|  |  |
| --- | --- |
| **Conseil 2021Consultation virtuelle des Conseillers, 8-18 juin 2021** |  |
|  |  |
|  |  |
| **Point de l'ordre du jour: ADM 35** | **Document C21/70-F** |
| **23 mars 2021** |
| **Original: anglais** |
| Rapport du Secrétaire général |
| initiative en faveur de la transformation numérique (DT-I) |

|  |
| --- |
| RésuméEn 2020, le Covid-19 a accéléré la généralisation du numérique pour les processus et la mise à disposition de technologies d'appui, tant pour le personnel que pour les délégués participant aux manifestations. Le recours intensif au télétravail et aux réunions virtuelles devrait se poursuivre en 2022 et les années suivantes, lorsque le personnel sera relogé dans le cadre du projet de nouveau bâtiment. À cette fin, il faudra opérer une transformation numérique complète des processus, des systèmes et des services de l'UIT.En mars 2021, le Comité de coordination a décidé de lancer une Initiative en faveur de la transformation numérique (DT-I) en vue d'améliorer les principaux produits fournis par l'UIT, compte tenu des incidences du COVID-19 sur les travaux de l'UIT, telles qu'indiquées au Conseil et au GTC dans le Document VC/13(Rév.1), ainsi que des faits nouveaux survenus dans le cadre du système des Nations Unies concernant "l'avenir du travail" et des répercussions sur les effectifs actuels et futurs. L'initiative en faveur de la transformation numérique vise à faire en sorte que l'UIT adopte une approche globale et fixe des priorités concernant les choix stratégiques, les résultats des projets ainsi que les ressources financières et les ressources humaines.Suite à donnerLe Conseil est invité à formuler des **observations** et des **avis** sur cette initiative.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_RéférencesDocuments du Conseil [*C20/15*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/en) *(Système de gestion de la résilience de l'organisation (ORMS (*[*C20/53*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0053/en) *(Continuité des activités: analyse de cas concernant la gestion de l'information);* [*CWG-FHR12/3*](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/20/cl/inf/S20-CL-INF-0022%21%21MSW-E.docx) *(Continuité des activités – Gestion de l'information);* [*VC/13(Rév.1)*](https://www.itu.int/md/S20-CLVC-C-0013/en) *(Incidences de la pandémie de COVID‑19 sur le fonctionnement et les activités de l'UIT);* [*VC-2/INF/22*](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/20/cl/inf/S20-CL-INF-0022%21%21MSW-E.docx) *(État de la situation concernant les plates-formes et les services d'appui pour les réunions virtuelles);* [*C20/INF/19*](https://www.itu.int/md/S20-CL-INF-0019/en) *(Tâches et fonctions du Vice-Secrétaire général)*.[Stratégie du Secrétaire général de l'ONU en matière de données](https://www.un.org/en/content/datastrategy/images/pdf/UN_SG_Data-Strategy.pdf) |

# 1 Introduction

Le document figurant en annexe, approuvé par le Comité de coordination le 2 mars 2021, traite de la mise en place d'une Initiative en faveur de la transformation numérique (DT-I), qui a pour but d'améliorer les principaux produits fournis par l'UIT, compte tenu des incidences du COVID-19 ainsi que des faits nouveaux survenus dans le cadre du système des Nations Unies concernant "l'avenir du travail" et des répercussions sur les effectifs actuels et futurs. L'initiative en faveur de la transformation numérique vise à faire en sorte que l'UIT adopte une approche globale et fixe des priorités concernant les choix stratégiques, les résultats des projets ainsi que les ressources financières et les ressources humaines.

# 2 Recommandation

Le Conseil est invité à formuler des observations et des avis sur cette initiative.

ANNEXE

UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

**COMITÉ DE COORDINATION Document 1014/5**

 1er mars 2021

Proposition d'initiative en faveur de la transformation numérique (DT-I)

Vue d'ensemble

On ne saurait trop insister sur l'importance, pour une organisation telle que l'UIT, d'opérer la transformation numérique d'une manière globale et bien organisée. Toutefois, lorsque des changements doivent être apportés – en particulier au sein d'une organisation comprenant trois Secteurs investis de mandats précis et un Secrétariat général –, il faut adopter une approche progressive établissant une nette distinction entre 1 – *ce qu'il faut transformer* et 2 – *la manière de procéder à cette transformation*.

Pour faire en sorte que l'initiative débouche sur des améliorations à l'échelle de l'UIT, il convient de mettre l'accent sur les processus, les compétences et les fonctions d'appui qui, s'ils sont optimisés, faciliteront l'accomplissement des missions propres à l'UIT. Les processus et fonctions d'appui sont généralement conduits par les départements du Secrétariat général, et englobent également les initiatives intersectorielles et les processus des Bureaux qui ont des répercussions institutionnelles.

Ce projet important, qui sera mis en œuvre selon une approche échelonnée, commencera par la Phase 1, au cours de laquelle on s'efforcera de déterminer "ce qu'il faut transformer" et de définir des priorités en la matière. La Phase 2, qui consistera à déterminer une approche efficace et rentable sur la "façon de procéder à cette transformation", débutera lorsque la définition du problème aura été effectuée, sachant que la solution d'un problème dépend de la façon dont ce problème particulier est appréhendé.

Étant donné que l'UIT a demandé que soient menées à bien plusieurs études et initiatives proposant des mesures propices à la transformation, il serait important que les objectifs de cette initiative visent principalement à compléter les résultats des autres projets ou à en tirer parti. Les études et initiatives complémentaires qui doivent être prises en compte sont, notamment, les suivantes:

• Examen de la présence régionale et recommandations en la matière – Price Waterhouse Cooper.

• "Étude de faisabilité visant à mettre en place un institut de formation de l'UIT" – JigSaw de leadership.

• Analyse des lacunes en matière de compétences et de la culture en matière – McKinsey.

• Groupe d'action sur la participation à distance.

• Programme dans le domaine du numérique du Département de la planification stratégique et des relations avec les Membres (SPM), élaboré avec le concours d'Ernst & Young.

• Projet de nouveau bâtiment du siège, y compris l'aménagement futur des locaux et ses conséquences.

• Centre international d'innovation numérique (I-CoDI).

Les incidences du COVID-19 sur les travaux de l'UIT, telles que présentées au Conseil et au GTC, ainsi que les faits nouveaux survenus dans le cadre du système des Nations Unies concernant "l'avenir du travail" et les répercussions sur les effectifs actuels et futurs (télétravail et arrangements contractuels, par exemple) seront examinées.

Le mandat du nouveau Groupe sur la transformation numérique (DT-G) devrait être élaboré de telle sorte que l'UIT adopte une approche globale et fixe des priorités concernant les choix stratégiques, les résultats des projets ainsi que les ressources financières et les ressources humaines, et fasse régulièrement rapport au Groupe de coordination de la gestion (MCG)/Comité de coordination (CoCo), selon qu'il conviendra.

OBJECTIFS

La nouvelle initiative en faveur de la transformation numérique (DT-I) devrait améliorer les principaux produits fournis par l'UIT, ainsi que l'efficacité des processus opérationnels internes, et faire en sorte que l'UIT devienne un employeur apprécié.

Les objectifs de l'initiative DT-I devraient être les suivants:

– Améliorer l'efficacité des processus opérationnels internes et de la gestion, rationaliser les flux de travail et les faire passer au numérique (Décision 5/Annexe 2).

– Améliorer l'expérience utilisateur (pendant les réunions, les conférences et les manifestations en présence de membres et d'autres parties prenantes; sur les applications et les plates-formes destinées aux membres et au public; et pour les propriétaires de contenus internes/référents processus métier).

– Améliorer la capacité à recueillir des informations auprès du personnel, des membres et des partenaires.

– Faire en sorte que des informations, des documents et des données fiables et de qualité soient disponibles pour permettre la prise de décisions en connaissance de cause, grâce à une gestion efficace de l'information (collecte, traitement, analyse et diffusion).

– Améliorer la capacité d'exécution, offrir la possibilité d'acquérir et d'affecter de manière dynamique des ressources humaines et d'autres ressources selon qu'il sera nécessaire, en tenant compte et en tirant parti de la politique de mobilité de l'UIT, et optimiser la capacité d'apprendre et de s'adapter en permanence.

– Favoriser l'innovation, l'évolution des capacités et le changement de culture, en faisant appel à de nouvelles solutions numériques, si cela est avantageux.

– Veiller à ce qu'un cadre efficace de gestion du changement, y compris des formations (compte tenu des activités énumérées ci-dessus), soit défini et mis en place pour favoriser la réussite de la stratégie de transformation numérique.

– Élaborer et mettre en œuvre un cadre ou des lignes directrices sur la conformité et la gouvernance de l'information numérique, afin d'éviter toute perte d'informations.

STRATÉGIE

La transformation numérique ne passe pas seulement par l'application ou la mise à jour des technologies que nous utilisons, mais suppose également d'instaurer une culture de l'organisation fondée sur l'adoption de nouvelles technologies numériques propres à améliorer l'efficacité et l'efficience de l'organisation; de favoriser l'apprentissage continu et l'acquisition en permanence de compétences numériques; d'apporter une valeur ajoutée en répondant aux besoins des clients/membres/utilisateurs – qui évoluent constamment –, voire en allant au-delà de ces besoins; de prendre des décisions judicieuses fondées sur des données pertinentes et une analyse approfondie de ces données; de faire preuve de souplesse; et d'offrir des solutions efficaces, responsables, transparentes et vérifiables au profit de toutes les parties prenantes de l'UIT.

Compte tenu de ce qui précède, il est proposé d'adopter une approche par étapes.

Phase 1 du projet (ce qu'il faut transformer): dresser un état des lieux de tous les processus et toutes les procédures et méthodes de travail pertinents et existants, y compris les ressources humaines (et en particulier les processus de recrutement) et l'enregistrement, afin de mieux en appréhender la nature, y compris leurs incidences sur la capacité de l'UIT d'atteindre ses objectifs stratégiques, de définir les objectifs à fixer en matière de résultats pour retirer les avantages nécessaires de leur transformation, en déterminant qui pourrait les modifier, de recenser les ressources nécessaires – par exemple la création d'une équipe de gestion de projet – et de déterminer quand ces objectifs pourraient être modifiés. Même dans une organisation comme l'UIT, certains processus sont liés et interdépendants. Modifier un processus pourrait avoir des répercussions sur le processus suivant. Il est donc nécessaire, pendant cette phase, de bien comprendre ces processus, en adoptant une approche ascendante assortie d'une analyse opérationnelle.

Phase 2 (manière de procéder à cette transformation): examiner les exigences et les stratégies de mise en œuvre de la transformation.

Il est important que ces deux phases soient distinctes, afin que leurs exigences spécifiques puissent être dûment identifiées et que des stratégies soient mises en place aux fins de leur mise en œuvre.

Une fois la Phase 1 achevée, les informations nécessaires seront mises à disposition en vue de déterminer les exigences de la Phase 2, y compris la révision du document actuel et les améliorations à apporter ainsi que l'élaboration de stratégies relatives à la mise en œuvre.

Il faudra mettre en place une ressource spécifique pour faire avancer l'initiative et coordonner les activités intersectorielles.

PORTÉE

Phase 1

L'initiative DT-I devrait avant tout être axée sur les changements culturels et en matière de gestion à apporter pour obtenir de bons résultats, et sur la nécessité de les rationaliser compte tenu des projets pertinents déjà en cours. Par la suite, il conviendra de tenir compte des priorités opérationnelles de l'UIT et d'examiner la manière dont les processus administratifs internes peuvent devenir des catalyseurs plus efficaces.

Un cadre de haut niveau pour la gestion et la gouvernance de l'information numérique guidera le processus et permettra d'éviter toute perte d'informations.

L'initiative DT-I devrait recenser des solutions rapides permettant d'obtenir sans tarder des résultats concrets, afin de répondre aux besoins les plus urgents des Bureaux et des Départements des services généraux.

Au titre de l'initiative DT-I, il conviendrait par la suite d'élaborer un projet de champ d'application/produit attendu de haut niveau, dans l'optique d'une stratégie de transformation numérique exhaustive et durable, assortie d'objectifs réalistes, en tenant compte des ressources humaines et financières disponibles ou mises à disposition, ainsi que des éventuelles contraintes internes et externes. L'initiative DT-I devrait définir les ressources spécifiques à prévoir pour en promouvoir la mise en œuvre et coordonner les activités intersectorielles, notamment en identifiant les financements possibles.

Phase 2

L'initiative DT-I devrait fournir des orientations générales pour la mise en œuvre de la transformation numérique dans l'ensemble de l'organisation et résoudre les problèmes afin d'assurer une bonne gouvernance, ce qui nécessite la participation et l'engagement des trois Bureaux et de tous les Départements du Secrétariat général. L'initiative DT-I fournira également des orientations dans un souci d'harmonisation avec le Plan stratégique et le Programme Connect 2030, afin de répondre aux besoins des membres.

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