|  |  |
| --- | --- |
| **Groupe Consultatif des Radiocommunications Genève, 5-8 mai 2015** |  |
| **UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS** |  |
|  |  |
|  | **Document RAG15-1/24-F** |
| **29 avril 2015** |
| **Original: anglais** |
| General Secretariat | |
| projet de plan opérationnel quadriennal glissant du secrétariat général pour la période 2016-2019 | |

|  |
| --- |
| Résumé:  Le document ci-joint du Conseil présente le projet de plan opérationnel quadriennal glissant du Secrétariat général pour la période 2016-2019.  Suite à donner:  Le GCR est invité à examiner ce document et à donner les indications qu'il jugera nécessaires. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Conseil 2015 Genève, 12-22 mai 2015** |  |
| **UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS** |  |
|  |  |
| **Point de l'ordre du jour: PL 1.12** | **Document C15/31-F** |
| **24 mars 2015** |
| **Original: anglais** |
| Rapport du Secrétaire général | |
| PROJET DE PLAN opérationnel quadriennal glissant  du secrétariat général pour la période 2016-2019 | |

|  |
| --- |
| Résumé  Le présent document expose le projet de Plan opérationnel quadriennal glissant du Secrétariat général pour la période 2016-2019.  Ce Plan est publié conformément au numéro [87A](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cv87a) de l'[article 5](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cvart5) de la Convention de l'UIT, aux termes duquel un plan opérationnel quadriennal des activités que doit entreprendre le Secrétariat général est établi chaque année.  Suite à donner  Le Conseil est invité à **examiner** et à **approuver** le projet de Plan opérationnel quadriennal glissant du Secrétariat général pour la période 2016-2019 et à **adopter** le projet de Résolution quiest présenté dans le[Document C15/39](http://www.itu.int/md/S15-CL-C-0039/en).  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Références  [*Numéro 87A*](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cv87A) *de l'article 5 de la Convention* [*Résolution 72 (Rév. Busan, 2014)*](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/conf/S-CONF-ACTF-2014-PDF-E.pdf) de la Conférence de plénipotentiaires |

# 1 Introduction

Le Plan opérationnel quadriennal glissant du Secrétariat général est établi dans le strict respect du Plan stratégique de l'UIT pour la période 2016‑2019, dans les limites fixées dans le Plan financier pour la période 2016‑2019 et dans les budgets biennaux correspondants. Ce Plan décrit la contribution du Secrétariat général à l'obtention des buts stratégiques de l'UIT grâce aux:

– **Catalyseurs**: ils visent à appuyer toutes les activités de l'UIT en vue d'atteindre les objectifs généraux et les buts stratégiques. Les services/processus d'appui mettent en oeuvre et fournissent ces catalyseurs.

– **Objectifs et résultats intersectoriels**: ils sont mis en oeuvre par les produits intersectoriels. La contribution du Secrétariat général et des trois Bureaux aux produits intersectoriels est décrite dans les plans opérationnels correspondants.

La structure du Plan opérationnel du Secrétariat général est conforme au cadre de présentation des résultats de l'UIT pour la période 2016‑2019. Il décrit les objectifs intersectoriels et les catalyseurs, les résultats associés et les indicateurs servant à mesurer les progrès accomplis en vue d'obtenir ces résultats, ainsi que les produits intersectoriels et les services d'appui produits par les activités du Secrétariat général. Le processus de planification, de mise en oeuvre, de suivi et d'évaluation sera complété par les mécanismes internes suivants:

*i)* les accords de niveau de service (SLA) pour la planification, le suivi et l'évaluation des services d'appui; et

*ii)* les programmes de travail des départements et divisions du Secrétariat général.

Figure 1 – Plan opérationnel du Secrétariat général et cadre stratégique de l'UIT  
pour la période 2016-2019



SG

**Innovation et partenariats**

**Inclusion**

**Durabilité**

**Croissance**

# 2 Contexte et priorités essentielles du Secrétariat général

La période couverte par le présent Plan opérationnel correspond à la période du Plan stratégique de l'Union qui vient d'être adopté pour la période 2016‑2019. Par voie de conséquence, les priorités essentielles pour le Secrétariat général découlent de son rôle qui consiste à appuyer et permettre la réalisation des activités sectorielles et intersectorielles en vue d'atteindre les objectifs et les buts stratégiques de l'Union.

Par ailleurs, en raison des restrictions budgétaires, il faudra gagner en efficacité pour mettre en oeuvre toutes les activités prévues tout en fournissant aux membres des services de très grande qualité. Pour mettre en oeuvre le Plan opérationnel, les grands axes du Secrétariat général seront les suivants: rationaliser pleinement la planification et le contrôle des activités ainsi que l'établissement de rapports concernant ces activités; suivre l'évolution de la mise en oeuvre du plan stratégique; continuer d'améliorer les politiques de mobilisation des ressources; maintenir et continuer d'améliorer les services liés aux conférences et aux publications qui sont fournis aux membres; optimiser l'intérêt des informations de l'UIT pour les membres et la communauté mondiale des TIC; faire mieux comprendre le rôle que joue l'UIT et promouvoir les activités et la mission de l'Union auprès des principales parties prenantes; améliorer la disponibilité et la fonctionnalité des infrastructures et des services TIC; faire en sorte que les activités sectorielles apportent une valeur ajoutée; et encourager l'innovation grâce aux efforts déployés par les Secteurs pour promouvoir un écosystème suffisamment propice à l'innovation et s'adapter à l'évolution de l'environnement des télécommunications/TIC.

Les efforts visant à moderniser les pratiques de gestion se poursuivront pendant cette période dans l'ensemble du Secrétariat général, parallèlement à l'amélioration de l'organisation axée sur les résultats, y compris l'harmonisation des processus de planification opérationnelle, financière/budgétaire et stratégique.

# 3 Appui fourni par le Secrétariat général au cadre de présentation des résultats de l'UIT pour la période 2016-2019

## 3.1 Lien avec les buts stratégiques de l'UIT[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Objectifs intersectoriels | Objectif 1: croissance | Objectif 2: inclusion | Objectif 3: durabilité | Objectif 4: innovation et partenariats |
| **I.1** Renforcer le dialogue international entre les parties prenantes | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.2** Renforcer les partenariats et la coopération dans l'environnement des télécommunications/TIC | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.3** Améliorer l'identification et l'analyse des nouvelles tendances dans l'environnement des télécommunications/TIC | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.4** Promouvoir/mieux faire reconnaître (l'importance des) les télécommunications/TIC en tant que catalyseur essentiel du développement social, économique et écologiquement durable |  | **☑** | **☑** |  |
| **I.5** Améliorer l'accès aux télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et pour les personnes ayant des besoins particuliers |  | **☑** |  |  |
| **Catalyseurs** | | | | |
| **E.1** Veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources humaines, financières et en capital et garantir un environnement de travail propice, sûr et sécurisé | | | | |
| **E.2** Veiller à l'efficacité et à l'accessibilité des infrastructures (conférences, réunions, documentation, publications et information) | | | | |
| **E.3** Fournir des services efficaces en ce qui concerne les membres, le protocole, la communication et la mobilisation des ressources | | | | |
| **E.4** Veiller à la planification, à la coordination et à l'exécution efficaces du plan stratégique et des plans opérationnels de l'Union | | | | |
| **E.5** Veiller à l'efficacité et à l'efficience de la gouvernance de l'organisation (en interne et à l'extérieur) | | | | |

## 3.2 Catalyseurs et services/processus d'appui connexes

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Catalyseurs  Services/processus d'appui | E.1 Veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources humaines, financières et en capital et garantir un environnement de travail propice, sûr | E.2 Veiller à l'efficacité et à l'accessibilité des infrastructures (conférences, réunions, documentation, publications et information) | E.3 Fournir des services efficaces en ce qui concerne les membres, le protocole, la communication et la mobilisation des ressources | E.4 Veiller  à la planification, à la coordination et à l'exécution efficaces du Plan stratégique et des plans opérationnels de l'Union | E.5 Veiller à l'efficacité et à l'efficience de la gouvernance de l'organisation (en interne et à l'extérieur) |
| – Direction de l'Union | **X** |  |  | **X** | **X** |
| – Organisation de conférences, assemblées, séminaires et ateliers (traduction et interprétation comprises) |  | **X** |  |  |  |
| – Services de publication |  | **X** |  |  |  |
| – Services TIC |  | **X** |  |  |  |
| – Gestion des ressources humaines | **X** |  |  |  |  |
| – Gestion des ressources financières | **X** |  |  |  |  |
| – Services juridiques |  |  |  |  | **X** |
| – Audit interne | **X** |  |  |  | **X** |
| – Collaboration avec les membres et les parties prenantes extérieures (y compris les Nations Unies) |  |  | X |  |  |
| – Services de communication (services audiovisuels, services de presse, réseaux sociaux, gestion du web, programme de marque, rédaction de discours, Parcours "A la découverte des TIC") |  |  | **X** |  |  |
| – Services du protocole |  |  | **X** |  |  |
| – Facilitation des travaux des organes directeurs (PP, Conseil, groupes de travail du Conseil) |  |  |  |  | **X** |
| – Services de la sécurité et de la sûreté | **X** |  |  |  |  |
| – Production et distribution des badges |  | **X** |  |  |  |
| – Services de mobilisation des ressources |  |  | **X** |  |  |
| – Gestion et planification stratégiques institutionnelles |  |  |  | **X** | **X** |

## 3.3 Objectifs, résultats et produis intersectoriels

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objectifs | I.1 Renforcer le dialogue international entre  les parties prenantes | I.2 Renforcer les partenariats et la coopération dans l'environnement des télécommunications/TIC | I.3 Améliorer l'identification et l'analyse des nouvelles tendances dans l'environnement des télécommunications/TIC | I.4 Promouvoir/mieux faire reconnaître (l'importance des) les télécommunications/TIC en tant que catalyseur essentiel du développement social, économique et écologiquement durable | I.5 Améliorer l'accès aux télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et pour les personnes ayant des besoins particuliers |
| Résultats | **I.1-1**: Renforcement de la collaboration entre les parties prenantes concernées, afin d'accroître l'efficacité de l'environnement des télécommunications/TIC | **I.2-1**: Renforcement des synergies nées des partenariats concernant les télécommunications/TIC s | **I.3-1**: Identification et analyse rapides des nouvelles tendances des télécommunications/TIC et création de nouveaux domaines d'activité liés à ces nouvelles tendances | **I.4-1**: Meilleure reconnaissance des TIC sur les plans multilatéral et intergouvernemental, d'une part, en tant que catalyseur intersectoriel pour les trois piliers du développement durable (croissance économique, intégration sociale et environnement durable) définis dans le document final de la Conférence des Nations Unies sur le développement durable Rio+20 et, d'autre part, en tant qu'outil à l'appui de la mission des Nations Unies au service de la paix, de la sécurité et des droits de l'homme | **I.5-1:** Disponibilité accrue d'équipements, de services et d'applications de télécommunication/TIC conformes aux principes de conception universelle  **I.5-2:** Renforcement de la participation des organisations de personnes handicapées et de personnes ayant des besoins particuliers aux travaux de l'Union  **I.5-3:** Sensibilisation accrue, y compris par une reconnaissance multilatérale et intergouvernementale, à la nécessité d'améliorer l'accès aux télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et pour les personnes ayant des besoins particuliers |
| Produits | – Conférences, forums, manifestations et réunions intersectoriels au niveau mondial offrant un cadre de discussion de haut niveau (par exemple, Conférence mondiale des télécommunications internationales (CMTI), Forum mondial des politiques de télécommunication/TIC (FMPT), Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), Journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information, ITU TELECOM) | – Echange de connaissances, création de réseaux de relations et partenariats Mémorandums d'accord) | – Initiatives et rapports intersectoriels sur les nouvelles tendances dans le secteur des télécommunications/TIC et autres initiatives analogues (y compris Les Nouvelles de l'UIT) | – Rapports et autres contributions aux processus interinstitutions des Nations Unies, multilatéraux et intergouvernementaux | – Rapports, lignes directrices et récapitulatifs concernant l'accessibilité des télécommunications/TIC  – Mobilisation de ressources et de compétences techniques, par exemple, en encourageant une participation accrue des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux réunions internationales et régionales  – Poursuite de l'amélioration et de la mise en oeuvre de la politique de l'UIT en matière d'accessibilité et des plans connexes  – Campagnes de sensibilisation, tant au niveau des Nations Unies qu'aux niveaux régional et national |
| Les produits ci-après résultant des activités des organes directeurs de l'UIT contribuent à la réalisation de tous les objectifs de l'Union:  – Décisions, résolutions, recommandations et autres résultats des travaux de la Conférence de plénipotentiaires  – Décisions et résolutions du Conseil et résultats des travaux des groupes de travail du Conseil | | | | |

## 3.4 Ventilation des coûts du Secrétariat général

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ressources totales du Secrétariat général | % | Calculé sur la base du coût prévisionnel pour 2016 (en milliers CHF) |
| Ressources attribuées aux **objectifs des Secteurs**\* | **88%** | 79 268 \* comprend les catalyseurs /services d'appui et la documentation |
| Ressources attribuées aux **objectifs intersectoriels**\*\* | **12%** | 10 352 \*\* comprend les coûts directs des produits intersectoriels |
| Total | 100% | 89 620 |

## 3.5 Ventilation des ressources du Secrétariat général entre les catalyseurs et les services d'appui pour la période 2016-2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Ventilation prévisionnelle des ressources par service d'appui  **S.1** Direction de l'Union  **S.2** Organisation de conférences, assemblées, séminaires et ateliers (traduction et interprétation comprises)  **S.3** Services de publication  **S.4** Services TIC  **S.5** Services de sûreté et de sécurité  **S.6** Gestion des ressources humaines\*  **S.7** Gestion des ressources financières  **S.8** Services juridiques  **S.9** Audi interne  **S.10** Collaboration avec les membres et les parties prenantes extérieures (y compris les Nations Unies)  **S.11** Services de communication (services audiovisuels, services de presse, réseaux sociaux, gestion du web, programme de marque, rédaction de discours, Parcours "A la découverte des TIC")  **S.12** Services du protocole  **S.13** Facilitation des travaux des organes directeurs (PP, Conseil, groupes de travail du Conseil)  **S.14** Production et distribution des badges  **S.15** Services de mobilisation des ressources  **S.16** Gestion et planification stratégiques institutionnelles  **Total S.10 à S.16:** | **% du total**  3,2%  31,1%  22,9%  24,3%  7,2%  1,3%  0,6%          9,2% |
| E.1 **Veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources humaines, financières et en capital et garantir un environnement de travail propice, sûr**  E.2 **Veiller à l'efficacité et à l'accessibilité des infrastructures (conférences, réunions, documentation, publications et information)**  E.3 **Fournir des services efficaces en ce qui concerne les membres, le protocole, la communication et la mobilisation des ressources**  E.4 **Veiller à la planification, à la coordination et à l'exécution efficaces du plan stratégique et des plans opérationnels de l'Union**  E.5 **Veiller à l'efficacité et à l'efficience de la gouvernance de l'organisation (en interne et à l'extérieur)** | **36%**  **52%**  **3%**  **4%**  **5%** |

\* y compris ASHI (Assurance maladie après la cessation de service) et coûts des bâtiments.

## 3.6 Ventilation des ressources entre les objectifs et les produits intersectoriels pour la période 2016-2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Ventilation prévisionnelle des ressources par poduit  **I.1-1** Conférences, forums, manifestations et réunions intersectoriels au niveau mondial offrant un cadre de discussion de haut niveau (par exemple CMTI, FMPT, SMSI, Journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information, ITU Telecom)  **I.2-1** Echange de connaissances, création de réseaux de relations et partenariats  **I.2-2** Mémorandums d'accord  **I.3-1** Initiatives et rapports intersectoriels sur les nouvelles tendances dans le secteur des télécommunications/TIC et autres initiatives analogues (y compris Les Nouvelles de l'UIT)  **I.4-1** Rapports et autres contributions aux processus interinstitutions des Nations Unies, multilatéraux et intergouvernementaux  **I.5-1** Rapports, lignes directrices et récapitulatifs concernant l'accessibilité des télécommunications/TIC  **I.5-2** Mobilisation de ressources et de compétences techniques, par exemple, en encourageant une participation accrue des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux réunions internationales et régionales  **I.5-3** Poursuite de l'amélioration et de la mise en oeuvre de la politique de l'UIT en matière d'accessibilité et des plans connexes  **I.5-4** Campagnes de sensibilisation, tant au niveau des Nations Unies qu'aux niveaux régional et national  **PP**: Décisions, résolutions, recommandations et autres résultats des travaux de la Conférence de plénipotentiaires\*  **Conseil/GTC**: Décisions et résolutions du Conseil et résultats des travaux des groupes de travail du Conseil\* | **% du total**  28,2%  22,8%  1,2%  25,7%  13,2%  3,6%  1,2%  0,5%  0,5%  0,8%  2,3% | **% de l'objectif**  96,9%  92,2%  4,7%  96,9%  96,9%  59,8%  20,5%  8,3%  8,3%  0,8%  2,3 % |
| I.1 **Renforcer le dialogue international entre les parties prenantes**  I.2 **Renforcer les partenariats et la coopération dans l'environnement des télécommunications/TIC**  I.3 **Améliorer l'identification et l'analyse des nouvelles tendances dans l'environnement des télécommunications/TIC**  I.4 **Promouvoir/mieux faire reconnaître (l'importance des) les télécommunications/TIC en tant que catalyseur essentiel du développement social, économique etécologiquement durable**  I.5 **Améliorer l'accès aux télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et pour les personnes ayant des besoins particuliers** | **29%**  **25%**  **26%**  **14%**  **6%** |

\* Le coût de ces produits est imputé à tous les objectifs de l'Union.

# 4 Analyse des risques

Dans l'optique du passage de la stratégie à la mise en oeuvre, les risques opérationnels de premier niveau présentés dans le tableau ci-après ont été identifiés, analysés et évalués. Les Bureaux et chaque département géreront l'ensemble des risques associés aux résultats correspondants.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Perspective** | **Description des risques** | **Probabilité** | **Niveau d'incidence** | **Mesure d'atténuation[[2]](#footnote-2)** |
| Risques organisationnels | Impossibilité physique d'organiser des réunions ou des manifestations ou de voyager. Impossibilité physique d'utiliser les locaux du siège (*par exemple, il a fallu changer à la dernière minute le pays accueillant une manifestation en raison de l'instabilité politique régnant dans ce pays ou d'une crise majeure, par exemple une pandémie ou des problèmes de sécurité publique*) | faible | élevé | – Renforcer les moyens de participation à distance  – Plan de continuité des activités à l'échelle de l'UIT  – Renforcer le rôle des bureaux régionaux |
| Risques liés à l'infrastructure | Dysfonctionnement des services TIC (*par exemple, indisponibilité du réseau pendant une période suffisamment longue pour perturber les activités*) | faible | élevé | – Plan de continuité des activités des services informatiques |
| Risques liés aux parties prenantes/ partenaires | Caractère imprévisible de la demande | moyenne | moyen | – Collaboration avec les membres (Conseil) pour suivre/renforcer/mettre en application les règles régissant la soumission des documents aux conférences (décrire/évaluer clairement l'incidence économique du caractère imprévisible de la demande). |
| Risques liés aux ressources humaines | Manque de personnel/de compétences pour des tâches essentielles | moyenne | moyen | – Plan stratégique pour les ressources humaines/formation, évolution de carrière, remplacement des fonctionnaires prenant un départ anticipé à la retraite (dans le cas de fonctionnaires hautement qualifiés)  – Plan de continuité des activités à l'échelle de l'UIT. |
| Risques financiers | Inefficacité des dépenses  Impossibilité pour les membres de s'acquitter de leurs contributions mises en recouvrement | moyenne | élevé | – Système/mécanisme de contrôle interne  – Collaboration très tôt avec les Etats Membres (aussi bien au siège qu'à travers les bureaux régionaux  – Mise en oeuvre d'un système de contrôle et d'évaluation |

# 5 Catalyseurs des buts et objectifs sectoriels et intersectoriels pour la période 2016-2019

Les Tableaux ci-après présentent les catalyseurs mis en oeuvre afin d'atteindre les buts et les objectifs stratégiques de l'Union ainsi que les indicateurs correspondants permettant d'évaluer la mise en oeuvre de ces catalyseurs au niveau de l'organisation (les départements mentionnés dans la colonne Moyen de mesure sont responsables de la fourniture des données et pas uniquement des résultats).

## 5.1 E.1 Veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources humaines, financières et en capital et garantir un environnement de travail propice, sûr

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **E.1**: Utilisation efficace et efficiente des ressources humaines, financières et en capital et garantir un environnement de travail propice, sûr et sécurisé | Niveau de satisfaction des fonctionnaires  Pourcentage de professionnelles femmes retenues à chaque étape de la procédure de recrutement (pourcentage cible: 33%, conformément à l'Annexe 2 de la Res.48) | Enquête auprès du personnel[[3]](#footnote-3)  Données fournies par le Département de la gestion des ressources humaines |
| Suivi de la mise en oeuvre du budget (2014: pas de dépassement des dépenses; objectif 2020: pas de dépassement des dépenses)  Respect des normes IPSAS (ou audit annuel des comptes résultant en une opinion sans réserve) (2014: certification par le vérificateur extérieur des comptes; objectif 2020: certification par le vérificateur extérieur des comptes)  Application des lignes directrices en matière de marchés publics et de voyages (2014: lignes directrices de l'UIT et bonnes pratiques des Nations Unies en place; objectif 2020: lignes directrices de l'UIT et bonnes pratiques des Nations Unies en place) | Rapports issus des audits  Données fournies par le Département de la gestion des ressources humaines |
| Nombre de parties prenantes/clients qui signalent une blessure ou un incident lié au travail  (2014: < 2%, objectif 2020: <2%) | Base de données des incidents |
| Nombre de parties prenantes/clients en mission officielle qui ont enregistré leur voyage dans le système DSS TRIP des Nations Unies (objectif 2020: 100% des parties prenantes/clients en mission officielle ont enregistré leur voyage dans le système TRIP et ont suivi les formations de sûreté et de sécurité.) | Base de données des formations sur la sûreté et sécurité pour les voyages en mission officielle  Système DSS TRIP des NU et site web UNSIMIN |

## 5.2 E.2 Veiller à l'efficacité et à l'accessibilité des infrastructures (conférences, réunions, documentation, publications et information)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **E.2**: Efficacité et accessibilité des infrastructures (conférences, réunions, documentation, publications et information) | Satisfaction des utilisateurs concernant les manifestations et les réunions  Satisfaction des utilisateurs concernant les publications | Enquête de satisfaction des utilisateurs[[4]](#footnote-4) |
| Disponibilité et fonctionnalité des services TIC (2014: disponibilité de 99% de tous les services TIC, objectif: maintenir une disponibilité de plus de 99%) | Catalogue des services TIC |
| Satisfaction des utilisateurs en ce qui concerne les services TIC (% d'utilisateurs satisfaits/très satisfaits à définir dans la prochaine enquête; objectif: augmentation de 5% du taux de satisfaction d'ici à 2020) | Enquête de satisfaction des utilisateurs4 |

## 5.3 E.3 Fournir des services efficaces en ce qui concerne les membres, le protocole, la communication et la mobilisation des ressources

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **E.3**: Services efficaces en ce qui concerne les membres, le protocole, la communication et la mobilisation des ressources | Satisfaction des membres (2014: 93% des utilisateurs TIES participant – satisfaits/très satisfaits  Objectif: maintenir un taux de satisfaction des membres de plus de 90% chaque année) | Enquête auprès des membres |
| Nombre de membres (y compris établissements universitaires) (2014: Membres de Secteur: 567; Associés: 164; et établissements universitaires: 88. Objectif 2020: croissance de 15% du nombre total de membres) | Données fournies par SPM |
| Volume d'articles dans les médias neutres/positifs faisant référence à l'UIT  Niveau de collaboration à travers les principaux canaux numériques de l'UIT  Satisfaction accrue des membres[[5]](#footnote-5) | Outil de contrôle des médias[[6]](#footnote-6)  Intelligence économique6  Enquête auprès des membres6 |
| Recettes totales (conformément au Plan financier pour la période 2016-2019) | Données fournies par le Département de la gestion des ressources financières |

## 5.4 E.4 Veiller à la planification, à la coordination et à l'exécution efficaces du plan stratégique et des plans opérationnels de l'Union

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **E.4**: Planification, coordination et exécution efficaces du plan stratégique et des plans opérationnels de l'Union | Pourcentage des cibles/résultats atteints ou en cours de réalisation | Mise en oeuvre du plan stratégique  Rapport/données fournies par SPM[[7]](#footnote-7) |

## 5.5 E.5 Veiller à l'efficacité et à l'efficience de la gouvernance de l'organisation (en interne et à l'extérieur)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **E.5**: Efficacité et efficience de la gouvernance de l'organisation (en interne et à l'extérieur) | Niveau de mise en oeuvre des décisions des organes directeurs | Données fournies par SPM6 |
| Réactivité de la direction aux conclusions et recommandations des audits | Données sur le suivi donné aux recommandations issues des audits6 |

# 6 Objectifs, résultats et produits intersectoriels pour la période 2016-2019

## 6.1 I1 Renforcer le dialogue international entre les parties prenantes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| I.1-1: Renforcement de la collaboration entre les parties prenantes concernées, afin d'accroître l'efficacité de l'environnement des télécommunications/TIC | Proportion d'initiatives conjointes par rapport au nombre total d'initiatives | Données fournies par SPM[[8]](#footnote-8) |
| Nombre de pays/parties prenantes représentés/niveau de représentation (processus du SMSI/Telecom) | Données sur le SMSI, Telecom8 |
| Niveau de l'indicateur de collaboration entre les parties prenantes concernées (SMSI et Telecom) | Données sur le SMSI, Telecom8 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produit | Ressources financières[[9]](#footnote-9) (en milliers CHF) | | | |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.1-1**: Conférences, forums, manifestations et réunions intersectoriels au niveau mondial offrant un cadre de discussion de haut niveau (par exemple CMTI, FMPT, SMSI, Journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information, ITU Telecom)[[10]](#footnote-10) | *2 993* | *3 455* | sans objet | sans objet |
| Imputation des coûts à la Conférence de plénipotentiaires et aux activités du Conseil (**PP**, **Conseil/GTC**) | *96* | *121* | sans objet | sans objet |
| **Total pour l'objectif I.1** | ***3 089*** | ***3 576*** | sans objet | sans objet |

## 6.2 I.2 Renforcer les partenariats et la coopération dans l'environnement des télécommunications/TIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| I.2-1: Renforcement des synergies nées des partenariats concernant les télécommunications/TIC | Nombre de partenariats/accords de coopération et mémorandums d'accord qui génèrent des activités contribuant à la mise en oeuvre du Plan stratégique | Données sur le SMSI, Telecom8 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produit | Ressources financières[[11]](#footnote-11) (en milliers CHF) | | | |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.2-1** Echange de connaissances, création de réseaux de relations et partenariats | *2 418* | *2 417* | sans objet | sans objet |
| **I.2-2** Mémorandums d'accord | *122* | *122* | sans objet | sans objet |
| Imputation des coûts à la Conférence de plénipotentiaires et aux activités du Conseil (**PP**, **Conseil/GTC**) | *81* | *89* | sans objet | sans objet |
| **Total pour l'objectif I.2** | ***2 621*** | ***2 628*** | sans objet | sans objet |

## 6.3 I.3 Améliorer l'identification et l'analyse des nouvelles tendances dans l'environnement des télécommunications/TIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| I.3-1: Identification et analyse rapides des nouvelles tendances des télécommunications/TIC et création de nouveaux domaines d'activité liés à ces nouvelles tendances | Pourcentage de tendances stratégiques analysées et donnant lieu à des mesures de suivi (par exemple commissions d'études) | Données fournies par SPM[[12]](#footnote-12) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produit | Ressources financières[[13]](#footnote-13) (en milliers CHF) | | | |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.3-1** Initiatives et rapports intersectoriels sur les nouvelles tendances dans le secteur des télécommunications/TIC et autres initiatives analogues (y compris Les Nouvelles de l'UIT) | *2 721* | *2 722* | sans objet | sans objet |
| Imputation des coûts à la Conférence de plénipotentiaires et aux activités du Conseil (**PP**, **Conseil/GTC**) | *87* | *95* | sans objet | sans objet |
| **Total pour l'objectif I.3** | ***2 808*** | ***2 817*** | sans objet | sans objet |

## 6.4 I4 Promouvoir/mieux faire reconnaître (l'importance des) les télécommunications/TIC en tant que catalyseur essentiel du développement social, économique et écologiquement durable

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **I.4-1**: Meilleure reconnaissance des TIC sur les plans multilatéral et intergouvernemental, d'une part, en tant que catalyseur intersectoriel pour les trois piliers du développement durable (croissance économique, intégration sociale et environnement durable) définis dans le document final de la Conférence des Nations Unies sur le développement durable Rio+20 et, d'autre part, en tant qu'outil à l'appui de la mission des Nations Unies au service de la paix, de la sécurité et des droits de l'homme | Nombre de documents des NU faisant référence aux TIC et aux TIC au service du développement qui ont été entérinés par le Conseil économique et social des Nations Unies ou par les commissions de l'Assemblée générale des Nations Unies – Commission 1 (Désarmement et sécurité internationale) Commission 2 (Questions économiques et sociales) et Commission 3 (Questions culturelles et humanitaires) | Données fournies par SPM12 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produit | Ressources financières[[14]](#footnote-14) (en milliers CHF) | | | |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.4-1** Rapports et autres contributions aux processus interinstitutions des Nations Unies, multilatéraux et intergouvernementaux | *1 404* | *1,379* | sans objet | sans objet |
| Imputation des coûts à la Conférence de plénipotentiaires et aux activités du Conseil (**PP**, **Conseil/GTC**) | *45* | *48* | sans objet | sans objet |
| **Total pour l'objectif I.4** | ***1 449*** | ***1 427*** | sans objet | sans objet |

## 6.5 I5 Améliorer l'accès aux télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et pour les personnes ayant des besoins particuliers

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Résultat | Indicateur de résultat (valeur actuelle – valeur d'ici à 2020) | Moyen de mesure |
| **I.5-1:** Disponibilité accrue d'équipements, de services et d'applications de télécommunication/TIC conformes aux principes de conception universelle | Nombre de fois où les lignes directrices relatives à la conception universelle ont été respectées/prises en compte dans les spécifications des besoins | Références à l'UIT Recommandations[[15]](#footnote-15) |
| **I.5-2:** Renforcement de la participation des organisations de personnes handicapées et de personnes ayant des besoins particuliers aux travaux de l'Union | Nombre d'organisations de personnes handicapées et de personnes ayant des besoins particuliers qui contribuent aux travaux de l'UIT en participant à ses activités (réunions, soumission de contributions, informations en retour concernant les publications de l'UIT, etc.) | Données fournies par SPM15 |
| **I.5-3:** Sensibilisation accrue, y compris par une reconnaissance multilatérale et intergouvernementale, à la nécessité d'améliorer l'accès aux télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et pour les personnes ayant des besoins particuliers | Nombre de pays ayant une politique en matière d'accessibilité  Nombre de pays progressant en vue de l'adoption d'un plan relatif à l'accessibilité | Données du BDT (Rapport "Mesurer la société de l'information") |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produit | Ressources financières[[16]](#footnote-16) (en milliers CHF) | | | |
|  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| **I.5-1** Rapports, lignes directrices et récapitulatifs concernant l'accessibilité des télécommunications/TIC | *382* | *382* | sans objet | sans objet |
| **I.5-2** Mobilisation de ressources et de compétences techniques, par exemple, en encourageant une participation accrue des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux réunions internationales et régionales | *131* | *131* | sans objet | sans objet |
| **I.5-3** Poursuite de l'amélioration et de la mise en oeuvre de la politique de l'UIT en matière d'accessibilité et des plans connexes | *53* | *53* | sans objet | sans objet |
| **I.5-4** Campagnes de sensibilisation, tant au niveau des Nations Unies qu'aux niveaux régional et national | *53* | *53* | sans objet | sans objet |
| Imputation des coûts à la Conférence de plénipotentiaires et aux activités du Conseil (**PP**, **Conseil/GTC**) | *20* | *22* | sans objet | sans objet |
| **Total pour l'objectif I.5** | ***639*** | ***642*** | sans objet | sans objet |

# 7 Mise en oeuvre du Plan opérationnel

Les produits et les services d'appui définis dans le présent Plan opérationnel seront fournis par les Départements concernés du Secrétariat général, dans le cadre de la mise en oeuvre des activités des programmes de travail internes de chaque département et selon des accords de niveau de service (pour la fourniture des services internes). La fourniture des produits et des services d'appui est planifiée, suivie et évaluée par la direction de l'UIT, l'objectif étant d'établir un lien entre les évaluations du comportement professionnel des fonctionnaires et les objectifs définis dans le Plan stratégique. Le rapport sur la mise en oeuvre du Plan stratégique rendra compte des progrès accomplis en vue d'atteindre ces objectifs ainsi que les buts généraux. En ce qui concerne la gestion des risques, outre les risques inclus dans le présent Plan opérationnel qui donneront lieu à un examen périodique par la haute direction, chaque département identifie, évalue et gère les risques associés à la fourniture de ses produits et services d'appui, dans le cadre d'une approche de gestion des risques multi-niveaux.

Annexe 1

Ventilation des ressources entre les objectifs intersectoriels et les buts stratégiques de l'UIT

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs intersectoriels de l'UIT pour 2016** | | **TOTAL** | SG/ coût direct | Coûts réels imputés à partir du SG | Coût imputé par les Bureaux |  |  | | **But 1: crois-sance** | | **But 2: inclusion** | | | **But 3: durabilité** | | | **But 4: innovation et partenariats** | | |  | | | **But 1** | **But 2** | | | **But 3** | | | **But 4** | |
| **I.1** Obj. intersectoriel 1 | | 3 089 | 217 | 2 786 | 86 | **Réimputation** | | 15% | | 15% | | | 15% | | | 55% | | |  | | 463 | | | 463 | 463 | | | 1 699 | | |
| **I.2** Obj. intersectoriel 2 | | 2 621 | 412 | 2 190 | 19 | 15% | | 15% | | | 15% | | | 55% | | | 393 | | | 393 | 393 | | | 1 442 | | |
| **I.3** Obj. intersectoriel 3 | | 2 808 | 833 | 1 924 | 51 | 10% | | 10% | | | 10% | | | 70% | | | 281 | | | 281 | 281 | | | 1 966 | | |
| **I.4** Obj. intersectoriel 4 | | 1 449 | 49 | 1 370 | 31 | 0% | | 50% | | | 50% | | | 0% | | | 0 | | | 725 | 725 | | | 0 | | |
| **I.5** Obj. intersectoriel 5 | | 639 | 60 | 512 | 68 | 0% | | 100% | | | 0% | | | 0% | | | 0 | | | 639 | 0 | | | 0 | | |
| **à** | | **10 607** |  |  |  |  |  | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | **1 137** | **2 501** | | | **1 862** | | | **5 107** | |
|  | Tous les coûts sont en milliers CHF | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **10,7%** | | **23 6%** | | **17,6%** | | | **48,1%** | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs intersectoriels de l'UIT pour 2017** | | **TOTAL** | SG/ coût direct | Coûts réels imputés à partir du SG | Coût imputé par les Bureaux |  |  | | **But 1: croissance** | | **But 2: inclusion** | | | **But 3: durabilité** | | | **But 4: innovation et partenariats** | | |  | | | **But 1** | **But 2** | | **But 3** | | | **But 4** | |
| **I.1** Obj. Intersectoriel 1 | | 3 576 | 695 | 2 806 | 75 | **Réimputation** | | 15% | | 15% | | | 15% | | | 55% | | |  | | | 536 | | 536 | | | 536 | | 1 967 |
| **I.2** Obj. intersectoriel 2 | | 2 628 | 416 | 2 203 | 9 | 15% | | 15% | | | 15% | | | 55% | | | 394 | | 394 | | | 394 | | 1 445 |
| **I.3** Obj. intersectoriel.3 | | 2 817 | 835 | 1 938 | 44 | 10% | | 10% | | | 10% | | | 70% | | | 282 | | 282 | | | 282 | | 1 972 |
| **I.4** Obj. intersectoriel 4 | | 1 427 | 52 | 1 360 | 15 | 0% | | 50% | | | 50% | | | 0% | | | 0 | | 714 | | | 714 | | 0 |
| **I.5** Obj. intersectoriel 5 | | 642 | 62 | 515 | 66 | 0% | | 100% | | | 0% | | | 0% | | | 0 | | 642 | | | 0 | | 0 |
| **TOTAL** | | **11 091** |  |  |  |  |  | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | **1 212** | **2 568** | | **1 926** | | | **5 384** | |
|  | Tous les coûts sont en milliers CHF | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **10,9%** | | | **23,2%** | **17,4%** | | | **48,5%** | | |

Annexe 2

Ventilation des ressources pour les services d'appui fournis par le Secrétariat général   
entre les objectifs et les buts stratégiques de l'UIT



Légende:

Dépenses d'appui au SG - Documentation - Administration - Services d'appui - Intersectorielles - Total - But 1 - But 2 - But 3 - But 4.

Dans la présente version abrégée des ressources imputées depuis le Secrétariat général:

– les coûts de la documentation comprennent la traduction, la dactylographie et la reprographie (C&P);

– les coûts des services administratifs comprennent le Bureau du Secrétaire général, l'Unité des affaires juridiques, la fonction d'audit, le CCIG, le Responsable de la déontologie, la Sécurité, une partie du Département de la gestion des ressources humaines, le Département de la gestion des ressources financières, les Services informatiques, sauf la Division des conférences, l'Assurance-maladie après la cessation de service (ASHI), 50% des coûts des bâtiments et 50% des coûts des TIC;

– les services d'appui comprennent C&P, une partie du Département de la gestion des ressources humaines, l'appui fourni par les services informatiques pour les conférences, 50% des coûts des bâtiments et 50% des coûts des TIC;

– les coûts intersectoriels comprennent les coûts SPM moins les coûts de l'équipe de sécurité.

Les rubriques dans la longue liste de la section 3.5 correspondent aux quatre catégories suivantes:

– Coûts de la documentation: partie de S.2.

– Services administratifs: S.1, partie de S.4 moins la part des coûts des TIC, S.5, S.6 moins la part des coûts des bâtiments, S.7, S.8, et S.9.

– Services d'appui: S.2, S.3, partie de S.4 pour les TIC et partie de S.6 pour les bâtiments

– Services intersectoriels: S.10, S.11, S.12, S.13, S.14, S.15 et S.16.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Les cadres et les croix indiquent les liens primaires et secondaires avec les buts. [↑](#footnote-ref-1)
2. Les pilotes de risques seront désignés par le Secrétaire général. [↑](#footnote-ref-2)
3. Des enquêtes de satisfaction des utilisateurs seront réalisées à intervalles réguliers depuis 2015. [↑](#footnote-ref-3)
4. Des enquêtes de satisfaction des utilisateurs seront réalisées à intervalles réguliers à compter de 2015. [↑](#footnote-ref-4)
5. Axée sur les services de communication, sera mesurée à compter de 2015. [↑](#footnote-ref-5)
6. Sera mesurée à compter de 2015. [↑](#footnote-ref-6)
7. Sera mesuré pendant la mise en oeuvre du Plan stratégique pour la période 2016-2019. [↑](#footnote-ref-7)
8. Sera mesuré à compter de 2015. [↑](#footnote-ref-8)
9. Estimations, en particulier pour la période 2018–2019. L'affectation des ressources pour les prochaines années pourra être modifiée à la suite de décisions de la haute direction. [↑](#footnote-ref-9)
10. Les ressources extrabudgétaires de Telecom et du SMSI ne sont pas prises en compte. [↑](#footnote-ref-10)
11. Estimations, en particulier pour la période 2018-2019. L'affectation des ressources pour les prochaines années pourra être modifiée à la suite de décisions de la haute direction. [↑](#footnote-ref-11)
12. Sera mesuré à compter de 2015. [↑](#footnote-ref-12)
13. Estimations, en particulier pour la période 2018-2019. L'affectation des ressources pour les années suivantes peut changer en fonction des décisions de la haute direction. [↑](#footnote-ref-13)
14. Estimations, en particulier pour la période 2018–2019. L'affectation des ressources pour les prochaines années pourra être modifiée à la suite de décisions de la haute direction. [↑](#footnote-ref-14)
15. Sera mesuré à compter de 2015. [↑](#footnote-ref-15)
16. Estimations, en particulier pour la période 2018‑2019. L'affectation des ressources pour les prochaines années pourra être modifiée à la suite de décisions de la haute direction. [↑](#footnote-ref-16)