|  |  |
| --- | --- |
| **Point de l'ordre du jour: ADM 3** | **Document C24/101-F** |
| **21 mai 2024** |
| **Original: anglais** |
|  |  |
| Contribution des Émirats arabes unis, de l'Arabie saoudite (Royaume d'), de l'Égypte (République arabe d'),  Fédération de Russie et du Maroc (Royaume du) | |
| PROPOSITION VISANT À AMÉLIORER LE DÉVELOPPEMENT DU SITE WEB DE L'UIT | |
| **Objet**  Les auteurs de la présente contribution se félicitent de la feuille de route pour l'amélioration du site web de l'UIT (Document C24/53) du Secrétariat de l'Union et formulent des propositions visant à améliorer le processus de développement du site web, à améliorer l'expérience utilisateur et à garantir l'accessibilité et la qualité de fonctionnement globales de l'ensemble des plates-formes numériques de l'UIT.  **Suite à donner par le Conseil**  Le Conseil est invité à **examiner** les propositions contenues dans la présente contribution et à **prendre les mesures qui s'imposent**.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Références**  *Feuille de route pour l'amélioration du site web de l'UIT (Document* [*C24/53*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0053/)*)* | |

Introduction

Il convient de reconnaître et de saluer l'initiative de l'UIT visant à moderniser son site web, telle que décrite dans le Document [C24/53](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0053/). L'engagement pris de créer un site web adapté aux dispositifs mobiles, sécurisé et multilingue arrive à point nommé et s'inscrit dans le droit fil des buts stratégiques de l'UIT. Les auteurs de la présente contribution souhaitent renforcer le plan existant, en recommandant d'apporter des améliorations et des ajustements en permanence, compte tenu des bonnes pratiques en matière de développement web et d'engagement des utilisateurs.

Proposition

1) **Tests en continu par les utilisateurs:** Compte tenu de l'accent initial mis par la feuille de route sur les tests effectués par les utilisateurs pendant la phase de normalisation, il est crucial d'étendre ces tests tout au long du cycle de vie du projet. Pour ce faire, il faudra:

• mettre en œuvre des outils d'analyse du comportement des utilisateurs pour surveiller la façon dont les utilisateurs interagissent avec le site web. Des outils tels que les cartes thermiques, les enregistrements de session et les entonnoirs de conversion peuvent offrir des informations précieuses qui sont susceptibles d'être utilisées pour affiner et optimiser en permanence la conception de l'expérience utilisateur (UX);

• créer une boucle de rétroaction en invitant des membres de l'UIT d'horizons divers à participer aux phases de test. Cela peut être facilité par un canal de communication dédié, tel qu'une liste de diffusion, où les membres peuvent s'inscrire pour tester et fournir des commentaires en retour au cours des différentes étapes du développement du site web;

• utiliser des plates-formes de test UX en ligne qui fournissent des solutions de test automatisées. Ces outils peuvent gérer efficacement des scénarios de test à grande échelle, réduisant ainsi l'effort manuel requis et accélérant le processus de collecte des commentaires.

2) **Appui à l'utilisation des six langues officielles:** Il s'agit de continuer de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir l'utilisation des six langues officielles de l'Union sur un pied d'égalité, et d'assurer des services d'interprétation et de traduction des documents de l'UIT, comme indiqué dans la Résolution 154 (Rév. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires.

3) **Respect des directives WCAG (version 2.2):** Pour améliorer l'accessibilité, le site web doit se conformer aux directives pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) les plus récentes, soit la version 2.2, formulées par le World Wide Web Consortium (W3C). Cela permettra non seulement d'en faciliter l'utilisation par les personnes en situation de handicap, mais aussi de veiller à ce que le site web de l'UIT soit conforme aux normes internationales en matière d'accessibilité.

4) **Phases de test complètes:** La feuille de route actuelle ne mentionne pas explicitement les phases de test avant le lancement, qui sont pourtant essentielles pour recenser et atténuer les problèmes qui pourraient se poser. Il est impératif d'intégrer des étapes de test approfondies, y compris les tests fonctionnels, de qualité de fonctionnement, de sécurité et de recette utilisateur, pour assurer la robustesse du nouveau site web et obtenir la confiance des utilisateurs.

5) **Surveillance de la qualité de fonctionnement des applications (APM):** L'utilisation des outils APM aidera à surveiller la qualité de fonctionnement du site web et à résoudre rapidement tout problème rencontré par les utilisateurs, améliorant ainsi la satisfaction et la fiabilité dans leur ensemble.

6) **Mécanisme de rétroaction des utilisateurs:** L'intégration d'un mécanisme de rétroaction sur chaque page du site web permettra aux utilisateurs de signaler des problèmes ou de soumettre des suggestions directement à partir de la page sur laquelle ils se trouvent, enrichissant ainsi la boucle de rétroaction et facilitant des améliorations plus rapides.

7) **Sensibilisation après le lancement:** Après le lancement du nouveau site web, il est essentiel de lancer une campagne de sensibilisation pour informer les membres des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités. Cette phase devrait être mise en œuvre via divers supports, par exemple des tutoriels numériques, des séances d'information et des communications directes pour faire en sorte que tous les membres de l'UIT soient bien informés et équipés en vue d'utiliser efficacement le site web.

Conclusion

La feuille de route présentée dans le Document [C24/53](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0053/) jette des bases solides pour améliorer le site web de l'UIT. En intégrant les propositions contenues dans la présente contribution, l'UIT peut renforcer l'efficacité et la portée de son site web, conformément aux bonnes pratiques en la matière. Nous recommandons que le Conseil de l'UIT examine ces propositions afin d'optimiser les retombées et la réussite du projet de développement du site web.

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