

**Assemblée générale**

Distr. générale  
14 février 2014  
Français  
Original : anglais

**Soixante-neuvième session**  
**Point 134 de la liste préliminaire\***  
**Planification des programmes**

**Projet de cadre stratégique pour la période 2016-2017****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 . . . . . | 5           |
| Textes portant autorisation du programme . . . . .                        | 7           |

\* A/69/50.



## Orientation générale

24.1 Le Département de l'information a pour mission 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 des buts et principes consacrés par la Charte des Nations Unies. À ce titre, il établit et met en œuvre des stratégies de communication; engage des échanges avec les populations locales partout dans le monde grâce au réseau de centres d'information des Nations Unies; produit, promeut et fournit des produits et services dans les domaines de l'information et des médias; établit et élargit des partenariats et mène des activités de sensibilisation et de partage des connaissances.

24.2 Son mandat est énoncé dans la résolution 13 (I) de l'Assemblée générale et 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 les plus récentes sont les résolutions [68/86 A](#) et [B](#).

24.3 Le Département s'emploie à mieux faire connaître et comprendre au niveau mondial l'action que mène l'Organisation et les questions dont elle traite en diffusant des informations exactes, impartiales, détaillées, objectives, cohérentes, actuelles et pertinentes. À cette fin, et en s'inspirant du nouveau programme de développement qui doit être arrêté en 2015, il concentrera ses travaux sur des thèmes prioritaires, mettant notamment l'accent sur la région africaine, à l'appui des trois piliers d'activités de l'Organisation (le développement; la paix et la sécurité; et les droits de l'homme). Dans ce cadre, il s'emploiera à rappeler l'importance que le Secrétaire général attache à l'obtention de résultats, au respect du principe de responsabilité, à l'égalité des sexes, à l'autonomisation des femmes et à la nécessité de relever les défis mondiaux en vue de servir le bien commun, conformément aux mandats définis par les États Membres.

24.4 Le Département s'efforce de mener à bien des programmes d'information efficaces et ciblés dans des domaines clefs, y compris dans le cadre de conférences et célébrations organisées par les Nations Unies. Il s'emploie à atteindre un public mondial afin de mobiliser le soutien en faveur de l'Organisation et de susciter l'adhésion à ses objectifs.

24.5 Pour accomplir la mission dont il est investi, le Département fonde son action sur les principes de base suivants: l'établissement de relations de travail stratégiques avec les départements et bureaux organiques du Secrétariat et les organismes des Nations Unies; une plus grande utilisation des dernières technologies de l'information et des communications, tant dans les médias traditionnels que dans les nouveaux médias, afin d'assurer une diffusion directe et instantanée de l'information dans le monde entier; la promotion du multilinguisme et le respect de la parité des langues officielles de l'Organisation des Nations Unies dans la rédaction des supports d'information et de communication. Il fournit également des services d'information aux délégués et au personnel par l'intermédiaire de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, et favorise le partage des connaissances et la communication interne au moyen d'iSeek, l'intranet de l'Organisation.

## Sous-programme 1

### Services de communication stratégique

**Objectif de l'Organisation :** Mieux faire comprendre les activités de l'Organisation en ce qui concerne les priorités fixées par les États Membres, notamment par des activités de communication à l'appui des manifestations et initiatives des Nations Unies dont ils auront décidé

| Réalisations escomptées du Secrétariat                                                                                       | Indicateurs de succès                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) Amélioration de la qualité des reportages consacrés par les médias aux priorités fixées par les États Membres             | a) Augmentation du pourcentage d'articles consacrés aux priorités fixées par les États Membres reprenant les messages de l'Organisation                                                                                                                                                                                             |
| b) Renforcement de la portée 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 en ligne                                                                                                                                                                                                                                             |
| c) Meilleure compréhension à l'échelle locale de l'action menée par l'Organisation                                           | c) i) Augmentation de la proportion du public qui estime mieux connaître l'Organisation<br>ii) Augmentation du nombre de visiteurs accédant aux sites Web gérés dans le cadre du sous-programme<br>iii) Augmentation du nombre 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 de 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, en coordonnant les campagnes et messages émanant du Siège et du réseau de centres d'information des Nations Unies et en améliorant la cohérence de l'information provenant d'autres départements et bureaux et des composantes chargées de l'information dans les organismes, fonds et programmes des Nations Unies. Au niveau des pays, les centres d'information des Nations Unies continueront d'aligner leurs activités sur les priorités de communication stratégique des coordonnateurs résidents et des équipes de pays, et tireront parti des informations 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. Des centres d'information désignés à cet effet aideront 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 des organismes des Nations Unies par le truchement de groupes de travail interorganisations, notamment des groupes

des Nations Unies chargés de la communication au niveau des pays et des régions, dont la tâche sera d'harmoniser les produits de communication portant sur les questions auxquelles l'Organisation accorde une priorité élevée.

24.8 Des produits d'information seront élaborés dans les langues officielles et locales, afin de mieux faire comprendre au public les objectifs et activités de l'Organisation. Les activités stratégiques d'information des médias comprendront des conférences de presse et des entretiens avec de hauts responsables. Des sites Web dans les langues locales seront mis à jour et enrichis. Les médias sociaux seront utilisés au Siège et, le cas échéant, aux niveaux national et régional.

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 dont bénéficie l'Organisation grâce à des produits et services d'information

| Réalisations escomptées du Secrétariat                                                                                                                                                                     | Indicateurs de succès                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) Augmentation de l'utilisation, par les organes de presse et d'autres acteurs, des informations et des produits multimédias connexes concernant l'Organisation des Nations Unies                         | a) i) Augmentation du nombre d'utilisateurs des produits de l'Organisation des Nations Unies sur Internet<br>ii) Augmentation du nombre de partenariats avec les réseaux de diffusion et de rediffusion d'émissions de radio et de télévision, par langue et par région |
| b) Accès rapide 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 | b) Maintien du pourcentage actuel de produits d'information livrés dans les délais pour garantir leur intérêt pour les utilisateurs                                                                                                                                     |

## 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 des nouvelles et d'autres produits (documents écrits, vidéo, audio et photographiques) et services d'information fiables, objectifs et, si possible, adaptés à chaque destinataire, en utilisant notamment les systèmes de diffusion sur Internet et mobiles les plus récents. Mettant l'accent sur le multilinguisme, elle s'emploiera à établir un plus grand nombre de produits d'information originaux dans les langues officielles de l'ONU ou dans d'autres langues, grâce à des partenariats

avec des diffuseurs mondiaux. Ces collaborations permettront d'élargir la diffusion de documents véhiculant les priorités établies par les États Membres. La collaboration avec les médias dans les pays en développement demeurera une priorité.

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 (des informations téléphoniques aux médias sociaux) aux différents publics, compte tenu des capacités techniques locales. Elle s'emploiera également à renforcer les services multimédias intégrés, notamment les médias sociaux. En même temps, les médias traditionnels seront plus étroitement connectés aux autres produits multimédias, permettant ainsi d'approfondir les sujets traités, notamment par des liens vers les sources et autres documents connexes.

24.13 Les gains d'efficacité réalisés grâce à l'acquisition du système de gestion des fichiers numériques et autres outils sont examinés au titre du sous-programme, et entraîneront des modifications dans les descriptifs de tâches et les responsabilités. Afin de garantir le maintien de la qualité et de la quantité des programmes et de renforcer le multilinguisme, le Département envisagera de regrouper les effectifs de certaines équipes en fonction des langues.

### 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) Renforcement de la diffusion des informations portant sur l'ONU grâce à l'utilisation de services et de médias divers et à des partenariats élargis à d'autres entités | <p>a) i) Augmentation du nombre de partenariats établis avec des entités appartenant au système des Nations Unies et des entités extérieures</p> <p>ii) Augmentation du nombre de partenaires parmi les organisations non gouvernementales de pays en développement ou en transition recevant des informations du Département</p> <p>iii) Augmentation du nombre de visiteurs accédant aux sites Web et médias sociaux gérés dans le cadre du sous-programme</p> <p>iv) Augmentation du nombre de téléchargements, par les utilisateurs finaux, de publications et d'autres produits de communication</p> |

b) Augmentation de la valeur des services de bibliothèque et de diffusion des savoirs permettant l'accès à des informations utiles au travail des délégués et du personnel

b) i) Augmentation du nombre de consultations de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld par d'importants groupes d'intéressés, et amélioration de l'image des services offerts

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 sections suivantes : Gestion des connaissances et solutions graphiques; Relations avec les ONG et sensibilisation; Groupe de l'action éducative; Groupe de l'édition et des publications; Vente des publications des Nations Unies; Services à l'intention des visiteurs; Bibliothèque Dag Hammarskjöld; et les secrétariats du Comité des publications et du Comité des expositions.

24.15 Dans le cadre du sous-programme, la Division s'emploiera à faire mieux connaître l'Organisation des Nations Unies en établissant des produits d'information, tels que des publications, des expositions et des conceptions graphiques, et en organisant des réunions d'information, des conférences, des visites guidées et des manifestations spéciales. En collaborant avec des partenaires extérieurs, comme des organisations non gouvernementales, des établissements d'enseignement, des fondations et des gouvernements, la Division continuera d'enrichir l'éventail de ses activités et de diffuser les messages de l'Organisation. Elle continuera d'utiliser les médias sociaux en vue d'élargir la portée des messages de l'Organisation.

24.16 Afin de toucher une part plus importante de la population mondiale, la Division continuera d'attirer de nouveaux groupes d'appui, notamment les établissements d'enseignement supérieur et de recherche, dans le cadre de l'initiative Impact universitaire. Elle nouera, en outre, des partenariats avec les secteurs du cinéma, de la télévision et du spectacle, dans le cadre de l'Initiative de mobilisation de la communauté artistique. Elle participera à l'organisation des conférences « L'ONU mise en scène » dans le monde et lancera des initiatives favorisant la participation des jeunes, en s'inspirant des activités de sensibilisation organisées par l'Envoyé du Secrétaire général pour la jeunesse. Une action concertée sera menée pour élargir la diversité géographique des partenaires de la Division.

24.17 La Bibliothèque Dag Hammarskjöld s'emploiera à augmenter la valeur de ses services, notamment à l'intention des États Membres. Elle poursuivra la rationalisation et l'automatisation de ses services, afin de renforcer ses capacités analytiques et d'augmenter la valeur de ses services pour les groupes clients. Elle améliorera ses services en ligne en poursuivant la numérisation, en enrichissant son catalogue, en donnant accès à des documents historiques et en améliorant la facilité d'utilisation de son site.

24.18 L'objectif du sous-programme implique aussi de faciliter l'accès à l'information et l'échange d'informations dans l'Organisation. L'amélioration de la communication interne sur iSeek et deleGATE sera déterminante pour recueillir un

soutien en faveur d'initiatives importantes et augmenter le partage des connaissances.

## 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                                                                                                                                                                                                                                    |
| 35/201   | Programme annuel de stages de journalisme Reham Al-Farra                                                                                                                                                                                                 |
| 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                                                                                                                                                                                                                                  |
| 60/225   | Aide aux survivants du génocide de 1994 au Rwanda, en particulier aux orphelins, aux veuves et aux victimes de violences sexuelles                                                                                                                       |
| 62/122   | Mémorial permanent en souvenir des victimes de l'esclavage et de la traite transatlantique des esclaves                                                                                                                                                  |
| 64/13    | Journée internationale Nelson Mandela                                                                                                                                                                                                                    |
| 67/67    | Programme d'information des Nations Unies sur le désarmement                                                                                                                                                                                             |
| 67/106   | Suite donnée à la Déclaration et au Programme d'action en faveur d'une culture de paix                                                                                                                                                                   |
| 67/148   | 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                   |
| 67/155   | Efforts déployés au niveau mondial pour éliminer totalement le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée et assurer l'application intégrale et le suivi de la Déclaration et du Programme d'action de Durban |

- 68/86 A Questions relatives à l'information : l'information au service de l'humanité
  - 68/86 B Questions relatives à l'information : politique et activités de l'Organisation des Nations Unies en matière d'information
  - 68/96 Diffusion d'informations sur la décolonisation
-