



Assemblée générale

Distr. générale
5 octobre 2009
Français
Original : anglais

Soixante-quatrième session

Points 131 et 138 de l'ordre du jour

Budget-programme de l'exercice biennal 2008-2009

Corps commun d'inspection

Rapport du Corps commun d'inspection sur la gestion des sites Web (Internet) des organismes des Nations Unies

Note du Secrétaire général

Le Secrétaire général a l'honneur de transmettre ci-joint ses observations et celles du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination sur le rapport du Corps commun d'inspection sur la gestion des sites Web des organismes des Nations Unies (JIU/REP/2008/6) afin que l'Assemblée générale puisse les examiner.



Résumé

Le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Étude sur la gestion des sites Web (Internet) des organismes des Nations Unies » porte sur les principaux facteurs qui influent sur la gestion des sites Web et sur les questions touchant la gouvernance, la stratégie, les normes, la formation et le financement.

Le présent rapport fait la synthèse des vues des organismes des Nations Unies sur les recommandations formulées dans le rapport du Corps commun d'inspection. La synthèse a été établie à partir des contributions fournies par les membres du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination. Les membres du Conseil accueillent favorablement le rapport et notent que le Web devient le principal moyen de communication avec une vaste gamme de parties prenantes. La plupart des organismes disent avoir du mal à unifier leur présence sur le Web dans le cadre d'une gestion rationalisée des contenus. À quelques réserves près, ils sont d'accord avec les recommandations et suggèrent que les futures études soient axées sur les applications et l'utilité du Web par-delà la communication institutionnelle.

I. Introduction

1. Le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Étude sur la gestion des sites Web (Internet) des organismes des Nations Unies » évalue l'efficacité des sites Web (Internet) en tant qu'instruments de communication et de diffusion de l'information. Il porte sur les principaux facteurs qui influent sur la gestion des sites Web et sur les questions touchant la gouvernance, la stratégie, les normes, la formation et le financement. Les recommandations qui y sont formulées visent à renforcer le fonctionnement et la gestion des sites Web des organismes et à améliorer la coordination entre les organismes des Nations Unies concernant la mise en œuvre de ce moyen de communication.

II. Observations générales

2. Les membres du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS) accueillent favorablement le rapport et sont généralement d'accord avec les constatations et recommandations qui y sont formulées. Ils notent que le Web devient le principal moyen de communication pour tous les organismes des Nations Unies et que les organismes ont du mal à unifier leur présence sur le Web dans le cadre d'une gestion rationalisée des contenus et d'une stratégie d'image cohérente.

3. Les organismes notent que le rapport a trait aux sites Web accessibles au public et délaisse d'autres initiatives également disponibles sur le Web, telles que les extranets et intranets, en principe soumis à des droits d'accès. Toutefois, ces distinctions s'estompent rapidement puisque les organismes se dotent de sites Web qui allient des éléments mis à la disposition du public et des éléments à accès restreint pour lesquels il faut disposer d'un identifiant et d'un mot de passe. Les organismes signalent aussi que le rapport aurait pu être étoffé si l'on avait réuni et analysé des données sur le degré de satisfaction des utilisateurs et établi une corrélation entre les recommandations et une amélioration de la convivialité telle que jugée par le public ciblé.

4. Les membres du CCS notent également que les futures études sur la même question pourraient être axées sur les applications et l'utilité du Web qui vont au-delà de la communication institutionnelle. De nombreux organismes se servent déjà du Web, et de l'Internet en général, pour innover. Les sites Web des organismes des Nations Unies se transforment rapidement en plate-forme d'échanges et de mise en commun de l'information entre toutes les parties prenantes, y compris les États Membres, et cet aspect mériterait d'être examiné dans de futurs rapports.

5. Les organismes ont pris note des récentes recommandations de l'Assemblée générale qui présentent un intérêt pour les recommandations formulées dans le rapport du Corps commun d'inspection, notamment celles sur la gouvernance de l'Internet (résolution 63/262), les politiques d'information (résolution 63/100), le multilinguisme (résolutions 63/100 B, 61/266 et 60/109 B), l'accessibilité (résolutions 63/192 et 63/100), la fracture numérique (résolution 63/202) et la gestion des contenus (résolutions 63/262 et 63/100), et estiment qu'elles auront une incidence sur la mise au point de sites Web véritablement utiles.

III. Observations sur les recommandations

Recommandation 1

Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient veiller à ce que des politiques claires et les mécanismes correspondants soient adoptés pour la bonne gouvernance et la bonne administration des sites Web des organismes.

6. Les organismes appuient cette recommandation mais suggèrent que pour que les mécanismes, stratégies et politiques de gouvernance soient efficaces, il faudrait qu'ils soient utilisés pour aider les entités chargées de la mise en œuvre et non pour sanctionner les écarts. Ils notent que les normes d'application facultative axées sur l'interopérabilité ont plus de chances d'être appliquées que des normes techniques strictes, même si celles-ci sont négociées de bonne foi par toutes les parties intéressées. De plus, les normes techniques sont plus souvent adoptées si elles vont de pair avec une assistance technique. Les organismes suggèrent également qu'au lieu de créer des organes directeurs qui établissent les lignes directrices à suivre par d'autres unités administratives (centralisation des fonctions de direction et de contrôle), il serait préférable de créer un groupe consultatif qui aide les différents services à recenser et à adopter des pratiques qui donnent de bons résultats (encadrement et appui).

Recommandation 2

Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient veiller à ce que la stratégie Web soit régulièrement actualisée, à ce que des liens soient établis entre elle et les autres stratégies opérationnelles des organismes et à ce qu'il soit tenu compte de celles-ci, et devraient faire régulièrement rapport aux organes directeurs sur les mesures prises.

7. De façon générale, les organismes appuient cette recommandation, notamment la nécessité de procéder régulièrement à des actualisations du fait que le Web évolue en permanence. Toutefois, ils appellent l'attention sur le fait que l'établissement de liens étroits entre les stratégies opérationnelles et les stratégies relatives aux sites Web peut dans certains cas se traduire par une démarche décousue sur les sites Web en raison de la multiplicité des stratégies opérationnelles en vigueur (communications, opérations, développement, etc.), danger à ne pas oublier lorsque l'on prend en considération les orientations opérationnelles.

Recommandation 3

Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies doivent veiller à ce que des politiques et directives soient en place pour, notamment, préciser les prescriptions et normes applicables aux aspects suivants : a) présentation et conception des sites; b) contrôle éditorial et examen des contenus des sites; c) facilité d'accès aux sites Web.

8. Les organismes approuvent et appuient cette recommandation. Ils soulignent cependant que s'il est nécessaire de disposer de prescriptions et de normes, il faut veiller à les appliquer avec suffisamment de souplesse pour éviter de gêner ou de bloquer certaines avancées. Ils notent également que, dans le cas particulier des organismes de grande taille aux activités diversifiées, les politiques et directives relatives aux sites Web devraient prendre en considération le fait que les groupes d'utilisateurs sont très segmentés et que différentes unités administratives sont au service de groupes très spécialisés aux besoins très divers. Dans ces organismes, il serait plus efficace et plus viable de privilégier une démarche fédérée, qui permet de relier des sites Web spécialisés, à une démarche centralisée ou uniforme.

Recommandation 4

Pour que les contenus des sites Web soient utiles, actualisés et de haute qualité, les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient veiller à ce que soit utilisé un système de gestion des contenus qui prenne totalement en charge les écritures latines, non latines et bidirectionnelles et qui soit compatible, dans toute la mesure possible, avec les systèmes de gestion des contenus utilisés par d'autres organismes. Lors du choix d'un système de gestion des contenus, ils devraient sérieusement envisager d'adopter des normes communes pour l'échange d'informations et réfléchir aux avantages que procurerait un système commun à l'ensemble des organismes des Nations Unies.

9. Les organismes des Nations Unies appuient cette recommandation et nombreux sont ceux à noter qu'ils sont déjà dotés de systèmes de gestion des contenus qui leur permettent d'avoir des sites Web dans des écritures latines, non latines et bidirectionnelles. Ils notent le lien entre cette recommandation et les recommandations 1 et 3, en ce sens qu'un système de gestion des contenus peut aider à imposer l'utilisation d'éléments normalisés sur l'ensemble des sites Web d'un organisme. Les organismes suggèrent d'ajouter un élément, à savoir la capacité d'un système de gestion des contenus à diffuser des contenus Web par l'intermédiaire de connexions à bas débit et à forte latence afin de toucher des populations dépourvues de connexions Internet à haut débit. Certains organismes soulignent que si un système de gestion des contenus peut s'avérer très précieux pour aider des non-spécialistes à mettre au point des contenus, la conception et la mise en service d'un site Web bien conçu reposent toujours sur le savoir-faire d'un

architecte Web expérimenté. Les organismes estiment que les systèmes de gestion de contenus sont indispensables mais notent que dans l'immédiat, il ne semble pas réaliste de disposer d'un système commun.

Recommandation 5

Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient veiller à ce qu'un financement suffisant et régulier pour la dotation en effectifs et la formation soit consacré à la gestion des sites Web. Si un financement de ce type ne peut pas être assuré par un redéploiement ou par d'autres moyens, il faudrait le signaler aux organes directeurs pour examen afin d'appliquer les recommandations formulées dans le rapport qui ont des incidences financières, notamment celles qui concernent les systèmes de gestion des contenus, la dotation en effectifs, la formation, la parité linguistique, l'adoption de normes communes pour l'échange d'informations, etc.

10. Les membres du CCS appuient fermement cette recommandation et nombreux sont ceux à noter que les ressources existant pour l'élaboration et la mise en service de sites Web sont très restreintes. De l'avis des organismes, il aurait été utile de disposer d'une analyse du niveau de financement considéré comme suffisant puisque cela aurait permis de faire une comparaison avec les investissements existants. Faute d'une analyse de ce type, les organismes peuvent avoir du mal à évaluer la faisabilité de la recommandation et le degré de priorité que revêt la mise au point des sites Web par rapport à d'autres besoins.

Recommandation 6

Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient établir un comité spécial chargé du respect du multilinguisme sur les sites Web de ces organismes. Les organes directeurs examineraient le rapport que le comité spécial soumettrait sur les mesures visant à atteindre la parité linguistique sur les sites Web et sur les incidences financières de ces mesures et prendraient des dispositions appropriées.

11. Les organismes sont d'accord avec l'esprit de cette recommandation, mais ont quelques réserves concernant sa mise en œuvre, compte tenu des coûts liés à l'obtention de la parité linguistique et de la nécessité d'intégrer les besoins linguistiques dans la stratégie d'ensemble relative aux sites Web. Ils notent aussi qu'il ne faut pas juste envisager le multilinguisme sous l'angle de la traduction de contenus de l'anglais vers d'autres langues mais qu'il faut aussi voir en lui le moyen de créer des contenus directement dans d'autres langues, ce qui exige l'appui des organismes à tous les niveaux.

Recommandation 7

Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient établir un mécanisme qui ferait rapport au Comité de haut niveau sur la gestion et auquel participeraient toutes les parties prenantes, à des fins de coordination, et définir des politiques, des normes et des directives communes sur les sites Web.

12. Les membres du CCS soulignent que, plutôt que d'établir un nouveau mécanisme consultatif consacré au Web, les organismes des Nations Unies devraient tirer parti des dispositifs déjà placés sous l'autorité du CCS et qui sont chargés des questions relatives aux technologies de l'information et des communications et au Web, notamment le Comité de haut niveau sur les programmes et le Comité de haut niveau sur la gestion (lequel s'intéresse exclusivement aux aspects informatiques liés aux sites Web). Les organismes considèrent que les consultations sur la coordination des politiques, normes et directives communes doivent être confiées à un organe interinstitutions existant, tel que le Groupe de la communication des Nations Unies, plus qualifié pour s'occuper des questions touchant les sites Web.

13. De plus, certains organismes ont noté que s'il était important d'établir des politiques, normes et directives communes applicables aux sites Web, il fallait d'abord que les départements de tel ou tel organisme créent des sites Web cohérents conformes aux normes communes existantes, la poursuite de la coordination et de la normalisation à l'échelle mondiale ne pouvant se concevoir qu'alors.

Recommandation 8

Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient demander aux chefs de secrétariat de rendre compte à la session suivante de l'application des recommandations figurant dans le rapport qui s'adressent à eux, en particulier celles qui visent à modifier la gouvernance des sites Web, l'actualisation des stratégies et des politiques Web et le respect du multilinguisme.

14. De façon générale, les membres du CCS sont d'accord avec cette recommandation. Toutefois, nombreux sont ceux à signaler qu'il y a déjà des mécanismes permettant de rendre compte aux organes directeurs de la suite donnée aux recommandations du Corps commun d'inspection.