



Assemblée générale

Distr. générale
17 février 2015
Français
Original : anglais

Comité de l'information

Trente-septième session

27 avril-8 mai 2015

Activités du Département de l'information : services de communication stratégique

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport, établi en application de la résolution 69/96 B de l'Assemblée générale, passe en revue les principales activités menées par le Département de l'information entre août 2014 et mars 2015 pour promouvoir l'action de l'ONU auprès du public dans le monde entier par l'entremise de ses services de communication stratégique.

Dans le cadre des services de communication stratégique, dont l'exécution est assurée par la Division de la communication stratégique et qui constituent l'un de ses trois sous-programmes, le Département élabore et met en place des stratégies en vue de diffuser les messages de l'ONU concernant les enjeux prioritaires. La Division se charge aussi de la gestion d'un réseau de plus de 60 bureaux extérieurs. En tant que secrétariat du Groupe de la communication des Nations Unies et de ses équipes spéciales, elle s'emploie à renforcer la coordination des activités de communication dans l'ensemble du système des Nations Unies.

Les activités menées au titre des autres sous-programmes du Département, à savoir les services d'information et les services de diffusion et de partage du savoir, font l'objet de deux autres rapports du Secrétaire général (respectivement, A/AC.198/2014/3 et A/AC.198/2014/4).



I. Introduction

1. Dans sa résolution 69/96 B, l'Assemblée générale a pris acte des rapports du Secrétaire général sur les activités du Département de l'information, présentés au Comité de l'information pour examen à sa trente-septième session, et prié le Secrétaire général de continuer à rendre compte de ces activités au Comité de l'information.
2. Dans la même résolution, l'Assemblée générale a prié le Département de l'information de fournir des informations précises sur un certain nombre de ses activités. Le Bureau du Comité de l'information a recommandé au Département de présenter les informations demandées dans trois rapports distincts correspondant à ses trois sous-programmes : services de communication stratégique, services d'information et services de diffusion et de partage du savoir.
3. Le présent rapport est consacré aux activités du Département liées aux campagnes thématiques. Il décrit son action stratégique et fournit un résumé de ses campagnes de communication sur les principaux enjeux dans sa deuxième partie. La troisième partie passe en revue les activités menées par le réseau des centres d'information des Nations Unies, notamment leurs travaux multilingues.
4. Sauf indication contraire, le présent rapport couvre les activités du Département pour la période allant d'août 2014 à mars 2015.

II. Campagnes de communication

A. Enjeux sociaux et de développement

5. De concert avec l'Équipe de soutien sur les changements climatiques du Secrétaire général ainsi qu'avec ses partenaires tant au sein du système des Nations Unies que de la société civile, le Département s'est engagé en faveur du Sommet mondial sur le climat afin de susciter la mobilisation des énergies nécessaire pour aboutir à un accord. Son action a revêtu la forme d'interventions auprès des médias traditionnels, qui ont abouti à la diffusion de 34 000 articles, et d'une campagne dynamique dans les médias sociaux, qui a donné lieu à plus de trois milliards d'impressions, enregistrées sur presque la moitié de tous les comptes Twitter. Le Département a fait appel à des célébrités comme Antonio Banderas, Don Cheadle, Leonardo DiCaprio, Ed Norton et Robin Wright. Il a également produit et géré le site Internet du Sommet et a assuré la liaison avec les centres d'information des Nations Unies tout au long des préparatifs de la réunion. Il a en outre collaboré avec le secrétariat de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques et les partenaires dans ce domaine pour faire la promotion de la vingtième session de la Conférence des Parties à la Convention-cadre et de la dixième session de la Conférence des Parties agissant comme réunion des Parties au Protocole de Kyoto, tenue en décembre 2014, y compris les activités du Secrétaire général et les travaux de l'ONU sur les changements climatiques.
6. En collaboration avec le Bureau de la Conseillère spéciale pour la planification du développement après-2015, ses partenaires du système des Nations Unies et d'autres bureaux, il a élaboré et lancé une stratégie de campagne sur le thème « 2015 : l'heure est à l'action », afin d'encourager des efforts plus soutenus au

niveau mondial pour atteindre les objectifs du Millénaire pour le développement. Cette campagne vise également à renforcer le soutien aux objectifs de développement durable, à accroître les financements du développement et à multiplier les actions en vue d'un accord sur le climat.

7. En collaboration avec le Cabinet du Secrétaire général, le Département des affaires économiques et sociales et l'Équipe interinstitutions du Groupe de la communication des Nations Unies sur les objectifs du Millénaire pour le développement, le programme de développement pour l'après-2015 et le suivi de la Conférence des Nations Unie sur le développement durable, le Département de l'information s'est engagé en faveur d'une accélération des progrès vers la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement, notamment en soulignant l'intérêt du rapport du Groupe de travail sur le retard pris dans leur réalisation; des activités du Groupe des défenseurs des objectifs du Millénaire pour le développement; de l'Initiative « Faire reculer le paludisme » ; et de l'Initiative mondiale pour l'éducation avant tout.

8. Le Département a travaillé en étroite collaboration avec l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes) et la campagne du Secrétaire général « Tous unis pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes » afin de faire la promotion de la campagne « Orangez votre quartier » à l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes et des 16 jours d'activisme contre la violence faite aux femmes. Une panoplie d'outils de communications en anglais, français et espagnol a été diffusée dans les centres d'information des Nations Unies. La Journée a également fait l'objet d'une large publicité sur les plateformes de médias sociaux.

9. Pour la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre, le Département de l'information a collaboré avec le Département des affaires économiques et sociales afin de souligner le rôle important joué par la technologie pour assurer la participation des personnes handicapées au processus de développement. Parmi les activités figuraient l'organisation d'une conférence de presse et des messages dans les médias sociaux.

10. Le Département a fourni une aide en matière de communication à la Journée mondiale de lutte contre le sida (1^{er} décembre) en actualisant le site Internet dans les six langues officielles et en faisant la promotion du thème de la Journée, « Comblent l'écart », par le biais des médias sociaux.

11. Pour la célébration de la Journée mondiale des toilettes (19 novembre), le Département a planifié plusieurs événements au Siège pour sensibiliser à la campagne du Secrétaire général sur l'assainissement. Différents types d'outils ont été envoyés aux centres d'information partout dans le monde pour leur permettre de préparer des activités promotionnelles de la campagne.

12. Le Département a pris la direction des activités de planification des communications pour l'Année internationale des petits États insulaires en développement, avec le concours d'une équipe spéciale. Il a organisé deux manifestations pour marquer le début et la fin de l'Année, lancé un site Internet, produit des matériels de communication dans les six langues officielles pour donner de l'écho à l'Année et mené un effort de sensibilisation avant et pendant la troisième Conférence sur les petits États insulaires en développement, tenue à Apia (Samoa), en septembre.

13. Le Département a fourni un appui au Forum sur la gouvernance de l'Internet, tenue à Istanbul (Turquie) en septembre, organisant des conférences de presse et préparant des dossiers pour les journalistes.

14. Il a contribué au lancement au niveau mondial de *Situation et perspectives de l'économie mondiale 2015*, en décembre, ainsi qu'aux lancements régionaux de la publication dans six villes dans les six langues officielles. Il a également effectué un suivi des médias pour ces régions.

15. Le Département a contribué aux activités de communication de la douzième réunion de la Conférence des Parties à la Convention sur la diversité biologique, qui a eu lieu à Pyeongchang (République de Corée) en octobre. Des matériaux, dont des communiqués de presse et des reportages imprimés et radiophoniques, ont été produits en trois langues. Le Département a également fourni des conseils sur la présence sur les réseaux sociaux, notamment par l'image, l'infographie et la messagerie.

B. Programme spécial d'information sur la question de Palestine

16. Dans le cadre de son programme spécial d'information sur la question de Palestine, le Département a organisé son programme annuel de formation à l'intention des journalistes palestiniens du 3 novembre au 5 décembre. Ce programme de formation vise à fournir une assistance au peuple palestinien dans le domaine du développement des médias en renforçant les compétences et les capacités des jeunes journalistes palestiniens. Il vise également à faire connaître aux professionnels des médias les travaux de l'Organisation des Nations Unies, notamment ses divers programmes et activités intéressant la vie des populations de la région. Un total de 169 journalistes palestiniens ont participé au programme au cours de ses 19 années d'existence. En 2014, neuf journalistes palestiniens ont été sélectionnés parmi des centaines de candidats.

17. En plus de réunions d'information animées par de hauts responsables de l'ONU, y compris le Secrétaire général, et des représentants, entre autres, du Département de l'information, du Département des affaires politiques, de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) et du Centre d'information des Nations Unies à Washington, le groupe de journalistes a assisté à des réunions de l'Assemblée générale et du Comité pour l'exercice des droits inaliénables du peuple palestinien. Il a également suivi un programme intensif dispensé par deux formateurs experts, dans le cadre duquel des tâches ponctuelles et des projets finals ont été assignés aux participants. Le programme de formation comportait une série de réunions d'information animées, entre autres, par des experts, des groupes de réflexion et des responsables du secteur venant notamment de YouTube, Twitter, de la BBC, de WNET, du Département d'État des États-Unis et de l'Université de Georgetown.

18. En application de la résolution 68/12 de l'Assemblée générale, le Département a œuvré en étroite collaboration avec le Département des affaires politiques pour promouvoir activement le respect, en 2014, de l'Année internationale de la solidarité avec le peuple palestinien, notamment en fournissant des conseils stratégiques aux centres d'information et à d'autres parties prenantes aux États-Unis; en élaborant des contenus pour les sites Internet dédiés; en rassemblant et en diffusant des dossiers d'information sur la question de Palestine; en assurant la

couverture dans les médias sociaux des événements se tenant au Siège et ailleurs sur la question de Palestine; et en mettant en avant les messages essentiels de l'ONU sur la question de Palestine et la situation au Moyen-Orient sur toutes les plateformes de communication disponibles du Département de l'information, y compris les supports imprimés, audiovisuels et numériques. Le Département a également contribué à la préparation et à l'installation de l'exposition « Le long voyage : l'histoire des réfugiés depuis 1948 », organisée par l'UNRWA, dans le hall des visiteurs au Siège, entre novembre 2014 et janvier 2015. En outre, il a contribué à promouvoir et à organiser plusieurs projections de films et de discussions de groupe tenues au Siège tout au long de l'Année internationale. Les centres d'information des Nations Unies à Alger, Ankara, Beyrouth, Canberra, Jakarta, Manama, Panama, Tokyo et Varsovie et le Centre régional d'information des Nations Unies pour l'Europe occidentale à Bruxelles ont participé à la promotion de l'Année internationale avec un large éventail d'activités, depuis l'organisation d'événements commémoratifs, d'expositions, de séminaires et de conférences jusqu'à la tenue d'entretiens, l'organisation de la couverture médiatique et la préparation de suppléments de journaux. Les centres d'information ont aussi rédigé des communiqués de presse et élaboré des produits promotionnels, qu'ils ont largement diffusés.

19. Le Département a aussi apporté son concours au Département des affaires politiques pour célébrer la Journée internationale 2014 de solidarité avec le peuple palestinien, le 24 novembre, en actualisant le site Internet dédié, en faisant la promotion de la Journée au travers des plateformes de communication du Département et en contribuant à l'organisation et à la publicité d'une réunion spéciale du Comité pour l'exercice des droits inaliénables du peuple palestinien, qui a été suivie d'un concert du Trio Joubran, dont le talent a été récompensé par de nombreux prix. Les centres d'information et bureaux des Nations Unies partout dans le monde ont été le théâtre de diverses activités destinées à célébrer la journée, des événements spéciaux et des célébrations ayant lieu entre autres à Antananarivo, Brazzaville, Bruxelles, Canberra, Le Caire, Dakar, Jakarta, Lusaka, New Delhi, Pretoria, Rabat, Rio de Janeiro, Téhéran et Tokyo. En outre, les centres d'information des Nations Unies ont imaginé et diffusé le message du Secrétaire général pour la Journée et d'autres matériaux dans les langues locales, y compris l'indonésien, le grec, le japonais, le persan, le polonais et le portugais.

C. Droits de l'homme

20. Pour la Journée des droits de l'homme (10 décembre), le Département a travaillé en étroite collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme afin de concevoir et mettre en œuvre la campagne « Droits de l'homme 365 jours par an ». Cette campagne a mis en évidence l'idée que chaque jour doit être consacré aux droits de l'homme et a mis en exergue le principe fondamental de la Déclaration universelle des droits de l'homme selon lequel chacun peut se prévaloir en tout temps et en tous lieux de l'ensemble des droits fondamentaux de la personne humaine. Les éléments constitutifs de l'identité visuelle de la campagne ont été élaborés par le Département dans les six langues officielles de l'Organisation des Nations Unies et ont été repris par les centres d'information des Nations Unies et les bureaux extérieurs du HCDH partout dans le monde. Les médias sociaux ont donné des informations sur le site Internet dédié à la

Journée, également traduit dans les six langues, qui a fait l'objet de près de 60 000 pages vues uniques pour le seul 10 décembre. Le Département a en outre contribué à promouvoir les manifestations organisées par le HCDH au Siège, notamment une réunion de haut niveau tenue le 9 décembre au Centre Schomburg pour la recherche sur la culture noire, avec une lecture publique de la Déclaration universelle des droits de l'homme.

21. En outre, le Département a fourni des financements de démarrage aux centres d'information des Nations Unies à l'appui d'événements et d'activités de sensibilisation pour la Journée des droits de l'homme, et des manifestations ont été organisées en de nombreux endroits, y compris Accra, Antananarivo, Brazzaville, Bruxelles, Canberra, Colombo, Dakar, Dar es-Salaam, Dhaka, Erevan, Harare, Islamabad, Jakarta, Lagos, Lima, Lusaka, Nairobi, New Delhi, Ouagadougou, Rabat, Tokyo, Tunis, Vienne et Yaoundé.

22. En coopération avec le Bureau du Président de l'Assemblée générale, l'Instance permanente sur les questions autochtones et le HCDH, le Département a appuyé la première Conférence mondiale sur les peuples autochtones (22 et 23 septembre). Les éléments constitutifs de l'identité visuelle de la Conférence ont été élaborés dans les six langues officielles de l'Organisation des Nations Unies et utilisés par les centres d'information des Nations Unies partout dans le monde. Un site consacré à la réunion a été lancé dans les six langues officielles et a enregistré près de 45 000 pages vues uniques en septembre. En outre, la Conférence mondiale et ses résultats ont bénéficié d'une large couverture dans les médias du Département et dans la presse ainsi que sur toutes les autres plateformes de communication audiovisuelles et numériques, y compris les médias sociaux.

23. Le Département a également collaboré étroitement avec l'Instance permanente sur les questions autochtones pour promouvoir la Journée internationale des peuples autochtones (9 août) sur le thème « Combler le fossé : la mise en œuvre des droits des peuples autochtones ». Une réunion de haut niveau pour célébrer la Journée a été organisée et diffusée en direct sur le Web. En outre, le Département a facilité la projection au Siège du film documentaire *Guswenta: Renewing the Two Row Wampum*.

24. Comme demandé par le Comité à sa trente-sixième session, le Département a collaboré avec le HCDH et avec le Bureau du Président de l'Assemblée générale pour promouvoir la Décennie internationale des personnes d'ascendance africaine, qui a été lancée lors d'une réunion informelle de l'Assemblée générale le 10 décembre. Les éléments constitutifs de l'identité visuelle de la Décennie ont été élaborés par le Département dans les six langues officielles et utilisés par les centres d'information des Nations Unies et les bureaux extérieurs partout dans le monde. Un site Internet de la Décennie a également été lancé dans les six langues officielles et a enregistré plus de 10 000 pages vues uniques en décembre seulement. Le lancement de la Décennie a également été activement soutenu au moyen de diverses plateformes de communication à la disposition du Département, y compris les réseaux sociaux. Une conférence de presse a été organisée et les débats ont été retransmis en direct. Le Département continuera de travailler en étroite collaboration avec le HCDH, à qui l'Assemblée générale a attribué un rôle de coordonnateur, afin d'encourager la réalisation des principaux objectifs de la Décennie.

D. Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique

25. Le Département a continué de promouvoir les objectifs, les priorités et les réalisations de l'Agence de planification et de coordination du Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD), dans le cadre de l'action que coordonne l'ONU pour appuyer le développement économique, la paix et la sécurité en Afrique. Il a travaillé en étroite collaboration avec le Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique, la Commission économique pour l'Afrique et le Mécanisme africain d'évaluation par les pairs et a assuré le soutien médiatique et la publicité voulu à ces entités à travers son magazine, *Afrique Renouveau/Africa Renewal*, et le site Internet de ce magazine, en anglais et en français.

26. En septembre, le Département a collaboré étroitement avec le Bureau de la Conseillère spéciale pour la planification du développement après 2015, le Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique, la Fondation Mo Ibrahim et le Centre Afrique en accueillant le Forum Africa Rising. Ce forum a permis d'évaluer et de déterminer les partenariats pouvant être constitués entre les gouvernements, le public, le secteur privé et la société civile pour assurer la transformation inclusive, durable et résiliente des économies africaines. Le Président du Kenya, M. Uhuru Kenyatta, et le Président de la soixante-neuvième session de l'Assemblée générale figuraient parmi les intervenants. En octobre, le Département a organisé des événements et des activités médiatiques à New York pour marquer la Semaine annuelle de l'Afrique en marge du débat spécial de l'Assemblée générale sur l'Afrique. Parmi les événements organisés, on peut citer, entre autres, une table ronde des médias sur les priorités de l'Agence du NEPAD; la diffusion de produits d'information mettant en évidence les réalisations du NEPAD et de son programme concernant le Mécanisme africain d'évaluation; et la participation de hauts responsables du NEPAD, du Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique et du Mécanisme africain d'évaluation par les pairs à une conférence de presse et à des entretiens avec les journalistes. Le Département consacre une page spéciale de son site Internet (www.un.org/Africarenewal) à « L'Afrique à l'Assemblée générale », qui est régulièrement mise à jour et où sont postés les discours officiels, les déclarations et les activités des dirigeants africains lors des débats généraux de l'Assemblée générale annuelle.

27. Le magazine *Afrique Renouveau/Africa Renewal* a continué d'appeler l'attention sur les activités de l'Agence du NEPAD et d'autres questions plus larges relatives au développement économique de l'Afrique. Le commerce intra-africain et le rôle qu'il joue dans le développement du continent ont été le thème de l'édition d'août 2014, qui rendait compte d'un entretien avec le Conseiller spécial sur l'Afrique. L'édition de décembre 2014 a été consacrée à la lutte contre le virus Ebola, en particulier dans les pays gravement touchés comme la Guinée, le Libéria et la Sierra Leone. L'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes seront le thème de l'édition d'avril 2015, en soutien à l'initiative de l'Union africaine, qui a déclaré 2015 comme l'Année de l'autonomisation des femmes et du développement en vue de la réalisation de l'Agenda 2063 de l'Afrique.

28. En 2014, le service de diffusion d'articles signés, mis en place par *Afrique Renouveau/Africa Renewal* et au travers duquel le magazine produit et place des articles dans les principaux organes de presse mondiaux, a continué de se développer. Entre septembre 2014 et janvier 2015, 22 des articles du magazine, en

anglais et en français, ont été repris 632 fois au total dans 164 supports de presse différents, en Afrique et ailleurs.

29. Sur les médias sociaux, le Département a renforcé ses activités d'information sur l'Afrique, en se concentrant sur les réalisations et les enjeux de la région en matière de développement et sur les retombées de son partenariat avec l'Organisation des Nations Unies. Les contenus qu'il a produits pour les plateformes des médias sociaux ont été plus originaux que l'année précédente et ont couvert des domaines comme le commerce, le développement des infrastructures et, plus récemment, la lutte contre le virus Ebola. Le nombre d'abonnés aux comptes Twitter du magazine a progressé de 78 % pour le français et de 47 % pour l'anglais entre 2013 et 2014 (voir tableau ci-dessous) et on a enregistré la même augmentation régulière s'agissant des comptes d'autres médias sociaux, notamment Facebook et Flickr.

30. Le nombre d'abonnements à la lettre d'information électronique du Département, qui est adressée en priorité aux points de vente presse et aux journalistes africains et qui donne un aperçu du nouveau contenu mis en ligne sur le site Internet d'*Afrique Renouvelé*, a continué de progresser par rapport à la même période de l'année précédente.

Visibilité dans les médias sociaux d'*Afrique Renouvelé*/*Africa Renewal*

Plateforme	Décembre 2013	Décembre 2014	Augmentation (pourcentage)
Twitter (nombre d'abonnés) :			
@africarenewal	43 600	64 100	47
@ONUafrique	17 500	31 200	78
Facebook (nombre de j'aime) :			
<i>Africa Renewal</i>	4 530	5 425	20
<i>Afrique Renouvelé</i>	2 061	2 562	24

E. Opérations de maintien de la paix de l'ONU

31. Le Département de l'information a poursuivi son étroite coopération avec le Département des opérations de maintien de la paix, le Département de l'appui aux missions et le Département des affaires politiques afin de promouvoir et de soutenir les opérations de paix des Nations Unies, notamment en participant aux travaux de divers groupes de travail et équipes spéciales intégrées s'occupant d'un domaine ou d'un pays particulier sous la direction du Département des opérations de maintien de la paix et du Département des affaires politiques. Durant la période considérée, le Département a collaboré avec des groupes de travail, opérationnels ou interinstitutions pour 16 opérations de maintien de la paix et missions politiques spéciales.

32. S'agissant de la situation en République arabe syrienne, le Département a continué de collaborer, tant au Siège que dans la région, avec les partenaires des Nations Unies dans l'ensemble du système pour contribuer à une meilleure compréhension des efforts politiques déployés par l'ONU et de son intervention

humanitaire en réaction à la situation en République arabe syrienne et dans les pays voisins. Dans ce cadre, il a continué d'établir et de diffuser un rapport d'activités hebdomadaire, « La crise syrienne : réponse de l'ONU ». Conçu comme un outil de référence et d'orientation pour le personnel sur le terrain, ce rapport fait le point des activités engagées par le système des Nations Unies en réaction à la crise syrienne. Le Département a également continué de fournir un appui technique sur les questions de communication à la Mission conjointe de l'Organisation pour l'interdiction des armes chimiques et de l'Organisation des Nations Unies en vue de l'élimination du programme d'armes chimiques en République arabe syrienne, notamment en rédigeant et en affichant des mises à jour circonstanciées sur son site Internet et en assurant la couverture médiatique des séances d'information au Conseil de sécurité de la Coordonnatrice spéciale de la Mission.

33. En ce qui concerne Haïti, le Département a eu recours à diverses plateformes d'information, entre autres une page Internet, la Radio des Nations Unies, le Centre d'actualités des Nations Unies et les médias sociaux, pour promouvoir le rôle de l'Organisation des Nations Unies dans la lutte contre le choléra dans ce pays, notamment les efforts déployés à cet égard par le Secrétaire général, par son Coordonnateur principal pour la lutte contre le choléra et par l'équipe de pays des Nations Unies. Le Département a fourni un soutien ciblé en matière de communication à l'occasion de la visite du Secrétaire général en Haïti en août 2014.

34. Le Département de l'information a continué d'aider le Département des opérations de maintien de la paix, le Département de l'appui aux missions et le Département des affaires politiques à recruter le personnel chargé de l'information dans les missions. Au cours de la période considérée, il a notamment participé à l'établissement et à la diffusion du fichier de candidats aux postes visés.

35. Le Département et son réseau de centres et services d'information des Nations Unies, en coopération avec les opérations de maintien de la paix à Chypre, en Côte d'Ivoire, en Haïti, au Liban, au Libéria, au Mali, en République centrafricaine, en République démocratique du Congo, au Soudan et au Soudan du Sud, a mené des actions de sensibilisation auprès des médias dans 20 pays fournisseurs de contingents et de personnel de police à de plus de 40 reprises.

36. Le Département a également continué d'assurer un suivi de la couverture médiatique des questions de paix et de sécurité à l'intention du personnel des Nations Unies concerné au Siège et sur le terrain, afin de favoriser une meilleure appréciation de la situation, de contribuer à la coordination des communications et de permettre une intervention rapide et efficace auprès des médias si nécessaire.

37. En étroite collaboration avec le Département des opérations de maintien de la paix, le Département de l'information a continué de gérer le site Internet des opérations de maintien de la paix des Nations Unies dans les six langues officielles. Le conseil de rédaction Web commun aux deux départements a continué de se réunir tous les quinze jours pour s'occuper d'une diversité de questions, y compris la maintenance des sites, l'amélioration de la présentation visuelle et de celle des contenus et le recours accru aux plateformes des médias sociaux. En outre, pour que la page d'accueil soit à jour et que son contenu reste dynamique, le groupe de rédaction a continué d'organiser des campagnes en ligne de courte durée. Le Département a également codirigé un projet avec le Département de l'appui aux missions, le Département des opérations de maintien de la paix et le Département des affaires politiques pour concevoir une nouvelle plateforme Web adaptée aux

sites Internet de toutes les missions. Cette nouvelle plateforme constitue une amélioration majeure, avec une nouvelle conception graphique, des contenus interactifs, un moteur de recherche optimisé, un nouveau système de gestion des contenus et des conditions d'hébergement plus sûres. Elle a été déployée en janvier 2015 et représente un net progrès pour les utilisateurs. Il est prévu que toutes les missions doivent passer à ce nouveau modèle, qui renforcera l'image de marque en ligne de l'Organisation des Nations Unies.

38. Sur l'ensemble de l'année 2014, le nombre total de pages vues et de consultations du site Internet des opérations de maintien de la paix des Nations Unies a atteint un niveau record, s'établissant respectivement à 6 925 006 et 2 088 614.

F. Ebola

39. Au cours de la période considérée, le Département a fourni un soutien en matière de communication aux actions engagées par l'Organisation des Nations Unies et ses partenaires pour lutter contre l'épidémie à grande échelle de la maladie à virus Ebola, qui a débuté en Afrique de l'Ouest. Dans cette optique, des membres du personnel ont été déployés auprès de la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola et de l'Ebola Information Centre de New York et un site Internet a été lancé avant la Réunion de haut niveau de l'ONU sur la riposte à l'épidémie à virus Ebola, qui a eu lieu en septembre 2014. Le site Internet a ensuite fait l'objet d'un nouveau lancement en anglais et en français. Parmi les autres activités, on peut citer les relations avec les médias, les points de presse et la rédaction de messages pour les hauts responsables.

G. Lutte contre le terrorisme

40. Travaillant en étroite collaboration avec le Bureau de l'Équipe spéciale de lutte contre le terrorisme et le Centre des Nations Unies pour la lutte contre le terrorisme, le Département de l'information a fourni un appui en matière de communication et contribué à faire mieux connaître et à promouvoir les activités entreprises par les entités de l'Équipe spéciale pour mettre en œuvre la Stratégie antiterroriste mondiale des Nations Unies. Le Département a également aidé le Groupe de travail de l'Équipe spéciale sur le soutien aux victimes du terrorisme et la sensibilisation à leur cause à élaborer et lancer un portail Internet de soutien aux victimes du terrorisme. En outre, il a continué de contribuer à l'actualisation de documents figurant sur les pages du site Internet de l'ONU consacrées à la lutte contre le terrorisme; fourni des rapports hebdomadaires du suivi médiatique aux entités de l'Équipe spéciale et édité le bulletin d'information de cette dernière, *The Beam*.

41. Le Département a participé à la retraite des entités de l'Équipe spéciale de lutte contre le terrorisme, qui s'est tenue les 1^{er} et 2 décembre au domaine de Greentree, dans l'État de New York, et au cours de laquelle les participants ont débattu des difficultés de mise en œuvre de la Stratégie antiterroriste mondiale des Nations Unies ainsi que des efforts de coopération et d'aide au renforcement des capacités indispensables aux États Membres dans la lutte contre le terrorisme.

42. Le Département a également participé à l'atelier de l'Équipe spéciale sur les moyens d'assurer une véritable interopérabilité et une communication concertée entre les institutions en cas d'attaques chimiques et/ou biologiques, qui a eu lieu les 19 et 20 février 2015, à La Haye.

H. Décolonisation

43. Lors de sa trente-sixième session, le Comité de l'information a demandé au Département de l'information de réaliser des activités de plaidoyer et de diffuser des informations sur la troisième Décennie internationale de l'élimination du colonialisme. Suite à cette demande et en collaboration étroite avec le Groupe de la décolonisation du Département des affaires politiques, le Département de l'information a continué d'établir et d'actualiser le site Internet dédié « Les Nations Unies et la décolonisation » dans les six langues officielles et de diffuser des informations sur les questions liées à la décolonisation dans le monde entier, y compris au travers de son réseau de centres d'information. En outre, comme demandé récemment par l'Assemblée générale dans sa résolution 69/106 sur la diffusion d'informations sur la décolonisation, le Département a continué de mettre à jour le dépliant sur l'aide que l'Organisation peut apporter aux territoires non autonomes, qui comprend une brève présentation des activités entreprises par les différents organismes des Nations Unies à l'appui des 17 territoires non autonomes. Il est prévu de diffuser la version révisée du dépliant durant le premier trimestre de 2015.

I. Médias sociaux

44. Le Département a continué de tirer parti des réseaux sociaux pour annoncer les principaux faits nouveaux intéressant l'ONU, le lancement de rapports et la disponibilité de matériels de communication; corriger les inexactitudes concernant le travail de l'ONU; dialoguer avec les abonnés des différents médias; et donner un bref aperçu des coulisses des travaux de l'Organisation. Pour l'ensemble des grandes plateformes mondiales (dont Facebook, Flickr, Google+, Instagram, Tumblr, Twitter, VK, WeChat, Weibo et YouTube), on estime que les messages de l'ONU sont vus par plus de 10 millions de personnes par jour. L'utilisation de ces tribunes interactives permet d'élargir la portée des messages de l'ONU et de renforcer la visibilité et la responsabilité globales de l'Organisation.

45. Le Département continue de débattre des moyens d'accroître la création multilingue rapide de contenus optimisés pour les plateformes numériques. Dans cette optique, avant l'adoption de la résolution 69/96 B de l'Assemblée générale, et conformément à l'article 153 du Règlement intérieur de l'Assemblée générale, le Secrétaire général a présenté un rapport sur les incidences sur le budget programme. Ces incidences concernaient plus particulièrement le paragraphe 22 de la résolution. Le Secrétaire général inscrira les ressources correspondantes dans son projet de budget-programme pour 2016-2017, qui sera présenté aux États Membres à la soixante-dixième session de l'Assemblée générale.

46. Le Département a pris l'initiative d'un processus d'élaboration au niveau de l'ensemble du Secrétariat de lignes directrices pour l'utilisation des médias sociaux. Il diffuse également des documents d'orientation, organise des sessions

d'information sur des sujets et thèmes relatifs aux médias sociaux et joue un rôle de premier plan dans la coordination des actions intéressant les médias sociaux dans le système des Nations Unies. Une action de ce type a été la « Journée des médias sociaux », qui s'est tenue le 30 janvier 2015 et qui a été organisée en partenariat avec plusieurs missions permanentes auprès des Nations Unies et la branche newyorkaise de la Digital Diplomacy Coalition.

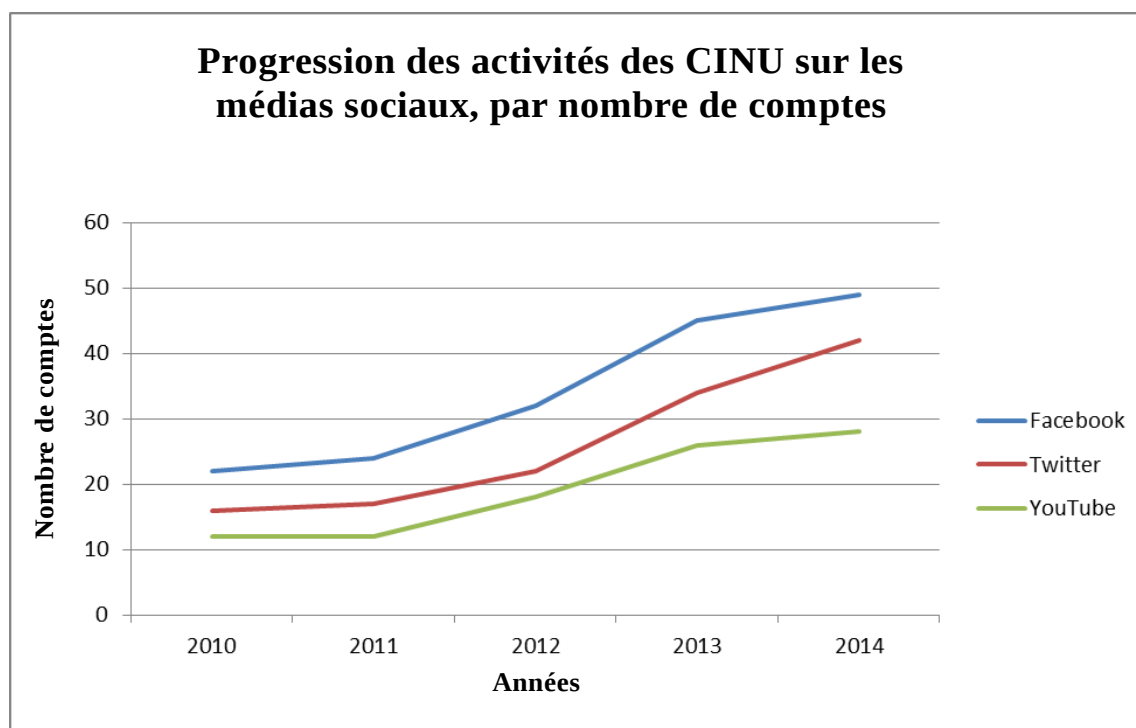
47. Entre juillet et décembre 2014, le nombre d'abonnés au principal compte Twitter de l'ONU, celui en langue anglaise, a régulièrement augmenté et il est maintenant supérieur à 3,5 millions. Durant la période considérée, Twiplomacy.com, support de la diplomatie numérique, a indiqué que les activités du Département étaient celles qui étaient les plus suivies sur le compte Twitter par les dirigeants mondiaux. Parmi les sujets les plus populaires affichés sur le compte Twitter de l'ONU en langue anglaise dans la seconde moitié de 2014, au vu du nombre d'informations partagées, de clics sur l'icône « Like » et de commentaires, figuraient notamment le Sommet sur le climat et les éléments regroupés sous « I'm for Climate Action »; les attaques sur les enfants (notamment « Bring Back our Girls » et l'attaque de l'école de Peshawar); la riposte mondiale à l'épidémie d'Ebola; les infographies et autres matériaux visuels sur le vingtième anniversaire du Programme d'action de Beijing et l'égalité des sexes; le lancement de la campagne pour célébrer le soixante-dixième anniversaire de l'ONU « campagne ONU 70 »; la crise en République arabe syrienne; et la question de Palestine. Des résultats similaires ont été observés sur les comptes Facebook et Google+ en langue anglaise, qui comptent ensemble plus de 4 millions de visiteurs. Le Département a également réorganisé son compte Instagram, plus que doublant le nombre de visiteurs de cette plateforme visuelle en rapide expansion, qui est particulièrement populaire auprès des jeunes.

III. Service des centres d'information

48. Sur le terrain, les centres d'information des Nations Unies continuent d'utiliser les outils de communication numériques, y compris les plateformes de médias sociaux et de téléphonie mobile, pour atteindre un public plus large et plus jeune rapidement et efficacement. Le Centre d'information de Panama, en collaboration avec le bureau du Coordonnateur en chef pour la réponse au choléra en Haïti, a eu recours aux médias sociaux pour sensibiliser à l'importance d'installations sanitaires adéquates, touchant 5 000 personnes sur Facebook et utilisant sur Twitter les hashtags #WorldToiletDay, #WeCantWait et #DontForgetHaiti. Le Centre d'information des Nations Unies à Mexico a soutenu sur Facebook et Twitter la campagne menée par l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime « contre la traite d'êtres humains », touchant 101 475 personnes.

49. Les centres d'information des Nations Unies s'adressent également aux populations locales dans leurs langues pour promouvoir les campagnes mondiales des Nations Unies. Par exemple, le Centre d'information des Nations Unies à Ankara a utilisé sur Twitter les hashtags en turc #SözümSöz (« Une promesse est une promesse ») pour la Journée internationale de la femme et #SiddeteSon (« Mettre fin à la violence ») pour la Journée internationale de la fille. Afin de renforcer les services qu'il rend aux communautés lusophones partout dans le monde, le Centre d'information des Nations Unies à Rio de Janeiro collabore étroitement avec l'ONU au Brésil, en gérant les comptes Facebook et Twitter de

l'Organisation. En moins d'un an, la page Facebook « L'ONU au Brésil » a doublé le nombre de ses visiteurs, qui est passé à plus de 200 000. Sur Twitter, le compte « L'ONU au Brésil » a dépassé la barre des 100 000 abonnés en 2014. À ce jour, les centres d'information des Nations Unies utilisent les langues locales pour 17 comptes Facebook, 16 comptes Twitter et 7 comptes YouTube.



A. Multilinguisme

50. Les centres d'information des Nations Unies ont poursuivi leurs efforts pour s'adresser aux communautés locales dans leur langue. En 2014, ils ont diffusé de la documentation imprimée et des produits multimédia et promotionnels (livrets, brochures, dépliants, dossiers de presse et produits audio et vidéo) dans 23 langues locales¹, en plus de cinq des six langues officielles de l'ONU. Parmi Les publications figurent, par exemple, l'ABC des Nations Unies en portugais; la Déclaration universelle des droits de l'homme en persan; le dossier de presse pour la soixante-neuvième session de l'Assemblée générale en allemand; *Tugire Ubumwe – Unissons-nous!*, sur le génocide rwandais en indonésien; et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques en bengali. Des documents officiels des Nations Unies, tels que des résolutions de l'Assemblée générale et du Conseil de sécurité, et des documents sur les droits de l'homme, ont également été traduits en japonais. Le Centre d'information des Nations Unies de Pretoria a produit une brochure intitulée *Raconter l'histoire de l'ONU* en sotho, tswana et

¹ Allemand, azerbaïdjanais, indonésien, bengali/bangla, géorgien, grec, hongrois, japonais, kirundi, kituba, lingala, malgache, persan, polonais, portugais, sinhala, slovaque, slovène, sotho, tchèque, tswana, turc et zulu.

zulu, alors que le Centre d'information de Prague a traduit en tchèque le Careers Manual de l'ONU.

51. Actuellement, 41 centres d'information des Nations Unies diffusent leurs propres bulletins d'information, sur papier ou par voie électronique, en 16 langues locales sur une base hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle. Dans ces bulletins, ils rendent compte des dossiers prioritaires de l'ONU ainsi que de ses grandes conférences, manifestations spéciales ou événements en cours. Ils établissent ou rééditent régulièrement, souvent en les traduisant dans 43 langues locales, les communiqués de presse, feuillets d'information et autres documents d'information émanant du Siège, des organismes du système et des réunions des organes de l'ONU.

52. Plusieurs centres d'information des Nations Unies produisent également leurs propres programmes de radio et de télévision ou ont des accords permanents avec des stations de radio ou de télévision nationales pour diffuser les programmes de radio et de télévision de l'ONU. Le Centre d'information de Brazzaville, par exemple, travaille avec Radio MUCODEC pour diffuser les contenus relatifs à l'ONU dans les langues locales, le kituba, et le lingala. En 2014, le Centre d'information d'Islamabad a signé un protocole d'accord avec le réseau de diffusion pakistanais, PTV World, pour traduire des informations et des campagnes de l'ONU en ourdou et 23 langues régionales.

B. Mobilisation de l'appui aux activités de l'Organisation des Nations Unies au niveau local

53. Les activités quotidiennes des centres d'information et des manifestations spéciales, comme les journées internationales, témoignent de l'appui apporté aux activités de l'ONU.

C. Journée des Nations Unies

54. Lors de la Journée des Nations Unies, le 24 octobre, le système des Nations Unies et ses partenaires se sont mobilisés pour discuter de questions intéressant l'ONU et les peuples au service desquels elle mène son action. Les centres d'information des Nations Unies ont organisé des conférences, des journées portes ouvertes, des projections de films, des expositions, des émissions de télévision, des conférences de presse, des cérémonies de lever du drapeau, des défilés et des événements sportifs. De hauts responsables gouvernementaux et des représentants des médias, d'établissements universitaires, de la société civile et de groupes de jeunes ont participé à ces activités.

55. Environ 5 000 personnes se sont jointes aux organismes des Nations Unies à Bruxelles et à leurs partenaires sur la Grand-Place de Bruxelles, pour une célébration familiale et festive, avec des stands d'information de l'ONU et diverses animations. Le Centre d'information des Nations Unies du Caire a organisé une foire des Nations Unies, qui a réuni plus de 3 200 personnes et a permis aux bénéficiaires de projets des Nations Unies en Égypte d'exposer les œuvres d'art, objets d'artisanat et denrées alimentaires qu'ils produisent.

56. Le Centre d'information de Géorgie a produit et diffusé sur le service public un message publicitaire de 30 secondes intitulée « L'Organisation des Nations Unies et la Géorgie : l'avenir que nous voulons », avec la participation d'un chanteur d'opéra de renom et d'un ambassadeur de bonne volonté des Nations Unies. Le Centre d'information de Lusaka a célébré en même temps la Journée des Nations Unies et les 50 ans de l'adhésion de la Zambie à l'Organisation des Nations Unies en organisant un débat en direct à la télévision sur le thème « 50 années de participation de la Zambie à l'ONU », qui a réuni, selon les estimations, 2 millions de téléspectateurs.

57. Dans le cadre de la campagne « UN4U » (ONU pour tous), les centres d'information des Nations Unies ont organisé la visite par des responsables de l'ONU de 343 établissements scolaires, à la rencontre d'environ 55 000 élèves. Grâce au Groupe de la communication des Nations Unies, le Centre d'information des Nations Unies de Pretoria a organisé une action éducative d'une durée d'une semaine au cours de la période considérée – avec la participation de 22 fonctionnaires des Nations Unies issus de 11 organismes, qui ont visité 19 écoles et rencontré 7 780 élèves.

D. Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes

58. En 2014, la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes a été l'occasion pour les centres d'information des Nations Unies, en partenariat avec des responsables gouvernementaux, des universités et des ONG, d'appeler les citoyens du monde à « Oranger leur quartier » et à participer à la campagne HeforShe.

59. En tant que membre du Groupe interinstitutions des Nations Unies sur les femmes en Argentine, le Centre d'information des Nations Unies à Buenos Aires a contribué à lancer le « Réseau des hommes pour l'égalité » (Red de Hombres por la Igualdad), composé d'hommes de tous les horizons, qui se sont engagés à défendre et à promouvoir les droits des femmes dans leurs domaines d'activité respectifs. Certains d'entre eux ont enregistré leurs déclarations et l'événement a été largement commenté sur les pages Facebook et Twitter du centre d'information des Nations Unies (<https://twitter.com/ONUArgentina> pages).

60. En Colombie, une semaine d'événements a été organisée par ONU-Femmes, avec le soutien du Centre d'information des Nations Unies de Bogota, afin de promouvoir l'initiative HeForShe. Un festival de théâtre et de musique, consacré à la question de l'égalité des sexes et de la situation des femmes et intitulé « Ni con el petalo de una rosa » (Même pas avec le pétale d'une rose) en a été l'un des points culminants. Se joignant au mouvement de solidarité pour l'égalité des sexes, le Bureau d'information des Nations Unies à Tachkent a enregistré pour YouTube une minisérie de vidéos de deux minutes sur le thème « La paix commence avec l'égalité », mettant en vedette une douzaine d'hommes et de femmes connus dans le pays qui ont raconté leurs histoires pour servir d'inspiration et lancé un appel pour mettre fin à la discrimination entre les sexes.

61. En collaboration avec le Ministère de l'éducation de l'État de Lagos et une ONG locale, le Centre d'information des Nations Unies de Lagos a organisé une manifestation pour plus de 1 700 étudiants d'une école secondaire, exhortant les

garçons à respecter et à défendre les droits des filles. En outre, dans le cadre de la campagne « Orangez votre quartier », le centre d'information, en coopération avec l'Autorité de gestion des déchets de la ville – dont les employés sont en majorité des femmes, portent un uniforme orange et sont souvent victimes de violences – s'est arrangé pour que 350 employés habillés en orange descendent dans les rues, chantent, dansent et scandent des slogans contre la violence fondée sur le sexe.

62. Le Bureau d'information de Tbilissi a organisé plusieurs activités en collaboration avec ses partenaires, notamment une vente de plus de 300 œuvres d'art réalisées par des femmes détenues, probationnaires ou ayant déjà été incarcérés. Grâce à cette initiative, les femmes détenues ont gagné de l'argent, ce qui leur a permis d'améliorer leurs conditions de vie et leur estime de soi.

63. Les Centres d'information des Nations Unies à Rabat et à Khartoum ont organisé sur Skype un événement « orange » virtuel très instructif pour les jeunes. Au cours d'un débat animé de deux heures, les participants ont parlé de problèmes comme la violence domestique, les mutilations génitales féminines, la violence contre les femmes dans les zones de conflit et le mariage des enfants, qui touchent encore des millions de personnes dans la région.

E. Nouvelles initiatives et nouveaux partenariats

64. Pour relever le défi que représentent 13 langues de travail, le Centre régional d'information des Nations Unies pour l'Europe occidentale à Bruxelles recherche constamment des moyens de communiquer d'une manière accessible à une multitude de langues et de cultures. Dans cette optique, il a conclu un partenariat avec l'artiste français YAK pour créer Elyx, un personnage de bande dessinée virtuelle qui ne parle pas, n'a pas de nationalité, de race, ou de sexe et qui est donc un personnage universel, compris par tous et partout. Le Centre d'information des Nations Unies se sert d'Elyx pour mettre en valeur des célébrations internationales, dont le Sommet sur le climat de l'ONU de 2014. Le dernier projet en date a été l'illustration de la Déclaration universelle des droits de l'homme, préfacée par le Haut-Commissaire aux droits de l'homme.

65. Le Département de l'information a lancé les nouveaux canaux audio des Nations Unies (pour Android et iOS) et les applications pour mobiles *United Nations News Reader* et *Calendrier des célébrations de l'ONU* (pour Android). Le Bureau d'information des Nations Unies à Almaty a été le fer de lance du développement de ces produits innovants, avec le soutien du Bureau de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture pour le Kazakhstan, le Kirghizistan, le Tadjikistan et l'Ouzbékistan et le Centre régional des Nations Unies pour la diplomatie préventive en Asie centrale. Les clients peuvent maintenant utiliser des appareils mobiles compatibles pour suivre en direct des réunions de l'ONU à New York et d'autres émissions de la Radio des Nations Unies de n'importe où dans le monde. Le service met à disposition des programmes d'information, des bulletins de presse, des reportages et des entretiens dans les six langues officielles de l'ONU, plus le kiswahili et le portugais. Le « Calendrier des célébrations de l'ONU » est aussi disponible dans les six langues officielles de l'ONU, plus l'indonésien et le kazakh.

66. L'École internationale des Nations Unies à Genève, en collaboration avec plusieurs organismes des Nations Unies et d'autres partenaires, a tenu, le

11 décembre 2014, le premier événement #TEDxPlaceDesNations, qui a permis de faire connaître des histoires remarquables construites autour d'« idées novatrices méritant d'être partagées » et racontées par 11 intervenants issus de différentes organisations internationales. Ces innovateurs, parmi lesquels figuraient des humanitaires, des entrepreneurs, des scientifiques et des artisans de la paix, ont parlé de leur contribution à la recherche de solutions aux défis d'aujourd'hui pour façonner le monde de demain. Vingt-quatre séances de projection collectives permettant de découvrir les différentes interventions ont été organisées dans 22 villes partout dans le monde grâce aux centres d'information des Nations Unies.

67. Grâce à un partenariat *pro bono* novateur entre le Centre d'information des Nations Unies à Rio de Janeiro et la société locale de média Elemidia, cette dernière a diffusé quotidiennement sur son réseau, constitué de plus de 11 000 écrans répartis dans 54 villes brésiliennes, des millions d'informations, d'images et de vidéos sur les activités de l'ONU. Les moniteurs sont placés dans des endroits très variés tels que des ascenseurs, des gymnases, des bureaux, des centres commerciaux, des supermarchés, des hôtels et des universités et vus par environ 20 millions de personnes chaque semaine. Au cours des 12 premiers mois, ce service a permis la diffusion de plus de 2 000 flashes montrant le travail de l'ONU, à la fois au Brésil et dans le monde, sélectionnés et, dans la plupart des cas, traduits en portugais par le Centre d'information de Rio. Selon Elemidia, le logo de l'ONU est apparu environ 100 millions de fois sur ses écrans dans tout le Brésil.

68. Le Centre d'information des Nations Unies à Ouagadougou, en partenariat avec une société de télécommunication locale, « Telmob », a envoyé à 1,5 million d'abonnés un SMS sur la Journée des Nations Unies qui était libellé comme suit : « L'ONU : 69 ans au service de la paix, du développement et des droits humains ».

F. Coopération avec les entités des Nations Unies au niveau des pays

69. Les centres d'information des Nations Unies ont collaboré avec les groupes de la communication et les groupes thématiques des équipes de pays des Nations Unies pour organiser et faire la promotion d'événements, de publications et de rapports de l'ONU ainsi que pour faciliter la réalisation de programmes de diffusion d'informations. Ils jouent souvent un rôle de chef de file pour la définition des stratégies de communication et sont également responsables des contacts avec les médias.

70. Le Centre d'information des Nations Unies à Bujumbura a coorganisé avec le Bureau des Nations Unies au Burundi un concert de musique traditionnelle et moderne à l'occasion de la Journée internationale de la paix 2014. Cet événement, auquel ont participé 2 000 personnes, a été largement couvert par les médias locaux.

71. Le Centre d'information des Nations Unies à Dhaka, le FNUAP, le Programme des volontaires des Nations Unies et la Fondation Protibondhi Bangladesh (BPF) ont organisé conjointement, dans le cadre de la Journée internationale de la fille, une exposition d'art, un spectacle culturel et un débat sur le thème de la Journée « La santé mentale compte ». Des œuvres d'art créées par des enfants autistes ont été présentées dans le cadre de l'exposition et au cours d'une campagne dans les médias sociaux.

72. Le Centre d'information des Nations Unies à Nairobi, en partenariat avec le PNUD, le FNUAP et ONU-Femmes, a organisé une table ronde à l'occasion de la Journée internationale de la fille. Il a également collaboré avec la station locale « Radio Ghetto » pour inviter des jeunes filles défavorisées habitant dans des établissements informels à participer à la session sur le thème « L'autonomisons des adolescentes : mettons fin au cycle de la violence ».

73. Beaucoup de centres d'information, notamment ceux d'Antananarivo, de Bujumbura, de Nairobi, de Téhéran et de Yaoundé, ont continué de collaborer avec les entités des Nations Unies au niveau des pays dans le contexte du plan-cadre des Nations Unies pour l'aide au développement (PNUAD) afin de renforcer la cohérence dans les communications. Le Centre d'information des Nations Unies à Nairobi, en collaboration avec le Bureau du Coordonnateur résident, a organisé la première réunion publique de « Unis dans l'action ». Environ 300 membres du personnel ont été informés par le Coordonnateur résident des Nations Unies et les responsables des organismes chefs de file des quatre domaines stratégiques du PNUAD au Kenya.

G. Améliorer la sensibilisation aux réunions de haut niveau de l'ONU, comme demandé par l'Assemblée générale

74. Le Département de l'information a poursuivi ses opérations de sensibilisation aux réunions et conférences internationales organisées par l'ONU. Les bureaux locaux du Département ont également contribué à une meilleure visibilité des réunions de haut niveau de l'ONU, en adaptant les matériaux aux publics locaux et en assurant une couverture médiatique.

75. En particulier, les centres d'information des Nations Unies ont fait la promotion et assuré la couverture de la Conférence des Nations Unies sur les petits États insulaires en développement, qui s'est tenue à Samoa en septembre. Le Centre d'information à Canberra a amélioré la visibilité de l'événement en organisant des conférences de presse et des entretiens de hauts fonctionnaires de l'ONU dans les médias audiovisuels locaux et régionaux, tels que l'Australian Broadcasting Corporation et Radio Australia. Il a également assuré l'information des journalistes à Sydney et diffusé des documents promotionnels sur son site Internet et ses comptes dans les médias sociaux. Le Centre d'information des Nations Unies à Manille a organisé un concours national de poésie intitulé « Textula ». Des Philippins de tous âges y ont participé en composant un court poème dans leur langue axé sur le thème de la Conférence des petits États insulaires en développement. Plusieurs médias locaux ont repris l'initiative, comme le journal *Philippine Daily Inquirer* et la *Voice of the Youth Radio*, contribuant à mieux faire connaître la réunion de Samoa.

76. Le Service d'information des Nations Unies à Vienne a également contribué à promouvoir la deuxième Conférence des Nations Unies sur les pays en développement sans littoral, tenue en novembre. En plus de produire, traduire et diffuser des documents d'information, il a géré des sites Internet multilingues et des comptes dans les médias sociaux; assuré une couverture médiatique; organisé des séances d'information et des entretiens pour la presse, y compris des entretiens du Secrétaire général avec la chaîne publique autrichienne de diffusion, ORF, et le *Kronen Zeitung*, le plus grand quotidien autrichien. Pour 2015, le Service

d'information des Nations Unies est le fer de lance de la couverture multimédia préparatoire du treizième Congrès des Nations Unies sur la prévention du crime et la justice pénale qui se tiendra à Doha en avril. Il s'occupe notamment de la configuration du site Internet du Congrès et des comptes dans les médias sociaux.

H. Renforcement des activités de sensibilisation des États Membres en dehors du réseau des centres d'information des Nations Unies

77. Pour offrir leurs services aux pays en dehors du réseau, certains centres d'information des Nations Unies ont organisé des activités de sensibilisation dans les pays concernés.

78. Le Centre d'information des Nations Unies à Manama, par exemple, a apporté un large appui à l'État du Koweït et au Bureau de la coordination des affaires humanitaires en servant de coordonnateur pour les médias et de porte-parole pour certaines conférences.

79. Pour marquer le cinquième anniversaire du tremblement de terre à Haïti, le Centre d'information des Nations Unies à Rio de Janeiro a produit, avec l'aide de deux journalistes et grâce à un financement de l'équipe de pays des Nations Unies, une série de vidéos et de récits pour le Web relatant le travail de l'ONU dans le pays. La première vidéo a été mise à disposition le 12 janvier 2015, date d'anniversaire du tremblement de terre, et elle a été mise en ligne sur Facebook et YouTube. Les cinq autres ont été produites en février.

I. Renforcement des centres d'information des Nations Unies et développement de leurs capacités

Adresses électroniques un.org

80. Pour renforcer le réseau de centres d'information des Nations Unies en facilitant la communication électronique entre les centres et les agents au Siège et dans les organismes des Nations Unies, le Service des centres d'information a obtenu des comptes de messagerie un.org pour le personnel de l'ensemble du réseau et a passé une grande partie de 2014 à aider les agents à ouvrir leurs nouveaux comptes et à les former à l'utilisation de la messagerie électronique. En plus de faciliter les communications par courriel, ces comptes permettent également au personnel des centres d'accéder à des systèmes d'information de l'entreprise tels que iSeek et Unite Connexions, qui facilitent les échanges de renseignements et la collaboration.

WebEx

81. Pour appuyer les opérations extérieures du Département d'une manière innovante et rentable, le Service des centres d'information a continué de développer son utilisation de WebEx, un outil de vidéoconférence par Internet. En 2014, le Service a organisé 122 réunions WebEx avec le réseau mondial de centres d'information des Nations Unies et leurs partenaires, sur des questions telles que le commerce transatlantique d'esclaves, les peuples autochtones, la soixante-neuvième session de l'Assemblée générale, la déontologie et la nouvelle plateforme intranet de l'ONU, iSeek.

82. Le Département de l'information a utilisé WebEx pour fournir en temps réel des indications de fond sur les priorités de l'Organisation des Nations Unies à ses correspondants partout dans le monde, y compris des membres des médias et de la société civile. Il a invité les experts en matière de changements climatiques de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, de l'équipe sur les changements climatiques du Secrétaire général et de l'Université des Nations Unies à présenter aux centres d'information des Nations Unies et aux médias et ONG partenaires de 40 pays les objectifs du Sommet sur le climat et les principaux points qui y seront abordés. Grâce à cette initiative, qui a permis de rallier des soutiens pour le Sommet aux niveaux local et régional, le Service a contacté 99 journaux, organes de radiodiffusion et médias en ligne à travers le monde, travaillant en arabe, anglais, français, russe, espagnol et dans près de 40 langues locales.

83. En termes de soutien opérationnel, le Département de l'information s'est appuyé sur WebEx pour rationaliser les procédures administratives sur le terrain. En 2014, pour donner suite à la demande du Secrétaire général, qui avait souhaité que se tiennent une série de discussions thématiques sur le « dialogue en cascade », le Département a utilisé cet outil pour entrer en contact avec plus de 250 agents des centres d'information des Nations Unies afin de débattre de l'importance du respect et de la tolérance dans les relations mutuelles. La plateforme de vidéoconférence a aidé le Service à atteindre un taux de réponse de près de 100 % pour le programme, comme requis par le Bureau de la déontologie de l'ONU. De même, le Département a utilisé cet outil pour former les responsables et les correspondants administratifs des centres à une série de procédures et procédés en matière de ressources humaines et de gestion.

84. Au cours de l'année, en s'appuyant sur les commentaires positifs reçus des clients locaux et régionaux sur la façon dont WebEx avait renforcé l'ensemble des opérations des centres d'information des Nations Unies, le Département de l'information a développé sa capacité d'utiliser cette plateforme sur le terrain. Il a fait l'achat d'une licence WebEx supplémentaire en vue d'un usage local et régional dédié, préparant des membres du personnel au Caire et à Nairobi à accueillir et à appuyer des réunions WebEx. Grâce à cet effort de consolidation des capacités locales et régionales dans l'ensemble du réseau de centres d'information des Nations Unies, le Département vise à développer les services qu'il fournit à ses clients situés sur plusieurs fuseaux horaires et dans divers emplacements géographiques.

Formation

85. Parallèlement à son utilisation plus large de WebEx en tant qu'outil de formation à distance, le Service des centres d'information a continué d'assurer une formation individuelle aux agents des bureaux extérieurs du Département de l'information, y compris au personnel nouvellement recruté. Avec pour objectif général d'offrir aux agents des bureaux extérieurs la possibilité d'apprendre directement à se servir des derniers outils et techniques d'information, le Département a invité des membres du personnel de sept bureaux à participer au Programme d'orientation des centres d'information des Nations Unies pour 2014, qui s'est déroulé au Siège en septembre. Cette formation, qui prévoyait des échanges de vues sur l'applicabilité des compétences acquises au contexte local et régional, a permis aux participants d'actualiser leurs compétences stratégiques en

matière de médias, notamment quant au rôle de la communication dans la réalisation des objectifs de l'Organisation; aux outils permettant d'impliquer efficacement les médias; et à la gestion de la réputation. Dans le cadre de cette initiative, des agents de six centres d'information des Nations Unies viendront au Siège pour participer à un programme de formation du même type en 2015.

Renforcement des centres d'information des Nations Unies à Mexico, Pretoria et Rio de Janeiro

86. En réponse à la demande du Comité, le Département est en mesure de signaler que les mesures prises concernant l'harmonisation des postes n'ont eu aucun effet négatif perceptible sur le fonctionnement des Centres d'information des Nations Unies de Mexico, Pretoria et Rio de Janeiro. Il étudie en permanence les moyens de renforcer les centres d'information en réorganisant les processus opérationnels, en recherchant des gains d'efficacité, en resserrant la coopération avec l'équipe de pays des Nations Unies et en recourant plus largement aux technologies nouvelles et émergentes applicables pour assurer la formation sur les questions de fond et automatiser ou appuyer les tâches complexes et répétitives. En outre, il s'est employé à mieux transférer le contenu multilingue produit au Siège vers les centres d'information afin d'amplifier et d'élargir l'action de ces derniers.

IV. Conclusion

87. Le Département continuera d'élaborer et de diriger des campagnes de communication sur les questions prioritaires arrêtées par les États Membres en utilisant des outils de communication traditionnels, mais aussi en tirant parti des nombreuses possibilités d'interaction qu'offre l'utilisation des réseaux sociaux. L'Organisation va étendre sa présence et son action sur les réseaux sociaux, de façon à disposer de nouveaux moyens de diffuser ses messages essentiels à travers le monde. Le Département continuera également de renforcer la cohérence des communications et la collaboration entre les organismes des Nations Unies grâce au rôle moteur qu'il joue au sein de Groupe de la communication des Nations Unies et à ses équipes de travail thématiques.

88. Le Département élaborera des solutions novatrices pour simplifier l'administration, mettra en place des voies de communication efficaces entre le Siège et les bureaux extérieurs et améliorera l'exécution des programmes au moyen d'outils numériques et traditionnels, en renforçant les partenariats avec les acteurs locaux et internationaux, notamment les équipes de pays des Nations Unies.

89. Les bureaux extérieurs du Département identifieront les emplacements où ils peuvent partager des locaux avec d'autres entités des Nations Unies et ceux où ils peuvent dégager des gains d'efficacité en s'installant dans des locaux plus petits répondant aux normes minimales de sécurité opérationnelle de l'Organisation. Dans cette optique, le Département a rejoint le groupe de travail sur les procédures opérationnelles du Groupe de développement des Nations Unies.

90. Le Département recherche des moyens d'améliorer les compétences de son personnel afin de renforcer le rôle que les centres d'information des Nations Unies peuvent jouer en matière de communication et de diversifier les types de produits et de campagnes d'information qu'ils peuvent offrir.