



Original : anglais

UPAP/AC/XLII/2024 – Doc. N°08

**COMMISSION STRATEGIE
5 et 6 JUIN 2024, ARUSHA, TANZANIE**

RAPPORT SUR LES QUESTIONS CONNEXES AUX TIC AU SECRETARIAT GENERAL

1. Objet Questions connexes aux TIC au Secrétariat général	Références/Alinéas PLAN D'ACTION DE L'UPAP 2022-2025
2. Décision attendue <ul style="list-style-type: none">• Prendre note du rapport sur les questions connexes aux TIC au Secrétariat général ;• Adopter les recommandations faites ;• Orientations de la Commission, le cas échéant.	

1. INTRODUCTION

Le présent rapport est soumis pour informer la Commission Stratégie des questions connexes aux TIC du Secrétariat général pour examen et transmission subséquente à la 42^{ème} session ordinaire du Conseil d'administration.

Ledit document contient les questions connexes aux TIC au Secrétariat général mises à jour par l'Unité d'appui aux TIC au sein du Secrétariat général de l'UPAP au cours de la période sous revue, 2023/2024.

Les domaines essentiels de focalisation du document sont les suivants :

- Unité d'appui aux TIC de l'UPAP ;
- Développement d'un site Web interactif ;
- Hébergement de domaine chez Dot Post ;
- Equipement et installations téléphoniques au Secrétariat général
- Connectivité Internet au Secrétariat général
- Proposition de création d'un groupe de travail sur les TIC.

2. UNITE D'APPUI AUX TIC DU SECRETARIAT GENERAL

Les services TIC du Secrétariat général de l'UPAP relèvent de l'Unité TIC, qui est chargée de traiter toutes les questions liées aux TIC. L'unité TIC compte actuellement deux postes : le responsable TIC

(actuellement vacant) et le technicien informatique, qui relève du responsable TIC. L'unité TIC de l'UPAP est chargée des fonctions suivantes :

- Elabore, maintient et révisé la stratégie, les activités et les opérations TIC au Secrétariat général ;
- Applique les normes et procédures concernant l'application des systèmes TIC dans l'ensemble du Secrétariat général ;
- Met en œuvre et entretient les systèmes d'infrastructure matérielle et logicielle au Secrétariat général ;
- Coordonne et fournit un appui technique aux utilisateurs finaux des solutions de systèmes TIC ;
- Gère la programmation et l'administration des bases de données, y compris la gestion de la base de données centrale, des sites Web, d'Internet, de l'intranet et du courrier Web ;
- Assure la sécurité électronique des systèmes sensibles et critiques du Secrétariat général ;
- Prépare les caractéristiques, teste et enregistre tous les équipements TIC du Secrétariat ;
- Fournir une formation dans le domaine des TIC au personnel du Secrétariat général.

3. DEVELOPPEMENT D'UN SITE INTERACTIF

L'Union panafricaine des postes dispose d'un site Web qu'elle utilise pour communiquer et mettre à jour ses membres et le public sur toutes les communications, événements, documents officiels et calendrier des événements du Secrétariat général. Le site Web est également utilisé pour diffuser des articles concernant les activités du Secrétariat général de l'UPAP.

Cependant, le site Web est obsolète et doit être redéfini pour améliorer son « apparence », être interactif et être relié à d'autres sites connexes des États membres, les organismes postaux et l'Union africaine. Le processus de refonte du site Web cherchera spécifiquement à atteindre les objectifs suivants :

a) Améliorer la visibilité globale de l'UPAP

- Mettre en avant le rôle stratégique de l'Union en tant que moteur continental du programme de développement postal et d'intégration régionale ;
- Souligner l'engagement de l'UPAP à promouvoir la numérisation, la durabilité et l'innovation dans les services postaux ;
- Assurer une couverture opportune, de préférence en temps quasi réel, de la participation de l'UPAP à des événements majeurs et des engagements avec diverses personnalités de haut niveau.

b) Améliorer l'expérience utilisateur

- Rationaliser la navigation pour un accès facile aux informations ;

- Améliorer la réactivité pour les utilisateurs d'appareils mobiles ;
- Garantir un accès universel à l'aide d'une interface conviviale pour les utilisateurs souffrant de handicaps visuels, auditifs, moteurs et cognitifs.

c) Promouvoir l'engagement des membres

- Créer des sections réservées aux membres avec des connexions sécurisées (comme le site Web de l'UPU);
- Donner accès à un référentiel de ressources, d'actualités et de mises à jour spécifiques à une cible ;
- Permettre aux membres de collaborer et de partager des idées via des forums de discussion, des questionnaires en ligne, etc. ;
- Utilisez le site Web pour divers engagements avec les Etats membres, notamment l'inscription à des événements, l'administration de questionnaires, etc.

d) Faciliter la communication

- S'adresser à des publics variés en proposant un contenu multilingue systématique (anglais-français) ;
- Connecter les comptes de réseaux sociaux pour des mises à jour en temps réel.

3.1 Travaux préliminaires à mener sur le site Web

Pendant le processus de refonte du site Web, les travaux suivants doivent être réalisés comme point de départ :

a) Interface utilisateur améliorée

- Mettre en œuvre un design épuré, moderne et réactif ;
- Simplifier la navigation avec des menus intuitifs ;
- Se conformer aux normes d'accessibilité du Web (WCAG).

b) Portail des membres

- Créer un espace membre sécurisé avec des identifiants uniques ;
- Offrir des ressources, des documents et du matériel accessibles uniquement aux membres ;
- Intégrer un répertoire des membres élaboré et mis à jour pour promouvoir le réseautage.

c) Gestion de contenu

- Rationaliser la structure du contenu pour un accès facile aux informations ;
- Développer un système de gestion de contenu pour des mises à jour efficaces ;

- Assurer un support multilingue (anglais-français) pour les contenus essentiels (documents et pages).

d) Nouvelles et Evènements

- Améliorer la section actualités pour fournir des mises à jour régulières ;
- Améliorer le calendrier à venir des événements et ajouter des capacités d'inscription ;
- Proposer des options d'abonnement par e-mail pour recevoir rapidement des mises à jour par e-mail.

e) Forums de discussion

- Intégrer des forums permettant aux membres de discuter de sujets pertinents ;
- Surveiller et modérer les discussions pour maintenir un discours professionnel ;
- Favoriser le partage des connaissances, le réseautage et la collaboration entre les membres.

f) Contact et assistance

- Intégrer un système de contact avec diverses catégories de demandes ;
- Ajouter une fonctionnalité de discussions en direct pour une assistance en temps réel ;
- Afficher les coordonnées des organes, unités et parties prenantes clés de l'UPAP, qui seront restreintes en fonction du statut de membre.

4. RESULTATS ET AVANTAGES DU SITE WEB INTERACTIF

Une fois refondu, le site Web devrait offrir les avantages suivants :

i) Expérience utilisateur améliorée :

Ainsi, les utilisateurs devraient avoir un accès plus facile aux informations et aux services, améliorant ainsi leur expérience globale ;

ii) Engagement des membres :

Le portail des membres et les forums de discussion devraient permettre les interactions entre les membres de l'UPAP, en particulier sur des questions d'actualité spécifiques ;

iii) Une plus grande portée :

Le site Web devrait attirer un public plus large, comprenant des membres potentiels, des partenaires et des parties prenantes ;

iv) **Communication améliorée :**

Les visiteurs devraient disposer de moyens de contact et d'interaction plus accessibles et efficaces avec l'UPAP, y compris l'accès à des mises à jour facilement disponibles ;

v) **Prise de décision basée sur les données :**

Analytics fournira des informations sur les modèles et les préférences des utilisateurs, éclairant ainsi les mises à niveau ultérieures.

5. HEBERGEMENT DU DOMAINE CHEZ DOT POST

5.1 Pour renforcer et améliorer la sécurité Internet et aligner le domaine PAPU sur un domaine plus sécurisé et connexe au secteur, il est conseillé à l'Union de migrer du domaine actuel, dot Africa (www.upap-papu.africa), vers l'hôte de domaine postal de premier niveau, dot Post, géré par l'Union postale universelle.

5.2 L'Union doit migrer entièrement de dot Africa vers dot Post. L'hébergement du domaine de l'Union chez dot Post de l'UPU est avantageux car il constitue un identifiant standard fiable, stable, sécurisé et innovant de la communauté postale, établi par et pour l'usage des membres de la communauté postale. La plateforme est une infrastructure sécurisée, mise à l'épreuve et testée dont la sécurité est continuellement améliorée.

5.3 Le domaine dot Post de l'UPU a été identifié comme l'infrastructure Internet sécurisée pour héberger le domaine de l'UPAP. Actuellement, l'UPAP héberge son domaine de messagerie auprès de Cybernet Ltd, une société basée à Arusha. Nous hébergeons notre domaine de messagerie chez ladite société depuis 20 ans à 120,00 \$EU par an.

6. EQUIPEMENT ET INSTALLATIONS TELEPHONIQUES AU SECRETARIAT GENERAL

6.1 Le Secrétariat général n'est plus connecté au réseau de téléphonie fixe depuis son déménagement dans la Tour de l'UPAP. Cela a généralement limité l'accessibilité du Secrétariat général, car les parties prenantes disposaient de possibilités limitées lorsqu'elles souhaitaient contacter le Secrétariat général.

6.2 Le Secrétariat général s'est lancé dans un plan de mise en place d'installations téléphoniques dans ses bureaux de la Tour de l'UPAP. L'équipement acquis comprend l'IPPBX, qui fournira une connectivité vocale aux téléphones de bureau au sein du Secrétariat général. L'IPPBX gère les appels sortants et entrants sur le réseau téléphonique en utilisant une connexion Internet fournie par la société de téléphonie fixe Tanzania Télécommunications Ltd. L'installation facilitera

la communication au sein des bureaux du Secrétariat situés sur 3 étages, à savoir le 13^{ème}, 14^{ème} et 15^{ème} étage.

7. CONNECTIVITE INTERNET AU SECRETARIAT GENERAL

7.1 Le Secrétariat général dispose d'une connectivité par câble et Wi-Fi dont une connectivité Internet de 40 Mbps pour les trois (3) étages UPAP. Le fournisseur de services d'accès à Internet déploie une connexion à fibre optique pour notre connectivité Internet.

7.2 Actuellement, le 13^{ème} et 14^{ème} étage utilisent le câble et le Wi-Fi, tandis que le 15^{ème}, le Centre de renforcement des capacités TIC, est uniquement alimenté par le Wi-Fi car les câbles n'y ont pas encore été installés. L'achat du câblage nécessaire à la connectivité est en cours.

8. RECOMMANDATIONS

a) Concernant le développement d'un site Web interactif

- i) Les États membres sont invités à soutenir la refonte du site Web de l'UPAP en nommant et en détachant des experts en gestion de site Web pour travailler avec le Secrétariat général sur le projet.
- ii) Le Secrétariat général est invité à utiliser le site Internet de l'Union pour mettre en avant les activités de l'Union et son rôle stratégique en tant que moteur continental du programme de développement postal et d'intégration régionale ;

b) Concernant l'hébergement du domaine UPAP chez Dot Post

Le Secrétariat général est invité à migrer le domaine de l'Union vers le domaine de premier niveau Dot Post de l'UPU, qui offre un environnement sécurisé. ;

9. DECISION

Le rapport et les recommandations sont soumises à la Commission Stratégie pour examen et :

- i) Prise de note des questions connexes aux TIC au Secrétariat général ;
- ii) Adoption desdites recommandations.