



# Assemblée générale

Distr. générale  
13 février 2012  
Français  
Original : anglais

---

**Soixante-septième session**  
Point 131 de la liste préliminaire\*  
**Planification des programmes**

## **Projet de cadre stratégique pour la période 2014-2015**

### **Deuxième volet : plan-programme biennal**

#### **Programme 24** **Information**

### **Table des matières**

	<i>Page</i>
Orientation générale . . . . .	2
Sous-programme 1. Services de communication stratégique . . . . .	3
Sous-programme 2. Services d'information . . . . .	4
Sous-programme 3. Services de diffusion et de partage du savoir . . . . .	6
Textes portant autorisation du programme . . . . .	7

---

\* A/67/50.



## Orientation générale

24.1 Le Département de l'information a pour mission unique de faire connaître au monde entier les idéaux et les activités de l'Organisation des Nations Unies; de dialoguer et de coopérer avec des publics divers; et de mobiliser un appui en faveur de la paix, du développement et des droits fondamentaux de tous. À ce titre, le Département coordonne les campagnes de communication dans les domaines prioritaires en utilisant les moyens de communication classiques et modernes. Il s'efforce tout particulièrement d'accroître le nombre de ses partenaires du secteur des communications et d'élargir son audience auprès du public tant dans les pays développés que dans les pays en développement par le biais du réseau des centres d'information des Nations Unies. Son mandat est énoncé dans la résolution 13 (I) de l'Assemblée générale. Ses travaux sont guidés par les priorités définies par l'Assemblée et son organe subsidiaire, le Comité de l'information, dans les résolutions concernant les questions relatives à l'information, dont la plus récente est la résolution 66/81 A et B.

24.2 Le Département s'emploie à mieux faire connaître et comprendre à l'échelle mondiale l'action de l'Organisation des Nations Unies et les questions dont celle-ci traite en diffusant dans les délais voulus des informations exactes, impartiales, détaillées, objectives, cohérentes et pertinentes. À cette fin, et en s'inspirant de la Déclaration du Millénaire, il se concentrera sur des thèmes prioritaires correspondant aux trois piliers de l'Organisation : développement, paix et sécurité, et droits de l'homme. Pour ces trois grands thèmes prioritaires, le Département soulignera l'importance que le Secrétaire général attache au développement durable, à la prévention des conflits, à l'édification d'un monde plus sûr, à l'appui aux pays en transition et à l'action menée avec les femmes et les enfants en faveur des femmes et des enfants. Le Département a choisi de centrer ses activités de communication sur l'Afrique. Il continuera d'aider activement le Secrétaire général à renforcer le principe de responsabilité, qui est l'une de ses priorités.

24.3 Le Département collabore étroitement avec les départements et bureaux organiques du Secrétariat et les organismes des Nations Unies pour mener à bien des programmes d'information efficaces et ciblés dans les domaines clefs susmentionnés, y compris pour les conférences et les célébrations organisées par les Nations Unies. Il s'efforce d'atteindre un public mondial, notamment les gouvernements, les médias, les organisations non gouvernementales, les établissements d'enseignement, les entreprises, les organisations professionnelles et les autres membres de la société civile, afin de mobiliser leur soutien en faveur de l'Organisation et de ses objectifs.

24.4 Pour accomplir la mission dont il a été investi, le Département fonde son action sur les principes de base suivants : établissement de relations de travail stratégiques avec les départements et bureaux organiques du Secrétariat et des organismes des Nations Unies; plus grande utilisation des dernières technologies de l'information et des communications, dans les médias traditionnels et électroniques, afin d'assurer une diffusion directe et instantanée de l'information dans le monde entier; mobilisation d'un soutien plus marqué au niveau local par l'instauration de partenariats avec des organisations de la société civile; et parité des langues officielles de l'Organisation des Nations Unies dans la rédaction des supports d'information et de communication.

24.5 Afin de renforcer et de mieux appuyer les activités de communication menées par le Département auprès des États Membres, la fonction de liaison avec les comités du Groupe de la liaison avec les comités a été transférée au sous-programme 3 (Services de diffusion et de partage du savoir). L'autre fonction du Groupe, la coordination des activités de communication du système des Nations Unies, continue de relever du sous-programme 1 (Services de communication stratégique).

## **Sous-programme 1**

### **Services de communication stratégique**

**Objectif de l'Organisation** : Mieux faire comprendre les activités de l'Organisation en ce qui concerne les questions thématiques prioritaires et leur assurer un soutien plus large, en assurant notamment un appui à la communication lors des grandes manifestations et initiatives menées sous l'égide de l'Organisation

<b>Réalisations escomptées du Secrétariat</b>	<b>Indicateurs de succès</b>
a) Amélioration de la qualité des reportages consacrés par les médias aux questions thématiques prioritaires	a) Augmentation du pourcentage d'articles consacrés aux questions thématiques prioritaires reprenant les messages de l'Organisation
b) Portée accrue des éléments en ligne des campagnes de communication sur les questions thématiques prioritaires	b) Accroissement du nombre de membres du grand public touchés grâce aux médias sociaux
c) Meilleure compréhension à l'échelle locale de l'action menée par l'Organisation	c) i) Augmentation de la proportion du public qui considère avoir une connaissance accrue et approfondie de l'Organisation ii) Augmentation du nombre de visiteurs accédant aux sites Web du sous-programme iii) Nombre accru de documents d'information et de publications des Nations Unies disponibles dans des langues locales

### **Stratégie**

24.6 Le sous-programme sera exécuté par la Division de la communication stratégique du Département, laquelle comprend le Service des campagnes de communication et le Service des centres d'information, y compris le réseau des centres d'information des Nations Unies.

24.7 Pour atteindre l'objectif visé, la Division élaborera des directives en matière de communication et des messages mieux ciblés. Elle s'emploiera à améliorer, d'une part, la coopération verticale entre le Département, au Siège, et le réseau des centres d'information des Nations Unies, sur le terrain, en ce qui concerne l'élaboration des campagnes et des messages et, d'autre part, la coopération horizontale entre le Département et les autres départements et bureaux du Secrétariat et les services d'information respectifs des fonds, programmes et organismes des Nations Unies. Au niveau des pays, le réseau des centres d'information des Nations Unies

continuera d'aligner rigoureusement ses activités sur les priorités de communication stratégique des équipes de pays et des coordonnateurs résidents et tirera parti des informations plus complètes, actualisées et ciblées communiquées par les services chargés des questions de développement, de paix et de sécurité et de droits de l'homme qui relèvent du sous-programme. Les centres d'information désignés à cet effet continueront d'aider les autres centres de leur région à mettre en commun leurs connaissances et leurs ressources et à élaborer des messages et des campagnes de sensibilisation adaptés aux besoins et aux intérêts régionaux et sous-régionaux. Le Groupe de la communication des Nations Unies renforcera la coordination des activités de communication du Département et celles des organismes des Nations Unies par le truchement de groupes de travail interorganisations dont la tâche sera d'harmoniser les produits de communication portant sur les questions auxquelles l'Organisation accorde une priorité élevée. En outre, les activités de communication ayant une résonance nationale ou régionale particulière seront étoffées avec l'aide des groupes de la communication des Nations Unies qui opèrent aux niveaux national et régional.

24.8 Afin de mieux faire comprendre au public les objectifs et les activités de l'Organisation, on élaborera, dans les langues officielles et dans les langues locales, des produits d'information destinés à des publics ciblés. Des activités stratégiques d'information des médias, notamment des conférences de presse et des entretiens avec de hauts responsables, seront également organisées. Les sites Web proposés dans les langues locales continueront d'être mis à jour et enrichis par le réseau des centres d'information des Nations Unies. Les médias sociaux seront utilisés au Siège et, le cas échéant, aux niveaux national et régional pour élargir la portée des campagnes de communication et mieux informer un public plus vaste des thèmes d'action prioritaires de l'Organisation.

24.9 Un appui opérationnel et des avis en matière de communication stratégique continueront d'être fournis aux antennes d'information des missions de maintien de la paix des Nations Unies et des missions politiques spéciales, autant qu'il conviendra.

## Sous-programme 2 Services d'information

**Objectif de l'Organisation :** Renforcer le soutien en faveur de l'Organisation grâce à des produits et services d'information

### Réalisations escomptées du Secrétariat

a) Utilisation accrue, par les organes de presse et d'autres acteurs, des informations et des produits multimédias connexes concernant l'Organisation des Nations Unies

### Indicateurs de succès

a) i) Nombre accru d'utilisateurs des produits de l'Organisation des Nations Unies sur Internet  
ii) Nombre accru de partenariats avec les réseaux de diffusion et de rediffusion de programmes de radio et de télévision, par langue et par région

- |   |  |
|---|--|
| <p>b) Accès en temps voulu des organes de presse et d'autres utilisateurs aux communiqués de presse quotidiens couvrant les séances, aux programmes télévisés, aux photographies et aux autres produits d'information</p> | <p>b) Maintien du pourcentage actuel de produits livrés dans les délais pour garantir la pertinence des produits</p> |
|---|--|
- 

### Stratégie

24.10 Ce sous-programme sera exécuté principalement par la Division de l'information et des médias, appuyée par le Bureau du porte-parole du Secrétaire général et le réseau des centres d'information des Nations Unies.

24.11 Pour atteindre l'objectif visé, la Division fournira promptement aux médias et à d'autres utilisateurs du monde entier des nouvelles et d'autres produits (imprimés, vidéo, audio et photographiques) et services d'information fiables, objectifs et, si possible, adaptés à chaque destinataire, en utilisant les systèmes de diffusion sur Internet et mobiles les plus récents. Mettant l'accent sur le multilinguisme, la Division s'emploiera à réaliser davantage de produits d'information originaux dans les langues officielles de l'ONU ou dans d'autres langues. La coopération avec les médias des pays en développement sera l'une des priorités des activités menées dans le cadre de ce sous-programme.

24.12 À l'aide des nouvelles technologies de l'information, la Division continuera d'améliorer l'accès immédiat à ses produits à l'échelle mondiale en multipliant les options offertes aux différents publics, compte tenu des capacités techniques locales. Elle s'emploiera également à renforcer les services multimédias intégrés, notamment les médias sociaux. Les médias classiques seront renforcés et intégrés aux services multimédias, ce qui permettra d'offrir des produits plus approfondis, notamment des liens aux documents de référence et aux archives et autres textes connexes.

24.13 Pour tirer parti des possibilités offertes par les nouvelles technologies de diffusion et de réception de l'information, telles que les appareils portables, il faudra mettre en place des dispositifs de collaboration innovants avec les fournisseurs d'informations, les diffuseurs et d'autres relais d'information. Cette collaboration permettra de répondre aux besoins d'un public mondial en assurant la diffusion d'informations de qualité conformes aux priorités définies par les États Membres, y compris les objectifs du Millénaire pour le développement, par un éventail aussi large que possible d'organes d'information. Des programmes spéciaux seront produits et diffusés selon les besoins.

### Sous-programme 3

#### Services de diffusion et de partage du savoir

**Objectif de l'Organisation :** Promouvoir une meilleure compréhension du rôle, des activités et des préoccupations de l'ONU et favoriser l'échange d'idées, d'informations et de connaissances concourant à la réalisation des objectifs de l'Organisation

Réalisations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès
a) Meilleure diffusion des informations se rapportant à l'ONU grâce à l'utilisation de services et de médias divers et à des partenariats élargis à d'autres entités	a) i) Nombre accru de partenariats établis avec des entités appartenant au système des Nations Unies et des entités extérieures ii) Augmentation du nombre de partenaires parmi les organisations non gouvernementales de pays en développement ou en transition iii) Augmentation du nombre de visiteurs accédant aux sites Web du sous-programme iv) Nombre accru de téléchargements, par les utilisateurs finals, de publications et d'autres produits de communication
b) Renforcement des services de partage du savoir et de l'accès aux informations utiles au personnel et aux délégations dans leur travail	b) i) Utilisation accrue des services de partage du savoir de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld aux fins de la réalisation des priorités de l'ONU ii) Intensification des communications internes grâce à l'utilisation d'iSeek et de deleGATE

#### Stratégie

24.14 Le sous-programme sera exécuté par la Division de la sensibilisation du public, qui comprend les modules thématiques suivants : Groupe de la gestion des connaissances et des solutions graphiques; Groupe de la sensibilisation et des projets spéciaux; Groupe de l'action éducative; Groupe de l'édition et des publications; Groupe des relations avec les ONG; Groupe de la vente et de la commercialisation; Groupe des services à l'intention des visiteurs; à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, Groupe des acquisitions et du traitement de l'information et Section des services utilisateurs; et Groupe de la liaison avec les comités. La Division comprend aussi le secrétariat du Comité des publications et du Comité des expositions.

24.15 La Division s'emploiera à faire mieux connaître l'Organisation des Nations Unies en réalisant des produits d'information, tels que des publications et des expositions, et en organisant des réunions d'information, des conférences et des manifestations spéciales mettant en valeur les questions thématiques prioritaires de l'Organisation. Pour réaliser son objectif, elle travaillera avec des partenaires qui, avec leurs propres réseaux et systèmes de production de l'information, pourront

répandre le message de l'ONU et en élargir la portée. Ces partenaires seront les organisations non gouvernementales, les établissements d'enseignement, les organisations culturelles, les fondations et les gouvernements. Par ailleurs, l'influence capitale des médias et des célébrités étant universellement reconnue, la Division continuera de faire appel à des Messagers de la paix de manière ciblée et en privilégiant certains thèmes. De nouveaux partenariats seront noués avec les secteurs du cinéma, de la télévision et du spectacle de manière à accroître la présence et la visibilité de l'Organisation dans des contextes et auprès de publics inhabituels.

24.16 Afin de toucher une part plus importante de la population mondiale, la Division continuera d'attirer et de s'assurer le concours de nouveaux groupes d'appui, notamment les établissements d'enseignement supérieur et de recherche, dans le cadre de l'initiative Impact universitaire. De nouvelles initiatives seront lancées pour mobiliser la participation des jeunes, qui sont une cible cruciale pour le Département, grâce à des activités éducatives, aux médias sociaux et à l'établissement de partenariats avec des entités qui organisent des simulations des réunions de l'ONU. Des efforts concertés seront faits pour élargir la diversité géographique des partenaires de la Division. La participation accrue des régions du monde qui sont sous-représentées sera l'un des objectifs qui guideront le choix des organisations non gouvernementales partenaires.

24.17 La Division poursuivra la modernisation de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Les nouvelles technologies seront utilisées pour répondre aux besoins du personnel et des délégations à l'ère de la mondialisation et du numérique, le souci principal étant la satisfaction des clients. Tout en s'attachant à mettre en place des services de bibliothèque virtuelle, on aura soin de sauvegarder le patrimoine de l'Organisation, en préservant les documents historiques et les archives et en facilitant l'accès.

24.18 L'objectif du sous-programme implique aussi de faciliter l'accès à l'information et l'échange d'informations au sein de l'Organisation. L'amélioration de la communication interne sur iSeek et deleGATE sera déterminante pour faire passer dans les faits la notion de secrétariat mondial et pour développer le partage des connaissances entre les membres du personnel en poste dans des services et des lieux d'affectation différents.

## **Textes portant autorisation du programme**

### *Résolutions de l'Assemblée générale*

13 (I)	Organisation du Secrétariat
168 (II)	Journée des Nations Unies
423 (V)	Journée des droits de l'homme
32/40 B	Question de Palestine (première demande d'appui en matière d'information)
36/67	Année internationale de la paix et Journée internationale de la paix

54/134	Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes
55/2	Déclaration du Millénaire
57/7	Examen et évaluation finals du nouvel Ordre du jour des Nations Unies pour le développement de l'Afrique dans les années 90 et appui au Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique
57/129	Journée internationale des Casques bleus des Nations Unies
60/1	Document final du Sommet mondial de 2005
60/7	Mémoire de l'Holocauste (mise en place du programme de communication)
60/225	Aide aux survivants du génocide de 1994 au Rwanda, en particulier aux orphelins, aux veuves et aux victimes de violences sexuelles (mise en place du programme de communication)
62/122	Mémorial permanent en souvenir des victimes de l'esclavage et de la traite transatlantique des esclaves (mise en place du programme de communication)
64/13	Journée internationale Nelson Mandela
65/81	Programme d'information des Nations Unies sur le désarmement
66/81 A	Questions relatives à l'information : l'information au service de l'humanité
66/81 B	Questions relatives à l'information : politique et activités de l'Organisation des Nations Unies en matière d'information
66/90	Diffusion d'informations sur la décolonisation
66/116	Suivi de la mise en œuvre de la Déclaration et du Programme d'action en faveur d'une culture de paix
66/132	Suite donnée à la quatrième Conférence mondiale sur les femmes et application intégrale de la Déclaration et du Programme d'action de Beijing et des textes issus de la vingt-troisième session extraordinaire de l'Assemblée générale
66/144	Efforts déployés au niveau mondial pour éliminer totalement le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée et pour assurer la mise en œuvre intégrale et le suivi de la Déclaration et du Programme d'action de Durban