

**ÉTUDE SUR LA GESTION DES SITES WEB (INTERNET)
DES ORGANISMES DES NATIONS UNIES**

Rapport établi par

*Nikolay Chulkov
Yishan Zhang*

Corps commun d'inspection

Genève, 2008



Nations Unies

JIU/REP/2008/6

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

**ÉTUDE SUR LA GESTION DES SITES WEB (INTERNET)
DES ORGANISMES DES NATIONS UNIES**

Rapport établi par

*Nikolay Chulkov
Yishan Zhang*

Corps commun d'inspection



Nations Unies, Genève, 2008

RÉSUMÉ

Étude sur la gestion des sites Web (Internet) des organismes des Nations Unies JIU/REP/2008/6

La présente étude vise à présenter aux organes directeurs et aux chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies une évaluation de la mesure dans laquelle les sites Web (Internet) sont efficaces et efficients comme instruments de communication et de diffusion d'informations. On y souligne l'importance de questions connexes telles que le système de gestion des contenus (CMS), la facilité d'accès et le multilinguisme. On y examine aussi les principales difficultés auxquelles ces organismes font face dans la gestion de leurs sites Web.

Les organismes des Nations Unies ont créé des sites Web à deux fins principales: premièrement, pour diffuser des informations et, deuxièmement, pour y placer des applications touchant le commerce électronique.

Si l'on veut qu'un site Web soit excellent, il faut l'administrer efficacement et utiliser un mécanisme de prise de décisions qui fonctionne bien de façon à permettre une bonne communication entre les principales parties prenantes. Dans le cadre de la gouvernance du Web, la stratégie Web doit être bien formulée, harmonisée et intégrée avec les autres stratégies commerciales, par exemple celles qui touchent les ressources humaines et le financement. Cette stratégie doit être appliquée au moyen de politiques et directives claires, cohérentes et actualisées.

Le CMS permet de centraliser toutes les activités relatives au site Web. Les caractéristiques les plus importantes d'un bon CMS sont la facilité d'utilisation, la possibilité de personnaliser le flux de travaux, un haut niveau de sécurité et une aide multilingue.

La dotation actuelle en effectifs et les fonds relatifs à la formation pour la gestion des sites Web sont insuffisants compte tenu de l'importance de ces sites pour le mandat des organismes et des effets qu'ils ont sur ce mandat. Sans financement adapté et sans personnel qualifié, un site Web perd rapidement son efficacité et son intérêt.

Les organismes des Nations Unies se heurtent à diverses difficultés lorsqu'ils s'efforcent d'unifier leur présence sur le Web en rationalisant leur contenu Web et en appliquant en ligne une stratégie d'image de marque cohérente. Les organismes dans leur ensemble devraient faire mieux comprendre aux États Membres que le Web doit continuer à évoluer et qu'il faut pour cela réaliser des investissements importants et soutenus dans les ressources humaines et la formation.

Toutes ces difficultés découlent de la structure décentralisée des sites Web des organismes des Nations Unies en ce qui concerne la création et la gestion des contenus: absence de structure globale de gouvernance du Web, pas de stratégie organisationnelle Web intégrée avec la stratégie opérationnelle de communication (image de marque) et pas de directives, de politiques et de techniques harmonisées.

On trouvera ci-dessous les recommandations adressées aux organes directeurs des organismes des Nations Unies. D'autres recommandations présentées pour examen aux chefs des secrétariats de ces organismes figurent dans le corps du rapport. L'application de ces recommandations renforcerait l'efficacité et l'efficiency de la gestion des sites Web, en particulier grâce à une bonne gouvernance des sites et à une actualisation des stratégies et des politiques concernant ces sites.

**Recommandations présentées pour examen aux organes directeurs
des organismes des Nations Unies**

Recommandation 6

Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient établir un comité spécial chargé de l'application du multilinguisme sur les sites Web de ces organismes. Les organes directeurs examineront le rapport que le comité spécial soumettra sur les mesures visant à atteindre la parité linguistique sur les sites Web et les incidences financières de ces mesures et prendront des dispositions appropriées.

Recommandation 8

Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient demander aux chefs des secrétariats de rendre compte à la session suivante sur l'application des recommandations figurant dans le présent rapport et soumises auxdits chefs, en particulier celles qui visent à modifier la gouvernance des sites Web, à actualiser les stratégies et les politiques Web et à appliquer le multilinguisme.

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
RÉSUMÉ.....		iii
ABRÉVIATIONS.....		vi
I. INTRODUCTION.....	1 – 10	1
II. PRINCIPAUX FACTEURS DÉTERMINANTS DE LA GESTION DES SITES WEB DANS LES ORGANISMES DES NATIONS UNIES	11 – 20	3
III. CONCLUSIONS DÉTAILLÉES	21 – 60	5
A. Gouvernance du site Web	21 – 27	5
B. Stratégie Web.....	28 – 34	6
C. Politiques et principes directeurs concernant le site Web	35 – 42	7
D. Système de gestion des contenus (CMS)	43 – 48	9
E. Dotation en effectifs, formation et financement.....	49 – 52	10
F. Gestion de la sécurité des sites Web	53 – 54	11
G. Multilinguisme	55 – 58	11
H. Documents officiels et initiatives «vertes»	59 – 60	12
IV. COORDINATION ET COOPÉRATION POUR LA GESTION DES SITES WEB DANS LE CADRE DU SYSTÈME DES NATIONS UNIES	61 – 75	13
A. Achats concertés et normes communes.....	62 – 65	13
B. Un portail unique des Nations Unies	66 – 71	13
C. Noms de domaine.....	72 – 75	15
V. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	76 – 80	16
<u>Annexes</u>		
1. Désignation du fonctionnaire du plus haut grade chargé du site Web de l'organisation et rattachement hiérarchique.....		18
2. Principaux indicateurs statistiques utilisés pour mesurer les performances du site Web et importance de ces indicateurs telle qu'elle est perçue.....		20
3. Éléments clefs des politiques et des principes directeurs concernant le site Web.....		21
4. Ventilation budgétaire et personnel affecté aux diverses fonctions Web en 2007.....		22
5. Langues utilisées sur les sites des organismes		23
6. Aperçu des suites à donner aux recommandations du CCI, par organisme participant		24

ABRÉVIATIONS

AIEA	Agence internationale de l'énergie atomique
BSCI	Bureau des services de contrôle interne (ONU)
CCI	Corps commun d'inspection (système des Nations Unies)
CCS	Conseil de coordination des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies
CEA	Commission économique pour l'Afrique (ONU)
CEE	Commission économique pour l'Europe
CESAO	Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale (ONU)
CESAP	Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique
CIJ	Cour internationale de Justice
CMS	Système de gestion des contenus
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
DAES	Département des affaires économiques et sociales
DIGIT	Direction générale de l'informatique
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OCHA	Bureau de la coordination des affaires humanitaires
OIT	Organisation internationale du Travail
OMI	Organisation maritime internationale
OMM	Organisation météorologique mondiale
OMPI	Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
OMS	Organisation mondiale de la santé
OMT	Organisation mondiale du tourisme
ONG	Organisations non gouvernementales
ONUDC	Office des Nations Unies contre la drogue et le crime
ONUDI	Organisation des Nations Unies pour le développement industriel
ONUG	Office des Nations Unies à Genève
ONUN	Office des Nations Unies à Nairobi
ONUV	Office des Nations Unies à Vienne
PAM	Programme alimentaire mondial
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement
RSS	Real Simple Syndication
TIC	Technologies de l'information et des communications
UIT	Union internationale des télécommunications
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
UNRWA	Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient
UPU	Union postale universelle

I. INTRODUCTION

1. Dans le cadre de son programme de travail pour 2008, le Corps commun d'inspection (CCI) a réalisé, entre février et septembre 2008, une étude intitulée «Management of Internet websites in the United Nations system organizations» (Gestion des sites Web (Internet) des organismes des Nations Unies) sur la base d'une proposition du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) de l'ONU.

2. La présente étude vise à présenter une évaluation de la mesure dans laquelle les sites Web (Internet) sont efficaces et efficaces comme instruments de communication et de diffusion d'informations. On y souligne l'importance de questions connexes telles que le système de gestion des contenus (CMS), la facilité d'accès et le multilinguisme. On y examine aussi les principales difficultés auxquelles ces organismes font face dans la gestion de leurs sites Web.

3. Ces sites Web ont été créés à deux fins principales: premièrement, diffuser des informations (un volet de la fonction communication/sensibilisation) et, deuxièmement, fournir des services, tels que l'information et des applications relatives aux achats, au recrutement, à la gestion des documents, aux demandes de dons, etc. Cependant, le présent rapport est axé essentiellement sur le rôle de la diffusion des informations. On n'y examine pas les sites Web Intranet et Extranet des organismes des Nations Unies parce que ceux-ci sont conçus pour l'échange interne d'informations et à des fins de gestion des savoirs et connaissances¹ et ne sont normalement pas accessibles au grand public.

4. Avec la prolifération des sites Web au siège des organismes et aux niveaux régional et national, on risque de présenter plusieurs fois les mêmes informations ou de présenter des informations périmées. Une gouvernance et des stratégies efficaces sont donc nécessaires pour les sites Web afin d'assurer la cohérence et la concordance des informations diffusées. C'est un défi que doivent relever ceux qui participent à la gestion des sites Web.

Méthodologie

5. Conformément aux normes, directives et procédures internes du CCI, le présent rapport a été établi à partir d'une étude préliminaire détaillée, de questionnaires, d'entretiens et d'une analyse approfondie.

6. Par ailleurs, les inspecteurs ont sollicité, dans le cadre d'entretiens tenus en face à face ou par télé/visioconférence, les vues de plus de 40 administrateurs de sites Web en poste dans des organismes des Nations Unies, dans divers lieux d'affectation. Les inspecteurs ont aussi observé le déroulement des réunions organisées par le groupe Web de Genève². Un questionnaire détaillé a été adressé à tous les organismes participant aux travaux du CCI. En outre, les inspecteurs ont eu des discussions avec la Direction générale de l'informatique (DIGIT) de l'Union européenne, qui fournit des conseils et un appui techniques pour les sites Web créés par des entités de l'Union européenne.

¹ Des précisions sur le rôle des sites Intranet dans la gestion des savoirs et connaissances dans le système des Nations Unies figurent dans le rapport du CCI intitulé «La gestion des savoirs et connaissances dans le système des Nations Unies» (JIU/REP/2007/6).

² Le groupe Web de Genève est un réseau à l'échelle de la ville qui regroupe des spécialistes du Web, travaillant essentiellement dans des organismes des Nations Unies, qui se réunissent de manière irrégulière pour se tenir informés et échanger des données d'expérience sur la mise au point de sites Web.

7. Il a été demandé à tous les organismes des Nations Unies qui avaient reçu le questionnaire de formuler des observations sur le projet de rapport et il en a été tenu compte pour mettre au point la version finale du rapport.
8. Conformément à l'article 11.2 des statuts du CCI, la version finale du rapport a été mise au point après consultation entre les inspecteurs pour que ses conclusions et recommandations soient validées collectivement.
9. Pour faciliter le traitement du rapport, l'application de ses recommandations et leur suivi, l'annexe 6 contient un tableau qui indique si le rapport est présenté aux organisations concernées pour suite à donner ou pour information. Le tableau précise si les recommandations appellent une décision de l'organe délibérant ou directeur de l'organisation ou si le chef du secrétariat de l'organisme peut lui donner suite.
10. Les inspecteurs souhaitent remercier tous ceux qui les ont aidés à établir le présent rapport, en particulier toutes les personnes qu'ils ont rencontrées ou qui ont répondu aux questionnaires, et qui les ont aimablement fait bénéficier de leurs connaissances et de leurs compétences techniques, en particulier les membres du groupe Web de Genève.

II. PRINCIPAUX FACTEURS DÉTERMINANTS DE LA GESTION DES SITES WEB DANS LES ORGANISMES DES NATIONS UNIES

11. Les inspecteurs considèrent que le site Web d'un organisme des Nations Unies est la «**vitrine virtuelle**» de cet organisme parce qu'il a toutes les chances d'être le premier point d'accès pour un visiteur extérieur. Ceci étant, un site Web présente deux caractéristiques importantes:

a) La possibilité d'être le **meilleur moyen sur le plan du rapport coût-efficacité** qu'un organisme puisse utiliser à des fins de communication, compte tenu du fait qu'il est accessible à l'échelle mondiale, sous réserve de la connectabilité Internet, et du volume d'informations qu'il met à la disposition du public ciblé;

b) Cependant, son **efficacité est incertaine** parce que les internautes ont accès à un nombre croissant de sites Web et donc à d'autres sources d'information.

12. Un site Web médiocrement conçu peut en réalité être plus néfaste que bénéfique parce que les internautes ne s'y connecteront peut-être pas si l'information n'est pas présentée de manière conviviale. En revanche, un site Web bien conçu et tenu à jour, doté d'une interface conviviale et présentant l'information de manière claire et concise attirera de nouveaux visiteurs, dont une partie reviendra, ce qui créera une «fidélité» au site.

13. Par conséquent, si l'on veut qu'un **site Web** soit excellent, il faut en assurer la **gouvernance** de manière efficace en créant un mécanisme décisionnel qui fonctionne bien, permettant une communication efficace et efficiente entre les principales parties prenantes, notamment les représentants des États membres, les hauts responsables et le personnel. Cela permettra aussi d'appuyer les structures et les processus organisationnels, d'atteindre les objectifs de l'organisme et d'appliquer ses stratégies.

14. Lorsque le Web est administré efficacement, on peut élaborer une bonne **stratégie Web** en tant que composante importante de la stratégie opérationnelle globale de l'organisation. Les stratégies Web devraient être incluses dans la stratégie de communication, parce que, même si le site est avant tout un outil de communication, il joue aussi d'autres rôles, notamment pour les achats, le recrutement, la mobilisation de fonds et les campagnes de dons. La stratégie Web devrait en principe être harmonisée et combinée avec d'autres stratégies opérationnelles.

15. Les inspecteurs estiment qu'il est préférable d'intégrer la stratégie Web dans les autres stratégies opérationnelles plutôt que d'en faire une simple composante d'une stratégie fonctionnelle spécifique, par exemple la stratégie concernant la communication ou les ressources humaines. Un certain nombre d'organismes des Nations Unies n'ont pas encore porté l'importance stratégique de leur site Web à un niveau aussi élevé, mais les inspecteurs ont observé, dans le cadre de leurs entretiens et de leurs discussions, les effets secondaires du statu quo: le site Web devient une «décharge» pour les diverses unités de l'organisme. Chaque unité veut que son propre message et ses propres services soient présentés sur le site, de préférence sur la page d'accueil de l'organisation. Pour éviter ce symptôme de «décharge» qui risque fort de semer la confusion chez les visiteurs extérieurs et de les décourager, l'organisme devrait avoir une stratégie Web élaborée, étudiée et approuvée par les principaux intervenants au sein du mécanisme de gouvernance et il devrait envisager d'organiser le site par thème, c'est-à-dire en fonction des besoins de ses utilisateurs/clients en matière d'information ou de services. Telle était la pratique suivie avant l'apparition d'Internet: répondre aux besoins des clients par le biais d'une stratégie commerciale

intégrée. Le site Web donne à une organisation une présence virtuelle et il faudrait le gérer avec soin pour éviter les effets secondaires mentionnés plus haut.

16. Pour que la stratégie Web soit efficace, il faudrait élaborer des **politiques et directives** pour tous ceux qui interviennent dans la gestion du site. Le contenu Web est fondamentalement constitué par tout ce qui figure sur le site, notamment les documents, les données, les applications, les services électroniques, les images et les fichiers audio et vidéo. Une fois que l'information est en ligne, elle a toutes chances d'être étudiée et analysée de près par les lecteurs et les lacunes et les incohérences dans les données fournies par les diverses unités organisationnelles apparaîtront clairement, ce qui sera embarrassant.

17. Un **CMS** est un outil qui permet à divers membres du personnel technique (centralisé) et du personnel non technique (décentralisé) de créer, éditer, gérer et enfin publier (dans un certain nombre de formats) une variété de contenus (textes, graphiques, vidéos, documents, etc.) tout en étant soumis à un ensemble centralisé de règles, processus et flux de travaux afin que les contenus électroniques soient cohérents et validés³.

18. D'autres facteurs essentiels sont **la dotation en effectifs, la formation et le financement** consacrés à la gestion du site Web. Sans financement adapté et sans personnel qualifié, un site Web perd rapidement son intérêt parce que l'organisme ne peut alors pas fournir durablement une information dynamique et pertinente à ses utilisateurs.

19. En favorisant la diversité et le pluralisme au sein du système des Nations Unies, les États Membres encouragent le **multilinguisme**. Par sa résolution 61/266, l'Assemblée générale a proclamé 2008 Année internationale des langues. Elle y a aussi souligné l'importance primordiale de la parité des six langues officielles de l'Organisation des Nations Unies.

20. Il ne faudrait jamais sous-estimer les menaces contre la sécurité des sites Web des organismes des Nations Unies. Ces sites très visibles sont des cibles parfaites pour les pirates informatiques en raison de la publicité négative qu'ils génèrent. Des politiques et mesures strictes en matière de sécurité, passant par une **gestion efficace de la sécurité des sites**, devraient être appliquées.

³ www.contentmanager.eu.com/history.htm.

III. CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

A. Gouvernance du site Web

21. Pour ce qui est de l'évaluation de la gouvernance du site Web, le rôle et le niveau de l'administrateur du site sont révélateurs de l'importance qu'un organisme accorde au site dans sa stratégie opérationnelle globale et de la mesure dans laquelle il existe une communication suffisante, efficace et coordonnée entre les diverses équipes, qu'il s'agisse de l'équipe du site, de l'équipe d'appui pour les technologies de l'information, de l'équipe de gestion de la communication ou des diverses unités qui affichent des informations sur le site.

22. L'annexe 1 indique le niveau des administrateurs de site du rang le plus élevé et les personnes de qui ils relèvent dans les organismes des Nations Unies, sur la base de leurs réponses au questionnaire des inspecteurs. La plupart des administrateurs de site peuvent apparemment contacter les cadres dirigeants, mais on peut se demander s'ils ont des pouvoirs suffisants pour assurer la coordination entre les diverses unités organisationnelles participant au fonctionnement du site.

23. Les inspecteurs tiennent à mettre l'accent sur deux des questions de gouvernance les plus fréquemment citées. L'une est la tension entre les personnes qui s'occupent du site Web et celles qui fournissent un appui en matière de technologies de l'information. Dans de nombreux organismes, l'équipe chargée du site Web ne dispose pas de ses propres experts en technologies de l'information ou, même si elle dispose de tels experts, elle doit encore communiquer avec l'équipe générale des technologies de l'information parce qu'elle doit utiliser les infrastructures (réseau, maintenance des serveurs, etc.) que cette dernière gère et fait fonctionner. Le fait de dépendre des experts des technologies de l'information peut créer des antipathies parce que la stratégie de ces derniers peut ne pas concorder avec les besoins du site. L'équipe chargée du site peut par exemple avoir besoin de publier un contenu en ligne en temps voulu, c'est-à-dire au bon moment et à l'intention du public visé. Ceci pose parfois des difficultés parce que les experts des technologies de l'information s'efforcent de prévenir les atteintes à la sécurité en programmant les affichages sur le site, ce qui ne correspond pas aux demandes d'affichage vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept formulées par l'équipe chargée du site Web. L'autre question est celle des frictions qui peuvent exister entre l'équipe chargée du site et les diverses unités organisationnelles qui veulent publier leurs informations sur le site de l'organisme. Si l'équipe chargée du site Web n'a pas les pouvoirs nécessaires et n'assure pas suffisamment la coordination, le site devient à la fois un «champ de bataille» et une «décharge» parce que chaque unité veut que son propre message soit publié et le site est alors encombré par un énorme volume d'informations et parfois même par des informations contradictoires.

24. Certains organismes des Nations Unies, le conseil éditorial du guide Web de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) qui fait rapport au Groupe consultatif du CMIA (Centre mondial d'information agricole), le conseil éditorial Web de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et le comité directeur du site Web de l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) par exemple, ont établi des procédures de gouvernance des sites Web. Au sein du Secrétariat de l'ONU, le Département de l'information, en consultation avec le Directeur général de l'informatique, a proposé de créer pour le site Web de l'ONU (www.un.org) un mécanisme d'administration à deux niveaux qui a été approuvé par le Cabinet du Secrétaire général.

25. De nombreux organismes ont établi de telles procédures pour certains projets, mais y ont mis fin lorsque les projets étaient terminés. Certains organismes ont établi des procédures, mais

sans la participation des cadres supérieurs ou sans représentation adéquate des diverses unités organisationnelles.

26. Par conséquent, les dispositions visant à assurer une gouvernance efficace devraient comprendre les éléments suivants: a) participation directe des cadres supérieurs à la supervision et la prise de décisions; b) représentation adéquate par fonction clef et par unité au sein de l'organisme; c) directives claires sur la responsabilité et l'obligation redditionnelle pour ceux qui gèrent les contenus du site Web; d) mécanismes de suivi pour faire en sorte que les décisions prises soient respectées et appliquées.

27. La recommandation ci-après vise à améliorer l'efficacité de la gestion du site Web des organismes par le biais d'une administration du site bien définie.

Recommandation 1

Le chef du secrétariat de tout organisme des Nations Unies devrait veiller à ce que des politiques claires et les mécanismes correspondants soient adoptés pour la bonne gouvernance et la bonne administration du site Web de l'organisme.

B. Stratégie Web

28. Les inspecteurs notent avec préoccupation que les organismes des Nations Unies ayant répondu au questionnaire n'ont pas tous défini une stratégie Web. Pour certains d'entre eux, la stratégie Web n'est pas correctement liée ou combinée avec d'autres stratégies opérationnelles, tout particulièrement la stratégie de communication.

29. Une cause fondamentale du manque de stratégie Web coordonnée est le fait que les organismes ne comprennent pas ce qu'est une communication en ligne efficace. Le public peut accéder en ligne à une quantité d'informations trop importante, de sorte qu'il faudrait changer l'orientation de la communication sur le site pour s'attacher moins à «pousser l'information vers le public» et plus à «faire tirer l'information par le public», c'est-à-dire à donner l'information à la demande. En passant d'une stratégie Web passive à une stratégie Web active, on générera un trafic plus important sur le site Web.

30. Pour mettre au point une stratégie Web de haute qualité, il faut non seulement des apports internes, mais aussi des apports et des informations en retour provenant de l'extérieur. Il ressort des entretiens réalisés par les inspecteurs qu'il y a consensus entre les organismes des Nations Unies sur le fait que, faute de ressources et d'effectifs, l'indispensable analyse des besoins n'est pas réalisée.

31. La stratégie Web devrait être actualisée régulièrement et être adaptée en fonction de l'évolution de l'environnement et des besoins du public. Les organismes des Nations Unies devraient tenir compte des réactions du public et analyser certains indicateurs statistiques relatifs au trafic sur le site (voir dans l'annexe 2 l'évaluation que les organismes des Nations Unies ont faite de l'importance des principaux indicateurs statistiques de performance du site). Ils devraient aussi envisager de faire effectuer une évaluation externe indépendante de leur site. Ce n'est que par de tels mécanismes qu'un organisme peut élaborer une stratégie Web de haute qualité et répondre aux besoins d'information de son public cible. Cependant, dans la pratique, rares sont les organismes qui procèdent à des évaluations régulières ou à des analyses des besoins concernant leur site.

32. Les inspecteurs savent que quelques organismes, tels que le Département des affaires économiques et sociales (DAES), la FAO, l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA), l'Organisation internationale du Travail (OIT), l'UIT, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA), la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et le Programme alimentaire mondial (PAM), ont procédé à des évaluations de leur site Web (audits Web). Les inspecteurs sont conscients du manque de fonds pour réaliser ces audits, mais soulignent que cet exercice n'est pas seulement nécessaire, mais indispensable pour que le site Web soit efficace.

33. Dans une bonne stratégie Web, il faudrait: a) définir les principaux utilisateurs pour lesquels le site est conçu; b) prévoir des critères pour mesurer la qualité et les performances du site et notamment des mécanismes pour obtenir des données statistiques sur l'utilisation du site par le public visé; c) permettre des audits Web périodiques.

34. La recommandation ci-après vise à améliorer l'efficacité des stratégies Web des organismes.

Recommandation 2

Le chef de secrétariat de tout organisme des Nations Unies devrait veiller à ce que la stratégie Web soit régulièrement actualisée, à ce que des liens soient établis entre elle et les autres stratégies opérationnelles de l'organisme et à ce qu'il soit tenu compte de celles-ci, et devrait faire régulièrement rapport à l'organe directeur sur les mesures prises.

C. Politiques et principes directeurs concernant le site Web

35. Les inspecteurs ont demandé aux organismes auxquels le questionnaire était adressé d'énumérer les éléments clefs qu'il faudrait inclure dans leurs politiques Web respectives. Les résultats, présentés dans l'annexe 3, montrent que la présentation et la conception, la gestion et l'autorisation des contenus, le style d'écriture, la page d'accueil, la mention relative aux droits d'auteur, la déclaration de confidentialité et la politique d'accès sont considérés comme des éléments clefs. On pourrait aussi en déduire que, pour certains organismes, certains éléments ne sont pas jugés importants.

36. Les inspecteurs tiennent à souligner l'importance de trois éléments clefs – politique en matière de présentation et de conception, conseil éditorial et accessibilité – qui ont été énumérés par la majorité des organismes des Nations Unies.

37. La politique en matière de présentation et de conception du site joue un rôle important en définissant l'image de marque virtuelle sur le Web. Nombre des organismes des Nations Unies ont mis l'accent voulu sur l'établissement d'une présentation et d'une conception communes pour toutes les pages Web et tous les sous-sites correspondants. On peut noter la différence lorsque l'on compare ces sites avec ceux pour lesquels il n'est pas appliqué de politique type pour la présentation et la conception. Ces derniers sites n'émettent peut-être pas un message cohérent à destination du grand public.

38. Un conseil éditorial Web établira des directives efficaces sur le style d'écriture à adopter et améliorera la qualité de l'information publiée sur le site. Les organisations qui ont inclus des conseils éditoriaux dans leurs politiques Web sont moins nombreuses que celles qui ont adopté

d'autres éléments d'orientation générale, mais les inspecteurs estiment que l'absence de conseil éditorial conduit à la publication de contenus incohérents et parfois contradictoires.

39. Les inspecteurs tiennent à souligner combien il est important d'apprendre à rédiger pour le Web. On n'écrit pas de la même façon sur le Web et sur les supports traditionnels. En fait, lorsque l'on élabore un nouveau contenu Web, on ne peut pas simplement transférer d'anciens textes qui avaient été imprimés sur support papier; il faut souvent rédiger de nouveaux textes. La plupart des visiteurs du site Web d'un organisme ont une connaissance limitée de sa structure et de ses politiques internes. Nombre des organismes des Nations Unies reproduisent leur structure organisationnelle interne dans la conception et la présentation de leur site Web, ce qui n'est ni utile ni intéressant pour le grand public. Il faudrait donc articuler le contenu du site par «thème» et non en fonction de la «structure organisationnelle».

40. L'accessibilité du Web est une notion qui renvoie à la pratique consistant à rendre les sites utilisables par quiconque, y compris les personnes affectées par des handicaps, qu'ils soient visuels, auditifs, cognitifs/intellectuels ou moteurs. Lorsque les sites Web sont bien conçus, mis au point et édités, tous les utilisateurs accèdent sur un pied d'égalité à l'information et aux fonctionnalités qui s'y trouvent sans que cela ait des effets néfastes sur l'utilisation par des personnes non handicapées. Les inspecteurs estiment que les organismes des Nations Unies devraient montrer l'exemple en favorisant l'accessibilité du Web, compte tenu de l'adoption de la Convention relative aux droits des personnes handicapées et de son Protocole facultatif le 13 décembre 2006. Les inspecteurs notent que le Département de l'information, en collaboration avec le DAES, a récemment établi les normes applicables à l'accessibilité du Web. Elles consistent en un ensemble détaillé de conditions applicables à tous les nouveaux sites sur www.un.org afin d'assurer l'accessibilité pour un éventail de publics le plus large possible. Cependant, les inspecteurs ont reçu des informations selon lesquelles de nombreux organismes des Nations Unies ont des sites Web où la question de l'accessibilité n'est pas suffisamment prise en compte. Ceci est dû au manque de fonds, de connaissances et de compétences pour appliquer les mesures voulues.

41. Gérer des sites Web établis par des bureaux régionaux, des bureaux de pays ou des bureaux extérieurs représente un défi pour tous les organismes des Nations Unies. L'application d'une politique globale à cet égard permettrait de faire passer un message cohérent. Les inspecteurs notent que de nombreux organismes des Nations Unies, dont la FAO, l'OCHA, le PNUD, l'UNESCO et le Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF), ont publié des directives applicables à de tels sites.

42. La recommandation ci-après vise à améliorer les contenus du Web grâce à une gestion efficace des sites.

Recommandation 3

Le chef de secrétariat de tout organisme des Nations Unies doit 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 du site; b) contrôle éditorial et examen des contenus du site; c) accessibilité du Web.

D. Système de gestion des contenus (CMS)

43. Le CMS permet de centraliser toutes les activités relatives au site Web, notamment la conception graphique et visuelle, la taxonomie et l'architecture⁴ du site, la politique de gestion Web, l'optimisation du moteur de recherche, l'écriture et l'édition, les essais d'utilisation et l'examen des performances du site. Ceci fait intervenir du personnel à divers niveaux et à diverses fonctions et un bon CMS permet d'assurer les niveaux de productivité et d'efficacité voulus.

44. Les inspecteurs se félicitent des progrès qu'ont réalisés les organismes des Nations Unies en élaborant des CMS en interne ou en achetant des CMS commerciaux (voir fig. 1). Les inspecteurs ont été informés par de nombreux organismes que les administrateurs de sites Web n'ont pas l'occasion d'échanger des informations sur les bonnes pratiques et des données d'expérience concernant les CMS avec leurs homologues des autres organismes des Nations Unies. Par suite, des décisions sont prises sans mise en commun des évaluations des CMS.

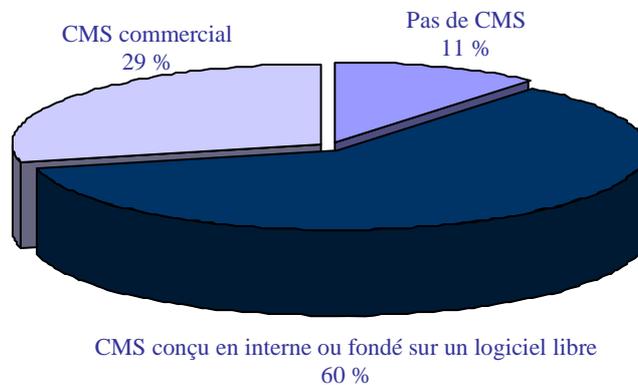


Figure 1. CMS utilisés par les organismes des Nations Unies

45. Les inspecteurs notent que, pour de nombreux organismes, la facilité d'utilisation, la possibilité de personnaliser le flux de travaux, un haut niveau de sécurité et une aide multilingue sont les caractéristiques les plus importantes d'un bon CMS. Les inspecteurs ont aussi été informés par le Secrétariat de l'ONU qu'un système intitulé «Enterprise Content Management» (Documentum) avait été sélectionné et serait utilisé à la fois pour la gestion des documents internes et pour la gestion des contenus Web. Un essai sera effectué à la Commission économique pour l'Europe (CEE) et le contrat signé par le Secrétariat de l'ONU avec le fournisseur comprend une clause qui permettra aux autres organismes des Nations Unies de bénéficier des mêmes conditions et des mêmes prix. Les inspecteurs se félicitent de cette initiative et tiennent aussi à souligner que le processus de personnalisation nécessite plus d'efforts que le choix du système proprement dit. Le projet d'exécution devrait être bien coordonné avec toutes les parties prenantes pour que l'on puisse en tirer le maximum de profit.

46. Les inspecteurs prennent aussi note d'un point soulevé dans la résolution 61/266 de l'Assemblée générale et qui mérite une attention particulière dans le cadre d'un CMS, à savoir le fait que «certaines langues officielles utilisent des scripts non latins et bidirectionnels» et que «les infrastructures technologiques et les applications d'appui de l'Organisation des Nations Unies sont fondées sur des scripts latins, ce qui donne lieu à des difficultés dans le traitement des scripts non

⁴ La taxonomie est une notion qui couvre la classification de l'information. L'information est souvent publiée dans plusieurs catégories et l'architecture permet donc, grâce à différents liens, de la retrouver facilement.

latins et bidirectionnels». Les inspecteurs approuvent cette observation et suggèrent que les organismes en tiennent compte lorsqu'ils choisiront des infrastructures technologiques et des applications complémentaires liées au CMS. Ceci permettra de réaliser plus facilement la parité des langues officielles sur les sites Web des organismes des Nations Unies.

47. Les fonctions d'autorisation et d'archivage des contenus devraient aussi être incluses dans le CMS. Si les orientations concernant l'autorisation des contenus sont bien définies, on assurera la qualité des contenus. La fonction d'archivage permet aussi de faire en sorte que les documents présentant un intérêt historique soient maintenus en ligne et accessibles sur demande.

48. La recommandation ci-après vise à améliorer les contenus des sites Web.

Recommandation 4

Pour que les contenus des sites Web soient utiles, actualisés et de haute qualité, les chefs de secrétariat de tout organisme des Nations Unies devraient veiller à ce que soit utilisé un CMS offrant un appui complet pour les scripts latins, non latins et bidirectionnels et, dans toute la mesure possible, compatible avec les CMS utilisés par d'autres organismes. Lors du choix d'un CMS approprié, ils devraient sérieusement envisager d'adopter des normes communes pour l'échange d'informations et réfléchir aux avantages que procurerait un CMS unique pour tout le système des Nations Unies.

E. Dotation en effectifs, formation et financement

49. L'annexe 4 montre le niveau de la dotation en effectifs pour les sites Web en 2007 dans certains organismes des Nations Unies. Les inspecteurs jugent le niveau actuel insuffisant compte tenu de l'importance et des effets que les sites Web peuvent avoir sur le mandat de ces organismes ainsi que sur les exigences des parties prenantes. Les différences dans la dotation en effectifs au sein des organismes des Nations Unies méritent une étude comparative et il faudrait procéder à des échanges d'informations sur les pratiques optimales entre les gestionnaires Web pour analyser les ressources disponibles sur la base de critères de référence et en tirer le meilleur parti.

50. La question du manque de personnel est directement liée à celle de l'absence de financement régulier pour la gestion des sites. Les sites Web sont importants pour les organismes parce qu'ils aident à répondre aux besoins de communication à la fois pour les programmes financés par le budget ordinaire et pour les programmes extrabudgétaires. La gestion des sites nécessite un financement soutenu et suffisant. Dans la pratique, la plupart des équipes de gestion des sites Web dépendent du personnel financé par des ressources extrabudgétaires à court terme⁵. De nombreux organismes doivent faire appel à des entreprises extérieures, des consultants, des sous-traitants ou d'autres personnes n'appartenant pas au personnel pour mener à bien des tâches essentielles relatives aux sites Web. Il faut faire face à la situation pour veiller à ce que le site de l'organisme (sa présence virtuelle) soit maintenu au plus haut niveau. Une grave conséquence de cette situation est la disparition de connaissances spécialisées quand le consultant a terminé son contrat. Il ne faudrait pas négliger cette question parce qu'elle a un lien avec la stratégie de gestion des connaissances et du savoir dans l'organisme, qui est généralement appuyée par les sites Web.

51. La formation concernant les sites Web et le manque de fonds pour la formation sont aussi des questions importantes, ainsi que l'ont souligné des administrateurs de site. La gestion des sites met en jeu plusieurs fonctions professionnelles énumérées dans l'annexe 4.

⁵ Voir l'annexe 4 pour la répartition entre fonds alloués au titre du budget ordinaire et fonds extrabudgétaires.

52. La recommandation ci-après vise à améliorer l'efficacité des sites Web des organismes des Nations Unies en allouant un financement suffisant et soutenu et en dispensant une formation au personnel chargé de ces sites.

Recommandation 5

Le chef de secrétariat de tout organisme des Nations Unies devrait veiller à ce que des fonds suffisants et soutenus pour la dotation en effectifs et la formation soient alloués à la gestion des sites Web. Si un tel financement ne peut être assuré par un redéploiement ou d'autres moyens, il faudrait le signaler à l'organe directeur pour examen afin d'appliquer les recommandations formulées dans le présent rapport, qui ont des incidences financières, notamment celles qui concernent les CMS, la dotation en effectifs, la formation, la parité linguistique, l'adoption de normes communes pour l'échange d'informations, etc.

F. Gestion de la sécurité des sites Web

53. Les inspecteurs notent que des organismes ont appliqué des mesures de sécurité pour a) la sauvegarde et la récupération après une catastrophe, b) la protection contre le piratage ou l'usurpation d'adresse IP grâce à l'établissement de pare-feu et à des sondages/examens de sécurité et c) la protection contre d'autres risques (des organismes emploient par exemple des questionnaires au format HTML pour les enquêtes auprès du public au lieu de publier des adresses électroniques pour réduire le «spam» ou hébergent des serveurs sur des sites sécurisés).

54. On constate que des messages électroniques frauduleux sont envoyés par des personnes qui veulent faire croire qu'ils ont un lien avec un organisme des Nations Unies. Les auteurs de certains de ces messages demandent par exemple des informations détaillées ou de l'argent à des individus, des entreprises ou des organisations à but non lucratif en leur promettant qu'ils recevront en échange des fonds ou d'autres avantages. Les inspecteurs notent que certains organismes des Nations Unies, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC) par exemple, ont inséré sur leurs pages d'accueil respectives des avertissements pour dénoncer ces types de messages⁶.

G. Multilinguisme

55. L'Assemblée générale des Nations Unies a prié de nouveau le Secrétaire général «de mener à bien, à titre prioritaire, le chargement sur le site Web de l'Organisation des Nations Unies de tous les anciens documents importants de l'Organisation, dans les six langues officielles» et a réaffirmé «la nécessité de réaliser la parité absolue des six langues officielles sur les sites Web» de l'ONU⁷.

56. L'annexe 5 montre que l'anglais prédomine sur les sites Web de nombreux organismes des Nations Unies. Elle montre aussi l'énorme différence de contenu entre les six langues officielles de l'ONU.

57. Les webmestres avec lesquels les inspecteurs ont eu des entretiens sont conscients de cette situation, mais ont déclaré qu'il était impossible d'atteindre cet objectif faute de financement et de dotation en effectifs suffisants. Dans la résolution elle-même, la nécessité de veiller «à ce que les

⁶ <http://www.who.int/about/scamalert/en/index.html>. En fait, de tels avertissements figurent en bas de chaque page du site Web de l'OMS (à l'exception de certaines pages affichées en partenariat) publiée avec utilisation du système de gestion des contenus (CMS). <http://www.unodc.org/unodc/en/email-scam-alert.html>.

⁷ Résolution 61/266, par. 5 et 14.

ressources humaines et financières ... soient réparties comme il convient» est aussi reconnue. Les inspecteurs ont aussi été informés que les contenus de la plupart des sites Web, les pages Web notamment, n'étaient pas traités comme des documents officiels à l'exception des «pages» qui étaient utilisées pour les réunions officielles et chargées sur le site. Les services linguistiques ont des ressources limitées et ont déjà beaucoup de difficultés pour traduire les documents officiels actuels. Ils ne disposent pas de ressources supplémentaires pour répondre aux demandes de traduction pour les documents des sites Web. La parité linguistique demeure par conséquent difficile à réaliser mais, dans certains domaines, la situation ne cesse de s'améliorer⁸.

58. La recommandation ci-après vise à aider les organismes des Nations Unies à répondre aux exigences de multilinguisme.

Recommandation 6

Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient établir un comité spécial chargé de l'application du multilinguisme sur les sites Web de ces organismes. Les organes directeurs examineront le rapport que le comité spécial soumettra sur les mesures visant à atteindre la parité linguistique sur les sites Web et sur les incidences financières de ces mesures et prendront des dispositions appropriées.

H. Documents officiels et initiatives «vertes»

59. Les sites Web sont de bons instruments pour publier et mettre en commun des documents officiels. Les inspecteurs notent que la plupart des organismes des Nations Unies qui ont participé à l'enquête ont d'une façon ou d'une autre donné au grand public un accès en ligne à leurs documents officiels.

60. Certains organismes des Nations Unies ont lancé des initiatives «vertes» concernant les documents officiels en ligne, notamment l'impression à la demande et la communication de documents officiels sous forme électronique. Les inspecteurs se félicitent de ces initiatives qui permettront d'obtenir des résultats importants tant sur le plan des économies réalisées que sur le plan environnemental parce que la quantité de papier imprimé sera considérablement réduite. Le DAES a créé un «comité sans papier», un système électronique de réunions et de gestion et archivage des données au Comité chargé des organisations non gouvernementales qui permet de tenir des consultations informelles et qui a commencé à la session ordinaire du Comité de 2003. Ceci représentait une réponse aux propositions qui avaient été formulées pour rationaliser la gestion des conférences et des réunions dans le plus récent rapport sur la réforme des Nations Unies et qui concernaient le traitement électronique des données et le flux de la documentation ainsi que la facilitation de la participation de la société civile et l'appui à l'engagement global de durabilité⁹. Le projet a permis d'économiser du temps de réunion et du temps de personnel et d'éviter d'imprimer chaque année 80 000 exemplaires de la documentation pour les travaux du Comité. L'UIT a aussi informé les inspecteurs qu'elle avait réalisé des économies de 50 000 francs suisses pour une réunion comptant 250 participants en mettant les documents officiels en ligne au lieu de les imprimer. Les inspecteurs font observer que les sommes ainsi économisées pourraient être utilisées pour atteindre la parité linguistique. D'autres organisations ont aussi appliqué la méthode d'impression à la demande, notamment la FAO, l'AIEA, l'OACI, l'UNICEF (pendant près de dix ans, les documents relatifs au Conseil d'administration n'ont été communiqués qu'en ligne pour supprimer la distribution sur papier), le PAM (diffusion des documents du Conseil presque uniquement en ligne), l'OMM et l'ONUSC.

⁸ Voir A/63/338, par. 24.

⁹ Voir la réponse au questionnaire des inspecteurs.

IV. COORDINATION ET COOPÉRATION POUR LA GESTION DES SITES WEB DANS LE CADRE DU SYSTÈME DES NATIONS UNIES

61. La question de la coordination et de la coopération entre les organismes des Nations Unies est soulevée dans le présent rapport du Corps commun d'inspection, comme dans les précédents. D'une certaine façon, du fait de l'existence des sites Web, tous les organismes des Nations Unies peuvent être étroitement surveillés par le public. Les visiteurs extérieurs peuvent, grâce aux sites Web, détecter plus facilement les incohérences dans les informations et les chevauchements dans les mandats de ces organismes.

A. Achats concertés et normes communes

62. Dans la section III D ci-dessus, les inspecteurs ont déjà souligné l'importance et les effets de l'utilisation d'un CMS commun. Tous les efforts de coopération allant dans ce sens devraient être poursuivis.

63. Les inspecteurs considèrent aussi qu'il est nécessaire d'établir des normes et des pratiques communes en matière de gestion des sites Web dans le système des Nations Unies. Le Comité de haut niveau chargé des questions de gestion, relevant du Conseil de coordination des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies (CCS), a inclus une initiative à cet égard dans un récent document sur le Plan d'action pour l'harmonisation et la réforme des pratiques de fonctionnement des Nations Unies (CEB/2008/HLCM/4). Les inspecteurs savent aussi que certaines entités ou conférences informelles existent, notamment le groupe informel Web de Genève et la Conférence annuelle Web4Dev qui regroupe des praticiens spécialistes du Web au sein du système des Nations Unies. Les inspecteurs considèrent qu'il faudrait aussi créer des mécanismes formels parce que cela faciliterait la coopération officielle entre les organismes et l'établissement de normes communes.

64. Afin de faciliter les échanges d'idées et d'informations sur les bonnes pratiques, le Comité de haut niveau chargé des questions de gestion pourrait instaurer un système de prix annuels pour les meilleurs sites Web du système des Nations Unies qui présentent les meilleures informations sur les travaux des Nations Unies aux publics cibles pertinents et qui témoignent des idéaux des Nations Unies.

65. La recommandation ci-après vise à améliorer la coordination, la cohérence et la coopération au sein du système des Nations Unies. Les inspecteurs encouragent les organismes à adopter des mesures efficaces pour renforcer grâce à cette initiative la gestion des savoirs et des connaissances.

Recommandation 7

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

B. Un portail unique des Nations Unies

66. Compte tenu de la prolifération des sites Web ayant un rapport avec les Nations Unies, le secrétariat du CCS propose, par l'intermédiaire de son réseau des TIC, un «Portail unique des Nations Unies». Ce projet, appelé aussi «Source unique», vise à couvrir de manière claire,

détaillée et complète les activités et les centres d'intérêt des organismes des Nations Unies en introduisant une navigation par thème, par région ou par pays dans le contenu publié par tous ces organismes. Initialement conçu pour le grand public, ce service vise à répondre aux besoins des publics que les organismes ont eux-mêmes ciblés. Le projet viserait aussi à mettre à la disposition des organismes des services permettant par exemple d'afficher sur toute page Web un contenu pertinent publié par d'autres organismes.

67. Fondée sur la norme ouverte RSS (Real Simple Syndication), cette solution facilitera l'accès aux informations publiées sur tous les sites Web des Nations Unies ou les sites Web coparrainés par les Nations Unies, notamment grâce à une indexation par mots-clefs/thèmes, objectifs du Millénaire pour le développement et pertinence régionale. Cette initiative améliorera l'accès du grand public aux informations concernant les Nations Unies parce qu'elle permettra de faire en sorte que toutes les pages Web gérées par diverses entités des Nations Unies soient facilement localisées, de manière structurée, à partir d'un emplacement, à condition que toutes ces pages soient créées selon un format commun.

68. Dans cette proposition, il est également tenu compte du contenu, de la technologie et des processus, la bonne gouvernance étant appuyée par le système de publication décentralisée, ce qui signifie que les organismes conserveront un contrôle complet du contenu et des stratégies de communication. La solution proposée devrait favoriser l'emploi de normes ouvertes d'échange d'informations et l'adoption de pratiques optimales en matière de publication. Ceci conduira à des synergies et à des économies dans les investissements technologiques, la tenue à jour du contenu et l'harmonisation des processus de fonctionnement. Le portail ne remplacera pas un site Web ou un service existant, mais complétera les nombreux sites Web ciblés en les reliant entre eux et en donnant un nouveau moyen d'identifier et de localiser les informations pertinentes.

69. Par exemple, les avis de vacance de poste publiés par les organismes des Nations Unies pourraient être automatiquement énumérés sur le portail, en fonction de l'emplacement géographique, de la date limite de dépôt des candidatures, du grade, de la catégorie professionnelle ou d'autres critères. Tout avis de vacance de poste pourra faire l'objet d'un lien avec le site Web d'un bureau de pays ou avec une description de projet. Cette approche globale permettra à ceux qui cherchent un emploi d'économiser du temps et des efforts.

70. Ce portail répondra au besoin d'améliorer l'image du système des Nations Unies en mettant l'accent sur son identité. Il créerait un «système virtuel des Nations Unies». Il convient de noter que ce projet nécessitera des efforts concertés des organismes des Nations Unies, en particulier pour définir les mots-clefs, les thèmes et d'autres critères qui s'ajouteraient à leurs propres centres d'intérêt et activités. Pour améliorer l'image du système, il faudrait donc tirer parti des compétences disponibles à l'échelle dudit système en matière de gestion des contenus.

71. Les inspecteurs se félicitent de cette initiative. Ils ont aussi été informés par de nombreux webmasters des organismes des Nations Unies sur la complexité des tâches à réaliser et les défis à relever pour la mener à bien, en particulier sur les difficultés que ces organismes devront surmonter pour définir un index commun du contenu. Les inspecteurs tiennent à citer l'exemple du portail unique de l'Union européenne (europa.eu) en tant que précédent dont on pourrait s'inspirer pour mettre en œuvre l'initiative, parce que, grâce à ce site Web, les visiteurs peuvent accéder à toutes les entités relevant de l'Union européenne.

C. Noms de domaine

72. Les noms de domaine des sites Web des organismes des Nations Unies sont des biens inestimables mais incorporels. Ces sites sont considérés comme l'identité virtuelle des organismes concernés et ceux-ci ont énormément investi pour créer leur image dans le monde virtuel.

73. Les inspecteurs notent que la plupart des organismes des Nations Unies ont choisi entre deux types de noms de domaine de premier niveau pour leur site Web, «.org» et «.int», ainsi que le montre la figure 2. Les inspecteurs ont été informés par des spécialistes du Web que les noms de domaine en «.int» étaient plus restrictifs en termes de conditions d'enregistrement parce qu'ils étaient réservés aux organisations établies par des traités internationaux conclus par des gouvernements nationaux, tandis que les noms de domaine en «.org» pouvaient être enregistrés pour toute organisation ou tout particulier.

74. Il a aussi été suggéré d'utiliser «.un» comme nouveau type de nom de domaine de premier niveau. Les avantages associés à l'utilisation de ce nom de domaine sont les suivants: indication claire de la relation entre les sites Web concernés et le système des Nations Unies; renforcement de la cohérence dans la gestion des sites Web au niveau national et facilitation de la présence Web intégrée d'une équipe des Nations Unies par pays, alors que des débats se poursuivent sur la façon de créer un site Web national des Nations Unies puisque aucun organisme ne veut rattacher son programme par pays au nom de domaine d'un autre organisme. Des pratiques similaires existent pour les entités de l'Union européenne, dont tous les sites Web utilisent les noms de domaine «europa.eu».

75. Si les organismes des Nations Unies parviennent finalement à un consensus pour établir un type commun de sites Web en «.un», ils devraient aussi élaborer des directives et des procédures généralement acceptées pour attribuer et enregistrer des noms spécifiques de domaine en «.un». Cette question a aussi de fortes incidences sur l'identité et la gestion de la sécurité de toute la famille de sites Web des Nations Unies.

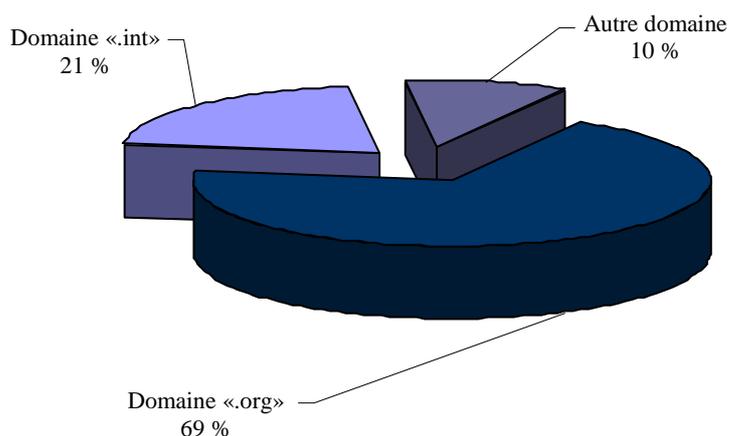


Figure 2. Répartition par nom de domaine

V. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

76. Dans le questionnaire des inspecteurs, il était demandé aux webmestres de définir le niveau de satisfaction sur des domaines clés de la gestion des sites Web, en utilisant une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «fortes améliorations nécessaires»; 2 signifie «certaines améliorations sont nécessaires»; 3 signifie «acceptable»; 4 signifie «très bon»; 5 signifie «excellent». La figure 3 confirme les points et les faiblesses examinés dans les précédents chapitres, à savoir le financement et la dotation en effectifs de l'équipe Web, la répartition des ressources Web, la formation de l'équipe Web et les politiques et la gouvernance adéquates, ainsi qu'en témoignent les notes moyennes attribuées à ces domaines par ceux qui ont répondu au questionnaire.

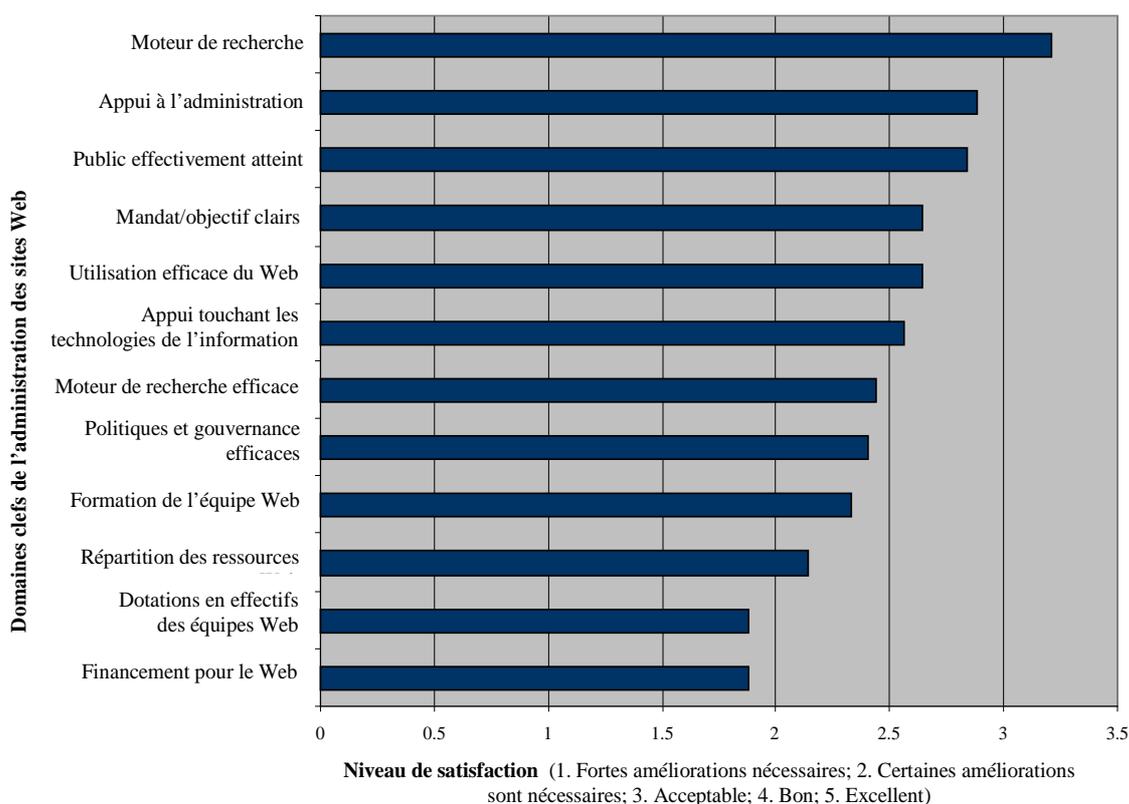


Figure 3. Niveau de satisfaction pour les domaines clés de l'administration des sites Web

77. De nombreux États Membres souhaitent établir une e-gouvernance par le biais des sites Web. Les inspecteurs se félicitent des efforts faits par les organismes des Nations Unies pour offrir davantage de services, d'activités et de documents en ligne, tels que le recrutement électronique, la gestion électronique de documents, les donations en ligne, etc. Les inspecteurs considèrent que les futurs sites Web des organismes des Nations Unies devraient refléter les Nations Unies «virtuelles», être interactifs et répondre aux besoins des utilisateurs.

78. Tous les organismes des Nations Unies rencontrent diverses difficultés pour unifier leur présence sur le Web en rationalisant leur contenu Web et en appliquant en ligne une stratégie d'image de marque cohérente. Les organismes dans leur ensemble devraient faire mieux comprendre aux États Membres que le Web doit continuer à évoluer et qu'il faut pour cela réaliser des investissements importants et soutenus dans les ressources humaines et la formation.

79. Les difficultés susmentionnées découlent de la structure décentralisée des sites Web des organismes des Nations Unies en ce qui concerne la création et la gestion des contenus: absence de structure globale de gouvernance Web, pas de stratégie organisationnelle Web intégrée avec la stratégie opérationnelle de communication et pas de directives, de politiques et de techniques harmonisées. Il existe cependant de nombreuses possibilités, offertes notamment par l'utilisation large des moyens multimédias, des caractéristiques fondées sur les bases de données et sur l'interaction, des blogs et des applications coopératives, pour surmonter ces difficultés.

80. La recommandation ci-après vise à assurer l'efficacité de la gestion des sites Web grâce à une bonne gouvernance des sites et à une stratégie et des politiques Web actualisées.

Recommandation 8

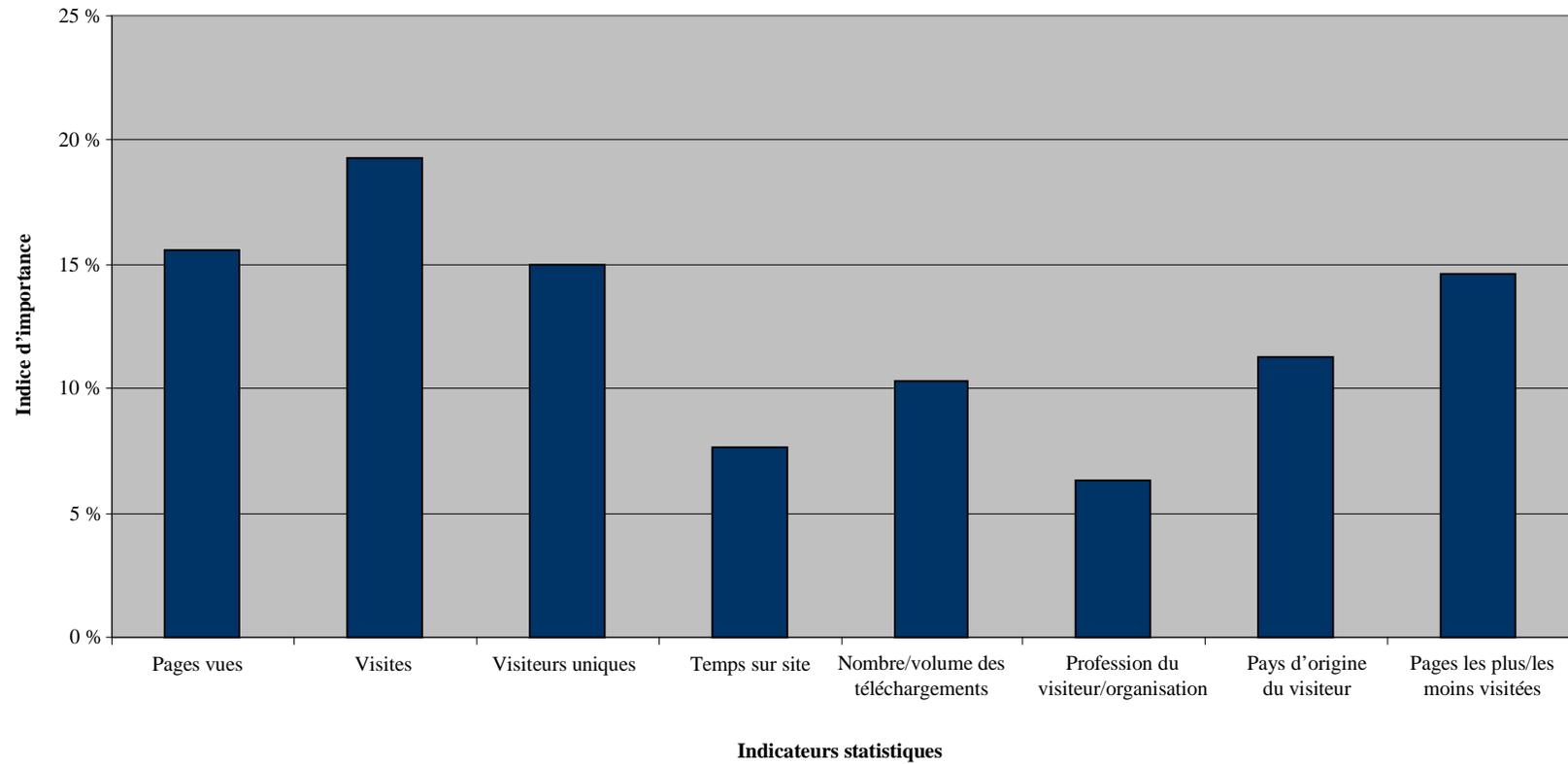
Les organes directeurs des organismes des Nations Unies devraient demander aux chefs des secrétariats de rendre compte à la session suivante sur l'application des recommandations figurant dans le présent rapport et soumises auxdits chefs, en particulier celles qui visent à modifier la gouvernance des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

Annexe 1. Désignation du fonctionnaire du plus haut grade chargé du site Web de l'organisation et rattachement hiérarchique

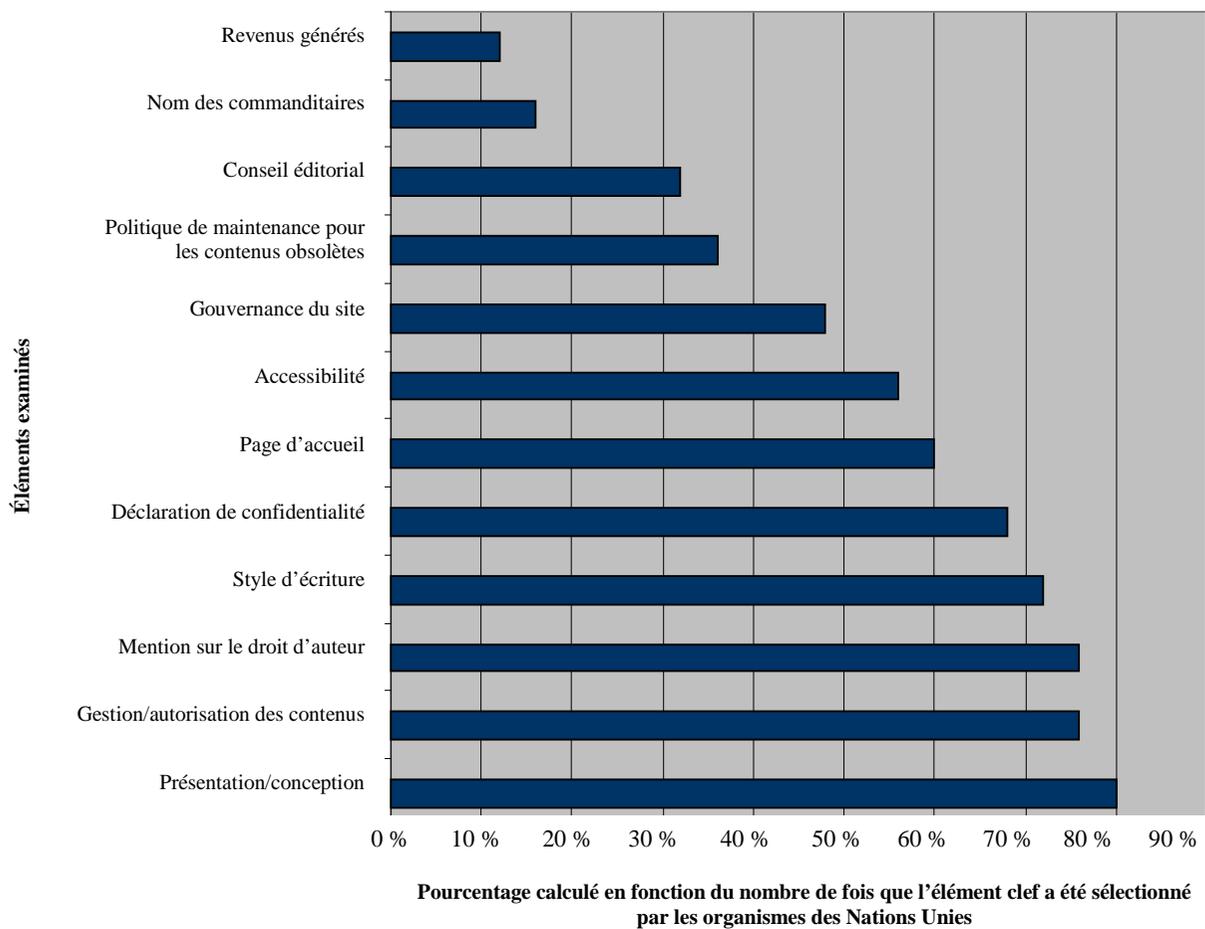
Organisme	Désignation du fonctionnaire du plus haut grade et rattachement hiérarchique
DAES	Chef du Service de la gestion des communications et de l'information. Il relève directement du Sous-Secrétaire général chargé du développement économique (DAES).
DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION	Gestion des premiers niveaux du site (www.un.org). Le Chef de la Section des services Web relève directement du Directeur adjoint, Division de l'information et des médias, Département de l'information.
CEE	Fonctionnaire de l'information (hors classe) (administrateur du site Web de la CEE). Il relève directement du Secrétaire exécutif adjoint.
CESAP	Fonctionnaire chargé du site Web. Il relève directement du Chef des Services d'information des Nations Unies.
FAO	Directeur de la Division des échanges de connaissances et du renforcement des capacités. Il relève directement du Sous-Directeur général du Département des connaissances et des communications.
AIEA	Chef de la Section de l'information. Il relève directement du Directeur de la Division de l'information.
OACI	Chef du Groupe de la gestion du Web et de la documentation (devenu depuis Groupe de la gestion du Web et de la bibliothèque) . Il relève directement du Directeur de l'Administration.
CIJ	Administrateur de site Web, appuyé par un concepteur/administrateur de base de données. L'un et l'autre relèvent directement du Chef de la Division des technologies de l'information.
OIT	Chef du Groupe de la production Web. Il relève directement de la direction du Département de la communication et de l'information.
UIT	Chef du Département de la planification stratégique et des relations avec les membres en sa qualité de président du Comité d'édition du site Web. Il relève directement du Secrétaire général.
CNUCED	Chef du Groupe Web. Il relève directement du Coordonnateur, Cabinet du Secrétaire général.
PNUD	Chef pour la communication interne et la communication en ligne. Il relève directement du Directeur du Bureau de la communication.
PNUE	Chef du Groupe Internet. Il relève directement du Directeur de la Division de la communication et de l'information.
UNESCO	Coordonnateur du portail Web. Il relève directement du Directeur du Bureau de l'information du public.
CESAO	Administrateur du site Web. Il relève directement du Chef de la Section de l'information et des systèmes de communication.

Organisme	Désignation du fonctionnaire du plus haut grade et rattachement hiérarchique
FNUAP	Administrateur des communications en ligne internes et externes. Il relève directement du chef du Service des médias et de la communication, qui fait partie de la Division de l'information et des relations extérieures.
HCR	Chef du Groupe de la communication. Il relève directement du Directeur de la Division des relations extérieures.
UNICEF	Chef du (IBIS). Il relève directement du Directeur de la Division des communications.
ONUDI	Le Chef du Groupe des relations avec le public relève directement du Chef du Cabinet.
ONUDC	Gestion technique: Assistant pour les systèmes d'information électroniques, Service des technologies de l'information, Division de la gestion. Gestion des contenus du site Web: l'administrateur du site Web relève directement du Chef de la Section de la sensibilisation.
ONUG	L'administrateur du site Web est le chef de la bibliothèque. Il relève directement du Directeur général.
ONU	Le Service de gestion des conférences relève directement de la Division de la gestion.
UPU	Le Directeur du programme de communication relève directement du Directeur du cabinet et de la communication.
PAM	L'administrateur du site Web relève directement du Directeur de la communication.
OMS	L'administrateur du site Web relève directement du Directeur de la communication.
OMPI	Chef pour l'appui technique pour les technologies de l'information, Section des services Internet/Service des applications Web et administratives/Division des services informatiques. Les informations sur le portail de l'OMPI et les pages d'information générale de l'OMPI relèvent du Directeur de la Division des communications et de la sensibilisation du public.
OMM	Chef du Groupe de gestion des produits d'information du public et du site Web. Il relève directement du Directeur du cabinet et des relations extérieures.

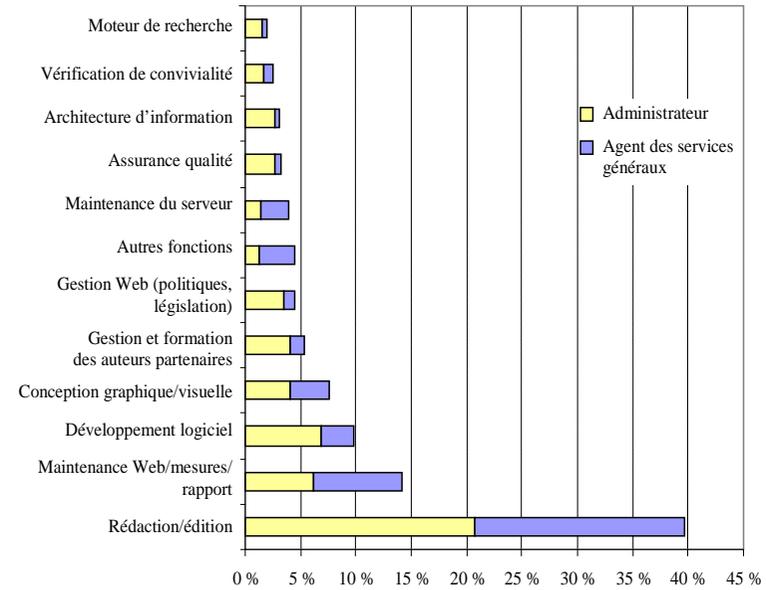
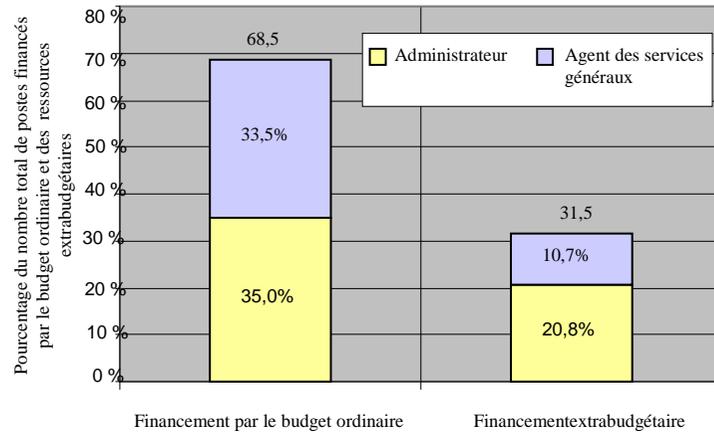
Annexe 2. Principaux indicateurs statistiques utilisés pour mesurer les performances du site Web et importance de ces indicateurs telle qu'elle est perçue



Annexe 3. Éléments clés des politiques et des principes directeurs concernant le site Web

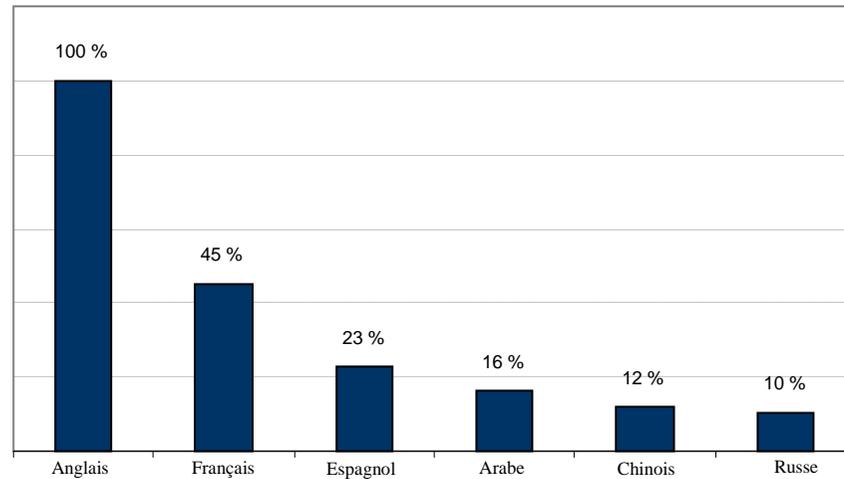


Annexe 4. Ventilation budgétaire et personnel affecté aux diverses fonctions Web en 2007



Annexe 5. Langues utilisées sur les sites des organismes

Organismes	Version linguistique complète	Arabe	Chinois	Français	Russe	Espagnol
FAO	Anglais	30	20	70	2	70
AIEA	Anglais	1	1	2	1	2
OACI	Anglais/Français			100		
ONUDI	Anglais					
UNICEF	Anglais	15	15	30		30
CNUCED	Anglais			33		33
PNUD	Anglais			50		45
UNESCO	Anglais	20	10	90	10	35
PNUE	Anglais	15	30	30	5	25
HCR	Anglais			1		1
ONUDC	Anglais	7	7	7	7	7
FNUAP	Anglais	10	2	30	2	30
CESAO	Anglais/Arabe	100				
UPU	Anglais	5	2	90	5	20
PAM	Anglais					
OMS	Anglais	8	8	21	8	16
OMPI	Anglais	2	2	30	2	20
OMM	Anglais	70	70	85	75	80
OCHA	Anglais	4	0	30	2	10
DAES	Anglais	5	5	5	5	5
DPI	Anglais	50	50	65	50	60
CESAP	Anglais	10	10	10	10	10
ONUG	Anglais			90		
ONUUV	Anglais/Français			100		
CIJ	Anglais/Français	2	2	100	2	2



Source: Données fournies par les organismes en réponse au questionnaire des inspecteurs.

**Annexe 6. Aperçu des suites à donner aux recommandations du CCI, par organisme participant
JIU/REP/2008/6**

Rapport	Effet recherché	ONU et fonds et programmes des Nations Unies												Institutions spécialisées et AIEA												
		ONU*	CNUCED	ONU/DC	PNUE	ONU-HABITAT	HCR	UNRWA	PNUD	FNUAP	UNICEF	PAM	AUTRES	OIT	FAO	UNESCO	OACI	OMS	UPU	UIT	OMM	IMO	OMPI	ONUDI	OMC	AIEA
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pour suite à donner		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pour information		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recommandation 1	e	E	E	<input type="checkbox"/>	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recommandation 2	e	E	E	<input type="checkbox"/>	E	E	E	E	E	E	<input type="checkbox"/>	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recommandation 3	e	E	E	E	E	E	E	E	E	E	<input type="checkbox"/>	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recommandation 4	o	E	E	E	E	E	E	E	E	E	<input type="checkbox"/>	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recommandation 5	e	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recommandation 6	o	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
Recommandation 7	c	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recommandation 8	e	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L

Légende: **L:** Recommandation appelant une décision de l'organe délibérant
E: Recommandation appelant une suite de la part du chef de secrétariat
: Recommandation n'appelant pas de suite de la part de cet organisme

Effet recherché: **a:** renforcement de l'obligation de rendre des comptes **b:** diffusion des meilleures pratiques **c:** renforcement de la coordination et de la coopération
d: renforcement des contrôles et de la conformité aux règles **e:** renforcement de l'efficacité **f:** substantielles économies financières **g:** renforcement de l'efficacité
o: autres

* Recouvre toutes les entités énumérées dans le document ST/SGB/2002/11 autres que la CNUCED, l'ONU/DC, le PNUE, ONU-Habitat, le HCR et l'UNRWA.