|  |  |
| --- | --- |
| **Conseil 2020 Genève, 9-19 juin 2020** |  |
|  |  |
|  |  |
| **Point de l'ordre du jour: ADM 33** | **Document C20/53-F** |
| **17 avril 2020** |
| **Original: anglais** |
| Rapport du Secrétaire général | |
| Continuité des activités – Gestion de L'information UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS | |

|  |
| --- |
| Résumé  Le présent document met en avant trois domaines dans lesquels des investissements sont nécessaires pour faire en sorte que l'infrastructure de l'information de l'UIT continue d'être sécurisée et adaptée à son objet, qu'elle réponde aux besoins du personnel, des membres et des autres parties prenantes de l'UIT, qu'elle permette la continuité des activités, la gestion des risques et le rétablissement après une catastrophe, compte tenu des enseignements tirés de la crise actuelle, et qu'elle soit mieux pensée dans l'optique de ce que sera l'environnement de travail dans le nouveau bâtiment du siège de l'UIT. Ces trois domaines sont les suivants: gestion interne de l'information et des dossiers; outils de travail utilisant les technologies de l'information et site web.  Selon les estimations, le financement de ces investissements nécessitera 13 millions CHF sur les cinq prochaines années, provenant d'économies, du Fonds de réserve et de contributions volontaires, ou de l'affectation de fonds dans le Plan stratégique et financier pour la période 2022-2026.  Suite à donner  Le Conseil est invité à **prendre note** du présent rapport et à **formuler des avis** sur la marche à suivre en ce qui concerne le financement.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Références  *Documents* [*JIU/REP/2016/1*](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_English.pdf) *(Gestion de l'UIT),* [*JIU/REP/2019/5*](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_rep_2019_5_final.pdf) *(Informatique en nuage),* [*C20/15*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/en) *(Système ORMS) et* [*C20/43*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0043/en) *(Responsabilité).* |

# 1 Introduction

1.1 Le présent document vise à informer le Conseil des prévisions concernant les investissements qui devraient être nécessaires pour assurer la continuité des activités de l'UIT.

1.2 Depuis que le Conseil a approuvé le cadre pour un Système de gestion de la résilience des organisations (ORMS), à sa session de 2016, l'UIT a mis en place les processus de continuité des activités suivants (Document C20/15):

– Politique relative à la continuité des activités (BCP)

– Cadre pour le système de gestion de la continuité des activités (BCMS)

– Évaluation des risques liés aux activités (BRA)

– Activités, processus d'appui et priorités

– Analyse d'impact sur les activités (BIA)

– Plans de continuité des activités (BCP).

1.3 Le fait que l'UIT ait été en mesure de poursuivre ses activités durant le confinement lié au Covid-19 est la preuve que ces mesures sont efficaces.

# 2 Considérations générales

2.1 Toutefois, les plates-formes existantes posent aujourd'hui un certain nombre de problèmes. C'est le cas notamment des technologies anciennes qui ne sont plus prises en charge au niveau mondial et offrent des capacités limitées en ce qui concerne la continuité des activités et le rétablissement après une catastrophe. Il n'est guère possible d'utiliser les applications et les outils qui sont actuellement disponibles sur le marché en association avec les plates-formes de l'UIT existantes, celles-ci étant dépassées. De plus, les outils actuels nécessitent des ressources humaines importantes, et leur capacité d'automatisation est limitée (voir le paragraphe 3.1.3 ci‑dessous).

2.2 Le remplacement des plates-formes permettra de garantir l'harmonisation et le respect des exigences linguistiques à l'échelle de l'UIT, l'accent étant mis sur l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique appliqués aux langues et à l'analyse; d'offrir aux membres des outils de collaboration disponibles sur le marché, fournissant des solutions en libre-service pour toutes les réunions, conférences et manifestations; et de disposer de mécanismes adaptés pour la continuité des activités et le rétablissement après une catastrophe.

2.3 Dans le cadre du Projet ORMS, il a été reconnu que, malgré les évaluations des risques liés aux activités et la mise en œuvre de mesures d'atténuation, les produits et les services (activités) peuvent encore subir d'importantes perturbations non prévues aux niveaux local et mondial. Pour gérer efficacement les perturbations, il est impératif de disposer d'une **Politique relative à la continuité des activités**.

2.4 En conséquence, dans le cadre du projet ORMS, des évaluations des risques liés aux activités ont été menées à bien sur la base du modèle générique fondé sur la Politique de gestion des risques de l'UIT pour assurer la gestion des risques systémiques et la résilience de l'organisation, sur la base de neuf catégories de risques distinctes (risques environnementaux – facteurs humains; infrastructure – perturbation numérique; ressources humaines; risques organisationnels – perturbation liée à un événement; ressources financières; infrastructure – perturbation physique; parties prenantes/partenaires; risques organisationnels – bureaux et logistique; et environnement – facteurs naturels) comprenant de possibles indicateurs comme la perturbation, la cause, les incidences et l'atténuation. À partir de cette méthode, une analyse d'impact sur les activités stratégiques (SBIA) a été menée à bien afin d'analyser les activités et les effets potentiels d'une interruption de l'activité sur l'organisation, ainsi que le temps de rétablissement nécessaire pour que l'activité puisse reprendre son cours normal.

# 3 Domaines d'investissement

3.1 Gestion de l'information et des dossiers

3.1.1 Toutes les activités de l'UIT reposent sur les données et l'information. L'UIT a toujours été consciente de la valeur de ses informations et a pris des mesures pour veiller à ce qu'elles soient stockées de manière sécurisée, accessibles et pleinement utilisables.

3.1.2 À l'heure actuelle, la capacité de l'UIT de gérer et d'utiliser efficacement ses informations est menacée, en particulier dans des situations de crise telles que l'épidémie actuelle de Covid-19, en raison des changements importants et simultanés au sein de l'environnement dans lequel l'UIT déploie ses activités, des besoins et des attentes des utilisateurs internes et extérieurs et de l'évolution rapide des technologies. Alors que le projet de nouveau bâtiment de l'UIT suit son cours, il devient urgent de disposer de procédures de travail souples et sans papier, et, bien que l'UIT mette progressivement en place des méthodes de travail électroniques depuis de nombreuses années, nombre de processus ne sont pas entièrement numériques, comme le met en évidence la crise actuelle. Le personnel, les membres et les autres parties prenantes de l'UIT doivent être en mesure d'accéder aux informations en ligne et de les utiliser, depuis de multiples sources, en temps réel et à tout moment (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7). En outre, il existe une demande croissante concernant des outils plus collaboratifs. L'environnement technologique évolue lui aussi, avec des services et des systèmes qui reposent de plus en plus sur l'informatique en nuage et des techniques d'analyse, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle qui offrent la possibilité de faire une utilisation plus poussée des données et de l'information.

3.1.3 Or, les systèmes et les services qui ont fonctionné de façon satisfaisante à l'UIT pendant les vingt dernières années ne sont pas adaptés à ces nouvelles exigences. Il s'agit, pour la plupart, de systèmes spécialisés ou dédiés qui ne sont pas interopérables ou qui ne le sont que partiellement. Bien souvent, les fonctionnalités sont limitées et l'accès restreint. Les informations sont cloisonnées, et il est difficile de les associer, de les manier et de les utiliser à d'autres fins. Les outils de recherche n'englobent pas tous les emplacements où sont stockées les informations. Une partie importante du contenu essentiel concernant l'activité est stockée en dehors des grands systèmes de gestion structurés de l'UIT, dans des boîtes de courrier électronique, dans des archives de courrier électronique personnelles, sur des disques durs locaux et des supports amovibles, dans le nuage, sur des serveurs ou sur des tranches réseau non gérées.

3.1.4 À sa session de 2019, le Conseil a approuvé un budget afin de veiller à ce que les documents du BR soient protégés et préservés de manière appropriée avant la démolition du bâtiment Varembé, et à ce que les personnes autorisées puissent continuer d'y avoir accès lorsqu'elles en ont besoin. La prochaine étape consiste à faire en sorte que les fonctionnaires de l'UIT disposent des outils, de l'infrastructure et des connaissances appropriés pour créer, stocker et gérer des informations et y accéder, afin de pouvoir continuer à travailler normalement durant la période de construction du nouveau bâtiment et lorsque l'accès au bâtiment est interdit ou restreint, comme c'est le cas actuellement. Pour ce faire, il faut remplacer les procédures reposant sur des documents papier par des processus de travail entièrement numériques, abandonner les systèmes d'ancienne génération au profit de nouvelles solutions qui facilitent la collaboration, l'interopérabilité et l'accès à distance, et créer des bases de données gérées officielles rassemblant les informations qui sont actuellement dispersées et souvent inaccessibles.

3.1.5 Les ressources d'information doivent également être protégées contre les pertes, les dommages et la divulgation ou la modification non autorisées. Dans le cadre du projet ORMS qui a récemment été mené à bien, il a été déterminé que les cyberattaques et les dénis de service constituent des risques majeurs pour les informations de l'UIT, et en particulier pour les données fournies par les États Membres. Toujours au titre de ce projet, une analyse d'impact sur les activités stratégiques a été menée à bien et a permis d'identifier les activités essentielles de l'UIT et de définir des priorités pour les activités qui devront être rétablies en premier en cas de perturbation majeure. Dans la plupart des cas, il faudra accéder aux informations essentielles pour pouvoir rétablir ces activités. Parallèlement, la protection et la confidentialité des données s'imposent comme des priorités qui exigent des politiques, des procédures et des systèmes permettant de faire en sorte que les informations personnelles soient collectées, stockées et traitées de manière sécurisée. Afin de répondre à ces préoccupations, l'UIT doit élaborer un cadre de classification des données et des informations à l'échelle de l'organisation, qui comprendrait une classification des informations en fonction à la fois de la nécessité de les protéger contre l'accès ou la divulgation non autorisés (sensibilité) et de la nécessité de garantir leur disponibilité (criticité), ainsi que l'identification et la mise en œuvre des exigences de protection requises pour chaque catégorie (sensibilité et criticité), tout au long du cycle de vie des informations (création, stockage, utilisation et élimination).

3.1.6 Enfin, la transformation numérique exige un archivage électronique. Faute d'une planification appropriée, les informations existantes pourraient aisément être perdues définitivement. Dans la mesure où les technologies évoluent rapidement et sont vite obsolètes, l'UIT doit prendre des mesures proactives pour recueillir, protéger et conserver sur le très long terme les informations soumises par les membres, ainsi que les décisions prises au sujet des attributions de fréquences, de la coordination des satellites et de l'élaboration des réglementations et des normes. Elle doit également mener d'autres activités et attribuer des responsabilités, afin que ce contenu puisse continuer à être accessible et utilisé au long cours.

3.1.7 L'UIT doit investir de toute urgence dans l'élaboration de processus de travail numériques, la mise en œuvre d'un système de classification des données/informations du point de vue de la sécurité et la mise en place de l'archivage électronique. Un projet pourrait être déployé sur une période de cinq ans, comprenant les activités suivantes:

• Définir les priorités.

• Simplifier les processus fondés sur les documents papier et les rendre entièrement numériques.

• Déterminer le type d'informations qui doivent être sécurisées, protégées et préservées.

• Élaborer des politiques et planifier le projet.

• Créer des bases de données gérées officielles pour le contenu essentiel lié aux activités.

• Identifier et analyser les menaces, les risques et les exigences en matière de protection relatifs aux informations de l'UIT, déterminer le type d'informations qui sont essentielles pour les activités de l'UIT, élaborer un système de classification en fonction de la sensibilité et définir des catégories pour les dossiers essentiels.

• Identifier et choisir des solutions d'archivage électronique pour les informations de l'UIT dans tous les formats (documents, vidéo, audio, images, données, contenu web, réseaux sociaux, etc.).

• Former le personnel.

3.1.8 Le secrétariat devra recruter des spécialistes dans le domaine de la transformation numérique, de la classification de données et de l'archivage électronique sur des postes à durée déterminée. Les coûts supplémentaires comprennent l'acquisition de systèmes et la migration des informations vers de nouvelles solutions. L'estimation initiale pour ce projet s'élève à 8 millions CHF sur une période de cinq ans.

3.2 Outils de travail de l'Union utilisant les technologies de l'information

3.2.1 Au cours des dernières décennies, les plates-formes ERP et CRM de l'UIT, qui fonctionnent actuellement sur des bases de données SQL sur place, ont été modernisées à plusieurs reprises, permettant à l'UIT et à ses délégués de tirer parti de nouvelles fonctionnalités et technologies.

3.2.2 L'entreprise SAP a désormais repensé tous les logiciels qu'elle propose (ERP, SRM, CRM et d'autres) afin qu'ils fonctionnent avec HANA, une base de données en mémoire élaborée par SAP, de préférence sur le nuage. En conséquence, SAP a annoncé que d'ici à 2025 (échéance qui sera éventuellement repoussée à 2027), toutes les solutions ERP, SRM et CRM actuelles devront migrer vers S/4HANA, suite de logiciels de prochaine génération de SAP. En outre, la plate-forme de commerce électronique de l'UIT devra migrer vers C/4HANA d'ici le début de l'année 2021.

3.2.3 L'UIT a pris diverses mesures pour préparer ces changements importants. La première phase de ce projet, à savoir la migration de la plate-forme de commerce électronique de l'UIT vers C/4HANA, dans le nuage, débutera à la mi-2020. La grande étape suivante sera la migration vers S/4HANA. L'échéance pour ce processus est fixée à décembre 2025.

3.2.4 Le coût de la migration de l'ensemble des systèmes SAP de l'UIT vers C/4HANA et S/4HANA est estimé à environ 5 millions CHF. Le Conseil a déjà approuvé une partie des ressources requises pour la migration de la plate-forme ERM, financée au titre du budget pour 2020-2021 (2 millions) et au moyen d'économies (1 million) réalisées au cours des exercices précédents. Le montant restant pour la modernisation des plates-formes ERP et CRM, à savoir 2 millions CHF, sera intégré dans le Plan stratégique et financier pour la période 2022-2025.

3.3 Site web UIT

3.3.1 Le site web actuel de l'UIT a été lancé en 2012 et n'a cessé de se développer depuis lors. Quelque 2 millions d'utilisateurs visitent le site web chaque année. En 2018, le fournisseur de la plate-forme actuelle de l'UIT a annoncé qu'il cesserait de proposer sa plate-forme et d'assurer un appui régulier dans les années à venir. Le fait de fonctionner sans disposer d'une plate-forme pour laquelle le fournisseur fournit un appui constitue un risque majeur sur le plan de la continuité des activités et de la sécurité. Dans la mesure où la plate-forme existante n'est plus mise à jour, l'UIT ne peut guère exploiter les innovations disponibles sur le marché (par exemple dans les domaines de l'apprentissage automatique et de l'intelligence artificielle), notamment les nouveaux outils permettant d'harmoniser le site web et de prendre en charge la traduction automatique dans les six langues. À cet égard, il est fait référence au document soumis à la réunion de février 2020 du Groupe de travail du Conseil sur l'utilisation des langues (Document [CWG-LANG/10/2](https://www.itu.int/md/S20-RCLCWGLANG10-C-0002/en)).

3.3.2 Afin d'atténuer ces risques, de favoriser l'innovation et d'améliorer l'accès mobile, le site web de l'UIT doit migrer vers une plate-forme moderne. Les plates-formes modernes facilitent l'harmonisation et la normalisation de la structure et des fonctionnalités et leur maintenance peut être assurée par du personnel non technique, d'où des gains d'efficacité sur le plan des ressources humaines. Le fait de disposer d'une nouvelle plate-forme permettrait également de fournir des services conformes aux normes du secteur, afin de répondre aux attentes en constante évolution des membres et des autres parties prenantes.

3.3.3 Selon une première estimation, la prise en charge de la migration vers une nouvelle plate‑forme nécessitera 2 millions CHF sur une période de trois ans.

# 4 Conclusion

Il est urgent que l'infrastructure de l'information de l'UIT soit modernisée et fasse l'objet d'investissements si l'on veut qu'elle continue d'être sécurisée et adaptée à son objet, qu'elle permette de faire face à l'évolution des besoins du personnel, des membres et des autres parties prenantes de l'UIT, qu'elle soit mieux à même de répondre aux besoins futurs sur les plans de la continuité des activités et du rétablissement après une catastrophe et qu'elle soit pensée dans l'optique de ce que sera le nouvel environnement de travail dans le futur bâtiment du siège de l'UIT.

Le Conseil est invité à prendre note du présent rapport et des investissement demandés, et à formuler des avis sur la marche à suivre en ce qui concerne le financement.

Les besoins concernant le financement des investissements sont estimés à 13 millions CHF sur les cinq prochaines années, répartis comme suit:

1) Gestion de l'information et des dossiers: montant estimé à 8 millions CHF sur cinq ans.

2) Outils de travail de l'Union utilisant les technologies de l'information: montant estimé à 3 millions CHF (dont 2 millions en suspens pour les plates-formes ERP et CRM) sur les quatre prochaines années.

3) Communication/nouvelle plate-forme web: montant estimé à 2 millions sur une période de trois ans.

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