|  |  |
| --- | --- |
| **Point de l'ordre du jour: ADM 3** | **Document C24/29-F** |
| **9 avril 2024** |
| **Original: anglais** |
|  |  |
| Rapport de la Secrétaire générale | |
| RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR LES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA RÉSOLUTION 48 (RÉV. BUCAREST, 2022) DE LA CONFÉRENCE DE PLÉNIPOTENTIAIRES | |
| **Objet**  Le Plan stratégique pour les ressources humaines (HRSP) a pour objet de transformer progressivement la façon dont l'UIT gère son personnel et la capacité de l'Union d'atteindre les objectifs énoncés dans ses plans stratégiques et financiers. La stratégie réaffirme que la ressource la plus précieuse de l'UIT tient à son personnel qualifié, motivé et dévoué possédant les plus hautes qualités de compétence et d'intégrité, au sein duquel la diversité géographique est bien représentée et la parité hommes-femmes est respectée, et qui permet à l'UIT d'accomplir sa mission et d'atteindre ses objectifs stratégiques grâce à un engagement en faveur de la gestion des résultats. Elle met également en évidence la nécessité de moderniser les capacités, processus, procédures et outils de l'UIT dans le domaine des ressources humaines, mais aussi d'assurer une intégration et une harmonisation avec le régime commun des Nations Unies et les valeurs de la fonction publique internationale.  Le présent rapport d'activité rend compte des objectifs de l'organisation visant à promouvoir une culture centrée sur les personnes, à former un personnel sachant s'adapter, à rationaliser les services de ressources humaines et à créer un climat de travail propice.  Il met en relief les principaux résultats obtenus en 2023 au regard de chacun des quatre piliers, concluant ainsi la mise en œuvre du Plan HRSP pour la période 2020-2023. Afin de favoriser l'excellence institutionnelle, l'engagement stratégique du Département de la gestion des ressources humaines (HRMD) évoluera pour passer d'une stratégie quadriennale axée sur les personnes à un Plan de transformation des ressources humaines (HRTP) plus ciblé pour la période 2023-2025. Le Plan HRTP jouera un rôle moteur dans la Feuille de route pour la transformation de l'UIT.  **Suite à donner par le Conseil**  Le Conseil est invité à **prendre note** du rapport d'activité sur la mise en œuvre du Plan HRSP pour la période 2020-2023.  **Lien(s) pertinent(s) avec le plan stratégique**  Excellence en matière de ressources humaines et d'innovation institutionnelle.  **Incidences financières:**  Dans les limites du budget alloué pour 2024-2025.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Références**  *Documents du Conseil* [*C20/54*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0054/fr)*,* [*C21/54*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/fr)*,* [*C22/36*](https://www.itu.int/md/S22-CL-C-0036/fr) *et* [*C23/55*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0055/fr)*;* [*Résolution 1413*](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/fr) *(C23-EXT) du Conseil,* [*Résolution 48 (Rév. Bucarest, 2022)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts-2023/RES-048-F.pdf) *de la Conférence de plénipotentiaires* | |

# Pilier 1: Disposer d'un personnel en adéquation avec les objectifs de l'organisation et intégrant diversité et souplesse (le personnel de l'UIT travaille dans le sens des buts de l'Union)

Le premier pilier met l'accent sur la composition d'un personnel en adéquation avec les objectifs de l'organisation, afin d'assurer l'harmonisation entre les priorités stratégiques de l'Union, d'une part, et les fonctions du personnel et les emplois, d'autre part, et de promouvoir des effectifs équilibrés et diversifiés. Il s'agit notamment de tenir compte de l'âge, de la parité hommes-femmes à tous les niveaux de l'Union et de la répartition géographique.

Ce pilier vise également à mettre en œuvre un recrutement équilibré entre les candidats internes et externes sélectionnés et à appliquer des modèles et des procédures de recrutement renforcés et simplifiés, en réduisant les délais associés.

Il vise non seulement à valoriser l'image de l'UIT en tant qu'employeur, mais aussi à renforcer les partenariats avec les États Membres et les gouvernements nationaux, à développer une pépinière de talents (fonds fiduciaires/détachements, prêts, administrateurs auxiliaires (JPO), programme des jeunes administrateurs (YPP) et stagiaires parrainés), mais aussi à sensibiliser les donateurs à l'importance d'investir des ressources pour développer le vivier de personnel de l'UIT, véritable "cœur battant" de l'organisation.

Principales réalisations:

1) Le Département de la gestion des ressources humaines (HRMD) a mis au point un "accélérateur" pour les contrats d'engagement spéciaux (SSA) dans le cadre des efforts déployés actuellement pour améliorer et accélérer le recrutement des effectifs complémentaires de l'UIT.

2) Conformément à l'objectif de l'UIT de promouvoir la jeunesse et de tirer parti de cet important vivier de talents, le programme des jeunes administrateurs (YPP) a été lancé en 2023 pour promouvoir l'emploi des jeunes à l'UIT, l'accent étant mis sur le recrutement de jeunes issus des pays les moins avancés, qui sont actuellement non représentés ou sous-représentés parmi le personnel.

3) Afin de prendre des décisions fondées sur des données, dans le cadre du pilier "Service" du Plan de transformation de l'UIT, le Département HRMD a mis en place un tableau de bord évolutif en temps réel, mis à jour en permanence grâce à un flux de données provenant de l'entrepôt de données du système SAP utilisé par les ressources humaines, qui fournit des statistiques actualisées sur l'ensemble du personnel de l'UIT, donnant ainsi une vue d'ensemble complète des principales mesures relatives aux personnes, notamment l'équilibre hommes-femmes et la répartition géographique.

4) Pour mettre en œuvre la stratégie à l'échelle du système des Nations Unies sur la parité hommes-femmes lancée par le Secrétaire général de l'ONU, et pour s'aligner sur la stratégie de l'UIT en matière de ressources humaines qui vise à assurer l'équilibre hommes-femmes, le Département HRMD a élaboré en 2023 le Plan de mise en œuvre de la parité hommes-femmes, dont la version finale et des mises à jour sont prévues pour 2024.

5) Les efforts déployés pour attirer des femmes qualifiées à l'UIT comprennent la participation active à des manifestations extérieures, l'utilisation de nouveaux outils de recrutement et la diversification des supports de communication en ne se limitant pas au site web dédié aux possibilités de carrière à l'UIT. Le Département HRMD a pris part à des activités et à des manifestations organisées dans le cadre de l'initiative "OneUN" (Unité d'action des Nations Unies) en vue de promouvoir la présence des femmes dans le système des Nations Unies.

6) Pour que l'UIT conserve sa position de chef de file en matière d'innovation et de technologie, le Département HRMD s'attache en priorité à soutenir les avancées de l'Union, en attirant des spécialistes de haut niveau du secteur aux profils variés. Une attention particulière est accordée au recrutement du personnel sur une large base géographique, le Département HRMD jouant un rôle de premier plan dans plusieurs initiatives visant à renforcer l'importance accordée à la répartition géographique, notamment par le recrutement de talents et le renforcement de l'important vivier disponible. Le Département HRMD fournit des statistiques sur la répartition géographique et le sexe pour tous les recrutements de fonctionnaires de catégorie professionnelle et supérieure, ce qui permet aux responsables du recrutement de prendre des décisions éclairées.

# Pilier 2: Personnel motivé

Ce pilier porte essentiellement sur l'harmonisation stratégique et opérationnelle entre la performance du personnel et les buts de l'UIT, sur la base d'un système efficace de gestion de la performance. Il souligne l'importance d'un modèle de direction qui encourage des interactions régulières et favorise la confiance, la responsabilité, la transparence et la responsabilisation à tous les niveaux.

Il décrit un cadre complet d'orientation et d'encadrement du personnel, ainsi qu'un processus simplifié de départ pour mettre à profit les enseignements tirés, en vue d'améliorer les systèmes, les processus et la culture de l'UIT. Ce pilier souligne combien il est important d'effectuer des évaluations efficaces de la performance, d'offrir des possibilités de formation et d'encourager une culture de la reconnaissance des résultats. De plus, il intègre la gestion du changement dans les pratiques de gestion et de perfectionnement des talents.

Forte de l'expérience acquise grâce à la mise en œuvre de modalités de travail à distance pendant la pandémie de COVID-19, l'UIT est désormais passée à un système de formules de travail hybrides, qui favorise l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des fonctionnaires, tout en maintenant les avantages de la présence au bureau, par exemple la promotion de l'esprit d'équipe, le partage des connaissances et la communication.

Principales réalisations:

1) Un ordre de service actualisé (23/05) de l'UIT sur la gestion de la performance est entré en vigueur le 6 avril 2023, dans le but de rationaliser et de simplifier le processus d'évaluation de la performance en place.

2) L'exercice 2023 du Système de gestion de la performance et de perfectionnement (ePMDS) de l'UIT a été mené à bien pour la majorité des fonctionnaires de l'UIT (77% au 4 mars 2024), ce qui garantit la reconnaissance de la réalisation des objectifs de performance, l'examen des problèmes qui se posent en matière de performance et un examen de la réalisation des objectifs d'apprentissage individuels.

3) En novembre 2023, le Département HRMD a élaboré et mis en œuvre un kit sur la gestion de la performance destiné à aider les responsables à remédier aux insuffisances sur le plan de la performance. Ce kit comprend des orientations sur la mise en œuvre du plan d'amélioration de la performance, y compris des processus structurés et des échéanciers.

4) Ces initiatives ont été renforcées par quatre ateliers de gestion de la performance axés sur la responsabilisation et les interactions régulières, auxquels ont participé 135 membres du personnel et 47 supérieurs hiérarchiques. Les membres du personnel et les responsables ont bénéficié d'un appui continu concernant les processus révisés de gestion de la performance, plus de 600 demandes d'appui ayant été reçues tout au long de 2023.

5) La formation à la gestion du changement s'est achevée en 2023 pour 56 membres du personnel de l'UIT. Le Département HRMD dirige actuellement deux équipes dans le cadre du programme "ITU Change Makers" (Acteurs du changement à l'UIT), qui ont pour tâche: i) de tirer parti de la mobilité pour accroître la flexibilité et la polyvalence du personnel; et ii) de donner un nouvel élan à la culture de l'UIT en matière de gestion de la performance et aux comportements associés, afin de renforcer la responsabilisation, la reconnaissance et le perfectionnement.

6) Afin d'optimiser l'équilibre budgétaire, de réaligner les structures de l'Union et l'affectation des ressources et d'améliorer la capacité de l'UIT à obtenir les profils de compétences dont elle a besoin, un programme de départ volontaire a été lancé en mars 2023, dans le cadre duquel 27 fonctionnaires ont quitté leurs fonctions entre le 30 juin 2023 et le 31 décembre 2023, pour un coût total de 3 659 544 CHF[[1]](#footnote-1). Les postes étaient répartis comme suit: 24 fonctionnaires du Secrétariat général, 1 fonctionnaire du BR, 1 fonctionnaire du TSB et 1 fonctionnaire du BDT. Les économies résultant de la mise en œuvre du programme de départ volontaire pour 2023 sont comptabilisées dans les résultats obtenus durant l'exécution du budget 2023 (voir le Document [C24/19](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0019/fr)). Le Comité de coordination supervise le réinvestissement des économies réalisées pour 2024 et les années suivantes. La priorité sera accordée au renforcement des ressources humaines dans des domaines tels que la gestion financière, la gestion des ressources humaines, l'appui aux organes directeurs, les relations avec les Nations Unies, les TIC et la durabilité environnementale ainsi que les technologies émergentes, l'égalité hommes-femmes et la jeunesse. Une partie de ces économies servira également à financer la mise en œuvre du Programme des jeunes administrateurs (YPP). Il reste 2,34 millions CHF sur l'enveloppe financière autorisée pour le programme de départ volontaire/par accord mutuel et le programme de départ à la retraite anticipé, conformément à la [Résolution 1413](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/fr) du Conseil, et la direction examine actuellement l'utilisation qui pourrait en être faite.

7) En utilisant le système de gestion de l'apprentissage (LMS), il est possible de recueillir efficacement des données pour l'analyse des activités de formation. Le rapport de fin d'année sur la formation achevée fournit une base pour évaluer le retour sur investissement et éclairer les décisions ultérieures dans les initiatives de formation et de perfectionnement. Les enseignements tirés pour 2024 comprennent la mise en place d'une évaluation des besoins de formation à l'échelle de l'organisation (élaborée en 2023) et la création d'un conseil consultatif pour la formation en vue de fournir une orientation continue sur les besoins et les initiatives en matière de formation.

8) Les membres du personnel ont perfectionné leurs compétences grâce à des webinaires de formation, ainsi qu'à des contenus de formation en ligne (avec plus de 10 000 vidéos d'apprentissage LinkedIn visualisées par le personnel de l'UIT en 2023). L'année 2024 sera marquée par un examen et une refonte du cadre de compétences de l'UIT, afin de mieux répondre aux besoins actuels et futurs de l'Union en matière de gestion des talents.

9) Un programme complet de présentation à l'intention des nouveaux fonctionnaires de l'UIT, conçu pour fournir des informations essentielles sur l'organisation, a été élaboré. Des séances de présentation de 90 minutes ont eu lieu régulièrement en 2023 et début 2024, fournissant à 139 participants des informations sur les ressources humaines, les services médicaux, le cadre d'éthique, la sécurité et la cybersécurité.

# Pilier 3: Services RH tournés vers l'excellence

Le troisième pilier vise à faire des RH un partenaire interne axé sur les résultats. Le Département HRMD aspire à devenir un partenaire responsable et digne de confiance, qui se distingue par son esprit d'initiative et son approche orientée service. Il s'agit de mettre l'accent sur le renforcement des liens avec les clients internes, la rationalisation des services RH et l'amélioration de l'efficacité des activités RH.

Pour assurer des services RH axés sur l'excellence, le Département HRMD procède à un examen et à une mise à jour complets des dispositions réglementaires relatives aux ressources humaines, afin de s'assurer que les décisions relatives aux ressources humaines sont prises sur une base juridique cohérente et solide. De plus, les efforts sont axés sur le renforcement des capacités et l'autonomisation des Bureaux et des départements du Secrétariat général afin d'améliorer la communication et la compréhension de données de référence liées aux ressources humaines et, à terme, d'assurer une prestation transparente des services RH entre le Département HRMD et ses clients.

Principales réalisations:

1) Des efforts ont été faits pour améliorer et automatiser le processus de présentation de l'information avec le système d'entrepôt de données opérationnelles SAP (BW) et l'outil Power BI, conformément aux orientations formulées dans le cadre de l'exercice de réflexion prospective de l'UIT sur la transformation numérique et l'instauration d'une culture fondée sur les données. Dans ce contexte, un projet de mise en relation des données a notamment été mis en œuvre pour consolider plusieurs sources de données dans l'outil Power BI. Ainsi, les décideurs de l'UIT ont désormais accès à des données en temps réel sur de nombreux sujets, notamment les modalités de télétravail (depuis novembre 2023), les congés maladie (juillet 2023) et la gestion de la performance (juillet 2023). Des activités de nettoyage des données sont en cours pour assurer la mise à disposition de données RH de qualité dans le système SAP.

2) Les travaux se poursuivent en vue de moderniser le cadre réglementaire et de permettre une meilleure harmonisation avec le régime commun des Nations Unies, selon qu'il conviendra. À cet égard, des modifications ont été apportées au Règlement du personnel de l'UIT en 2023 afin d'introduire un nouveau cadre de congé parental, de mettre en œuvre la nouvelle indemnité pour enfant handicapé, conformément à la [Résolution A/77/256 B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False) de l'Assemblée générale des Nations Unies, et d'harmoniser les règles relatives à l'utilisation des droits à prestations pour changement de résidence lors de la cessation de service avec celles d'autres organisations du régime commun des Nations Unies.

3) Afin d'établir des processus administratifs transparents et efficaces entre l'UIT et la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies (CCPPNU), l'interface financière de la CCPPNU et de l'UIT a été activée et devrait être achevée début 2024.

4) La réunion ouverte au personnel sur les questions d'assurance maladie relatives à l'Assurance mutuelle contre la maladie et les accidents du personnel des Nations Unies (UNSMIS), organisée avec succès en collaboration avec le Conseil du personnel, a attiré un public nombreux et varié, présent sur place ou en ligne.

5) Pour veiller à ce que le Département HRMD atteigne les objectifs issus des audits visant à améliorer les opérations en toute transparence, cinq recommandations d'audit interne ont été closes en 2023, et des progrès sont accomplis dans la mise en œuvre des recommandations restantes.

# Pilier 4: Cadre de travail porteur

Le dernier pilier vise à mettre en place un cadre de travail sain et respectueux qui privilégie la diversité et l'inclusion et qui favorise un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. L'engagement est pris d'œuvrer en faveur du bien-être du personnel, grâce à un cadre complet offrant des services médicaux, un soutien psychologique et des initiatives relatives à la santé au travail. Des enquêtes sont réalisées à intervalles réguliers auprès du personnel afin de déterminer les facteurs internes et conduisent à l'élaboration de plans d'action ciblés visant à façonner la culture organisationnelle de l'UIT.

L'UIT s'attache à encourager une culture de responsabilisation, de dialogue ouvert et de compréhension des besoins de l'organisation et du personnel, l'objectif étant de réduire les conflits dans toute la mesure possible et de promouvoir l'innovation.

L'UIT s'engage à mettre en place des moyens solides permettant aux fonctionnaires de signaler des fautes ou des irrégularités, y compris les cas de harcèlement sous toutes ses formes.

Ce pilier souligne également l'engagement à éliminer toute forme de partialité tout au long des processus de recrutement, de maintien en poste et d'évaluation dans l'environnement de travail.

Principales réalisations:

1) Alors que l'UIT continue de développer un cadre élargi de formules de travail souples, des modalités de télétravail accessibles à l'ensemble du personnel, qui font l'objet d'un nouvel ordre de service, ont été mises en œuvre.

2) Une politique de congé parental a été publiée en décembre 2023, à la suite de l'introduction du nouveau cadre du congé parental dans le Règlement du personnel de l'UIT, conformément à la [Résolution A/77/256 B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False) de l'Assemblée générale des Nations Unies et sur la base des recommandations formulées par la Commission de la fonction publique internationale (CFPI). Le congé parental est accordé aux parents, que ce soit pour la naissance ou l'adoption d'un enfant, afin de leur permettre de concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales.

3) Le Département HRMD s'est associé à l'enquête du système des Nations Unies sur la santé et le bien-être, qui visait à recueillir auprès de tous les fonctionnaires des informations sur leur santé et leur bien-être en général.

4) Dix séances de sensibilisation ont été organisées sur divers sujets, tels que la prévention du suicide, la santé mentale, la gestion du stress, ainsi que des séances de consultation individuelles et des séances de méditation de pleine conscience.

5) Un programme de sécurité et de santé au travail a été mis en place afin de garantir la sécurité sur le lieu de travail. Diverses campagnes de prévention dans le domaine de la santé ont été organisées et des outils de suivi des données ont été développés pour s'assurer que le télétravail pour raison médicale, qui concerne les demandes de télétravail de plus de deux jours par semaine, est fondé sur la base d'un certificat médical validé par le Service médical de l'UIT, et géré de manière confidentielle et conformément à la pratique suivie à l'UIT.

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

1. Ce montant comprend les indemnités de licenciement des 27 fonctionnaires, les cotisations de l'UIT à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies (CCPPNU) et/ou à l'Assurance mutuelle contre la maladie et les accidents du personnel des Nations Unies (UNSMIS) pour 15 fonctionnaires et une aide à la réinsertion professionnelle pour un (1) fonctionnaire remplissant les conditions requises, conformément à l'Ordre de service N° 23/03. [↑](#footnote-ref-1)