|  |  |
| --- | --- |
| **Consultation virtuelle des Conseillers** |  |
|  |  |
|  |  |
|  | **Révision 1 du Document VC/13-F** |
| **5 octobre 2020** |
| **Original: anglais** |
| Rapport du Secrétaire général | |
| INCIDENCES DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 SUR LE FONCTIONNEMENT  ET LES ACTIVITÉS DE L'UIT | |

|  |
| --- |
| Résumé  Le présent document contient un résumé des incidences de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) actuelle sur le fonctionnement et les activités de l'UIT, des nouvelles initiatives et des nouveaux programmes de travail mis en œuvre, ainsi que des mesures prises pour faire face au COVID-19.  **Suite à donner**  Le Conseil est invité à **prendre note** du présent document.  **Références**  Point 13 de l'ordre du jour ([Document VC/1](https://www.itu.int/md/S20-CLVC-C-0001/en)) |

# 1 Introduction

1.1 La maladie à coronavirus (COVID-19) a été qualifiée d'urgence de santé publique de portée internationale par l'Organisation des Nations Unies le 30 janvier 2020, puis de pandémie, le 11 mars 2020. La situation que connaît actuellement le monde en raison du COVID-19 est inédite. Les mesures d'isolement, les périodes de confinement national ou local et le recours au télétravail et à l'enseignement à distance ont fait exploser la demande de services de télécommunication/TIC de manière très soudaine. Jusqu'à présent, le secteur des télécommunications/TIC a réagi efficacement pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande, permettre à tous de rester connectés et offrir un appui essentiel au système médical, notamment.

# 2 Nouvelles initiatives et nouveaux programmes de travail de l'UIT liés au COVID-19

2.1 L'UIT a mis en place un certain nombre de nouvelles initiatives visant à faire face au COVID-19 et de nouveaux programmes de travail qui présentent un intérêt croissant dans la situation actuelle. La page web de l'UIT consacrée au [COVID-19](https://www.itu.int/fr/Pages/covid-19.aspx) met en avant toutes les initiatives et manifestations et tous les produits et partenariats de l'UIT liés au COVID-19.

2.2 En mars 2020, l'UIT a lancé une [Plate-forme mondiale pour la résilience des réseaux (#REG4COVID)](https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/REG4COVID.aspx) afin d'aider les régulateurs, les décideurs et les entreprises de télécommunication à remédier à la pression qui s'exerce sur les réseaux de télécommunication, alors que de plus en plus de pays, d'entreprises et de particuliers se tournent vers les technologies numériques pour faire face aux incidences du COVID-19 et s'y adapter.

La plate-forme #REG4COVID donne un aperçu des principales initiatives qui ont été présentées: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Documents/REG4COVID/2020/Summary_Key_Covid19_Initiatives.pdf>.

L'UIT a établi un résumé des plus de 400 contributions reçues et a fourni des rapports d'analyse, disponibles aux liens suivants:

i) <https://reg4covid.itu.int/wp-content/uploads/2020/06/ITU_COVID-19_and_Telecom-ICT.pdf>

ii) <https://reg4covid.itu.int/wp-content/uploads/2020/05/ICTsector-response.jpg>

2.3 Le Secrétaire général de l'UIT, M. Houlin Zhao, a été invité à participer à une session du Conseil des chefs de secrétariat des Nations Unies (14 mai 2020), à une réunion des ministres de la santé du G20 (19 avril 2020), à une réunion extraordinaire des ministres du G20 chargés de l'économie numérique (30 avril 2020) et à la 73ème session de l'Assemblée mondiale de la santé (18-19 mai 2020). M. Zhao a prononcé des discours d'ouverture lors de plusieurs réunions de haut niveau, dont la réunion des ministres du G20 chargés des finances (17 septembre 2020), la sixième réunion des ministres des BRICS chargés de la communication (17 septembre 2020) et la réunion ministérielle des PDSL (23 septembre 2020). Durant ses récentes allocutions, le Secrétaire général de l'UIT a salué les efforts déployés par les spécialistes des TIC à l'appui des initiatives mondiales visant à lutter contre le COVID-19, et s'est félicité de ce que l'importance de la contribution des TIC au service du développement social et économique et de la lutte contre le COVID-19 a été reconnue à l'échelle mondiale. Il a exhorté les Membres de l'UIT à prendre conscience de la contribution positive des TIC et des conséquences négatives de la fracture numérique. Il a souligné la nécessité d'accélérer les efforts visant à connecter ceux qui ne le sont pas encore et d'encourager plus d'investissements dans le secteur des TIC, en particulier afin de mettre au plus vite les avantages offerts par les TIC à la portée des personnes qui ne sont pas encore connectées. Il a encouragé les membres à revoir leurs stratégies et leurs plans nationaux à la lumière des enseignements tirés, ainsi qu'à trouver de nouvelles manières de déployer les activités.

2.4 En avril 2020, aux côtés de la Commission "Le large bande au service du développement durable", l'UIT a adopté un [Programme d'action](https://www.broadbandcommission.org/COVID19/Pages/default.aspx) définissant des mesures immédiates que peuvent prendre les gouvernements, les entreprises, la communauté internationale et la société civile pour consolider les réseaux numériques et renforcer les capacités. En septembre 2020, la Commission sur le large bande a publié un manifeste et a appelé les [dirigeants du monde entier à œuvrer en priorité à instaurer une connectivité universelle, en tant qu'élément fondamental pour le développement durable et le rétablissement mondial](https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/PR20-2020-broadband-commission.aspx).

2.5 L'UIT a agi en collaboration avec la Banque mondiale, la GSMA et le Forum économique mondial pour mettre en œuvre des mesures concrètes et immédiates consistant par exemple à promouvoir la résilience des réseaux ou à garantir l'accès aux services numériques et leur accessibilité sur le plan financier. Un [Plan d'action conjoint et un appel à l'action pour le développement du numérique](http://pubdocs.worldbank.org/en/788991588006445890/Speedboat-Partners-COVID-19-Digital-Development-Joint-Action-Plan.pdff) ont été lancés.

2.6 L'UIT a organisé plusieurs forums de façon conjointe avec d'autres organisations, notamment les [webinaires](https://www.itu.int/en/ITU-D/Pages/seminars/2020/DigitalCooperation/default.aspx) du bureau du Secrétaire général adjoint/Conseiller spécial de l'ONU, M. Fabrizio Hochschild, placés sous le thème global "La coopération numérique à l'ère de la crise du COVID-19" et visant à évaluer l'état de la connectivité dans différentes régions, à mettre l'accent sur les mesures nécessaires afin de faire face à la situation d'urgence liée au COVID-19 et à réduire encore la fracture numérique.

2.7 Dans le cadre du Forum mondial sur la gouvernance qui a eu lieu à l'occasion du 75ème anniversaire de l'ONU, l'UIT a organisé un Dialogue sur les partenariats en matière de connectivité, en présence de l'Association pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique des opérateurs de satellites (ESOA), de Facebook, de la GSMA, de Microsoft, de SpaceX, du Pacte mondial des Nations Unies, de l'UNICEF et du Forum économique mondial, lesquels se sont entendus au sujet de mesures concrètes visant à [renforcer la connectivité numérique dans le contexte du COVID-19](https://reg4covid.itu.int/wp-content/uploads/2020/09/UN75_Partnership_Statement_PD_final.pdf). En particulier, les participants sont convenus de collaborer afin d'accroître l'ampleur des initiatives mises en œuvre par chaque partenaire, d'appuyer les efforts des autres acteurs en matière de connectivité numérique en tirant parti des données d'expérience de chacun et d'identifier et de promouvoir les bonnes pratiques concernant le développement de la connectivité, y compris au moyen du renforcement de la plate-forme REG4COVID.

2.8 Avec l'appui de l'UNICEF, l'UIT et l'OMS collaborent avec des entreprises de télécommunication pour envoyer aux [particuliers, directement sur leur téléphone portable](https://www.who.int/fr/news-room/detail/20-04-2020-itu-who-joint-statement-unleashing-information-technology-to-defeat-covid-19), des SMS contenant des informations sanitaires essentielles, afin de les aider à se protéger face au COVID-19. Cette initiative s'appuie sur le programme conjoint de l'OMS et de l'UIT "Be Healthy Be Mobile" (La mobilité, c'est la santé).

2.9 L'UIT a publié de [nouvelles lignes directrices](https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Pages/Publications/Guidelines-for-NETPs.aspx) pour aider les pays à mettre au point des plans nationaux de télécommunications d'urgence.

2.10 Le [Sommet mondial sur l'intelligence artificielle](https://aiforgood.itu.int/) au service du bien social est désormais une manifestation entièrement virtuelle organisée tout au long de l'année, offrant chaque semaine de nouveaux programmes dans divers formats pour différents fuseaux horaires, comprenant notamment des exposés, des webinaires réunissant des experts, des présentations de projets, des séances de questions-réponses, des représentations, des démonstrations, des entretiens, des activités de mise en relation et bien d'autres composantes. Le Sommet mondial vise à rechercher des applications pratiques de l'intelligence artificielle pour accélérer les progrès accomplis sur la voie de la réalisation des Objectifs de développement durable définis par les Nations Unies et à tirer parti de la collaboration pour faire en sorte que ces applications aient des retombées mondiales.

2.11 Chaque semaine, les réflexions virtuelles dans le cadre du SMSI ([SMSI TalkX](https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2020/fr/Home/WSISTalkX)) ont permis d'examiner un aspect particulier des efforts mondiaux visant à lutter contre le COVID-19, offrant aux parties prenantes du SMSI une tribune visant à nouer des partenariats pour agir sur le terrain. L'édition de 2020 du Forum du SMSI a également été organisée en ligne sur une durée de deux mois et demi à compter de juin 2020, la dernière semaine ayant eu lieu en septembre 2020. Plus de 80 ateliers organisés dans le cadre du Forum de 2020 du SMSI ont été identifiés par les parties prenantes comme étant directement liés à la crise du COVID-19. Dans le cadre de l'inventaire du SMSI et des efforts déployés pour promouvoir l'utilisation innovante des TIC,le [répertoire des cas d'utilisation des TIC](https://www.itu.int/net4/wsis/stocktaking/Surveys/Surveys/Submit/15863048637525604) recense des projets et des activités visant à faire face à la crise du COVID-19. Un avant-projet de la publication spéciale intitulée "[Répertoire des cas d'utilisation des TIC: La lutte contre le coronavirus](https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2020/Files/outcomes/draft/WSISStocktakingICTCaseRepository_TheCoronavirusResponseSpecialReport_DRAFT.pdf)" est désormais disponible.

2.12 L'UIT a lancé l'initiative CYB4COVID, un [recueil de connaissances complet en matière de cybersécurité](https://www.itu.int/en/action/cybersecurity/Pages/CYB4COVID.aspx) dans le contexte du COVID-19, afin d'appuyer les pays, les entreprises et les particuliers dans la lutte contre les menaces d'un nouveau genre et d'une nouvelle ampleur qui se font jour au sein de l'espace numérique durant la pandémie de COVID-19.

2.13 La version la plus récente des [Lignes directrices de l'UIT sur la protection en ligne des enfants à l'intention des parents, des personnes s'occupant d'enfants, des tuteurs et des éducateurs](https://news.itu.int/covid-19-7-key-ways-to-keep-children-safe-online/) donne des conseils aux parents sur la manière de limiter au maximum les risques en ligne compte tenu de l'urgence d'assurer la sécurité en ligne dans le contexte actuel.

2.14 L'UIT a également organisé une table ronde d'éminents économistes qui ont échangé des vues sur les incidences du COVID-19 sur l'infrastructure numérique. Le [rapport de cette manifestation](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.COV_ECO_IMPACT-2020-PDF-E.pdf) regroupe des points de vue à l'usage des États Membres et d'autres parties prenantes concernant les incidences du COVID-19 sur le secteur de l'infrastructure numérique, y compris les efforts visant à réduire la fracture numérique, ainsi que le rôle de l'infrastructure numérique pour contribuer à renforcer la résilience et le rétablissement face à la pandémie de COVID-19 et à d'autres crises sanitaires de cette nature.

2.15 Avec l'appui des Gouvernements du Japon et du Royaume d'Arabie saoudite, l'UIT a également lancé l'initiative Connect2Recover, qui vise à renforcer l'infrastructure numérique de pays bénéficiaires et à améliorer les moyens d'utilisation des technologies numériques (par exemple le télétravail, le commerce électronique, l'apprentissage à distance et la télémédecine) afin d'appuyer les efforts visant à lutter contre le COVID-19 et les efforts de rétablissement, mais aussi de renforcer l'état de préparation en vue de la "nouvelle normalité" et des crises sanitaires de même nature qui pourraient se produire dans le futur.

# 3 Passage à la sphère virtuelle à l'UIT

3.1 L'UIT a mis en œuvre un grand nombre de mesures pour continuer de fournir des services à ses Membres de manière ininterrompue durant la pandémie.

3.2 À titre d'exemple, le 31 mars 2020, l'UIT a publié les Actes finals de la CMR-19, et la version mise à jour du Règlement des radiocommunications a été publiée le 15 septembre, ce qui signifie que les délais annoncés avant la pandémie de coronavirus ont été largement respectés. Le processus de traitement des fiches de notification des réseaux à satellite et des réseaux de Terre se poursuit au même rythme, bien que les fonctionnaires traitant ces fiches de notification soient tous en télétravail. Le Séminaire régional des radiocommunications de 2020 de l'UIT pour la région Amériques (RRS-20 Amériques), organisé en collaboration avec l'Union des télécommunications des Caraïbes (CTU), s'est tenu de manière virtuelle en juillet. Le Séminaire régional des radiocommunications pour la région Asie-Pacifique a aussi eu lieu de façon virtuelle, en octobre 2020. En outre, l'UIT a participé aux réunions de préparation des régions Afrique et Asie‑Pacifique en vue de la CMR-23, qui ont été organisées de façon virtuelle en août et septembre.

3.3 Après que le COVID-19 a été qualifié de pandémie, l'UIT a suspendu toutes les réunions physiques au siège de l'UIT à Genève, aussi longtemps que nécessaire, et opéré un passage à des plates-formes virtuelles pour ses activités. Toutes les réunions de l'UIT sont désormais organisées de façon virtuelle, et une consultation virtuelle des Conseillers a eu lieu en juin 2020. Ce passage à la sphère virtuelle a exigé un changement rapide de comportement, et les membres, les délégués et le personnel de l'UIT ont appréhendé ce changement avec une volonté remarquable. Compte tenu des restrictions toujours en vigueur en Suisse concernant le nombre de participants, ainsi que des restrictions concernant les voyages internationaux, les réunions organisées par l'UIT au siège et accueillant des participants externes continueront de se tenir à distance jusqu'à nouvel avis.

3.4 Les services de visioconférence se sont imposés comme le principal moyen permettant aux organisations de se coordonner, de communiquer et de collaborer aussi bien avec le personnel qu'avec les partenaires extérieurs. Le 14 avril, le Groupe UNISSIG (Groupe d'intérêt des Nations Unies pour la sécurité des informations) s'est réuni de façon virtuelle pour examiner les incidences, sur le plan de la sécurité des informations, de l'adoption des services de visioconférence par les organisations, les risques liés à la confidentialité des données et au contenu des réunions, les risques liés au respect de la vie privée et la collecte possible de métadonnées. Le Groupe UNISSIG a mené à bien une évaluation des services de visioconférence du point de vue de la sécurité et de la confidentialité des informations, compte tenu des recommandations et des lignes directrices qui ont été proposées. Le groupe a pris en considération les différents niveaux de propension au risque de chaque organisme du système des Nations Unies et a adopté ces lignes directrices en conséquence.

3.5 En mai 2020, l'UIT a élaboré des "Lignes directrices et bonnes pratiques pour les manifestations virtuelles et la participation à distance". Ce document a été soumis au Réseau Technologie et numérique du Comité de haut niveau des Nations Unies sur la gestion (HLCM) et transmis aux membres du Comité HCLM. Il s'agit d'un document à usage interne destiné aux organismes du système des Nations Unies. Ces lignes directrices et bonnes pratiques portent sur les modalités d'organisation d'une conférence, réunion ou manifestation virtuelle et sur la manière de permettre une participation interactive à distance, sur la base des données d'expérience accumulées par l'UIT et d'autres organisations du système des Nations Unies depuis 2010.

3.6 Depuis le 16 mars 2020, toutes les réunions et manifestations de l'UIT ont été organisées de façon virtuelle, notamment les réunions du Comité du Règlement des radiocommunications (RRB), la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information, les réunions du Groupe consultatif des radiocommunications (GCR) et du Groupe consultatif pour le développement des télécommunications (GCDT), la consultation virtuelle des Conseillers, les réunions des Commissions d'études de l'UIT-R et des groupes de travail correspondants, des Commissions d'études de l'UIT-T et des groupes spécialisés pertinents ainsi que du Groupe d'experts sur l'indice relatif aux TIC, la Journée des jeunes filles dans le secteur des TIC, le Colloque mondial des régulateurs de 2020, le Forum du SMSI, le Sommet mondial sur l'intelligence artificielle au service du bien social et la réunion du GCNT. Pour ces réunions, la transition à la sphère virtuelle s'est effectuée sans heurts, et, dans la plupart des cas, le nombre de participants était plus important que pour les réunions en présentiel.

3.7 En raison de la crise actuelle liée au COVID-19, l'UIT et le Ministère de l'information et des communications du Viet Nam ont reporté la tenue de l'édition physique de la manifestation ITU Digital World 2020. Cette manifestation aura lieu en octobre 2021 au même endroit, c'est-à-dire à Hanoï (Viet Nam). Dans l'intervalle, ITU Virtual Digital World 2020 aura lieu du 20 au 22 octobre. Cette manifestation, dont l'ouverture se fera en présence de S. E. M. Nguyen Xuan Phuc, Premier Ministre du Viet Nam, comprendra trois tables rondes ministérielles de haut niveau axées sur "Le rôle des technologies numériques pendant et après la pandémie de COVID-19" et sur l'importance de la connectivité numérique dans les stratégies nationales pour le rétablissement économique. En plus des tables rondes, des webinaires organisés dans le cadre du Forum permettront d'examiner les politiques, technologies et tendances favorisant le développement de l'économie numérique, et une exposition virtuelle mettra en avant des présentations réalisées en ligne.

3.8 L'UIT a pris les mesures suivantes afin que le passage à la sphère entièrement virtuelle puisse être opéré pour les manifestations et les réunions:

• L'infrastructure TIC a été modernisée au profit de tous les fonctionnaires travaillant depuis leur domicile, compte tenu de l'augmentation considérable du nombre de manifestations et de réunions organisées de façon virtuelle.

• L'équipe de participation à distance a été renforcée grâce à l'affectation de davantage de modérateurs pour les réunions virtuelles. Elle est chargée d'aider les délégués à se connecter aux plates-formes de conférence sur le web et d'aider les présidents, les secrétaires et tous les participants durant les réunions virtuelles.

• Un service d'assistance informatique virtuel a été créé.

• les outils de conférence sur le web ont été modernisés afin de prendre en charge les réunions multilingues, notamment grâce aux plates-formes logicielles suivantes: 1) Interprefy, 2) Zoom, 3) MyMeetings.

• Les cabines d'interprétation situées dans les salles Popov, A, C et L ont été intégrées aux trois plates-formes de conférence sur le web afin de permettre aux interprètes de continuer de fournir leurs services dans leur environnement habituel, moyennant le respect de l'obligation de distanciation sociale prévoyant une seule personne par cabine.

• Une formation a été dispensée aux interprètes concernant l'utilisation de l'outil d'interprétation simultanée à distance de la plate-forme de conférence sur le web, afin de leur permettre d'interpréter à distance, depuis leur domicile, dans l'éventualité où ils ne seraient pas en mesure de se rendre à l'UIT en raison des restrictions concernant les voyages.

3.9 La première consultation virtuelle des Conseillers a été organisée avec succès de façon virtuelle, en juin. De nombreux participants n'étaient pas familiarisés avec la plate-forme de conférence sur le web (Interprefy), et certains d'entre eux ont été confrontés à certains problèmes techniques liés à la connectivité au lieu où ils se trouvaient. Le flux de la réunion s'en est trouvé légèrement perturbé au départ, mais la réunion a pu se poursuivre et être menée à bien sans trop de problèmes techniques.

3.10 L'intégration des cabines d'interprétation à la plate-forme Interprefy a été largement utilisée à partir de mai 2020, et la consultation virtuelle des Conseillers a constitué le premier essai sous contrainte de l'installation. Depuis lors, des améliorations notables ont été apportées, à la fois à la plate-forme Interprefy, mais aussi à l'intégration des cabines à cette plate-forme. La prise en charge des services multilingues a été mise en place sur Zoom en juillet, puis sur MyMeetings en septembre. La prise en charge des services multilingues sur ces plates-formes est devenue plus fluide au fil du temps.

3.11 À la suite de la discussion menée lors de la première consultation virtuelle des Conseillers au sujet de l'appui devant être fourni aux pays en développement, en particulier aux pays les moins avancés, afin de faire en sorte que leurs représentants puissent participer aux réunions à distance de manière efficace et sur un pied d'égalité, une enquête a été réalisée auprès des administrations des États Membres considérés comme étant des pays en développement, ce qui comprend également les pays les moins avancés, les petits États insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays dont l'économie est en transition, ainsi que l'État de Palestine. Cette enquête visait à identifier les obstacles qui pourraient nuire à la participation aux réunions virtuelles/en ligne. Quarante réponses ont été reçues. Une analyse comparative de la participation des pays les moins avancés aux réunions à distance organisées en 2020 par rapport à celles organisées en 2019 a aussi été réalisée. L'UIT envisage des mesures permettant d'abattre les obstacles identifiés sur la base de l'enquête et de l'analyse de la participation.

3.12 Depuis le 16 mars 2020, l'accès aux locaux du siège de l'UIT est strictement réservé aux personnes qui doivent se rendre sur place pour réaliser des tâches officielles essentielles qui ne peuvent être effectuées à distance. La direction a demandé aux fonctionnaires de travailler depuis leur domicile, afin non seulement de protéger leur santé, mais aussi celle de leurs collègues et de leur famille, et de contribuer, en tant que membres de la communauté, à limiter la propagation du COVID-19. La direction de l'UIT a pris des mesures pour distribuer des téléphones mobiles ainsi que des ordinateurs portables avec un deuxième écran. Les membres du personnel utilisent Microsoft Teams pour les appels téléphoniques et la coordination du travail, et un système de signature électronique a été mis en place pour tous les fonctionnaires en ayant besoin, ce qui a permis de faciliter considérablement le processus d'approbation. À tous les niveaux, les fonctionnaires de l'UIT se sont montrés coopératifs et se sont engagés pleinement en vue d'atteindre ces objectifs, dans un esprit de dévouement et de solidarité. Des mesures d'atténuation appropriées ont été prises pour garantir la santé et la sécurité des membres du personnel lorsqu'ils travaillent dans les locaux de l'UIT, des salles de réunion ont été installées afin de permettre aux fonctionnaires fournissant un appui pour les réunions virtuelles de travailler ensemble dans une même salle de façon à améliorer la coordination, tout en respectant les exigences en matière de distanciation sociale. Diverses mesures d'atténuation sont mises en place afin de garantir un retour aux locaux en toute sécurité.

3.13 En janvier 2020, déjà, l'UIT avait pris des mesures visant à préserver la sécurité du personnel et des délégués, par exemple en suspendant tous les voyages non essentiels vers des pays où le risque d'exposition au COVID-19 est le plus élevé, ainsi que les réunions dans ces pays, en conseillant à tous les fonctionnaires ayant effectué un voyage privé de rester à leur domicile à Genève et de surveiller quotidiennement leur état de santé pendant 14 jours, en demandant aux fonctionnaires ou délégués se placer en isolement volontaire pendant au moins 14 jours s'ils ont été en contact avec une personne dont il est confirmé qu'elle est porteuse du virus, et en demandant aux organisateurs de réunions de l'UIT de permettre la participation à distance. Des restrictions ont été appliquées concernant tous les voyages officiels, pour tous les fonctionnaires voyageant depuis le siège de l'UIT. Elles étaient toujours en vigueur fin septembre 2020.

3.14 Des investissements ont été réalisés sur le plan de la sécurité et de la sûreté physiques, notamment en ce qui concerne l'installation de caméras spécialisées et de tentes temporaires de triage et d'examen, et la réalisation de clips vidéo de formation à l'intention du personnel et l'élaboration de procédures opérationnelles normalisées à appliquer dans les locaux du siège de l'UIT. En mai 2020, l'UIT a installé des stations utilisant des caméras thermiques et des tentes temporaires de triage aux points d'entrée/d'accès. Lorsqu'il est détecté qu'une personne entrant à l'UIT présente une température élevée, un examen médical peut être réalisé en toute discrétion par le personnel du Service médical de l'UIT. Ces caméras, ainsi que les autres mesures d'atténuation, ont permis de réduire les risques. Dans ce contexte, il n'existe à ce jour aucun cas connu de contamination dans les locaux du siège de l'UIT.

3.15 À la suite de la demande formulée à la session additionnelle de 2019 du Conseil, la communication interne a été renforcée, par voie de la création d'un Groupe de travail chargé de la communication interne au sein de l'équipe d'intervention opérationnelle (ORT), lequel a lancé une campagne audiovisuelle sur le retour/la présence au bureau durant le COVID-19 et publie un bulletin d'information numérique à l'intention du personnel.

3.16 Le Secrétaire général a affecté un montant de près de 1,2 million de CHF pour couvrir les dépenses liées au COVID-19. Les principales catégories de dépenses couvertes grâce à ces crédits exceptionnels sont présentées dans le **Tableau 1** ci-dessous. Le recours au télétravail a entraîné des coûts supplémentaires, dans la mesure où il a fallu rendre l'environnement de travail fonctionnel pour tous les membres du personnel. Des équipements informatiques et des téléphones ont été achetés et donnés en prêt aux fonctionnaires. Il a également été nécessaire de s'adapter en vue des conférences virtuelles, ce qui a supposé l'achat d'équipements spécifiques. Des caméras infrarouges (mentionnées au paragraphe 3.13) ainsi que des masques, du gel désinfectant et d'autres éléments ont été achetés. L'UIT a également recruté une psychologue afin d'aider les membres de son personnel rencontrant des difficultés. Le Médecin conseil, qui travaillait auparavant à temps partiel (50%), exerce désormais à plein temps. Toutes ces dépenses ont pu être couvertes grâce aux économies réalisées à la suite de la suspension des missions officielles, comme indiqué dans le **Tableau 2** ci-dessous. Depuis le 16 mars 2020, le Secrétaire général a suspendu toutes les missions officielles des fonctionnaires de l'UIT, comme indiqué au paragraphe 3.12, ainsi que les réunions en présentiel dans les locaux de l'UIT. Des économies ont également été réalisées dans le cadre du budget concernant les bourses.

Tableau 1 – Dépenses liées au COVID-19

|  |  |
| --- | --- |
|  | En milliers de CHF |
| Médecin conseil à 50% + psychologue | 156 |
| Équipements (tentes, caméras infrarouges, mobilier, etc.) | 136 |
| Fournitures (masques, gel hydroalcoolique, etc.) | 100 |
| Logiciels (sécurité) | 18 |
| Téléphones mobiles (achat) | 125 |
| Téléphones mobiles (abonnements) | 250 |
| Périphériques informatiques (ordinateurs portables, écrans, etc.) | 254 |
| **Dépenses totales liées au COVID-19 (budget pour 2020)** | **1 039** |

Tableau 2 – Économies réalisées au niveau des voyages dans le contexte du COVID-20

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Budget pour 2020 | Montant effectif au 25/09/2020 | Écart (économies?) |
| Missions et voyages – Personnel (y compris les voyages aux fins de formation) | 3 589 | 595 | 2 994 |
| Missions et voyages – SSA | 515 | 23 | 492 |
| Bourses | 1 653 | 225 | 1 428 |
|  |  |  |  |
| **Total** | **5 757** | **843** | **4 914** |

3.17 Toutefois, certains éléments sont source de préoccupations pour les recettes futures de l'Union. Même si, jusqu'à présent, la majorité des membres de l'UIT ont payé leurs contributions pour l'année 2020, le paiement des contributions par les États Membres pour l'année 2021 demeure une source de préoccupations dans le cas où la crise se poursuivrait. Certains retards ont été constatés dans le paiement à l'avance des contributions par rapport à l'année dernière, sur la même période. À ce jour, 4% seulement des contributions des États Membres pour 2021 ont été reçues, contre 14% en 2019. Il est à espérer que le rythme sera rattrapé d'ici la fin de l'année et avant le 31 mars 2021, date d'échéance pour le paiement des contributions pour 2021. Si la tendance actuelle se poursuit, l'UIT pourrait rencontrer un problème de trésorerie en 2021.

# 4 Incidences du COVID-19 sur le personnel

4.1 Dans le cadre du projet ORMS, approuvé par le Conseil en 2017, des *capacités de résilience en matière de gestion de crise et de continuité des activités* ont été créées, ce qui a été très utile à l'Union durant la pandémie. L'Équipe de gestion des crises (CMT) et l'Équipe d'intervention opérationnelle (ORT) ont commencé à mettre en place des mesures d'atténuation début février afin de réduire les risques pour le personnel, les parties prenantes et les biens de l'UIT. Ces mesures ont été efficaces, puisqu'aucun cas de contamination n'a à ce jour été détecté dans les locaux de l'UIT.

4.2 S'agissant de la santé et du bien-être du personnel, la pandémie a révélé qu'il pourrait être judicieux de mettre en place le cadre pour la sécurité et la santé au travail du Comité de haut niveau du Conseil des chefs de Secrétariat (CCS/HLCM) à l'UIT et de renforcer les fonctions de prévention des services de santé au travail: a) en menant à bien une évaluation des risques sur le lieu de travail; b) en évaluant les risques liés à l'emploi; c) en établissant un programme de suivi de la santé du personnel et en permettant au personnel médical de combler les lacunes concernant les informations de santé manquantes; et d) en mettant en œuvre un logiciel de gestion de la qualité, de la santé, de la sécurité et de l'environnement qui prendra en considération les besoins liés à la numérisation des dossiers médicaux et les mettra en correspondance avec les évaluations des risques.

4.3 S'agissant des conditions de travail du personnel, en télétravail depuis les sept derniers mois, le réseau des ressources humaines des organisations basées à Genève a défini une approche coordonnée, et des lignes directrices ont été élaborées sous l'égide du Conseil des chefs de Secrétariat. En septembre, le Comité de haut niveau du Conseil des chefs de Secrétariat a annoncé qu'un cadre à l'échelle des Nations Unies pour le télétravail devrait être publié en décembre 2020, pour adoption par chaque chef de Secrétariat.

4.4 Bien que le personnel de l'UIT ait fait preuve d'une volonté et d'un engagement exceptionnels afin de permettre à l'UIT de continuer de déployer ses activités durant la crise, un plan de continuité des activités pour les ressources humaines sera élaboré en prévision des situations de crise de même nature qui pourraient se produire dans le futur. Ce plan devrait prévoir une évaluation des tâches et des services existants qui peuvent aisément être déployés à distance, à titre régulier voire permanent, pendant une période prolongée, compte tenu de la nécessité de garantir une répartition équitable du travail entre les membres du personnel dont les fonctions peuvent facilement être exercées dans ces conditions et ceux dont les fonctions ne peuvent pas, en tout ou partie, être exercées en télétravail. Il conviendrait également de veiller à préserver le bien-être du personnel, en mettant en place des mécanismes de soutien visant à éviter le burn-out ou d'autres problèmes médicaux liés à la lourde charge de travail pendant une période de crise prolongée. Il conviendrait également d'accorder une attention particulière à l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale (prise en charge des parents à domicile, école à domicile et autres contraintes familiales), à la définition d'un kit de télétravail (équipement informatique, fournitures de bureau, assurance, etc.), à la réalisation d'enquêtes régulières visant à évaluer le bien-être du personnel et à l'identification des services en première ligne chargés de résoudre les problèmes identifiés, notamment.

4.5 En résumé, le personnel de l'UIT s'est adapté de façon admirable aux circonstances. Des mesures d'atténuation ont été mises en place de façon précoce et ont porté leurs fruits, et de nombreux enseignements importants ont été retenus en ce qui concerne les modalités de travail flexibles, ce qui sera particulièrement utile pour faire face aux perturbations à venir dans le cadre du projet de nouveau bâtiment. Une fois que la pandémie mondiale aura pris fin, un exercice visant à *tirer des enseignements* sera mené à bien afin de mieux préparer l'UIT aux autres menaces de grande ampleur qui pourraient se produire dans le futur.

# 5 Conclusions

5.1 Le monde évolue en terrain inconnu, les systèmes de santé, les économies et les sociétés ayant subi d'immenses bouleversements face à l'un des plus grands défis que le monde ait connus depuis plus d'un demi-siècle. La pandémie est porteuse de diverses possibilités pour le secteur des télécommunications/TIC, qui, jusqu'à présent, a réagi efficacement pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande.

5.2 L'UIT a adopté un large éventail de mesures précoces pour garantir la continuité des activités de ses services durant la pandémie, notamment le recours au télétravail, l'utilisation des plates-formes virtuelles pour de nombreuses réunions essentielles et la prise de mesures visant à garantir la sécurité et la sûreté du personnel.

5.3 L'UIT est convaincue que les TIC peuvent contribuer au développement et au rétablissement socio-économiques et à la lutte contre le COVID-19. L'Union demeure très préoccupée par les incidences de la pandémie sur ses membres et continuera de suivre la situation avec attention, afin de satisfaire au mieux les besoins et les priorités de ses membres. Cette question est actuellement intégrée dans les travaux de l'Union à titre de priorité absolue.

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