



Assemblée générale

Distr. générale
21 février 2007
Français
Original : anglais

Comité de l'information

Vingt-neuvième session

30 avril-11 mai 2007

Le site Web de l'ONU : évolutions et progrès récents en ce qui concerne la parité entre les langues officielles

Rapport du Secrétaire général

Résumé

On trouvera exposés dans le présent rapport, le huitième consacré au site Web de l'Organisation à être présenté au Comité de l'information, les progrès réalisés vers la parité entre les langues officielles sur le site et la situation touchant l'accessibilité et la gestion des contenus, ainsi que le développement, la mise à jour et l'enrichissement du site.



I. Introduction

1. Le site Web officiel de l'Organisation des Nations Unies (www.un.org) a été mis en ligne en juin 1995 à l'occasion du cinquantième anniversaire de l'Organisation. Depuis cette date, la parité entre les six langues officielles sur le site a été l'un des principaux sujets de préoccupation du Comité de l'information. La question a été traitée dans sept rapports du Secrétaire général : A/AC.198/1999/6, A/AC.198/1999/9 et Corr.1 et 2, A/AC.198/2000/7-A/AC.172/2000/4, A/AC.198/2001/8, A/AC.198/2002/6, A/AC.198/2005/6 et A/AC.198/2006/3. Dans un rapport soumis à l'Assemblée générale à sa cinquante-septième session (A/57/355), le Secrétaire général a défini les ressources nécessaires pour établir et doter de solides bases les six groupes chargés des versions linguistiques du site, de façon à progresser vers la parité des langues. Le présent rapport fait le point des progrès réalisés à cet égard, donne des renseignements supplémentaires sur les mesures nouvelles à prendre pour donner accès au site aux personnes handicapées, et expose les progrès vers une gestion plus efficace des contenus affichés sur le site.

II. Historique

2. Dans sa résolution 61/121 B du 14 décembre 2006, l'Assemblée générale a réaffirmé que le site Web de l'Organisation des Nations Unies est un outil essentiel pour les médias, les organisations non gouvernementales, les établissements d'enseignement, les États Membres et le grand public. Elle y a également réaffirmé la demande faite au Secrétaire général « de veiller dans toute la mesure possible et en s'assurant de l'actualité et de l'exactitude du contenu du site, à ce que les ressources humaines et financières du Département de l'information prévues à ce titre soient adéquatement réparties entre toutes les langues officielles, en tenant compte de la spécificité de chacune de ces langues ».

3. L'Assemblée générale a salué les efforts engagés par le Département de l'information pour se conformer aux critères de base concernant l'accès des personnes handicapées au site Web de l'Organisation des Nations Unies, et lui a demandé de continuer de veiller à ce que toutes les pages du site soient conformes aux critères d'accessibilité à tous les niveaux, en vue d'assurer l'accès du site aux personnes souffrant de différentes sortes de handicaps.

4. L'Assemblée générale a rappelé le paragraphe 74 de sa résolution 60/109 B du 8 décembre 2005 et réitéré que tous les services du Secrétariat qui en fournissent le contenu devraient continuer de s'efforcer de faire traduire dans toutes les langues officielles tous les documents et bases de données affichés en anglais sur le site Web de l'Organisation selon les modalités les plus pratiques, efficaces et rationnelles.

III. Utilisation actuelle du site Web

5. Le site Web de l'Organisation est fréquenté par des habitants de plus de 212 pays et territoires, qui accèdent chaque jour à plus de 1,1 million de pages. Jusqu'à présent, il a été rendu compte de la fréquentation du site Web en fonction des pages vues et des connexions au site www.un.org. Mais dans cette branche d'activité, on a tendance maintenant, quand on rend compte de la fréquentation des sites, à faire état plutôt des « visites » ou des accès, du fait que cela rend compte plus fidèlement des

schémas d'utilisation. Le Département a donc ajouté les « visites » aux pages vues, comme deuxième indicateur de fréquentation. Pour permettre d'interpréter utilement ces différentes unités de mesure, il faut en préciser le sens ici :

a) Les « appels de fichiers » ou « accès » mesurent le nombre total de requêtes adressées au serveur au cours de la période considérée (mois, jour, heure, etc.). Chaque fichier distinct d'une page Web est compté comme appel lorsqu'un utilisateur charge la page. Si par exemple il y a sur une même page trois images et du texte, quand la page est demandée, on compte quatre appels;

b) Les « pages vues » correspondent aux URL considérées comme correspondant aux pages demandées, et non pas aux différents fichiers affichés sur chacune d'entre elles (images, clip audio...). Toute URL dont l'extension est .htm, .html, .shtml, .asp, .jsp ou .cgi est généralement considérée comme une page pour le comptage des pages vues. Ainsi, la page mentionnée à l'alinéa a) ci-dessus compterait comme une page vue;

c) Les « visites » sont enregistrées lorsqu'un utilisateur demande une page du serveur pour la première fois. Tant que cet utilisateur continue à demander des pages durant un certain laps de temps déterminé, toutes ses requêtes sont considérées comme faisant partie de la même visite. Un utilisateur peut voir un nombre quelconque de pages au cours d'une visite. Si l'utilisateur envoie une requête au serveur et que le temps écoulé depuis la dernière requête dépasse le laps de temps spécifié (actuellement 30 minutes), la requête est comptée comme une nouvelle visite.

Tableau 1
**Visites, pages vues et appels de fichiers sur le site Web de l'ONU,
2002-2006**

<i>Site Web de l'ONU</i>	<i>Visites</i>	<i>Pages vues</i>	<i>Appels de fichiers</i>
Total annuel			
2002		221 433 750	1 606 841 549
2003		268 027 080	2 165 122 997
2004		337 544 975	2 331 566 302
2005	35 322 875	396 566 178	2 766 987 638
2006	49 389 245	413 891 020	–
Moyenne journalière			
2002		606 668	4 402 306
2003		734 321	5 931 844
2004		922 254	6 370 400
2005	96 775	1 085 762	7 575 761
2006	135 313	1 133 948	–

6. Le tableau 1 ci-dessus donne le nombre de visites, de pages vues et d'appels de fichiers sur le site Web de l'ONU de 2002 à 2006. Du fait qu'on a un nouvel outil statistique pour mesurer la fréquentation du site, on ne compte plus les appels, ce qui explique qu'il n'y ait pas de statistiques pour 2006 dans la colonne des appels.

Des problèmes de serveur ont fait qu'il n'y a pas de statistiques pour un certain nombre de jours. Pour en donner l'estimation la plus exacte possible, on a extrapolé la moyenne des jours précédant et suivant les jours manquants.

7. Les chiffres cités ci-dessus ne donnent toutefois pas une mesure d'audience tout à fait exacte. Il arrive que le serveur Web soit indisponible, par exemple lorsqu'on ne peut pas accéder au site parce que des activités d'entretien sont en cours, qu'il y a eu une attaque de pirate ou en cas d'instabilité du serveur, et on ne peut pas alors mesurer la fréquentation avec exactitude. Les mécanismes de mise en cache utilisés par certains fournisseurs d'accès empêchent aussi de mesurer exactement la fréquentation. Les fournisseurs stockent souvent des informations sur les pages d'une manière qui facilite et accélère pour leurs clients l'accès aux pages très fréquentées, mais le procédé déguise le nombre effectif de pages vues et de visites, les requêtes de pages n'étant jamais transmises au serveur d'origine.

8. Vu l'importance de chiffres exacts de fréquentation, la Section du site Web du Département de l'information s'est dotée d'un nouveau serveur pour tenir les statistiques, de sorte qu'il pourra désormais mesurer les schémas de visites de manière plus exacte et modifier rapidement le site si besoin est.

9. Une tendance à la hausse de la fréquentation du site Web a été constatée quelle que soit la langue de consultation, mais l'ampleur de la hausse n'est pas du tout la même. Le tableau 2 ci-après montre l'augmentation des pages vues, ainsi que du nombre de visites, selon la langue de consultation.

Tableau 2

Augmentation du nombre de pages vues et de visites sur le site Web de l'ONU selon la langue de consultation, 2005-2006

	<i>Anglais</i>	<i>Arabe</i>	<i>Chinois</i>	<i>Espagnol</i>	<i>Français</i>	<i>Russe</i>	<i>www.un.org</i>
<i>Pages vues</i>							
2005	318 133 891	10 178 618	18 433 275	19 678 662	18 267 863	11 873 869	396 566 178
2006	365 400 934	12 346 648	24 203 023	24 540 017	21 065 351	16 335 047	463 891 020
2006 par rapport à 2005 (en pourcentage)	+14,8	+21,3	+31,3	+24,7	+15,3	+37,5	+16,9
<i>Visites</i>							
2005	21 359 071	1 542 110	2 411 103	4 678 096	3 766 316	1 566 179	35 322 875
2006	28 737 205	2 445 858	4 085 582	6 605 301	4 596 119	2 919 180	49 389 245
2006 par rapport à 2005 (en pourcentage)	+34,5	+58,6	+69,4	+41,2	+22,0	+86,3	+39,8

10. Le nombre de pages vues comme celui des visites accuse une augmentation pour toutes les langues, très importante pour certaines de ces dernières. L'accroissement des visites est beaucoup plus marqué que celui des pages vues. Autrement dit, les usagers viennent plus souvent sur le site mais consultent moins de pages à chaque visite. Une explication de cette tendance est que les usagers prennent plus de temps pour lire les textes, plutôt que d'aller de page en page n'en lisant qu'une partie; une autre est que, connaissant mieux le site et disposant de moteurs de recherche plus performants, les usagers trouvent l'information recherchée plus

rapidement, généralement en mettant des signets sur les pages qu'ils consultent fréquemment. Il faut noter qu'un certain nombre de répertoires dans les différentes langues, qui étaient précédemment intégrés à la structure en anglais, ont été déménagés dans les répertoires des langues correspondantes. Ils étaient auparavant décomptés comme consultation en anglais, mais cela ne change pas le fait que la fréquentation a augmenté de 2005 à 2006.

11. Le tableau 3 donne le nombre moyen de pages vues et de visites par jour pour toutes les langues, comparant 2006 à 2005. La note des tableaux 1 et 2 est applicable aussi au tableau 3 : les fichiers de fréquentation ayant été perdus pour un certain nombre de jours au cours de la période considérée, certains chiffres ont été obtenus par extrapolation des moyennes des jours précédents et suivants.

Tableau 3
Évolution des moyennes journalières de pages vues et de visites pour toutes les langues en 2005-2006

	<i>Anglais</i>	<i>Arabe</i>	<i>Chinois</i>	<i>Espagnol</i>	<i>Français</i>	<i>Russe</i>	<i>www.un.org</i>
<i>Pages vues</i>							
Moyenne journalière, 2005	871 600	27 887	50 502	53 914	50 049	32 531	1 086 483
Moyenne journalière, 2006	1 000 596	33 826	66 310	67 233	57 713	44 754	1 270 432
2006 par rapport à 2005 (en pourcentage)	14,8	+21,3	+31,3	+24,7	+15,3	+37,5	+16,9
<i>Visites</i>							
Moyenne journalière, 2005	58 518	4 225	6 606	12 817	10 319	4 291	96 775
Moyenne journalière, 2006	78 732	6 701	11 193	18 097	12 592	7 998	135 313
2006 par rapport à 2005 (en pourcentage)	+34,54	+58,60	+69,45	+41,20	+22,03	+86,39	39,82

12. Le nombre global de pages nouvelles qui sont affichées sur le site dans les langues officielles autres que l'anglais n'a cessé d'augmenter. Le Département est actuellement responsable de la majorité de ces pages en langues autres que l'anglais. La Section des services Web, qui traite la plus grande partie de ces pages, a affiché un plus grand nombre de pages nouvelles ou mises à jour dans des langues autres que l'anglais ou le français. Le tableau 4 ci-après n'indique que le nombre de pages traitées par la Section. Le nombre élevé de pages mises à jour montre le volume de travail que cette tâche représente désormais – et chaque page nouvelle ou presque représente de ce fait un engagement de ressources pour l'avenir. Le nombre de pages nouvelles en arabe est faible parce que le personnel temporaire a connu des changements et parce que, malgré des efforts persévérants, le Département n'a pas encore réussi à s'assurer le soutien d'un établissement d'enseignement supérieur qui ferait les traductions dans cette langue à titre gracieux comme il l'a obtenu pour le chinois, l'espagnol et le russe.

Tableau 4
**Pages créées et pages mises à jour en 2006 par la Section des services
 Web du Département de l'information**

	<i>Anglais</i>	<i>Arabe</i>	<i>Chinois</i>	<i>Espagnol</i>	<i>Français</i>	<i>Russe</i>
Pages créées	1 083	879	2 466	1 278	910	1 885
Pages mises à jour	4 370	3 878	5 628	7 791	1 987	5 888

IV. Progrès vers la parité entre les langues officielles

13. Assurant la gestion du site Web de l'Organisation, le Département de l'information cherche malgré les difficultés à y atteindre la parité entre les langues officielles de l'ONU, comme le demandent les États Membres. C'est une gageure aussi pour tous les autres services qui fournissent du contenu. La chose n'est pas simple : les moyens concrets et l'ampleur des ressources nécessaires pour faire ce qu'a demandé l'Assemblée générale ont été indiqués dans des rapports soumis précédemment au Comité de l'information et à la Cinquième Commission.

14. Le travail qui mène à la parité entre les langues officielles sur le site Web de l'ONU présente nombre d'aspects. L'accès aux documents officiels dans toutes les langues est désormais ouvert à partir du site de l'ONU, mais la réalité quotidienne est que les départements auteurs affichent les documents nouveaux sur le site dans les langues de travail, anglais et français – en anglais pour une majorité écrasante d'entre eux.

15. Pour que le site Web reste actuel et utile, il faut des mises à jour et des révisions constantes. Autrement dit, la recherche de la parité, déjà ardue, se fait plus complexe de jour en jour. Il est donc indispensable d'y affecter des ressources pour les pages dans toutes les langues officielles, mais cela fait que le traitement des pages nouvelles dans toutes les langues ralentit le travail.

16. Grâce aux nouveaux postes dont elle dispose pour l'exercice biennal en cours, la Section des services Web a pu augmenter le volume de pages nouvelles et mises à jour. Mais les tâches nouvelles demandées au paragraphe 66 de la résolution 61/121 B, comme par exemple d'assurer l'accès de toutes les pages nouvelles et mises à jour aux personnes souffrant de différentes sortes de handicaps, ont fait que l'impact souhaité des nouveaux postes n'a pas été entièrement obtenu. Les efforts vers la parité sont centrés aussi sur la Bibliothèque-Maison du savoir Dag Hammarskjöld, où l'on veille à ce que les documents officiels soient intégralement indexés et qu'on puisse y accéder par le Système de diffusion électronique des documents Sédoc comme par le Système d'information bibliographique de l'ONU. Le Sédoc permet les recherches par sujet dans les six langues officielles dans les documents, par application du Thésaurus UNBIS. Le site de l'ONU comporte des liens vers l'un et l'autre systèmes.

17. La Bibliothèque-Maison du savoir Dag Hammarskjöld continue à développer ses produits Web afin d'offrir un accès équitable aux informations et aux savoirs de l'ONU dans les six langues officielles de l'Organisation. En collaboration avec la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, elle continue le programme de numérisation rétrospective, surtout pour les documents du Conseil de sécurité.

Les documents sont scannés, traités pour permettre la recherche en mode intégral et affichés sur le Sédoc – le tout dans les six langues officielles.

18. L'évolution technique permet différents progrès vers l'objectif de renforcement du multilinguisme du site Web de l'ONU. Le Département continue à améliorer les éléments multimédias du site, et arrive ainsi à ouvrir l'accès à des documents audiovisuels à un auditoire mondial de plus en plus nombreux. Des émissions radiophoniques dans toutes les langues officielles, auxquelles s'ajoutent d'autres langues comme le swahili et le portugais, continuent à développer le multilinguisme du site, et sont accessibles tant aux auditeurs du public qu'aux responsables de programmation qui peuvent les télécharger. La diffusion en direct sur le Web, désormais accessible dans la langue d'origine des orateurs ainsi qu'en anglais, est devenue un outil important, dont le Département compte élargir l'utilisation aux autres langues officielles, autre moyen donc d'améliorer au quotidien le multilinguisme du site. Les sites Web créés par le réseau de centres d'information des Nations Unies offrent des informations en 28 langues autres que les langues officielles. Si on cherche à développer le multilinguisme sur le site Web, c'est pour assurer un accès plus large aux informations sur les Nations Unies à tous les peuples du monde, et ces améliorations techniques apportées au site sont un moyen vital d'y parvenir, de même que les progrès sur des aspects tels que l'amélioration de l'accès des personnes handicapées.

19. Les États Membres ont reconnu qu'il relevait de la responsabilité des différents départements auteurs d'afficher le contenu de leur site Web dans les langues officielles. Le Département de l'information a cherché à promouvoir activement le multilinguisme sur le site Web de l'ONU dans l'ensemble du Secrétariat, à titre bilatéral avec les bureaux auteurs et par l'intermédiaire du Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet, qui a été réactivé.

20. Pour ce qui est des domaines relevant de sa propre responsabilité, le Département s'est efforcé d'assurer la parité entre langues dans les domaines essentiels de l'information sur l'Organisation et ses activités. Les sites Web ci-après, par exemple, de même que les pages du Président de l'Assemblée générale et du Secrétaire général, sont disponibles dans les six langues officielles : Comité contre le terrorisme, Commission de consolidation de la paix, Réforme de l'Organisation, Objectifs du Millénaire pour le développement, Journée des droits de l'homme, Décennie internationale d'action sur le thème « L'eau, source de vie », Journée internationale des femmes, Journée mondiale de la liberté de la presse, ONU et maintien de la paix, Les 10 sujets de 2006 dont le monde devrait entendre parler davantage, Les messagers de la paix. Le Centre de nouvelles de l'ONU continue à publier les dernières nouvelles dans toutes les langues, ce qui est vrai aussi des pages Web de la Radio des Nations Unies, qui offrent des actualités radio dans toutes les langues officielles, et aussi en swahili et en portugais. On continue d'actualiser toutes ces pages tous les jours. Les sites Web créés par le Département pour des conférences et des manifestations sont toujours disponibles dans les six langues officielles. Globalement, les progrès ont été réguliers, et les domaines essentiels d'information du site Web – les nouvelles, par exemple – ont beaucoup contribué à accroître le multilinguisme du site.

V. Un site Web accessible

21. Le Département des affaires économiques et sociales a diligenté une enquête pour déterminer dans quelle mesure les personnes handicapées peuvent accéder à l'Internet. Cet audit, le premier qui ait jamais été réalisé à ce sujet, a porté sur l'accessibilité de 100 des principaux sites Web, des secteurs public comme privé, de 20 pays du monde entier.

22. Le but de l'enquête était d'obtenir une idée de la situation actuelle en matière d'accès des personnes handicapées à des sites Web qu'elles seraient susceptibles d'ouvrir dans leur vie quotidienne.

23. Cet instantané a produit des résultats peu encourageants : l'accessibilité de la plupart des grands sites Web du monde ne répond pas aux normes internationales de fait. Nombre des sites étudiés pourraient aisément être adaptés par élimination des obstacles qui empêchent de nombreuses personnes handicapées d'y accéder. Mais pour la plupart, cela nécessiterait un travail important.

24. Pour mettre l'information sur l'Organisation des Nations Unies et ses activités à la disposition du plus grand nombre, et conformément aux résolutions de l'Assemblée générale, le Département de l'information cherche activement à rendre le site Web accessible aux personnes handicapées, y compris à celles qui présentent des incapacités visuelles et auditives. L'objectif est de rendre le site conforme aux normes du World Wide Web Consortium, les seules à l'heure actuelle qui soient reconnues dans le monde entier. Pour améliorer les compétences techniques du personnel, des stages de formation ont été offerts à 20 membres du Département s'occupant de production pour le Web. En coopération avec l'American Foundation for the Blind, une démonstration sur place de lecteurs d'écran pour aveugles a permis au personnel d'acquérir des connaissances pratiques hautement nécessaires et de comprendre les paramètres à respecter, ainsi que de sensibiliser au problème les services fournisseurs de contenus.

25. Tous les projets nouveaux pour le Web sont conçus pour répondre aux paramètres d'accessibilité. Dans la mesure où les ressources le permettent, on rectifie les pages antérieures pour les rendre accessibles. La mise en évidence et la correction des obstacles à l'accès des personnes handicapées dans les pages existantes demandent plus de temps que l'affichage de nouvelles pages accessibles. Le Département poursuit donc ses efforts pour sensibiliser au problème, de manière que l'accessibilité soit prise en compte dès le démarrage d'un projet. Reste que cela allonge de 20 à 25 % en moyenne le temps nécessaire. La mise au point et l'actualisation des pages existantes ont été réduites, ce qui ralentit d'autant les progrès vers la parité entre les langues officielles.

26. L'Assemblée générale ayant adopté, le 13 décembre 2006, la Convention relative aux droits des personnes handicapées (résolution 61/106), le Département, en collaboration avec le Département des affaires économiques et sociales, a entamé l'élaboration d'un ensemble de directives sur l'accessibilité, qui s'appliquera aux sites Web de l'ONU.

VI. Un système de gestion des contenus

27. Un système robuste et sûr est nécessaire, qui soit susceptible de s'enrichir et de se développer, et qui rende plus efficace la gestion de contenus en plusieurs langues aussi riches que ceux des Nations Unies. Il permettra de faire respecter les normes convenues, de garantir l'uniformité des critères statistiques et d'autres paramètres métrologiques entre langues, et d'analyser plus exactement et de manière plus performante la fréquentation des sites. La normalisation des contenus (présentation, marquage, gestion, technologie) et la mise en place d'une architecture et d'une structure de gouvernance efficaces devraient être lancées dès que possible, pour faciliter le basculement, puis la mise en service.

28. Un système de gestion des contenus correspondrait à la mise en service d'un ensemble d'outils permettant une gestion plus efficace des contenus, des applications et de l'infrastructure, dans le respect des normes d'accessibilité des personnes handicapées du World Wide Web Consortium. Il faciliterait aux responsables la réorganisation de l'architecture et le regroupement des sites existants en intégrant les pratiques optimales actuelles de gestion des contenus répartis, de gestion centralisée de l'infrastructure, de gestion du rendement, de reprise après un sinistre, de plan pour la continuité des opérations, et de sécurité. Une architecture nouvelle donnerait aussi pour l'avenir des possibilités de fonctionnalités de pointe pour l'autorisation et la validation. Un tel système permettrait de mieux gérer la création et la publication de contenus, la sécurité et l'intégration globale aux outils de recherche et de portail, et de faire respecter des principes à l'échelle mondiale.

29. Les procédés essentiels que permet un système de gestion des contenus sont les suivants :

- a) Création de contenus importants (multimédias, notamment) sur le Web;
- b) Affichage de contenu dynamique;
- c) Contrôle des versions des contenus créés et affichés;
- d) Stockage de documents, de textes et de contenus basés sur le Web;
- e) Construction de sites Web dans une structure de gouvernance centralisée.

30. Les principaux avantages d'un système de gestion de contenus sont les suivants :

- a) Synchronisation de la création et de l'affichage dans les six langues officielles;
- b) Groupement en un site unique de tous les sites Web officiels publics de l'ONU du monde entier;
- c) Amélioration de l'accès à toutes les ressources Web pour les personnes handicapées;
- d) Amélioration de l'intégrité des contenus, par élimination des affichages multiples et un contrôle plus strict des versions;
- e) Facilitation et respect d'une réglementation solide pour les contenus à conserver, y compris archivage automatique en fonction de l'utilisation;

f) Respect ou dépassement de toutes les normes applicables de sécurité et de respect de la vie privée;

g) Organisation et normes formalisées pour l'affichage des contenus, examen et approbation permettant de réduire les erreurs et de préserver l'intégrité et la qualité des contenus;

h) Mise en place de formes de référence toutes prêtes pour les types de contenu les plus fréquemment demandés;

i) Productivité accrue pour les créateurs de contenu et le personnel de l'appui technique;

j) Possibilité d'offrir de riches contenus multimédias et de les gérer.

31. Le Département travaille en étroite coopération avec la Division de l'informatique du Département de la gestion sur les perspectives de système de gestion des contenus Web. Mais cette solution demandera du temps. Pour le moment, on envisage une solution à court terme, par exemple des logiciels libres, qui faciliteraient le marquage et la gestion des contenus.

VII. Un système de recherche

32. En 2005, l'évaluation annuelle de l'impact des programmes du Département a notamment été consacrée à l'amélioration de l'expérience des usagers qui cherchent une information sur le site Web de l'ONU. L'analyse des 100 requêtes les plus fréquentes au cours d'une période d'un an a montré que globalement, les requêtes sont très génériques, du type « Organisation des Nations Unies », « emplois », ou visent des points d'actualité, tels que « tsunami » et « Darfour ». D'autres requêtes fréquentes visent les organismes des Nations Unies, la Charte, tel ou tel pays, et les missions de maintien de la paix. On n'a pas pu analyser intégralement les journaux des requêtes à cause des limites que présente le système de recherche, surtout pour les requêtes en arabe, en chinois et en russe. Les journaux de requêtes ne contiennent pas actuellement de caractères autres que latins, et ne peuvent pas être triés par langue. On continue à chercher de meilleurs outils d'analyse des recherches. Suite à l'évaluation annuelle de l'impact des programmes, le Département prend des mesures pour améliorer les possibilités de recherche pour les usagers :

a) Une page a été créée sur la page des résultats de la recherche dans toutes les langues officielles pour recueillir les réactions des usagers;

b) On continue à coupler des notions importantes dans le système de recherche, afin de mettre en position les pages de « meilleure chance » répondant à certaines requêtes précises;

c) On a créé plus de pages axées sur l'actualité sur le site du Centre de nouvelles de l'ONU, afin de regrouper les documents par types de contenu et d'offrir un « guichet unique » pour des types d'information analogues.

33. Mais on n'en continue pas moins à poursuivre le développement du système de recherche, toujours utilisé, pour répondre aux exigences d'autres services fournisseurs de contenu, qui veulent des pages de recherche adaptées à leur contenu ne donnant de résultats que sur leur site. Pour les gestionnaires, l'analyse, pourtant indispensable, des schémas de recherche des usagers reste difficile à réaliser. Pour

assurer de manière efficace et économique ce type d'analyse rétrospective, il faudra y consacrer spécialement des ressources, ce qui signifie qu'on ne pourra le faire qu'en limitant les progrès pour d'autres aspects.

34. Le Département continue à travailler avec la Division de l'informatique sur une solution pour un système de recherche global. La Division a lancé une invitation à soumissionner pour un tel système, que le Département a concouru à mettre au point.

35. Il n'a pas été possible d'indexer les sites du système des Nations Unies, malgré six mois au moins de réglages précis, à cause des limites que présente le système de recherche actuel. L'Organisation avait acheté le plus gros système offert à l'époque sur le marché.

36. Le marché des moteurs de recherche était arrivé à maturité avant l'élaboration de l'invitation à soumissionner, et d'autres systèmes étaient disponibles, basés sur serveurs, ne présentant pas les limitations des outils précédents, et pouvant fonctionner de manière fédérée, offrant donc plus de souplesse dans le mode de fonctionnement. L'évaluation technique a été achevée en novembre 2006, et le Service des achats a lancé une évaluation financière au milieu de février 2007.

37. La Division de l'informatique a assuré le financement du système de recherche actuel, et a demandé des fonds pour l'exercice biennal en cours, afin de remplacer le système de manière à répondre aux besoins du Secrétariat. L'indexation éventuelle à l'échelle du système des Nations Unies fait l'objet de débats, mais il est encore trop tôt pour se préoccuper des modalités de financement.

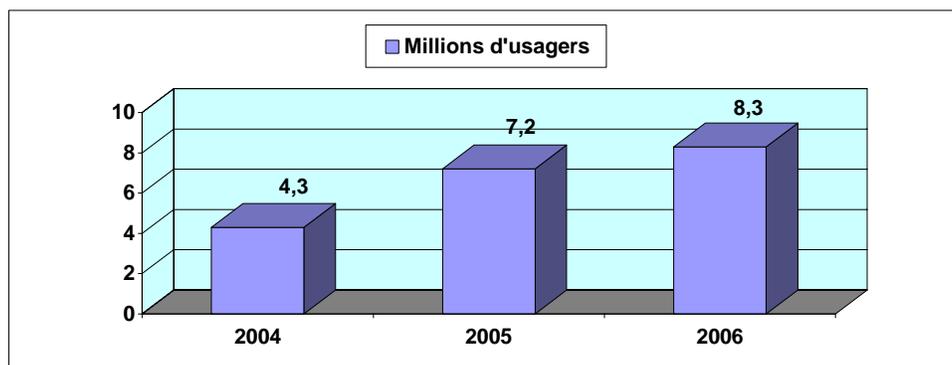
38. Il faudra parler avec le Conseil des chefs de secrétariat pour la coordination (CCS) pour étudier dans le détail quelles modalités de financement seront retenues pour que le système de recherche, le système de gestion globale des contenus et le portail des Nations Unies couvrent l'ensemble du système des Nations Unies. Il faudra aussi trouver le matériel informatique entrant dans une architecture largement disponible, les licences de logiciel et les ressources voulues pour coordonner l'ensemble de l'opération.

VIII. Diffusion en direct sur le Web

39. La diffusion en direct sur Internet des émissions de l'ONU permet à un auditoire mondial de voir sans intermédiaire des débats et des manifestations, par exemple au Conseil de sécurité, à l'Assemblée générale, au Conseil économique et social, au Conseil des droits de l'homme, de même que lors de conférences des Nations Unies, et de suivre, sur différentes questions, les débats, les discussions et les décisions susceptibles d'avoir des retentissements sur les habitants du monde entier. Elle permet de faire mieux connaître et comprendre ce que fait l'ONU, la position des États Membres sur différents points, grâce à la diffusion par Internet de vidéos en direct et à la demande atteignant directement le public. La diffusion en direct sur le Web (ou sur Internet, comme on dit parfois) permet de promouvoir les grandes valeurs de l'Organisation, transparence et objectivité. Du fait qu'elles sont disponibles à la demande, ces émissions peuvent être vues partout, par tout le monde, au moment où cela convient au spectateur. Des spectateurs de 194 pays et territoires ont vu plus de 8,3 millions de vidéos (en direct et archivées) en 2006. Le système d'alerte par courrier électronique pour la grille journalière d'émissions

en direct a trouvé 1 894 nouveaux abonnés en 2006, ce qui a porté le nombre total d'abonnés à 7 842.

**Diffusion en direct sur le Web depuis l'ONU :
fréquentation 2004-2006**



40. Le Département, ayant constaté l'importance de la diffusion directe comme outil de communication économique à portée mondiale, cherche des moyens de renforcer sa capacité à cet égard, pour répondre à la forte demande constatée tant au Siège que dans d'autres lieux d'affectation tels que Genève, Nairobi et Vienne. En 2006, l'ONU a couvert (en direct et à la demande) environ 2 000 manifestations en diffusion directe sur le Web, notamment toutes les séances du Conseil des droits de l'homme à Genève, et la Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques à Nairobi. Le 8 décembre 2006, le Conseil des droits de l'homme a adopté sa décision 3/104 (voir A/HRC/3/L.11), où il a demandé la retransmission régulière sur le Web de toutes les sessions du Conseil des droits de l'homme. On établit actuellement un rapport sur les incidences de cette demande. On attend d'autres demandes de transmission sur le Web de conférences des Nations Unies tenues ailleurs qu'au Siège. En outre, pour répondre à la demande de multilinguisme, le Département étudie les moyens de développer ses services de diffusion sur le Web dans le monde entier dans les six langues officielles.

Jalons

1997 : Lancement de la diffusion en direct à l'ONU avec un projet pilote de lecture en transit des fichiers audio des émissions de la Radio des Nations Unies.

2001 : Lancement de la diffusion vidéo en anglais, en direct (fichiers en transit) et à la demande, de réunions et de manifestations.

2004 : Début du fonctionnement en continu (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) de la diffusion vidéo directe et à la demande des émissions.

2005 : Diffusion directe dans la langue d'origine pour les séances publiques de l'ONU.

IX. Gouvernance du site Web

41. Le Département a réexaminé le dispositif décentralisé de gouvernance en place avec la Division de l'informatique du Département de la gestion, voulant s'assurer que le système offre des stratégies organisationnelles cohérentes pour le contenu comme pour les technologies. Il continue à collaborer avec la Division, revitalisant le Groupe de travail sur les questions liées à l'Internet du Comité des publications afin de définir, plutôt que des directives, des normes techniques communes pour les logiciels et la programmation, et compte les rendre obligatoires dans l'ensemble du système.

42. La gouvernance du site Web pourra être notablement améliorée quand on aura mis en place un système de gestion des contenus, une forme de référence centralisée garantissant le marquage, et imposant des paramètres de présentation précis. Un système de gestion des contenus permet aussi, du fait que le contenu est distinct de la présentation, de présenter le même contenu sous différentes formes selon les différents contextes.

43. Un système de gouvernance introduisant la cohérence est indispensable pour la suite du développement du site Web et les progrès vers la parité entre langues, l'accessibilité et le marquage à l'image de l'Organisation. Il reste difficile de mettre en place un système global de gouvernance pour la gestion et la gouvernance cohérentes du site Web public qui donne aux différents services auteurs assez de latitude et de possibilités créatives pour répondre aux attentes d'un auditoire donné, qu'il s'agisse de responsables gouvernementaux, des médias, des milieux universitaires, de la société civile ou du grand public, tout en préservant une infrastructure unifiée, une présentation homogène, le marquage, le respect des critères d'accessibilité, et en se pliant parallèlement à l'impératif de production de documentation dans toutes les langues officielles. Il reste à trouver un système robuste et sécurisé qui puisse être agrandi et développé, permettant des gains d'efficacité dans la gestion de contenus multilingues.

X. Autres questions

44. En application de la résolution 60/109 B de l'Assemblée générale en date du 8 décembre 2005, la Section du site Web a été restructurée et six groupes linguistiques ont été créés en fonction des six langues officielles, les États Membres ayant demandé qu'il y ait un groupe distinct pour chacune d'entre elles. Grâce à cette capacité accrue, la gestion continue des sites dans chaque langue s'est améliorée, alors qu'auparavant chacun d'entre eux était privé d'entretien professionnel pendant huit semaines environ par an, du fait des congés, des maladies ou des voyages. Lorsqu'on aura mené à bien tous les recrutements correspondant à cette capacité renforcée, ce qui devrait être fait au milieu de 2007, on pourra traiter plus de pages nouvelles dans les langues autres que l'anglais, apporter un concours plus étoffé aux autres départements pour afficher leurs contenus dans d'autres langues, et consacrer plus de ressources à l'actualisation des pages existantes. On a déjà étoffé le concours apporté au Centre de nouvelles et à d'autres sites nouveaux pour la production de contenus, et pour le traitement de documents traduits à titre gracieux par plusieurs universités.

45. Toutefois, à l'exception du groupe qui s'occupe du site en espagnol, le recrutement pour les nouveaux groupes linguistiques n'est pas encore achevé. Les postes restant à pourvoir dans les autres langues ont été publiés dans le système Galaxy, et le recrutement est en cours. Chacun des groupes linguistiques de la Section du site Web est maintenant doté de deux postes d'administrateur. L'une des tâches les plus ardues a été de recruter des collaborateurs qualifiés disposant à la fois des compétences techniques et linguistiques voulues. Comme il est difficile de trouver en local le personnel d'appui, on a élargi la recherche, annonçant les postes à l'échelon international, mais les difficultés de visa et de voyage ont rendu le recrutement encore plus difficile.

46. Le recrutement de fonctionnaires débutants dotés des bonnes combinaisons de compétences pour la conception et la programmation continue de faire problème. Deux postes P-2 au Groupe de la production Web n'ont pu être pourvus qu'à titre temporaire, le concours de recrutement à la catégorie des administrateurs de fonctionnaires d'autres catégories n'ayant pas livré de candidats qualifiés ces deux dernières années, pas plus que les concours nationaux. Face à cette situation, le Département, en collaboration avec le Bureau de la gestion des ressources humaines, a introduit en 2005 un concours national spécialisé en production Web, qui a été organisé en 2006. Le fichier des lauréats de ce concours a été mis à la disposition du Département, et on compte y trouver des candidats que l'on pourra recruter.

47. Le Département continue à utiliser du personnel d'appoint pour améliorer le site Web. Il tient à ce propos à remercier le Gouvernement français d'avoir détaché un expert associé pour l'amélioration du site en français. Il continue à utiliser le plus possible les services de stagiaires non rémunérés et de bénévoles connaissant bien telle ou telle langue officielle, en appoint à l'activité de son propre personnel.

48. Conformément aux dispositions du paragraphe 68 de la résolution 61/121 B de l'Assemblée générale, le Département de l'information, grâce à une collaboration accrue, aide les bureaux qui fournissent le contenu à créer, actualiser et afficher des informations sur les sites dans les différentes langues. Il a partagé les compétences techniques qu'il a mises au point ces 10 dernières années et aidé d'autres bureaux fournisseurs de contenu à afficher leurs pages rédigées en anglais dans les autres langues officielles, à charge de remboursement des frais. On continue à conclure des arrangements analogues avec d'autres départements pour les aider à afficher des contenus dans les autres langues officielles. Le Département a également mis les compétences qu'il a acquises en matière de sites accessibles à la disposition des services auteurs afin de les aider à rendre leurs sites accessibles. Les services fournisseurs de contenus commencent à mieux percevoir la nécessité de créer, développer et actualiser leurs sites spécialisés, mais le Département n'en continue pas moins à les encourager à améliorer ce qu'ils font en ce sens, conformément aux dispositions de la résolution précitée de l'Assemblée générale.

49. S'agissant de coopération plus large, le Département, en collaboration avec la Banque mondiale et l'Alliance mondiale pour les technologies de l'information et des communications au service du développement, a organisé et accueilli au Siège de l'ONU, du 20 au 22 novembre 2006, la troisième Conférence annuelle sur l'Internet facteur de développement, sur le thème « Communication et collaboration basées sur le Web et pratiques optimales pour le développement ». La Conférence visait à développer la communication, la coopération et la mise en commun de pratiques optimales relatives au développement sur le Web entre le système des Nations Unies,

les organisations non gouvernementales, les organisations intergouvernementales, la société civile et le secteur privé. Le Département a aussi contribué par là à sensibiliser la communauté internationale à l'importance de la mise en œuvre du document final du Sommet mondial sur la société de l'information.

50. Les première et deuxième Conférences s'étaient déroulées à Washington en novembre 2003 et mai 2005. Elles avaient ouvert la voie d'une coopération et d'un partage de l'information accrus dans la communauté de l'Internet au service du développement – les responsables de la gestion et de la direction des grands sites de leurs organisations respectives. Il y a là désormais près de 300 membres de plus de 80 organisations.

51. La dernière conférence a réuni plus de 250 participants, fonctionnaires de l'ONU et de ses institutions (dont certains d'autres lieux d'affectation), fonctionnaires gouvernementaux, représentants de fournisseurs, experts en informatique, universitaires, représentants d'organismes sans but lucratif et de la société civile s'intéressant au Web et aux technologies de l'information et des communications au service du développement. L'ordre du jour était très fourni, avec des intervenants parlant notamment de systèmes de gestion des contenus, métrologie informatique, évaluation des sites, sites multilingues, diffusion en direct sur Internet, accessibilité, modèles de gouvernance des sites, outils de collaboration (blogs et wikis), architecture orientée services, logiciels libres, et infostructure.

52. Le Département de l'information, cherchant toujours à augmenter le nombre de pages disponibles dans certaines langues, continue à recourir aux traductions faites gracieusement par des universités. Un nouvel accord a été conclu avec l'Université de Zhejiang (Chine). L'Université de Salamanque (Espagne) et l'Université nationale linguistique de Minsk continuent à assurer ce service. Grâce à ces traductions, la documentation disponible en chinois, espagnol et russe s'est enrichie.

XI. Aller de l'avant

53. Il y a nécessairement arbitrage pour la répartition des ressources disponibles entre le développement des sites, les progrès vers la parité entre les langues, la configuration de sites accessibles aux personnes handicapées, la gestion des contenus et l'analyse des sites.

54. En attendant que soit choisi, acheté et mis en service un système de gestion globale des contenus, le Département a continué en 2006 à refaire des parties du site de l'ONU, et compte incorporer progressivement plus de modalités reposant sur les bases de données. On introduira des procédés de plus en plus automatisés et un accès plus aisé aux actualités et aux dernières nouvelles, et on améliorera la navigation, la présentation, la recherche et l'accessibilité, pour répondre aux paramètres demandés. On travaille actuellement à refondre complètement la page d'accueil de l'ONU, pour rendre le site plus convivial, plus intuitif, plus personnalisé et bien entendu plus accessible. On cherche à l'organiser de manière plus thématique qu'hierarchisée. La refonte du site offrira à l'utilisateur plus d'information en moins de clics. Le lien vers ONU – Problèmes mondiaux sera l'un des chemins de la navigation sur le site. La nouvelle conception est de créer des contenus attrayants donnant aux visiteurs les informations les plus récentes sur les différentes pages du site.

55. Les ressources nécessaires pour parvenir à la parité entre langues ont été exposées dans des rapports antérieurs. Avec les ressources nouvelles dont il a été question dans la section précédente, le Département continue à travailler pour parvenir à la parité sans sacrifier l'ampleur et l'actualité de pointe du site. Des pages nouvelles dans toutes les langues apparaissent désormais plus souvent sur le site. On s'occupe plus activement des domaines où la fréquentation est plus élevée. Mais en consacrant des ressources au travail sur l'accessibilité, on a ralenti les progrès vers la parité.

XII. Conclusions

56. Le Département continue à accélérer l'avance vers la parité entre les langues officielles sur le site, ainsi que vers l'accessibilité et une meilleure gestion des contenus. Grâce à la création de groupes linguistiques distincts, il est en mesure d'augmenter le volume de documentation nouvelle affichée sur le site et celui des mises à jour et actualisations nécessaires, mais jusqu'à un certain point seulement, ayant dû travailler à rendre le site accessible aux personnes handicapées comme il y est maintenant tenu.

57. Le Département fait porter l'essentiel de ses efforts sur les aspects principaux - non seulement sur les pages nouvelles de texte, mais aussi sur la diffusion en direct sur le Web, les documents audio, vidéo et photo, qui enrichissent tous le caractère multilingue et accessible du site de l'ONU. Préservant un bon équilibre entre la nécessité de garantir l'accès au site et celle de bien en gérer les contenus, le Département s'efforce d'élargir et de diversifier constamment son audience dans toutes les régions du monde.
