prévues dépendent d'un certain nombre de facteurs, dont notamment le nombre de visiteurs et la répartition, entre adultes, troisième âge, étudiants et enfants, de ceux qui suivront la visite guidée, ainsi que les tarifs de la visite et l'évolution imprévisible de la conjoncture économique à New York et dans le monde et celle du tourisme. Quoi qu'il en soit, il faudra ajuster les budgets de fonctionnement du programme des services destinés aux visiteurs pour tenir compte des décisions des États Membres quant à la recommandation du Secrétaire général selon laquelle il conviendrait de mettre en oeuvre le nouveau programme d'accueil des visiteurs, et aussi définir avec plus de précision l'ampleur exacte du nouveau programme, pendant la phase de conception présentée plus bas à la section VIII.

37. Comme l'indique le tableau 1, les dépenses relatives au programme des services destinés aux visiteurs devraient passer de 6,5 millions de dollars pour l'exercice biennal 1998-1999 à 15,3 millions pour le premier exercice biennal suivant la mise en service du nouveau programme d'accueil des visiteurs. Cette augmentation tient à plusieurs éléments : premièrement, il faudra du personnel supplémentaire (dans l'Organisation et dans l'entreprise contractante) pour assurer les nouveaux services – notamment, 11 guides pour les deux salles de spectacle et deux pour l'espace consacré aux expositions, ainsi que du personnel temporaire pour le nouveau vestiaire; en outre, il faudra cinq personnes supplémentaires (engagées par l'Organisation ou par l'entreprise contractante) pour gérer et faire évoluer le contenu des expositions, et trois autres pour la maintenance électronique des expositions; deuxièmement, il faudra dépenser davantage, principalement en personnel, pour faire face au doublement du nombre de visiteurs suivant la visite guidée (voir les tableaux Visites, Diagramme I et Diagramme II) en assurant les services requis; troisièmement, il faudra investir davantage pour faire la publicité et la promotion du nouveau programme d'accueil des visiteurs; les dépenses prévues au budget à ce titre correspondent à 9 % du montant prévu des recettes brutes, comme c'est la norme dans la profession; quatrièmement, il faudra entretenir les expositions et le matériel audiovisuel, ce qui est compté au budget pour 10 % du coût d'achat des éléments en question.

38. D'après les prévisions actuelles, l'augmentation simultanée des recettes et des dépenses qu'entraînera le nouveau programme d'accueil des visiteurs aura le résultat net suivant : le programme des services destinés aux visiteurs ne sera plus un programme déficitaire (il a perdu 1,6 million de dollars au cours de l'exercice biennal 1998-1999⁸), mais un programme viable financièrement une fois que le nouveau programme sera en application.

C. Incidences budgétaires concernant les activités commerciales

39. On trouvera plus loin dans le tableau 2 des comparaisons qui montrent les incidences budgétaires de la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs sur les activités commerciales qui y sont directement liées. La colonne A donne les chiffres effectifs de l'exercice biennal 1998-1999, tandis que les colonnes B et C donnent l'une les budgets de fonctionnement prévisionnels des activités commerciales telles qu'elles existent actuellement (col. B) et l'autre ces budgets pour le premier exercice biennal entier suivant la mise en service du nouveau programme (col. C). Pour faire mieux ressortir l'effet de cette dernière, les prévisions des colonnes B et C ont été calculées aux prix de l'exercice biennal 2000-2001, sans ajustement pour tenir compte de l'inflation qui sera intervenue entre-temps.

40. Selon ces prévisions, les recettes des activités commerciales passeront de 7,7 à 11,2 millions de dollars entre l'exercice biennal 2000-2001 et l'exercice biennal qui suivra la mise en service du nouveau programme d'accueil des visiteurs (voir, dans le tableau 2, la ligne Total des recettes dans les colonnes B et C). Cette prévision de l'augmentation des recettes est considérée comme prudente, car, pour chaque activité commerciale, on a supposé que les dépenses par visiteur resteraient à leur niveau de l'exercice biennal 2000-2001. Il est donc prévu que les recettes atteignent 11,1 millions de dollars en raison de l'augmentation sensible du nombre de visiteurs se rendant au Siège de l'Organisation, qui devrait atteindre 2,7 millions une fois que le nouveau programme sera en service (voir la quatrième colonne du tableau Visites, Diagramme II). À cette augmentation de la fréquentation correspondra un agrandissement de l'espace consacré aux activités commerciales, qui passera d'environ 1 370 mètres carrés à 1 800 et quelques mètres carrés.

41. Pour les raisons exposées ci-après, chacune des activités commerciales a des caractéristiques qui lui sont propres et qui pourront retenir l'attention des États Membres lorsqu'ils examineront les prévisions de recettes et de dépenses présentées dans le tableau 2 :

a) Les chiffres de l'exercice biennal 1998-1999 concernant la librairie ne correspondent pas au chiffre d'affaires potentiel de cette activité, le magasin ayant été fermé quatre mois pour travaux au cours de la période considérée;

b) Actuellement, les recettes et les dépenses du guichet postal, d'une part, et celles des autres activités de l'administration postale à New York, de l'autre, ne sont pas suivies séparément. Les chiffres qui figurent dans la colonne A du tableau 2 sont donc une estimation de la part des recettes et des dépenses concernant ces activités qui ont un rapport direct avec le programme d'accueil des visiteurs;

c) Les dépenses du guichet postal comme celles de la librairie comprennent le coût des achats. Celles du guichet comprennent aussi les montants payés à la Poste des États-Unis pour l'expédition du courrier posté dans l'espace ouvert au public;

d) L'exploitation de la boutique-cadeaux et du buffet du bâtiment de l'Assemblée générale est entièrement externalisée, et les dépenses relèvent exclusivement de la responsabilité des concessionnaires. Les recettes sont les sommes versées par ceux-ci à l'ONU, qui sont un pourcentage de leur chiffre d'affaires. Actuellement, les recettes provenant du buffet ne sont pas détachées de la masse des recettes provenant des activités de restauration au Siège, aussi le chiffre indiqué

dans la colonne A du tableau 2 est-il une estimation de la part du total qui est apportée par ledit buffet. Celui-ci est la seule activité commerciale dont les recettes ont été prévues en fonction du nombre de visiteurs suivant la visite guidée et non en fonction du nombre total de visiteurs. En effet, les visiteurs qui ne suivent pas la visite guidée ont davantage tendance à être clients des prestations autres que la restauration, alors que nombre de ceux qui la suivent fréquentent le buffet;

e) Comme on l'a déjà vu plus haut, l'espace réservé aux activités commerciales sera agrandi afin de permettre d'accueillir un nombre accru de visiteurs. Les recettes et dépenses prévues se rapportant à l'augmentation de la surface de magasins à la suite de la mise en application du nouveau programme d'accueil des visiteurs sont comprises dans les chiffres concernant la boutique-cadeaux, tandis que celles qui se rapportent aux prestations supplémentaires envisagées en matière de restauration sont comprises dans ceux du buffet du bâtiment de l'Assemblée générale (voir la colonne C du tableau 2).

42. Comme l'indique le tableau 2, les dépenses relatives aux activités commerciales devraient passer de 3,7 millions de dollars, si l'accueil des visiteurs reste inchangé, à 5,2 millions de dollars, si le nouveau programme est mis en oeuvre. L'augmentation des dépenses tient à la nécessité d'engager du personnel supplémentaire (vendeurs et gestionnaires) pour faire face à l'augmentation du nombre de visiteurs et du nombre de ventes. Elle sera compensée par une augmentation des recettes, d'où une amélioration sensible des résultats financiers de l'exercice biennal qui suivra la mise en service du nouveau programme.

43. Si les États Membres décident de mettre en oeuvre le nouveau programme d'accueil des visiteurs, ils donneront à l'Organisation une possibilité exceptionnelle de prendre des mesures susceptibles d'améliorer la rentabilité des activités commerciales. On pourrait par exemple développer davantage les activités existantes en ajoutant différents types de boutiques présentant un rapport avec telle ou telle exposition ou avec tel ou tel thème illustrant les activités des organismes des Nations Unies. Les services de restauration offerts dans le pavillon des visiteurs pourraient aussi être diversifiés et faire l'objet de marchés avec participation aux résultats, distincts de ceux qui portent sur les locaux ouverts aux membres des délégations et aux fonctionnaires dans les bâtiments existants. On pourrait même envisager d'adopter une double démarche pour le pavillon des visiteurs, une salle de restaurant étant destinée aux visiteurs et une autre à une clientèle plus « haut de gamme » à qui elle offrirait une cuisine internationale et des dîners avec vue sur l'East River. D'autres mesures possibles sont énumérées dans le rapport du Secrétaire général intitulé « Mesures proposées pour accroître la rentabilité des activités commerciales de l'Organisation des Nations Unies » (A/55/546 du 8 novembre 2000), notamment celles qui consisteraient à disjoindre la gestion des activités commerciales de celle des activités de base du Secrétariat, ou à mieux exploiter les systèmes d'information et l'Internet aux fins des activités commerciales. Lorsqu'il a examiné ce rapport, le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a décidé, comme le demandait le Secrétaire général, de le réexaminer en même temps que le présent rapport (voir A/55/7/Add.1, par. 39). Le Secrétaire général propose de présenter des projets plus détaillés en vue d'améliorer les activités commerciales une fois que les États Membres auront statué sur la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs.

Tableau 2
**Activités commerciales directement concernées
 par le programme d'accueil des visiteurs
 Comparaison des budgets de fonctionnement**

(En dollars des États-Unis)

	<i>Formule actuelle</i>		<i>Nouveau programme d'accueil des visiteurs</i>
	<i>1998-1999 (chiffres effectifs) Colonne A</i>	<i>2000-2001 (prévisions) Colonne B</i>	<i>Premier exercice biennal entier (prévisions) Colonne C</i>
Librairie*			
Recettes	2 600 000	3 400 000	4 800 000
Dépenses	(2 100 000)	(2 500 000)	(3 500 000)
Recettes nettes/(dépendances nettes)	500 000	900 000	1 300 000
Guichet postal			
Recettes	2 300 000	2 400 000	3 500 000
Dépenses	(1 200 000)	(1 200 000)	(1 700 000)
Recettes nettes/(dépendances nettes)	1 100 000	1 200 000	1 800 000
Boutique-cadeaux*			
Recettes pour l'ONU	1 700 000	1 800 000	2 700 000
Dépenses	–	–	–
Buffet			
Recettes pour l'ONU	70 000	80 000	170 000
Dépenses	–	–	–
Total des recettes	6 670 000	7 680 000	11 170 000
Total des dépenses	(3 300 000)	(3 700 000)	(5 200 000)
Recettes nettes/(dépendances nettes)	3 370 000	3 980 000	5 970 000

* Chiffres arrondis à partir de ceux du budget ordinaire pour l'exercice biennal 2000-2001.

D. Incidences budgétaires pendant la durée des travaux et avant la mise en service du nouveau programme d'accueil des visiteurs

44. Comme on l'a déjà vu, le nombre de visiteurs devrait chuter sensiblement pendant les travaux. Il se peut même qu'il faille suspendre entièrement les visites guidées pendant environ un an. Compte tenu des répercussions sur les activités commerciales directement concernées par le programme d'accueil des visiteurs, le manque à gagner pour l'Organisation devrait se situer entre 9 et 10 millions de dollars pour la période des travaux. Il convient de noter qu'un manque à gagner sera subi de toute façon, quels que soient les travaux entrepris au titre du plan d'équipement. Tout sera fait pour atténuer le préjudice financier, en coordonnant les travaux entrepris respectivement au titre du nouveau programme d'accueil des visiteurs et du plan d'équipement, en réaffectant provisoirement les membres du personnel concernés et

en cherchant à trouver d'autres arrangements qui puissent permettre à certaines activités commerciales de continuer de fonctionner, même au ralenti.

45. Avant de pouvoir mettre en application le nouveau programme d'accueil des visiteurs, il faudra engager un certain nombre de dépenses de démarrage. Il s'agit principalement de recruter, avant l'ouverture, du personnel qui recevrait une formation afin d'être prêt, le moment venu, à assurer les prestations du nouveau programme. Le montant estimatif de ces dépenses s'élève à 1 million de dollars, dont la plus grande partie serait composée de dépenses de personnel. D'autre part, il faudra mener une campagne de publicité intensive pendant les six mois qui précéderont l'ouverture, ce qui est considéré comme indispensable au succès de l'opération. Cette campagne devra coïncider avec la période des travaux, moment où les recettes du programme se situeront à un niveau réduit. En appliquant les normes de la profession du tourisme, selon lesquelles 9 % des recettes brutes sont consacrées à la publicité courante, le montant net des dépenses supplémentaires correspondant à cette campagne est estimé à 600 000 dollars. Au total, le montant prévu des dépenses de démarrage à imputer au budget ordinaire s'élève à 1,6 million de dollars.

E. Autres incidences à prévoir sur le budget ordinaire

46. La construction d'un nouveau bâtiment, le pavillon des visiteurs, entraînera des dépenses nouvelles sous forme de frais d'entretien et d'exploitation. Il convient cependant de noter que ces dépenses supplémentaires seront compensées par les avantages que produiront les économies en matière de sécurité qui seront possibles lorsque le pavillon sera en service et pourra être utilisé pour les contrôles de sécurité.

F. Fonds d'équipement pour le renforcement du programme d'accueil des visiteurs

47. Le projet de programme d'accueil des visiteurs présente des avantages certains, du point de vue des recettes et des bénéfices qu'il peut produire et des contributions extérieures qu'il peut attirer et qui pourraient permettre de financer les dépenses d'équipement en faisant appel à des sources inhabituelles. On peut même dire, comme il a déjà été noté plus haut, que l'investissement, estimé entre 50 et 60 millions de dollars, ne serait pas à la charge des États Membres. En revanche, comme c'est le cas actuellement, le nouveau programme serait entre les mains de l'Organisation et il nécessiterait certaines dépenses renouvelables et dépenses d'équipement. Pour aider à y faire face, et dans l'idée de faire en sorte que le nouveau programme reste toujours aussi intéressant et vivant comme pôle d'attraction, le Secrétaire général estime qu'il serait sage que les États Membres envisagent de créer un fonds d'équipement pour le renforcement du programme d'accueil des visiteurs, et il propose, si ce fonds est créé, qu'y soit versé à chaque exercice biennal 20 % du montant brut des recettes provenant des activités commerciales directement concernées par le nouveau programme. Une partie de ces ressources servira à faire face à certaines dépenses renouvelables, par exemple les frais de remplacement du matériel d'exposition ou des logiciels. Le solde du montant retenu une fois tous les deux ans sera tenu en réserve pour financer les dépenses d'équipement qu'il faudra engager plus tard pour rénover les locaux et qui, sans cette solution, devraient être

financées entièrement au moyen du budget ordinaire. Le fonds serait soumis aux règles habituelles en matière de rapports financiers et de vérification des comptes.

VII. Questions diverses

A. Meilleure gestion de l'accueil des touristes et autres visiteurs

48. La construction du pavillon et les autres changements prévus devraient permettre de mieux séparer les touristes des autres visiteurs qui se rendent à l'ONU, et donc de réduire sensiblement le temps actuellement perdu dans les longues files d'attente au poste de contrôle de sécurité par lequel passent tous les visiteurs pour entrer dans les bâtiments du Siège. Le nouveau pavillon sera équipé d'un dispositif de contrôle de sécurité beaucoup plus important, qui permettra de faire face aux arrivées massives lors des visites et des grandes conférences. En outre, les encombrements seront réduits du fait que les touristes pourront acheter à l'avance leur billet pour une visite guidée à des date et heure déterminées. Dans le cadre des mesures d'amélioration de la sécurité prévues au plan directeur, un dispositif de contrôle sera également installé à l'entrée située à la hauteur de la 42e Rue. Le contrôle des touristes et des participants aux conférences installé dans le nouveau pavillon des visiteurs n'aura pas à accueillir les personnes venant au Siège pour des raisons professionnelles. Grâce à ces dispositions, l'efficacité des contrôles de sécurité s'en trouvera accrue et le temps d'attente sera réduit d'autant pour toutes les catégories de visiteurs.

B. Renforcement de la sécurité

49. La sécurité des principaux bâtiments du Siège de l'ONU⁹ sera renforcée puisque, pour la plupart des visiteurs, le premier contrôle de sécurité aura lieu dans le nouveau pavillon et non plus, comme à présent, dans la salle des pas perdus du bâtiment de l'Assemblée générale. Associées aux projets de réaménagement des installations existantes inscrits dans le plan directeur, ces améliorations permettront de faire passer de 15 à 25 le nombre maximum de personnes par visite guidée. Par ailleurs, les améliorations apportées à la sécurité devraient permettre également de réduire le nombre d'agents nécessaires pour assurer le bon déroulement des visites et de réaffecter les effectifs ainsi libérés à des tâches plus essentielles.

C. Rôle des organisations du système des Nations Unies dans le nouveau programme d'accueil des visiteurs

50. Le nouveau programme d'accueil des visiteurs, qui permettra de proposer un éventail complet d'expositions et de faire appel aux techniques interactives et aux multimédias pour informer le public, s'inspirera des expériences d'organismes et institutions du système des Nations Unies et fera appel à des exemples thématiques traités dans le programme télévisé *Les Nations Unies en action* pour concevoir de nouvelles expositions. À l'appui de ce projet, le Secrétaire général envisage de constituer un comité des expositions composé de représentants des départements, des fonds et des programmes concernés, qui formulerait des suggestions sur les expositions et activités susceptibles de faire comprendre aux visiteurs du monde entier

le message et la raison d'être de l'Organisation des Nations Unies. Compte tenu du rôle central que joue l'Association des États-Unis pour les Nations Unies dans l'élaboration du nouveau programme d'accueil des visiteurs, et du fait qu'il importe d'intégrer le point de vue des visiteurs dans les discussions concernant ce programme, le Secrétaire général a l'intention de proposer à l'Association de tenir le rôle de conseiller auprès du comité des expositions. Le Secrétaire général se propose également d'inviter d'éminentes personnalités des milieux de la diplomatie, de la communication et des arts, auxquelles il demandera de contribuer à l'action du comité des expositions en proposant à celui-ci des conseils et des idées sur la meilleure manière de mener à bien son mandat.

VIII. Rôle de l'administration

A. Mesures à prendre

51. Le présent rapport a été établi à l'issue de la phase de conception générale du nouveau programme d'accueil des visiteurs, qui a consisté à définir les principales composantes de ce programme et à entreprendre une étude préliminaire de faisabilité des éléments présentés dans la proposition soumise au Secrétaire général par le Better World Fund.

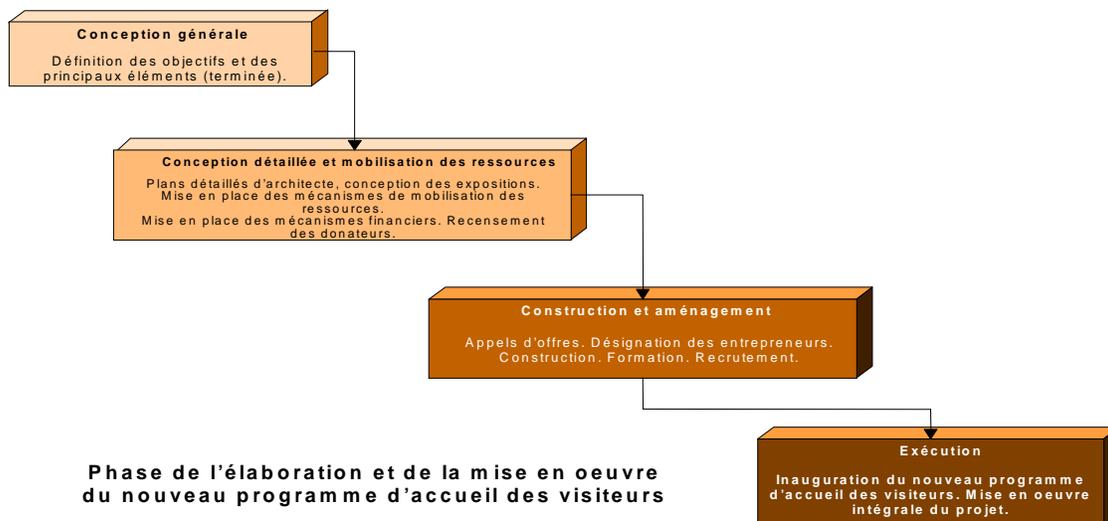
52. La phase suivante portera sur la conception détaillée du programme et la mobilisation des fonds. Sous réserve de la décision de l'Assemblée générale quant à la mise en oeuvre du nouveau programme, l'Association des États-Unis pour les Nations Unies lancera, en étroite consultation avec le Secrétariat, une première campagne de collecte de fonds. Viendra ensuite la phase d'étude schématique et, notamment, de programmation et de présentation détaillée de chacune des expositions, de conception architecturale du nouveau pavillon et d'actualisation par le Secrétariat des ressources humaines et autres requises. Une fois l'étude schématique achevée et approuvée par le Secrétariat, l'Association des États-Unis pour les Nations Unies constituera un comité chargé de la collecte de fonds qui lancera une vaste campagne pour mobiliser les ressources nécessaires à l'établissement des documents architecturaux et techniques, ainsi qu'à la réalisation des travaux.

53. Lorsque les fonds nécessaires auront été réunis par l'Association des États-Unis pour les Nations Unies, la phase de construction et d'aménagement pourra commencer; dans un premier temps, le comité de coordination des travaux procédera à des appels d'offres à l'intention des entrepreneurs, prestataires de services et fournisseurs de matériel; à la suite de quoi, les travaux de construction et d'aménagement des éléments du nouveau programme d'accueil des visiteurs commenceront réellement.

54. Pendant les phases de conception et de collecte des fonds, l'ensemble du programme sera géré à la manière d'un projet. Au niveau du Secrétariat, le Département de la gestion sera chargé de l'ensemble des travaux de construction découlant du plan directeur, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale. La supervision de l'installation des contributions en nature de l'Association des États-Unis pour les Nations Unies sera également assurée par le Département de la gestion, en consultation avec le Département de l'information et d'autres départements. Le Département de la gestion participera en qualité de membre de droit aux travaux des comités de collecte des fonds et de coordination des travaux créés par l'Association

des États-Unis pour les Nations Unies, pour s'assurer, notamment, que la mobilisation des ressources est opérée conformément aux politiques pertinentes de l'ONU, que les normes de construction sont acceptables et répondent aux prescriptions techniques de l'Organisation et que les travaux relatifs au nouveau programme d'accueil des visiteurs sont totalement compatibles avec ceux prévus au titre du plan directeur.

55. Le schéma ci-dessous illustre les différentes phases de l'élaboration et de la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs :



56. Comme le montre le présent rapport, en termes financiers, budgétaires et opérationnels, le projet d'un nouveau programme d'accueil des visiteurs marque en quelque sorte un changement d'orientation par rapport à la manière dont l'Organisation offrait auparavant ce service au public. Le Secrétaire général est en effet d'avis qu'il convient d'envisager différentes approches pour répondre aux besoins de l'ONU au XXI^e siècle. Grâce à l'aide et à la générosité du secteur privé, l'Organisation se voit offrir la possibilité de moderniser une importante activité du programme utile à toutes les instances du système des Nations Unies. Le Secrétaire général recommande donc aux États Membres de l'autoriser à accepter les contributions en nature de l'Association des États-Unis pour les Nations Unies et à mettre en oeuvre le nouveau programme d'accueil des visiteurs.

B. Mesures devant être prises par l'Assemblée générale

57. Le Secrétaire général recommande que l'Assemblée générale, ayant examiné le présent rapport :

a) Approuve les concepts et les paramètres de la proposition relative au nouveau programme d'accueil des visiteurs tel qu'il est décrit dans le présent rapport;

b) Autorise le Secrétaire général à poursuivre la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs, en étroite coordination avec les donateurs potentiels;

c) Prie le Secrétaire général de rendre compte à l'Assemblée générale, à sa cinquante-septième session, des progrès réalisés dans la mise en oeuvre du nouveau programme d'accueil des visiteurs et l'élaboration de ses propositions détaillées sur l'accroissement de la rentabilité des activités commerciales de l'Organisation des Nations Unies.

Notes

- ¹ Le programme d'accueil des visiteurs comprend actuellement les visites guidées, des expositions temporaires et des activités commerciales directement liées au programme d'accueil, telles que la librairie, le bureau de poste, les boutiques-cadeaux et la cafétéria.
- ² Ont obtenu le prix Nobel de la paix : le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), en 1954 et 1981; le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), en 1965; le Bureau international du Travail (BIT), en 1969; et le Département des opérations de maintien de la paix de l'ONU, en 1988. Ce prix a également été décerné aux personnalités suivantes : Cordell Hull, ancien Secrétaire d'État des États-Unis d'Amérique, pour le rôle de premier plan qu'il a joué dans la création de l'ONU; Lord John Boyd, premier Directeur général de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO); Ralph Bunche, Médiateur de l'ONU en Palestine; Lester Pearson, Président de la septième session de l'Assemblée générale, notamment pour le rôle qu'il a joué dans la crise du canal de Suez; Dag Hammarskjöld, Secrétaire général de l'ONU, pour son action au Congo; et M. Sean MacBride, du HCR, pour l'assistance apportée aux réfugiés européens.
- ³ Chiffres globaux communiqués par le Service de la sécurité et de la sûreté (Bureau des services centraux d'appui) et le Groupe des visites guidées (Département de l'information).
- ⁴ Il s'agit ici du nombre total de passages enregistrés par les magnétomètres du poste de contrôle situé à l'entrée des visiteurs; ce chiffre comprend donc aussi des personnes se rendant à l'ONU pour des raisons professionnelles et les visiteurs officiels ayant utilisé cette entrée.
- ⁵ Pendant les mois de janvier et février, il n'y a pas de visites guidées les samedis et dimanches.
- ⁶ La dernière augmentation du prix du billet a été de 1 dollar pour les adultes en 1997 et de 50 cents pour les personnes du troisième âge, les étudiants et les enfants en 2000. Depuis 1989, le prix du billet pour les adultes, qui représentent 47 % des visiteurs optant pour la visite guidée, a évolué comme suit : 1989, 4,50 dollars; 1990, 5,50 dollars; 1992, 6,50 dollars; 1997, 7,50 dollars.
- ⁷ Chapitre 3 des recettes, tableau IS 3.41 « Prévisions de recettes (montants bruts et montants nets) des services destinés aux visiteurs ».
- ⁸ Le Département de l'information envisage actuellement de relever le prix des visites guidées afin de réduire le déficit.
- ⁹ Afin de permettre l'accueil des visiteurs se rendant au Siège pour des raisons professionnelles, le plan directeur prévoit l'agrandissement de l'entrée située à la hauteur de la 42e Rue, actuellement utilisée par les membres du personnel.