



Assemblée générale

Distr. générale
20 septembre 2004
Français
Original: anglais

Cinquante-neuvième session

Points 108 et 118 de l'ordre du jour

Budget-programme de l'exercice biennal 2004-2005

Rapport du Secrétaire général sur les activités du Bureau des services de contrôle interne

Rapport du Bureau des services de contrôle interne sur l'examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies

Note du Secrétaire général*

1. En application des résolutions 48/218 B du 29 juillet 1994, 54/244 du 23 décembre 1999 et 58/270 du 23 décembre 2003 de l'Assemblée générale, le Secrétaire général a l'honneur de transmettre à l'Assemblée le rapport joint, que lui a communiqué le Secrétaire général adjoint aux services de contrôle interne, relatif à l'examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies.
2. Le Secrétaire général prend note des conclusions et souscrit de façon générale aux recommandations formulées dans le rapport, qui contribueront à élargir la coopération entre les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies et à rendre leur fonctionnement plus efficace.

* Le présent rapport n'a pas pu être soumis avant la date limite parce que l'examen n'était pas terminé à cette date.

Rapport du Bureau des services de contrôle interne sur l'examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies

Résumé

Conformément à la demande formulée par l'Assemblée générale dans sa résolution 58/270, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) a procédé à un examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies de mars à mai 2004. L'objectif était de revoir les besoins en personnel de ces bibliothèques sur la base des progrès technologiques dans la prestation de services d'information. L'examen a été axé sur la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève (Bibliothèque de l'ONUG) qui, ensemble, emploient 75 % des effectifs des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies. Le Bureau a également examiné la situation de six autres bibliothèques des Nations Unies pour déterminer leur degré d'informatisation ainsi que la portée et la nature de leurs opérations.

Une évaluation précise des besoins en personnel des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies n'est pas possible à ce stade parce que les bibliothèques n'ont pas complètement adapté leur fonctionnement à l'utilisation de technologies avancées et de l'Internet. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG appliquent déjà des systèmes d'informatisation de pointe et ont commencé à offrir aux utilisateurs du monde entier un accès électronique à leurs bases de données bibliographiques. Néanmoins, la plupart des autres bibliothèques, en raison de leur taille réduite et de contraintes budgétaires, tardent, en général, à introduire dans leur fonctionnement des technologies plus avancées. Une stratégie globale d'informatisation favorisant l'harmonisation et le partage des ressources permettrait d'accélérer et de rendre plus efficace l'application de technologies avancées par les autres bibliothèques du système des Nations Unies.

Sous une nouvelle direction, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld réoriente progressivement son action des « collections aux connexions », l'idée étant que les bibliothèques jouent le rôle de facilitateurs et non plus d'intermédiaires obligés de l'accès à l'information et à la connaissance. Cette nouvelle conception, si elle est adoptée par l'ensemble des bibliothèques, les obligera à recadrer leurs activités pour mieux organiser et diffuser l'information.

En 2003, la Bibliothèque de l'ONUG a mené à son terme une conversion rétrospective massive de ses anciens catalogues de fiches et envisage désormais l'acquisition d'un système de numérisation afin d'entreprendre le transfert de documents plus anciens à des formats électroniques. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld emploie actuellement des effectifs importants pour la numérisation, la conversion rétrospective des anciens catalogues de fiches et l'indexation des documents antérieurs à 1979. Ce processus devrait faire l'objet d'un projet distinct avec son calendrier et ses ressources.

La faiblesse des systèmes de suivi des résultats a par ailleurs entravé l'évaluation des besoins en personnel des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies. Des normes et données communes en matière de charge de travail et de productivité susceptibles d'être utilisées pour évaluer les besoins en personnel

La faiblesse des systèmes de suivi des résultats a par ailleurs entravé l'évaluation des besoins en personnel des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies. Des normes et données communes en matière de charge de travail et de productivité susceptibles d'être utilisées pour évaluer les besoins en personnel n'ont pas été dûment développées. L'examen a permis de constater de grandes disparités dans les niveaux de productivité entre la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG, faisant ressortir la nécessité d'une harmonisation des méthodes de travail et du suivi des résultats.

La création en 2003 du Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies sous la direction du Département de l'information a marqué un pas important vers l'application d'une conception plus globale des principes et de l'organisation de la Bibliothèque. De l'avis du BSCI, le Comité directeur peut être chargé de définir une nouvelle mission pour les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, qui devrait être examinée et approuvée par l'Assemblée générale. Pour réaliser ses objectifs, le Comité directeur doit établir un calendrier des résultats escomptés dans son plan d'action, et celui-ci devrait être doté des ressources nécessaires. Il faudrait inviter les bibliothèques des institutions spécialisées des Nations Unies à participer aux travaux du Comité directeur afin de généraliser la modernisation et l'intégration des bibliothèques des Nations Unies.

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1–4	4
II. Organisation des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies	5–12	5
III. Informatisation des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies	13–15	7
IV. Poursuite de l'informatisation pour des opérations particulières	16–22	8
A. Indexation et catalogage	17–20	8
B. Services d'information et de recherche bibliographique	21–22	9
V. Évaluation des besoins de personnel	23–34	10
A. Évolution des effectifs depuis l'informatisation	24–27	10
B. Appréciation de la productivité	28–29	11
C. Conversion électronique de documents anciens	30–32	12
D. Possibilités de perfectionnement du personnel	33–34	13
VI. Conclusions et recommandations	35–42	13

I. Introduction

1. Pour faire suite à la demande formulée par l'Assemblée générale dans sa résolution 58/270, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) a procédé à un examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies de mars à mai 2004. L'objectif était de revoir les besoins en personnel de ces bibliothèques sur la base des progrès technologiques dans la prestation de services d'information. L'examen a été axé sur la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève (Bibliothèque de l'ONUG) qui, ensemble, emploient 75 % des effectifs des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies¹. Le tableau ci-dessous indique les niveaux d'effectifs approuvés des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies pour l'exercice biennal 2002-2003. Il inclut la section de l'Annuaire des Nations Unies (11 postes) qui, administrativement, relève de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld mais n'exerce pas d'attributions en relation avec la bibliothèque.

Bibliothèque	D-1/2	P-5	P-4/3	P-2/1	GS/LL	Total	Pourcentage
Dag Hammarskjöld	1	4	29	19	61	114	53
ONUG	1	2	6	10	29	48	22
ONUN	—	—	—	1	1	2	1
CEA	—	—	2	1	10	13	6
CEPALC	—	—	1	3	10	14	7
CESAP	—	—	1	1	10	12	6
CESAO	—	—	1	—	4	5	2
TPIR	—	—	1	4	2	7	3
Total	2	6	41	39	127	215	100

2. Le BSCI a eu des entretiens avec le personnel et les responsables, analysé la charge de travail et la productivité et examiné les documents pertinents de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et de la Bibliothèque de l'ONUG. Il a aussi examiné la situation de six autres bibliothèques des Nations Unies pour déterminer leur niveau d'informatisation ainsi que la portée et la nature de leurs opérations actuelles. Le projet de rapport a été examiné avec des responsables du Département de l'information et de la Bibliothèque de l'ONUG. Leurs observations sont relatées en italique dans le présent rapport.

3. Au cours de l'examen, le Département de l'information a nommé un nouveau bibliothécaire en chef de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. À l'ONUG, un nouveau bibliothécaire en chef avait été nommé un an plus tôt. Sous leur nouvelle direction, les deux bibliothèques intensifient leurs efforts pour recourir davantage aux technologies avancées. L'une et l'autre prévoient de réorienter leur action des *collections aux connections*, l'idée étant que les bibliothèques jouent le rôle de facilitateurs et non plus d'intermédiaires obligés de l'accès à l'information et à la connaissance. L'ONUG a engagé une stratégie qui met l'accent sur l'amélioration des services aux principaux utilisateurs institutionnels de la Bibliothèque.

4. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a fait savoir au BSCI que *la nouvelle approche supposerait un recadrage des activités de l'ensemble des bibliothèques pour améliorer le concours qu'elles apportent au Secrétariat pour organiser, utiliser et diffuser l'information, et que cela aurait des incidences sur les besoins en personnel, et les niveaux, la formation et le développement des effectifs.*

II. Organisation des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies

5. Le fonctionnement et la gestion des bibliothèques sont régis par le mandat (principes et organisation de la bibliothèque) qui a été approuvé par l'Assemblée générale en 1949 (voir A/C.5/298), et qui vise à favoriser dans toute la mesure du possible la coordination des travaux de bibliothèque entre l'Organisation des Nations Unies et les institutions spécialisées en échangeant des renseignements, des publications et du personnel, en effectuant en coopération le choix, l'indexage et le catalogage, et en établissant un catalogue collectif et un registre central des travaux de bibliographie et de recherche. Le mandat ne s'applique qu'à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et à la Bibliothèque de l'ONUG. Les autres bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies ont été créées comme services d'appui aux programmes et pour répondre aux besoins de recherche des utilisateurs dans leur domaine respectif d'activité. Elles sont donc conduites à exercer toute une série de fonctions, qui font parfois double emploi, dans le domaine de l'acquisition, de l'indexage, du catalogage et des services bibliographiques et de référence aux utilisateurs.

6. Pour faire suite à la demande formulée par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/253 du 24 décembre 2001, le Secrétaire général a publié son rapport sur l'examen des services de bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies (A/AC.198/2004/4) qui abordait la question du chevauchement des fonctions et faisait ressortir la nécessité de faciliter l'interdépendance et de favoriser les initiatives pour créer un réseau dynamique et synergique de services de bibliothèque. Il définissait la finalité des services de bibliothèque de l'Organisation des Nations Unies, identifiait leur usagers principaux et examinait le rôle des bibliothèques et les relations entre elles, y compris le meilleur moyen d'accomplir leur mission.

7. Le Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies (le Comité directeur) est notamment chargé d'examiner et d'arrêter des stratégies. Grâce aux travaux de sous-comités composés de représentants des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, il a fait des progrès considérables pour en identifier et approuver les principaux aspects. Il n'est toutefois pas habilité à modifier le mandat des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies. De l'avis du BSCI, il faudrait charger le Comité directeur de définir, sur la base de ses délibérations, une nouvelle mission pour les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, qui serait soumise à l'approbation de l'Assemblée générale et qui envisagerait le rôle futur des bibliothèques compte tenu des technologies de pointe et de l'Internet.

8. L'absence d'un mécanisme efficace de coordination n'a pas permis d'atteindre le niveau de coordination envisagé par le mandat d'origine (principes et organisation de la bibliothèque), lequel n'assigne aucune responsabilité pour la

création et l'administration du réseau propre à assurer une collaboration efficace. La nouvelle mission devrait indiquer clairement quels sont les membres du système de bibliothèques des Nations Unies. De l'avis du BSCI, les bibliothèques des institutions spécialisées des Nations Unies devraient aussi être représentées au Comité directeur, comme cela était envisagé par le mandat d'origine de la bibliothèque. La nouvelle mission devrait aussi traiter du mandat et du financement du Comité directeur. Actuellement, les besoins de financement du Comité directeur pour l'exercice biennal sont estimés à 127 000 dollars, notamment au titre des réunions des membres du Comité (vidéoconférences), du matériel de traitement de données et de la location de moyens de diffusion.

9. Le BSCI considère que la création en 2003 du Comité directeur, qui réunit tous les responsables des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies énumérées dans le tableau du paragraphe 1 ci-dessus, a constitué un pas important pour généraliser l'application des principes énoncés dans le mandat d'origine. La nécessité de disposer d'un mécanisme plus global a été pour la première fois exprimée en 1992 par le Corps commun d'inspection dans son rapport relatif à la coopération entre les bibliothèques du système des Nations Unies et la gestion de ces bibliothèques, dans lequel il soulignait « la nécessité de créer un groupe interbibliothèques qui contribuerait à l'institution de relations de collaboration efficace entre les bibliothèques du système des Nations Unies² ». Bien que la proposition ait été en général appuyée par le Secrétariat et une majorité d'institutions spécialisées, elle n'a pas été mise en œuvre, faute d'intérêt de la part de certaines institutions spécialisées.

10. Durant le présent examen, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a exprimé la crainte *que la participation de bibliothèques d'institutions spécialisées au Comité directeur ne pose problème, dès lors que les mandats de ces autres organisations étaient extrêmement différents. De plus, il existait déjà un groupe interinstitutions qui assurait la coordination entre les bibliothèques du système des Nations Unies, à savoir le Groupe de travail sur le partage des connaissances et la gestion de l'information.* Le BSCI a noté que le Groupe se réunit une fois par an et qu'il n'a pas de pouvoirs analogues à ceux du Comité directeur. De ce fait, il ne peut assurer une modernisation globale des bibliothèques des Nations Unies.

11. Le Comité directeur a élaboré un plan d'action énumérant les résultats escomptés de ses activités. Ce plan ne comporte cependant pas de calendrier, de sorte que les objectifs visés risquent de ne pas être réalisés en temps voulu, le risque d'échec étant en outre aggravé par les contraintes budgétaires. Il convient donc que le Comité directeur établisse un calendrier de réalisation des résultats attendus dans son plan d'action et qu'il s'y tienne. Tandis que le présent examen était en cours, le Comité de l'information, à sa vingt-sixième session, tenue du 26 avril au 7 mai 2004, a encouragé les bibliothèques membres du Comité directeur à coordonner étroitement leurs travaux et à établir des calendriers pour l'accomplissement de son programme de travail. Le plan d'action devrait aussi prévoir les ressources nécessaires à sa mise en œuvre.

12. *Les responsables du Département de l'information ont admis la nécessité d'un calendrier et fait savoir que lors de la dernière réunion du Comité directeur, en juin 2004, il avait été décidé d'établir un nouveau sous-comité sur les stratégies des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies.*

III. Informatisation des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies

13. L'informatisation du fonctionnement s'est développée depuis les années 70 à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et à la Bibliothèque de l'ONUG. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a tout d'abord informatisé les opérations de catalogage, d'indexage, d'acquisition et de prêts interbibliothèques de 1978 à 1980³. Les systèmes informatisés étaient exploités indépendamment l'un de l'autre et fonctionnaient dans un environnement d'ordinateur central avec quelques postes de travail seulement. Des administrateurs préparaient les documents sur papier et un petit nombre d'agents des services généraux en effectuaient la saisie. Le contrôle des opérations, effectué manuellement, était donc lourd et sujet aux erreurs. De 1992 à 1997, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a mis en œuvre Dynix Horizon, le Système intégré de gestion de la bibliothèque actuellement utilisé. Ce système comporte plusieurs modules – acquisition, contrôle des séries, catalogage et contrôle de circulation – interconnectés pour améliorer la gestion des ouvrages de la Bibliothèque. En 1999, la Bibliothèque de l'ONUG a appliqué une deuxième génération du Système intégré de gestion de la bibliothèque, Endeavour Voyager, qui a remplacé URICA, le Système intégré de la première génération utilisé de 1990 à 1992. De nouvelles versions des systèmes actuels sont régulièrement installées, ce qui garantit l'utilisation d'une technologie de pointe dans le fonctionnement et la gestion des bibliothèques.

14. D'autres bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies tardent à mettre en œuvre des technologies avancées. Les bibliothèques de l'ONUN et de la CEPALC envisagent actuellement l'acquisition de leur propre système de gestion intégrée de bibliothèque. La CEA s'est récemment dotée de Dynix Horizon, un système analogue à celui utilisé par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld depuis 1992. La CESAO a appliqué OLIB (un système distinct de gestion de bibliothèque) à la fin 2000, en remplacement du Système intégré d'information scientifique (ISIS)⁴. La CEPALC, la CESAP et le TPIR utilisent des versions différentes de CDS/ISIS (DOS et Windows). Chaque bibliothèque utilise un nombre limité de fonctionnalités du Système intégré d'information scientifique. Certaines bibliothèques n'utilisent que les modules catalogage, contrôle d'autorité et catalogues public d'accès en ligne, tandis que d'autres se servent des modules acquisition, contrôle des séries et circulation.

15. Dans son premier rapport, daté du 12 juin 2003, le Sous-Comité du Comité directeur dénommé Sub-committee on Web Pages and Internet Products and Hardware/Software expliquait à juste titre les disparités entre bibliothèques sous l'angle de l'informatisation par leur taille, leurs effectifs, leur budget et leur mandat. Le BSCI considère qu'il est possible de surmonter les obstacles en poursuivant une stratégie d'informatisation clairement définie pour les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies qui encourage l'harmonisation. Les deux plus grandes bibliothèques pourraient, au lieu de laisser chacune des autres bibliothèques acquérir son propre système, leur proposer leurs applications. La Bibliothèque de l'ONUG propose déjà son système de gestion intégré de bibliothèque Voyager comme infrastructure de base à plusieurs bibliothèques d'autres bureaux à Genève et à Vienne, et son expérience pourrait donc être mise à profit par le Comité directeur pour parvenir à une plus grande harmonisation des systèmes informatisés. En outre, l'utilisation du Consortium pour les acquisitions d'informations électroniques du

système des Nations Unies pour des achats en commun de produits d'information en ligne a démontré que l'harmonisation et le partage des ressources sont réalisables. Le Consortium comprend toutes les bibliothèques des Nations Unies, y compris celles des institutions spécialisées. Il peut aussi servir de modèle de réseau assurant l'harmonisation des systèmes d'informatisation.

IV. Poursuite de l'informatisation pour des opérations particulières

16. Le Bureau a examiné trois grandes opérations, l'indexation, le catalogage et les services de références bibliographiques, qui ensemble occupent presque tous les administrateurs affectés à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et à la Bibliothèque de l'ONUG, afin de déterminer quels étaient les besoins supplémentaires en matière d'informatisation.

A. Indexation et catalogage

17. Les systèmes intégrés de bibliothéconomie ont contribué à améliorer l'efficacité et la qualité de l'indexation et le catalogage, opérations servant à donner aux usagers le moyen de trouver et de consulter les informations qui sont à leur disposition. Les fiches bibliographiques sont organisées en bases de données, utilisées par le personnel comme par les usagers. Le catalogage vise les monographies (livres), les périodiques, les publications officielles, certaines publications reçues en cadeau et certains documents des institutions spécialisées des Nations Unies. Le catalogage en copie permet aux responsables de cette opération de faire des recherches dans les bases de données d'autres bibliothèques et de copier la notice bibliographique des ouvrages qui y sont déjà catalogués, d'où un gain de temps. Les systèmes intégrés de bibliothéconomie ont amené aussi un perfectionnement des arrangements d'indexation partagée entre la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG, de sorte qu'il n'y a plus double emploi de cette activité. Lorsqu'elle établit la bibliographie de documents des Nations Unies, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld établit en même temps le résumé et les annotations, et extrait les autres données pertinentes utilisées pour l'établissement des index concernant les travaux de l'Assemblée générale, du Conseil de sécurité et du Conseil économique et social, qu'elle publie régulièrement et qui servent à ses usagers. Les systèmes intégrés permettent aussi le multitâche et dispensent d'avoir recours à des spécialistes de l'indexation préparant sur papier une documentation à saisir.

18. Ces améliorations ont rendu les bases de données plus fiables et permis aux bibliothèques d'en constituer de plus importantes. La conversion rétrospective de l'ancien catalogue sur fiches ayant été achevée en 2003, la Bibliothèque de l'ONUG est désormais en mesure d'offrir un catalogue actif remontant jusqu'à 1987, un catalogue historique allant de 1919 à 1986 et un catalogue des documents des Nations Unies remontant jusqu'à 1979. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a mis au point un fichier bibliographique de citations renvoyant aux documents et aux publications émanant d'organismes des Nations Unies du monde entier, remontant jusqu'à 1979, et un index des discours prononcés à l'Assemblée générale depuis sa trente-huitième session, au Conseil de sécurité depuis sa trente-huitième année, au

Conseil économique et social depuis 1983 et au Conseil de tutelle depuis sa quinzième session extraordinaire. Les décomptes de voix sont disponibles sous forme électronique pour toutes les résolutions adoptées par l'Assemblée générale à compter de sa trente-huitième session, et par le Conseil de sécurité à compter de sa première année (1946).

19. Il serait utile pour l'efficacité de renforcer les réseaux liant les bibliothèques. Un catalogue collectif, le système commun de catalogage et de consultation en ligne des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, facilite l'indexation partagée. Mais les trois petites bibliothèques (CESAO, TPIR et CEPALC) qui ont répondu à l'enquête du BSCI n'y participent pas parce que leur système de catalogage n'était pas aux normes internationales au moment où le système commun a été mis en service. Il en résulte des redondances pour certaines fonctions : la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, par exemple, indexe les documents de la CESAO qui sont déjà indexés par la bibliothèque de cette dernière. Le Bureau a remarqué aussi qu'il existe d'autres réseaux locaux auxquels on pourrait recourir pour cataloguer en copie : la Bibliothèque de l'ONUG est en réseau avec les bibliothèques de certains autres bureaux des Nations Unies à Genève. Mais la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG établissent leurs propres notices bibliographiques pour les documents émanant des institutions spécialisées.

20. L'indexation sous sa forme actuelle comprend la saisie manuelle dans les bases de données de certains ensembles normalisés de données (titres, cotes, dates...). À la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, cette tâche est confiée au personnel dont les attributions comprennent ce qu'on appelle la préindexation. Un spécialiste de l'indexation entame le traitement d'un document une fois cette préindexation effectuée. Le Bureau a fait remarquer que la préindexation pourrait être automatisée, mais il y faudrait un effort de collaboration entre les bibliothèques, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, et le Système de diffusion électronique des documents (Sédoc). La Bibliothèque Dag Hammarskjöld collabore actuellement avec le Département pour normaliser les cotes de documents dans les différents systèmes électroniques (Système informatisé de suivi de la production documentaire (DRITS), Sédoc et Système d'information bibliographique de l'ONU), et pour faire en sorte que les titres soient stockés dans les six langues officielles dans ces bases de données. La Bibliothèque de l'ONUG s'est mise en rapport par ailleurs avec les services de conférence pour normaliser les cotes des documents. De l'avis du Bureau, il faudrait mettre au nombre des objectifs de cette collaboration l'automatisation de la préindexation.

B. Services d'information et de recherche bibliographique

21. Le rapport du Secrétaire général sur la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies et l'examen approfondi de leurs activités (A/AC.198/2004/4) donne la liste complète des services actuellement offerts par les bibliothèques ou qu'il est prévu d'offrir. Le Bureau relève que, depuis la fin des années 90, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG ont, par l'Internet, ouvert au monde entier l'accès à leurs bases de données bibliographiques. Grâce à la création du Comité directeur en 2003, les bibliothèques offrent désormais des pages Web conjointes, dont la plus remarquable est celle du portail de recherche des bibliothèques de l'ONU, par laquelle un chercheur peut

accéder aux produits et aux services offerts par n'importe laquelle des bibliothèques affiliées.

22. Mais l'usage des technologies de pointe pour l'acheminement d'information est restreint par le nombre de documents disponibles sous forme électronique. Les bibliothèques ont avancé la constitution de grosses bases de données, mais n'ont pas épongé tout leur retard pour ce qui est de la conversion électronique des catalogues et des documents antérieurs à l'informatisation. Le travail est commencé, mais avance lentement. Au rythme actuel, on ne peut en prédire la date d'achèvement, ce qui limite l'accès électronique à la documentation.

V. Évaluation des besoins de personnel

23. Les besoins de personnel des bibliothèques des Nations Unies, compte tenu de l'utilisation des nouvelles technologies, sont difficiles à évaluer à ce stade. L'informatisation et l'Internet ont permis des progrès appréciables, améliorant la prestation de services de bibliothèque. Mais on ne constate pas de changement notable des effectifs qui pourrait être rapporté entièrement à la mise en service de technologies de pointe. Le manque de cohérence du système de suivi du comportement et le fait que les bibliothèques n'ont pas entièrement adapté leur fonctionnement aux technologies avancées et à l'Internet retentissent sur l'efficacité des opérations. Les possibilités de carrière limitées ont apparemment empêché la productivité de progresser. Comme il est dit plus haut au paragraphe 3, l'ONUG et le Département de l'information ont recruté de nouveaux bibliothécaires en chef qui ont dit souhaiter mettre en lumière les difficultés opérationnelles nées des technologies avancées et y remédier. On s'arrête ci-après sur certains domaines auxquels ces cadres devront prêter attention.

A. Évolution des effectifs depuis l'informatisation

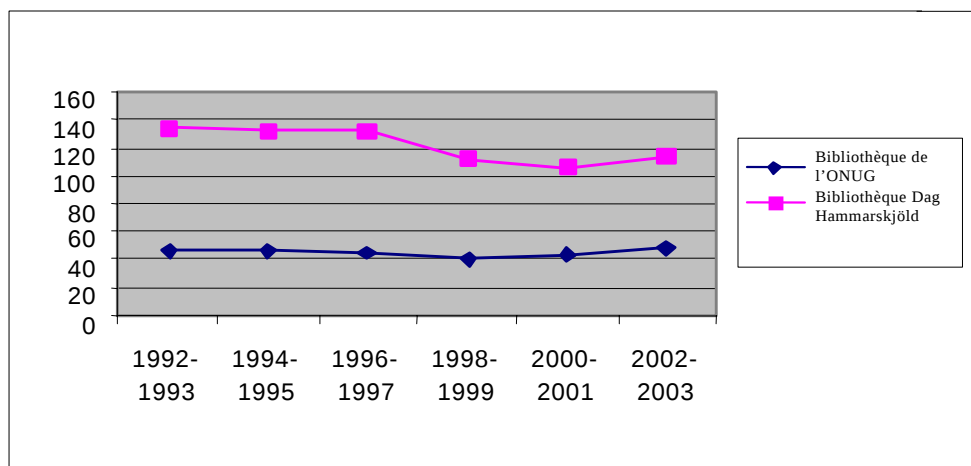
24. Les effectifs de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld ont changé depuis la mise en service de technologies avancées (voir schéma). Mais il n'y a pas de rapport manifeste entre les technologies et l'évolution des effectifs. Le nombre de postes approuvés à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a baissé de 26, passant de 132 en 1992-1997 à 106 en 2000-2001.

25. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld n'a pas pu fournir d'éléments montrant l'impact de l'introduction de son système intégré de bibliothéconomie, dont la dernière phase a été achevée au cours de l'exercice biennal 1994-1995. Après la suppression des 26 postes, 6 postes de plus ont été transférés de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld à la Section de cartographie, et 3 autres transférés à d'autres services du Département de l'information. En novembre 2001, la Section de l'*Annuaire des Nations Unies*, qui compte 11 postes, a fait l'objet d'un rattachement administratif à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. *La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a expliqué que la mise en service d'un système informatisé de bibliothéconomie présentait des avantages manifestes pour ce qui est de l'accès à l'information conservée par la Bibliothèque. Mais elle n'avait pas eu d'impact notable sur les effectifs. L'informatisation était la première phase de l'évolution de la Bibliothèque, qui, avec une nouvelle direction, s'attachait plus à élargir ses méthodes, ses activités et ses services au-delà de ceux qu'on trouvait dans une bibliothèque traditionnelle.*

L'Organisation pourrait ainsi gérer plus efficacement son information et mieux coordonner les initiatives de partage des connaissances.

Schéma

**Postes approuvés à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld
et à la Bibliothèque de l'ONUG**



26. Après la mise en service du système actuel, en 1999, les effectifs de la Bibliothèque de l'ONUG ont légèrement augmenté par rapport à 1998-1999, essentiellement à cause des fonctions ajoutées d'archivage et de microfichage. Le Bureau a noté que la Bibliothèque de l'ONUG avait introduit un système intégré de bibliothéconomie et avait rationalisé son fonctionnement dès le début des années 1970 (voir plus haut, par. 13). Mais il n'y a pas d'éléments qui manifestent que ces mesures aient permis des réductions de personnel.

27. De l'avis du Bureau des services de contrôle interne, l'absence de corrélation entre l'informatisation des opérations de la bibliothèque et les effectifs procède d'une planification insuffisante. On aurait dû inclure dans les plans d'informatisation des indicateurs clairs des effets qu'elle aurait sur l'affectation des ressources, le volume et la qualité des services fournis aux usagers. Si cela avait été fait, on aurait pu voir facilement le rapport entre les nouveaux systèmes et l'efficacité accrue des opérations.

B. Appréciation de la productivité

28. Le Bureau a étudié les statistiques de productivité des trois grandes opérations, indexation, catalogage et services de références bibliographiques. Il a pu constater ainsi des disparités de productivité entre la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG. On a là le signe de certaines faiblesses du suivi du comportement professionnel. Il est indispensable de fixer des normes ou des cibles communs pour le volume de travail et la productivité dans les grands domaines d'activité des bibliothèques, tels que services de référence et d'aide aux chercheurs, indexation, catalogage, reliure, rangement, contrôle des prêts, microfichage, numérisation, etc. Les deux bibliothèques ne poursuivaient des cibles de

productivité analogues que pour l'indexation. Mais elles ne s'en servaient pas pour le suivi du comportement, du fait que, de l'avis de certains cadres de direction, ces cibles ne tiennent pas compte des complexités réelles de l'indexation. À la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, l'indexation des travaux d'organes a été citée comme l'un des cas où les cibles en vigueur ne rendaient pas compte des réalités.

29. L'une et l'autre bibliothèque ont consacré des ressources appréciables à réunir un grand nombre de statistiques du volume de travail. Mais ces données n'ont pas été analysées, et les rapports d'appréciation qui en sont résultés n'ont pas été utilisés pour décider de l'affectation des ressources. De l'avis du Bureau, il importe de définir clairement les chiffres du volume de travail par rapport à des normes de productivité précises, et d'adopter une présentation des rapports d'appréciation qui puisse étayer les décisions d'affectation des ressources.

C. Conversion électronique de documents anciens

30. Il faudra que la Bibliothèque Dag Hammarskjöld comme la Bibliothèque de l'ONUG établissent exactement les coûts et avantages de la mise en service des systèmes informatisés et de la diffusion électronique de l'information. On en a vu apparaître progressivement les avantages pour l'amélioration du fonctionnement. Mais les gains nets des technologies de pointe risquent de disparaître du fait que certains coûts auxiliaires des nouveaux systèmes informatisés n'ont pas été pris en compte au départ. C'est le cas pour le coût de la conversion électronique des documents antérieurs à l'informatisation. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld occupe actuellement, en travail externalisé, l'équivalent de plus de 10 fonctionnaires à plein temps à la numérisation et à la conversion rétrospective des catalogues anciens sur fiches, et envisage maintenant d'acheter son propre matériel et de se doter des connaissances voulues pour numériser en interne sa part des documents anciens.

31. *La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a convenu que la conversion de documents et catalogues anciens, la numérisation et l'indexation rétrospective étaient à considérer comme projets spéciaux. La conversion rétrospective de documents autres que la documentation des Nations Unies devrait être liée à un inventaire de la collection. La Bibliothèque de l'ONUG a fait observer que même avec l'expansion de la conservation numérique, il faudrait néanmoins, vu le volume des documents imprimés et des archives sur papier, prévoir des locaux suffisamment vastes, avec des arrangements de sécurité appropriés et des moyens d'accès convenables pour les usagers.*

32. La conversion électronique des catalogues et documents anciens peut être accélérée par une pratique plus robuste de la gestion de projet. Il faut pour cela déterminer exactement l'ampleur des tâches nécessaires, formuler un échéancier et une stratégie de réalisation, puis établir et mobiliser les ressources voulues. Comme on l'a dit, la Bibliothèque de l'ONUG a externalisé la conversion rétrospective des catalogues anciens sur fiches, qui a été achevée en 2003. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld, pour sa part, n'y est pas encore parvenue, parce qu'elle a intégré cette tâche à ses opérations habituelles. Le BSCI estime que la conversion électronique de documents est à traiter comme projet spécial, à part du fonctionnement normal des bibliothèques, en collaboration et partage des ressources entre bibliothèques des Nations Unies. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a

expliqué qu'il serait sans doute avantageux d'achever la conversion des fichiers anciens, mais qu'il le serait encore plus de se concentrer sur l'utilisation de moteurs de recherche robustes et l'intégration de l'information bibliographique et non bibliographique dans l'ensemble du Secrétariat.

D. Possibilités de perfectionnement du personnel

33. Pour utiliser des technologies de pointe dans leurs opérations, les bibliothèques ont besoin de personnel qualifié et motivé. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld comme la Bibliothèque de l'ONUG disposent de personnel qualifié, capable d'utiliser ces technologies dans son travail. Elles savent l'une et l'autre que la formation continue est indispensable pour le développement des compétences techniques et répondent à cette nécessité, mais le manque de possibilités de promotion et d'avancement dans la carrière reste un problème qui n'a pas été résolu. Le manque de mobilité et les possibilités limitées d'avancement fait que le personnel de l'une comme de l'autre bibliothèque n'est pas motivé. En moyenne, les administrateurs restent 10 ans à la classe P-2 ou P-3. Dans certaines fonctions, le taux de renouvellement du personnel est élevé. À la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, les nouvelles recrues (généralement issues des concours nationaux de recrutement) quittent le plus souvent la bibliothèque au bout de deux ans, conformément au programme de réaffectations obligatoires. Les échanges de personnel entre bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies entrent dans leur mission, mais n'ont pas lieu faute d'un mécanisme efficace de collaboration. Le manque de mobilité et les possibilités d'avancement limitées nuisent gravement à la motivation du personnel et à l'accroissement de la productivité.

34. Le Bureau a noté que le Département de l'information avait introduit une nouvelle politique de mobilité conforme à la réforme de la gestion des ressources humaines lancée par le Secrétaire général. Par ailleurs, *la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a expliqué qu'avec l'introduction de nouvelles structures et de nouvelles méthodes de travail, fondées sur le travail en équipe et par projet, s'ajoutant au développement de la collaboration avec le Secrétariat, elle comptait voir s'améliorer la situation du recrutement et des effectifs.*

VI. Conclusions et recommandations

35. Il est possible de rendre plus efficace le fonctionnement du Comité directeur, ce qui permettra de renforcer la coopération entre les bibliothèques de l'ONU. Il serait bon pour améliorer encore son efficacité de le mandater pour qu'il définisse une nouvelle mission pour les bibliothèques des Nations Unies et de l'élargir aux institutions spécialisées.

36. L'utilisation des techniques de pointe pour la prestation de services d'information est limitée par le nombre des documents disponibles sous forme électronique. Le transfert électronique des catalogues et des documents anciens peut être accéléré par une pratique plus robuste de la gestion de projet. Il faudra déterminer exactement l'ampleur de ces tâches et arrêter un échéancier et une stratégie de réalisation. Il faudra aussi établir le montant des ressources nécessaires et les mobiliser.

37. Les bibliothèques de l'ONU pourraient rendre plus manifestes les avantages de l'informatisation en élaborant une stratégie concrète et détaillée d'informatisation, définissant des cibles précises d'amélioration des services, avec le montant des ressources nécessaires. Leurs cadres de direction ayant été renouvelés, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG envisagent de nouvelles stratégies de prestation des services d'information. Pour appuyer ces stratégies, il faudra évaluer les ressources nécessaires aux bibliothèques à partir d'indicateurs réalistes du volume de travail associé à leurs grandes fonctions.

Recommandation 1

38. Pour faire en sorte que la collaboration entre bibliothèques soit soutenue et efficace, le Comité directeur devrait définir et proposer à l'approbation de l'Assemblée générale une nouvelle mission pour les bibliothèques. Il aurait à définir notamment le rôle futur des bibliothèques des Nations Unies compte tenu des nouvelles technologies et de l'Internet, et chercher à y préciser son propre mandat et ses sources de financement. Les bibliothèques des institutions spécialisées seraient invitées à participer au Comité directeur, afin que la coopération entre bibliothèques soit la plus large possible (AN2004/58/02/01)⁵.

Recommandation 2

39. Lorsqu'il définirait la mission des bibliothèques, le Comité directeur devrait : i) se préoccuper d'harmoniser plus l'utilisation des technologies et de l'Internet dans toutes les bibliothèques de l'ONU et de développer la collaboration entre ces dernières; ii) fixer un échéancier pour chaque tâche de son plan de travail et veiller à faire respecter les délais (AN2004/58/02/02).

Recommandation 3

40. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG devraient définir et mettre en œuvre des normes communes de productivité dans tous les grands domaines d'activité, et se doter des moyens d'apprécier les résultats effectifs par rapport à ces normes. Elles devraient envisager à cette occasion d'étudier les nouveaux indicateurs du plan stratégique (2006-2007) élaboré par l'ONUG (AN2004/58/02/03).

Recommandation 4

41. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'ONUG devraient traiter la conversion électronique des documents anciens comme projet spécial, faisant appel au partage des ressources. Ce projet comprendrait la numérisation, la conversion rétrospective des anciens catalogues sur fiches, et l'indexation des documents des Nations Unies antérieurs à 1979. Il faudrait déterminer exactement l'ampleur de ces tâches et arrêter une stratégie et un échéancier d'achèvement pour chacune d'entre elles, puis définir le montant des ressources nécessaires et les mobiliser (AN2004/58/02/04).

42. *Le Département de l'information et l'Office des Nations Unies à Genève ont accepté les recommandations du Bureau des services de contrôle interne.*

Le Secrétaire général adjoint
aux services de contrôle interne
(Signé) Dileep **Nair**

Notes

¹ Aux fins de l'étude, les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies comprennent la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG), la bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Nairobi (ONUN), les bibliothèques de la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC) à Santiago, de la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale (CESAO) à Beyrouth, de la Commission économique pour l'Afrique (CEA) à Addis-Abeba, de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP) à Bangkok, et la bibliothèque du Tribunal pénal international pour le Rwanda (TPIR). Ont été exclues de l'étude les bibliothèques des centres d'information des Nations Unies qui, structurellement, sont extérieures à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et à la Division des services et produits destinés au public du Département de l'information.

² JIU/REP/92/5, par. 140.

³ Ibid., par. 27 et 28.

⁴ Ce système a été élaboré par l'UNESCO il y a plus de 25 ans.

⁵ Les cotes figurant entre parenthèses dans cette section correspondent à une codification interne utilisée par le BSCI pour enregistrer ses recommandations.