



# Conseil d'administration

344<sup>e</sup> session, Genève, mars 2022

Section du programme, du budget et de l'administration

PFA

**Date:** 14 février 2022

**Original:** anglais

## Rapport final sur la mise en œuvre de la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information (2018-2021)

**Résumé:** À sa 331<sup>e</sup> session (octobre-novembre 2017), le Conseil d'administration a approuvé la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information (2018-2021). Cette stratégie définit les objectifs, les principales réalisations attendues, les indicateurs et les cibles pour les trois résultats qu'elle énonce. Une fois par an, le Bureau fait un point sur l'avancement de son application. Le présent document porte sur la quatrième année (2021) de mise en œuvre de la stratégie.

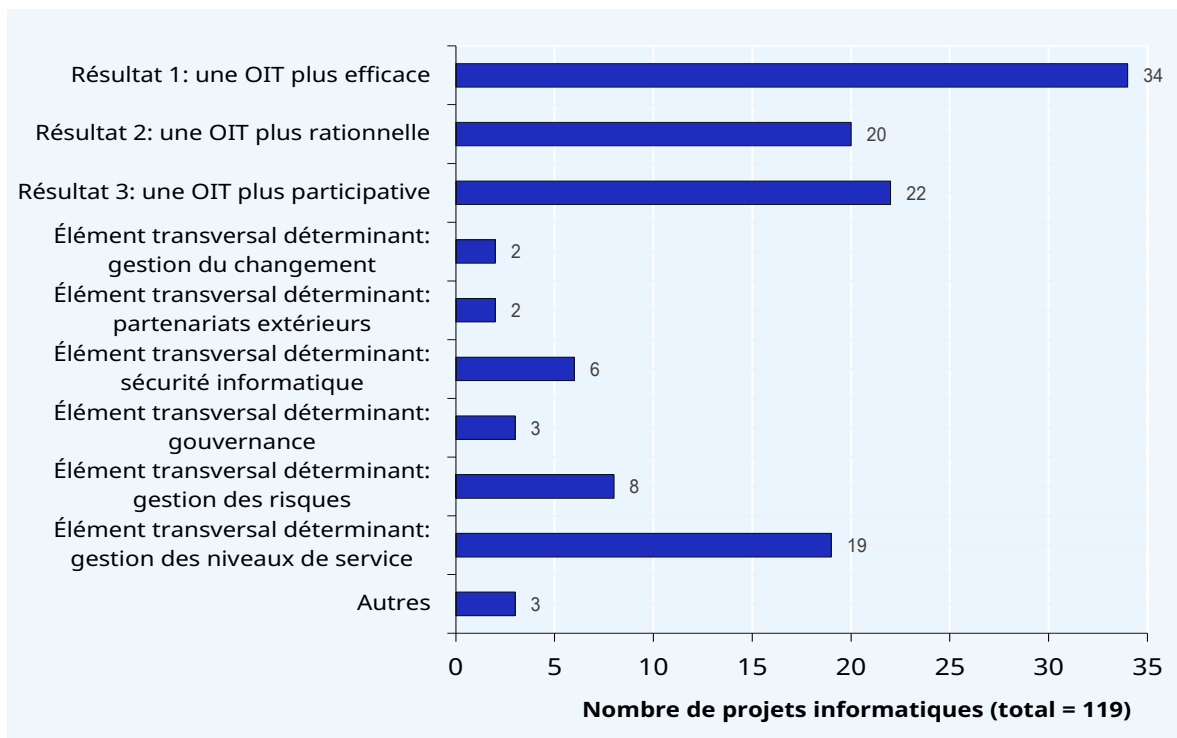
**Unité auteur:** Département de la gestion de l'information et des technologies (INFOTEC).

**Documents connexes:** [GB.331/PFA/5](#); [GB.334/PFA/3](#); [GB.338/PFA/INF/2](#); [GB.341/PFA/INF/2](#).

## ► Introduction

1. La Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information (2018-2021)<sup>1</sup> (ci-après «la stratégie») constitue un projet ambitieux et une feuille de route dont l'objectif est de tirer parti de l'évolution rapide des technologies pour faciliter la mise en œuvre des réformes, stratégies et initiatives menées à l'échelle du Bureau. Cette stratégie s'appuie sur la mise en place d'un environnement de travail numérique moderne. Elle s'articule autour de trois résultats et de six éléments transversaux déterminants. Au cours de la période considérée, il a été nécessaire, face à la pandémie de COVID-19, d'accélérer encore les efforts déployés en matière de technologies et d'applications numériques.
2. Le Bureau a accompli des avancées tangibles vers la réalisation des résultats définis dans la stratégie: 119 projets ont été menés à bien au cours de la quatrième année de mise en œuvre de la stratégie (2021)<sup>2</sup>. On trouvera dans le tableau ci-dessous une ventilation de ces projets par résultat stratégique et élément transversal déterminant.

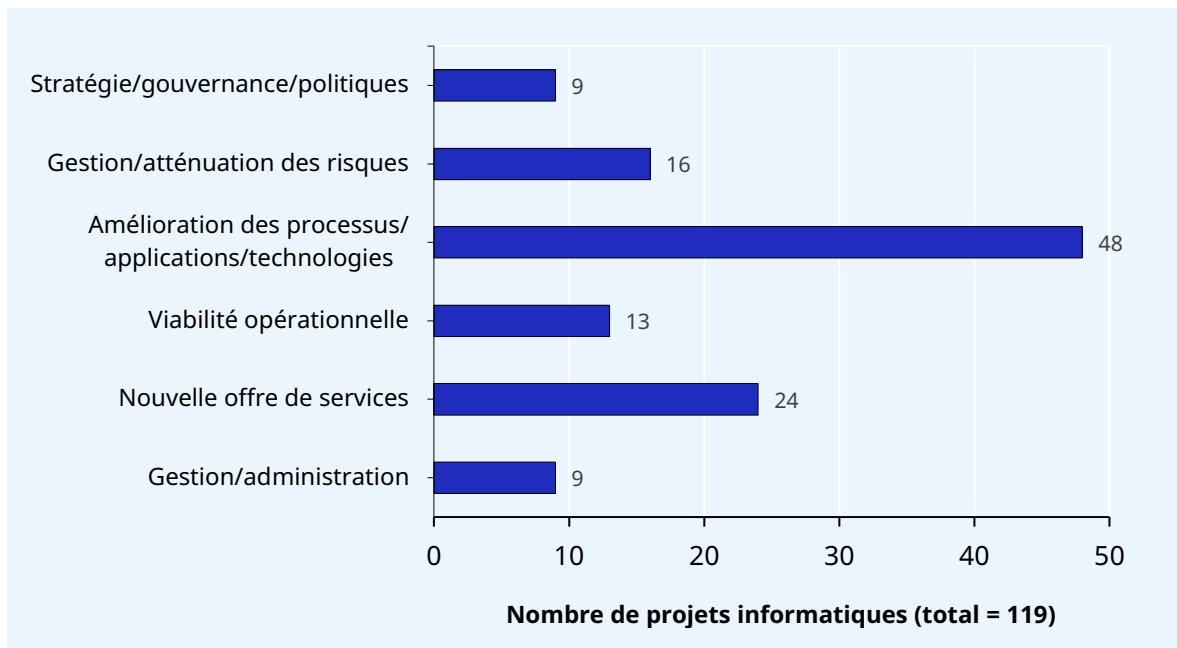
► **Figure 1. Plan de travail 2021 – Projets informatiques par résultat/élément transversal déterminant**



3. Sur les 119 projets menés à bien, 72 (soit 60 pour cent) ont porté essentiellement sur la fourniture de nouvelles offres de services ou l'introduction d'améliorations majeures au profit du personnel et des mandants de l'OIT. On trouvera dans le graphique ci-dessous une ventilation par catégorie des projets réalisés en 2021.

<sup>1</sup> GB.331/PFA/5.

<sup>2</sup> Pour la liste des projets, voir: [Summary of IT initiatives in 2021](#).

► **Figure 2. Plan de travail 2021 – Projets informatiques par catégorie**

4. Le présent rapport final met en avant certains des principaux projets informatiques achevés et livrés en 2021, regroupés par résultat, produit et élément transversal déterminant. Les progrès réalisés au regard des indicateurs de résultats sont communiqués tous les deux ans <sup>3</sup>.

## Résultat 1: Une OIT plus efficace

5. Le résultat 1 de la stratégie souligne la nécessité de tirer parti des progrès technologiques pour mieux aider les utilisateurs des services informatiques de l'OIT dans leur travail quotidien, dans le but d'améliorer la productivité, le moral et l'équilibre vie professionnelle-vie privée du personnel. Aux fins de la réalisation de ce résultat, il était prévu principalement de promouvoir le travail nomade, de réduire les frais généraux et administratifs, d'améliorer et de moderniser les applications de l'OIT, d'enrichir l'expérience utilisateur et d'assurer une grande disponibilité des services informatiques, tant dans les locaux de l'OIT qu'à distance. L'accent a été mis en particulier sur l'amélioration de l'accessibilité et de la fiabilité des services informatiques dans tous les lieux d'affectation.

### Produit 1.1. Une portée élargie et une plus grande disponibilité des services informatiques, où que l'utilisateur se trouve

6. En prévision du déploiement de la plateforme de communication Microsoft Teams, Skype for Business a été remplacé par le client Microsoft Teams, qui est devenu l'application standard de messagerie instantanée et de visioconférence. Cette plateforme comporte plusieurs avantages: conversations de groupe et fils de discussion améliorés, réunions et visioconférences plus dynamiques, fonction d'appel facile d'utilisation et intuitive, et possibilité de collaborer sur des contenus grâce aux applications Microsoft 365. De nombreux membres du personnel ayant passé une partie considérable de leur temps de travail en télétravail, ce projet a apporté une réponse opportune à la demande d'outils de collaboration plus riches permettant de partager des informations plus facilement, au-delà des structures hiérarchiques

<sup>3</sup> Progress Report of Outcome Indicators (period covering 2020–21).

traditionnelles de l'Organisation. La mise hors service de Skype for Business a marqué le passage d'une solution de communication sur site à une solution en nuage.

7. En réponse à un besoin croissant d'organisation de réunions hybrides, le Bureau a mis en place des Salles Microsoft Teams pour les salles de réunion du bâtiment du siège. Pour cela, des équipements audiovisuels intégrés contrôlés par une tablette ont été installés dans chacune des salles concernées. Cette solution a permis de transformer les salles de réunion en espaces collaboratifs pouvant être gérés via l'interface Microsoft Teams et d'offrir des fonctions de collaboration que le personnel maîtrisait déjà.
8. OneDrive est un produit essentiel fourni dans la suite bureautique Microsoft 365. Le personnel peut y transférer des données et bénéficie ainsi de possibilités de stockage supplémentaires. OneDrive contribue aussi à la continuité des activités, puisque les documents sont enregistrés de manière sécurisée sur l'ordinateur portable des fonctionnaires, qui y ont accès même en l'absence de connexion Internet. Les documents sont synchronisés sur le nuage de Microsoft 365 dès que la connexion est rétablie. Cette fonctionnalité s'est révélée particulièrement utile pour les personnes travaillant depuis leur domicile et dont l'accès à l'Internet est limité ou sujet à des coupures régulières.
9. De nombreux fonctionnaires du BIT demandent à pouvoir accéder à leur licence officielle Office 365 depuis leurs appareils personnels. Le Bureau a donc mis en place une solution de gestion des applications mobiles afin de leur permettre d'utiliser les applications Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint et Teams) pour leur usage personnel, tout en continuant à protéger l'accès aux données de l'OIT.
10. Un projet pilote a été mené pour déterminer si DocuSign pouvait être utilisé pour permettre aux membres du personnel d'apposer une signature électronique sur les documents devant être envoyés à l'extérieur. Des fonctionnaires de dix domaines d'activité, au siège et dans des bureaux extérieurs, ont participé à ce projet, dans le cadre duquel on leur a présenté divers cas d'utilisation et flux de travail avant de leur donner accès à l'environnement de test DocuSign.
11. Des centaines de personnes ont reçu des documents pour signature ou pour information, et près de 50 modèles ont été créés. Les participants au projet pilote utilisent déjà DocuSign pour signer et envoyer des documents à des parties prenantes extérieures. Leurs observations sont actuellement examinées afin de déterminer si DocuSign répond pleinement aux exigences du Bureau en matière de signature électronique. Le projet pilote devrait être achevé au premier trimestre 2022.
12. Le Bureau a également déployé une solution permettant aux fonctionnaires qui ne sont pas présents dans le bâtiment du siège et qui travaillent depuis chez eux ou dans les bureaux extérieurs de bénéficier d'un plein accès aux ressources documentaires auxquelles il est abonné.

## **Produit 1.2. Une utilisation enrichie et plus sécurisée des ordinateurs de bureau**

13. Le déploiement d'ordinateurs portables en remplacement des ordinateurs de bureau a été essentiel en ce qu'il a permis au Bureau d'assurer la continuité de ses activités pendant la pandémie. Toutefois, les ordinateurs portables sont plus susceptibles d'être volés ou perdus, ce qui expose le Bureau à des risques d'atteinte à la confidentialité des données si un appareil tombe entre de mauvaises mains. Afin de limiter ce risque, le Bureau a procédé au cryptage des disques de tous les ordinateurs portables fournis. Cette initiative, combinée au déploiement de OneDrive, garantit la protection des données contre le vol. En cas de vol d'un

ordinateur portable du Bureau, le fonctionnaire concerné peut reprendre son travail et accéder à la copie de ses données sur le nuage dès qu'il se reconnecte à partir d'un nouvel appareil.

### Produit 1.3. Des applications administratives plus adaptées

14. Le BIT a déployé un site extranet afin de permettre à des parties externes, comme des mandants ou des institutions partenaires, d'accéder à ses solutions et de collaborer dans un environnement sécurisé. Ce site lui permet d'échanger facilement des informations avec ses partenaires et de coopérer sur des tâches de projet au sein d'une équipe unique et cohérente.
15. D'importantes avancées ont été faites en 2021 concernant l'actualisation du Système intégré d'information sur les ressources (IRIS), qui devrait être achevée comme prévu en 2022 et qui garantira la viabilité à long terme de ce système clé.
16. Bien que le déploiement d'IRIS dans toutes les régions de l'OIT ait été finalisé en 2019, plusieurs sites d'exécution de projets ont demandé en 2021 à être dotés de ce système. L'accès à IRIS permet aux bureaux de projets de gérer leurs propres opérations dans le système plutôt que de dépendre des services des bureaux nationaux. La possibilité d'effectuer les tâches administratives et programmatiques de manière indépendante permet d'accroître les contrôles et l'efficacité, car le temps de traitement est réduit. En 2021, le Bureau a achevé le déploiement d'IRIS sur 17 sites supplémentaires d'exécution de projets.
17. Un projet visant à recueillir des informations clés relatives aux missions du personnel (Mission Reporting) a été lancé en 2021 et devrait être achevé en 2022. Il s'agit de mettre en place une solution qui permettra au personnel du BIT d'enregistrer les rapports de mission et les comptes rendus des réunions importantes dans un recueil de données unique. Les fonctionnaires pourront y effectuer des recherches et y faire référence, ce qui contribuera au partage des connaissances à l'échelle du Bureau.
18. La numérisation des documents, des outils, des bases de données et des modèles de documents a été un élément clé du bon déroulement de la session de novembre et décembre 2021 de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations, qui s'est tenue sous une forme intégralement virtuelle. L'automatisation du fonctionnement de la commission, qui a permis d'améliorer considérablement le déroulement des activités, a nécessité des efforts concertés et une collaboration accrue entre les trois portefeuilles au siège. Des améliorations visant à rationaliser encore les activités ont été réalisées en 2021.
19. Les opérations de collecte de données auprès des États Membres effectuées par le Département des normes internationales du travail dans le cadre du suivi de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail ont été automatisées en 2021. Ces opérations étaient jusqu'alors effectuées à la main, ce qui était source d'erreurs. En 2022, le Bureau s'attachera à améliorer l'analyse des données et à simplifier l'élaboration du rapport final.
20. En 2020, un projet de numérisation a été mis en place afin que le Bureau dispose d'un registre des bénéficiaires des programmes de formation organisés par le Service des compétences et de l'employabilité dans le monde entier. Le Service Tracker a été utilisé avec succès au Bangladesh, au Monténégro, en République-Unie de Tanzanie et en Turquie. Depuis, il a suscité l'intérêt de plusieurs organisations gouvernementales et organismes des Nations Unies. Cette solution est actuellement en cours d'amélioration et des versions indépendantes pourront être fournies aux entités ayant passé un accord avec l'OIT. Ces améliorations devraient être achevées d'ici à la fin mars 2022.

## Résultat 2: Une OIT plus rationnelle dans sa gestion des données

21. Le résultat 2 de la stratégie répond à la nécessité d'améliorer l'organisation générale, la structure et la diffusion des données de l'OIT afin de mieux éclairer la prise de décisions, de produire en temps utile des rapports plus précis et de renforcer l'efficacité opérationnelle globale. Les produits utilisés pour réaliser le résultat 2 sont axés sur l'exploitation des mégadonnées, la création d'entrepôts de données, l'élaboration de tableaux de bord personnalisés et la mise en œuvre d'un système moderne de gestion des documents électroniques et des contenus Web.

### Produit 2.1. Une plus grande qualité et une meilleure utilisation des données de l'OIT

22. Le groupe de travail de l'OIT sur la transparence a approuvé le plan de travail relatif à la première étape de la mise en conformité totale avec la norme de l'Initiative internationale pour la transparence de l'aide (IITA). La norme de l'IITA est largement reconnue par plus de 800 organisations; elle vise à améliorer la transparence des ressources consacrées à l'aide, au développement et à l'action humanitaire pour lutter contre la pauvreté. Les améliorations prévues portent notamment sur la saisie et la mise en corrélation des codes des donateurs contribuant à des projets, des lieux d'exécution des projets et des intitulés des projets humanitaires dans IRIS. La publication des données de l'OIT conformément à la norme de l'IITA sera automatisée, ce qui facilitera l'élaboration de rapports à des intervalles plus fréquents. Cette étape est achevée à 90 pour cent, et devrait l'être totalement au début de l'année 2022.

### Produit 2.2. Une information institutionnelle améliorée et plus exploitable

23. Dans le cadre de la lutte contre la pandémie de COVID-19, une application a été créée pour collecter les données relatives au statut vaccinal du personnel du BIT. Ces informations peuvent ensuite être utilisées par l'administration pour coordonner les mesures concernant le retour au travail et le lieu de travail.
24. Afin de pouvoir établir efficacement les états financiers de l'OIT et les rapports analytiques voulus au moyen des données disponibles dans IRIS, le Bureau a adopté le logiciel Hubble. Cette solution facilitera l'élaboration des rapports financiers de l'Organisation, des rapports présentés au Conseil d'administration, au Comité consultatif de contrôle indépendant et à la Conférence internationale du Travail, ainsi que celle des rapports financiers mensuels ou trimestriels établis à des fins d'analyse interne ou de compte rendu à l'intention des bureaux régionaux.

### Produit 2.3. Des tableaux de bord en ligne mieux adaptés aux objectifs recherchés

25. Le Bureau a déployé un portail consacré aux politiques de l'emploi ([Employment Policy Gateway](#)), qui constitue une source d'informations sur les politiques et stratégies nationales de promotion de l'emploi des jeunes. Les contenus sont destinés aux gouvernements, aux partenaires sociaux, aux instituts de recherche, aux praticiens et aux autres acteurs du développement. Les utilisateurs peuvent effectuer des recherches sur les politiques et stratégies nationales de promotion de l'emploi par région, par pays et par thème. Le portail permet ainsi de comparer les politiques nationales et facilite les recherches et analyses concernant les instruments stratégiques en vigueur.

26. En 2020, un observatoire du travail forcé (Forced Labour Observatory (FLO)) a été créé pour rassembler des informations sur les systèmes de travail forcé. En 2021, un outil de visualisation a été ajouté à la base de données et sera disponible sur le site Web public de l'OIT début 2022 <sup>4</sup>. Cette initiative permettra de faire mieux connaître le protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930, de donner des exemples de politiques et plans d'action adoptés par les pays en matière de travail forcé et d'améliorer la compréhension des statistiques nationales.
27. En 2021, un [tableau de bord de la planification du travail axée sur les résultats](#) a été créé et mis en ligne pour aider le personnel du BIT à appuyer la mise en œuvre du programme et budget. Cet outil a grandement contribué à améliorer la transparence des programmes de l'OIT au sein du Bureau en permettant au personnel de suivre l'utilisation stratégique des ressources ainsi que les progrès accomplis dans la mise en œuvre du programme et budget.
28. En 2020, une application de planification des achats a été lancée. En 2021, un tableau de bord a été créé pour offrir aux partenaires extérieurs et aux organisations du système des Nations Unies une vue d'ensemble des plans de passation des marchés à l'échelle du Bureau. Les fonctionnaires peuvent aussi consulter les plans qui intéressent le département ou le bureau de pays dont ils relèvent.

#### Produit 2.4. Meilleure gestion du contenu institutionnel

29. Tout au long de 2021, le Bureau a procédé à une réorganisation complète des métadonnées du dépôt d'archives numériques Labordoc, afin de le rendre conforme aux normes internationales. Il a notamment publié, sur un [portail dédié](#), plus de 12 000 articles de la *Revue internationale du travail* dans les trois langues officielles, marquant ainsi le centenaire de la publication.
30. Pendant les quatre-vingts premières années d'existence de l'OIT, les publications sortaient sous format papier uniquement. Afin d'accroître leur visibilité, le Bureau publie maintenant des contenus et actifs numériques de Labordoc sur Google et Google Scholar.
31. Une analyse de plusieurs systèmes d'information, notamment du site Web, de l'Intranet, des publications et de Labordoc, a été réalisée afin de mettre au point une taxonomie commune des différents types de documents. L'objectif est d'améliorer le partage des connaissances et d'aider le Bureau à gérer les publications de façon plus claire, plus cohérente et plus ciblée. Par ailleurs, une taxonomie des entreprises a été intégrée à la taxonomie thématique existante afin d'accroître les possibilités de trouver des contenus sur l'Intranet.

### Résultat 3: Une OIT plus participative

32. Le résultat 3 de la stratégie souligne la nécessité pour le personnel, les mandants et les partenaires externes de tirer parti des progrès technologiques pour échanger plus librement des idées, travailler en équipes virtuelles et collaborer plus efficacement afin que l'OIT puisse s'acquitter de son mandat. Aux fins de la concrétisation de ce résultat, les produits sont axés sur la fourniture de produits numériques entièrement intégrés qui visent à faciliter le partage des connaissances, le travail en équipe et les communautés de pratique.

---

<sup>4</sup> Une fois lancé, l'outil sera disponible à l'adresse: <https://www.ilo.org/flodashboard/>.

### Produit 3.1. Des outils de collaboration enrichis pour une plus grande efficacité d'exécution

33. Microsoft Teams est un élément essentiel de la stratégie numérique que le BIT déploie pour renforcer la collaboration avec les membres du personnel et les partenaires externes. Cet outil permet à ses utilisateurs locaux et à distance de partager un environnement de travail virtuel commun. Il offre des fonctionnalités de discussion et d'organisation de réunions, mais aussi de collaboration sur les documents, de gestion de documents et de recherche avancée, ainsi que des possibilités d'intégration avec des dizaines d'applications et de services tiers.
34. La première étape du déploiement de Microsoft Teams aux fins d'une collaboration mondiale a débuté en 2021 et a été menée à bien dans trois bureaux extérieurs et quatre départements du siège. Le déploiement dans quatre bureaux extérieurs et deux départements supplémentaires est en cours. Il se poursuivra en 2022.

### Produit 3.2. Un Intranet adapté aux besoins des fonctionnaires, selon leurs fonctions et leurs préférences

35. Face aux risques propres aux anciens sites Intranet, il a été procédé à une première migration, achevée en 2021. En outre, la conception et l'image de l'Intranet ont été modifiées; une nouvelle page d'accueil a été créée et la navigation a été revue de sorte à faciliter l'accès des utilisateurs aux applications et services essentiels. Des services supplémentaires, destinés à enrichir le contenu afin d'informer le personnel et de l'aider dans ses tâches quotidiennes, seront lancés en 2022.

### Produit 3.3. Un site Web amélioré pour mieux promouvoir la mission de l'OIT et sa contribution au monde du travail

36. Le [tableau de bord de la coopération pour le développement de l'OIT](#) est un outil Web public qui permet de suivre, d'analyser et de consulter des informations sur les projets, les donateurs et les objectifs stratégiques de l'OIT. Les mandants et le personnel du BIT peuvent y visualiser les projets sur lesquels le BIT travaille, les partenaires et les objectifs poursuivis dans ce contexte. Des fonctionnalités ont été ajoutées en 2021, pour permettre un filtrage avancé des projets de coopération pour le développement, selon les départements et les thèmes recherchés.
37. La [plateforme de partage des connaissances sur les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie de l'OIT](#) a été améliorée en 2021 de façon à proposer des contenus dans des langues non officielles grâce à la traduction automatique. Entre autres améliorations, la possibilité a été donnée aux utilisateurs externes de communiquer leurs réflexions et leurs idées, les nouveaux contenus font l'objet de notifications, les profils de pays ont été étoffés et des espaces réservés aux membres ont été ajoutés à l'usage des organisateurs d'événements et des participants. Les fonctions de recherche et de filtrage ont en outre été améliorées pour permettre aux utilisateurs de trouver les ressources dont ils ont besoin et rendre la consultation plus agréable.
38. Un portail Web sur les [dispositions relatives au travail dans les accords commerciaux](#) a été créé pour aider les chercheurs, les parties prenantes et les mandants intéressés par les enjeux concernant les échanges commerciaux et le marché du travail. Ce portail offre un ensemble d'outils d'analyse sur les indicateurs clés en matière de travail décent, un accès aux dispositions relatives au travail dans les accords commerciaux et une plateforme pour diffuser les



informations et les résultats de la recherche et des activités connexes sur les projets concernant le commerce et le travail décent.

## Synergies et questions transversales

### Sécurité informatique

39. L'usurpation d'identité (par laquelle un tiers malveillant vole un nom d'utilisateur et un mot de passe afin de se faire passer pour un utilisateur en ligne) est une infraction facile à commettre, peu risquée et rentable, qui représente une menace pour quiconque utilise régulièrement l'Internet dans son travail ou pour des raisons privées. Le personnel des organisations internationales constitue une cible très visible et facile pour ce type d'agissements. Le moyen le plus efficace de protéger une organisation et un individu contre ces attaques est l'authentification multifactorielle, qui consiste à demander à l'utilisateur, lors de la connexion, de s'identifier par un deuxième moyen, en plus de son mot de passe. Le déploiement de l'authentification multifactorielle a été achevé pour l'ensemble du personnel du BIT en 2021.
40. En vue d'intégrer la sécurité informatique aux technologies de l'informatique en nuage, le Bureau a mis en place en 2020 une plateforme en nuage de gestion et d'analyse des données de sécurité. La migration du logiciel de protection client vers les ordinateurs portables et les serveurs de l'OIT a été menée à bien au cours du premier trimestre 2021. Grâce à cette migration, le Bureau bénéficie de services gérés de sécurité informatique et d'un centre de sécurité, opérationnel en permanence, pour la détection des incidents et la réponse à y apporter. Ce service revêt une importance toute particulière pour les bureaux extérieurs et les bureaux de projets de l'OIT qui travaillent en dehors des heures de travail normales du siège.
41. Le Comité de gestion des risques considère que les risques en matière de cybersécurité revêtent une importance stratégique pour l'OIT. Il est donc important de mesurer en permanence l'exposition de l'Organisation aux facteurs de risques dans ce contexte. Pour suivre l'évolution des acteurs à l'origine des cybermenaces qui ciblent les organisations internationales, le Bureau a renforcé sa collaboration avec ses partenaires au sein du système des Nations Unies par l'intermédiaire de la plateforme commune sécurisée du Centre international de calcul des Nations Unies. En plus du partage entre homologues de renseignements sur les menaces, l'OIT a mis en place un échange automatisé des indicateurs de compromission. Cela permet de détecter plus rapidement les incidents de sécurité potentiels et de replacer les cyberrisques dans le contexte général des risques pour l'Organisation.
42. La mesure des vulnérabilités des systèmes informatiques, des processus associés et de l'utilisation des systèmes est un autre moyen de contrer les cyberrisques. Un processus de gestion des vulnérabilités conforme aux normes et aux meilleures pratiques du secteur a été mis en place. En outre, un outil d'analyse automatisée des vulnérabilités des systèmes informatiques exposés à l'Internet a été mis en place pour permettre le suivi de l'exposition aux risques et réduire la probabilité d'exploitation des vulnérabilités critiques. Les résultats de cette analyse des vulnérabilités alimentent les processus de gestion des configurations et modifications informatiques, ainsi que le processus de développement des logiciels.

### Gouvernance des systèmes informatiques

43. En réponse aux recommandations formulées par les auditeurs dans le cadre de la certification ISO 27001, concernant l'amélioration des processus, le Bureau a commencé à mettre en place des tableaux de bord qui permettent de visualiser les indicateurs clés de performance en

matière de sécurité informatique, lesquels sont complétés par des indicateurs clés de risque. Cela aidera les responsables des processus opérationnels et les propriétaires de données à tenir compte des risques dans la prise de décisions et facilitera le suivi du respect des politiques de l'OIT et des exigences des donateurs et partenaires d'exécution en matière de protection des données.

## Gestion des niveaux de service

44. La technologie qui remplacera le système en fin de vie de gestion des demandes adressées au Service Desk a été choisie. Le nouveau système permet de gérer le flux de travail pour un traitement sans heurts des demandes dans l'ensemble de l'Organisation, donne aux membres du personnel une meilleure visibilité sur l'état d'avancement de leurs demandes et offre de meilleures fonctionnalités d'analyse des données. Les articles pertinents de la base de connaissances s'afficheront au fur et à mesure que l'utilisateur saisira sa demande d'assistance, ce qui devrait lui permettre de trouver des solutions à de nombreux problèmes sans avoir besoin d'une assistance supplémentaire. La base de connaissances a été installée et le système de gestion des demandes sera opérationnel au siège au premier trimestre 2022, et dans les bureaux extérieurs plus tard dans l'année.
45. Un service de création préalable d'une image système pour les ordinateurs portables du Bureau destinés aux bureaux extérieurs a été mis en place en 2021. Le matériel ne doit plus passer par un bureau de pays pour être préparé avant d'être livré à l'utilisateur final (qui travaille parfois sur un projet dans un autre pays ou une autre ville). Le Bureau prévoit que, lorsque les difficultés d'approvisionnement des composants électroniques seront enfin résolues, ce service raccourcira sensiblement les délais de livraison du matériel au personnel travaillant dans des lieux éloignés.
46. Un nouveau système de notification d'urgence a été mis en place en 2021. Cette solution fournit des services de notification essentiels au personnel en cas de crise. Elle s'est révélée extrêmement utile comme moyen supplémentaire de contacter le personnel au sujet des changements concernant la présence sur le lieu de travail pendant la pandémie.

## Gestion du changement

47. En réponse à la pandémie, le partenariat Research4Life a rapidement mis à jour ses activités mondiales de formation et de renforcement des capacités. En 2021, le Bureau a contribué à quatre cours en ligne ouverts à tous (MOOC) de Research4Life (trois en anglais et un en français), qui ont été suivis par 2 637 participants de pays à revenu faible ou intermédiaire.
48. En collaboration avec la bibliothèque de droit de l'Université Cornell et les partenaires de Research4Life, le Bureau a également coordonné des webinaires organisés pour montrer à des chercheurs de pays à revenu faible ou intermédiaire comment trouver plus facilement les informations juridiques dont ils ont besoin.
49. Pour accompagner le déploiement de la suite collaborative Microsoft 365 en 2021, le Bureau a enrichi son offre de formations informatiques destinées aux utilisateurs finals. Au total, 239 séances d'information ont été organisées en ligne: 117 en anglais, 68 en français et 54 en espagnol.
50. Le télétravail est resté une réalité pour le Bureau en 2021, ce qui a accru la dépendance aux outils et à l'information en ligne. L'Intranet du Département de la gestion de l'information et des technologies a été mis à jour quotidiennement. Il semble que cela a été utile aux membres du personnel, qui ont consulté ses pages 188 000 fois au cours de l'année. Le Bureau a

également créé 106 tutoriels vidéo, qui permettent aux membres du personnel de travailler à leur rythme sur différents sujets concernant les nouvelles technologies. Ces vidéos ont également été largement consultées (21 260 vues).

## Partenariats extérieurs

- 51.** En 2021, des informaticiens principaux du BIT ont continué de participer aux travaux de divers comités, conseils consultatifs et réseaux de l'Organisation des Nations Unies, parmi lesquels:
- le Réseau Technologie et numérique, au sein du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination;
  - le groupe d'intérêt spécial des Nations Unies sur le progiciel de gestion intégrée;
  - le comité de direction et groupe consultatif du Centre international de calcul des Nations Unies;
  - le réseau commun sécurisé du Centre international de calcul des Nations Unies;
  - le groupe de travail sur la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap;
  - le groupe d'intérêt des Nations Unies pour la sécurité informatique;
  - le Réseau d'information et de partage des connaissances des bibliothèques des Nations Unies.
- 52.** Conformément à l'engagement pris par le Bureau dans le cadre du partenariat Research4Life, le personnel du BIT a été chargé de gérer le programme Accès mondial en ligne à l'information juridique (GOALI) et a participé, avec le personnel d'autres organismes, à la gestion des services offerts pour renforcer les capacités de recherche et fournir des contenus scientifiques et universitaires aux utilisateurs des pays à revenu faible ou intermédiaire. En 2021, le portail de contenu de Research4Life a été actualisé, ce qui a amélioré l'expérience des utilisateurs. L'OIT collabore à ce sujet avec les quatre autres organismes réunis au sein du partenariat – l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) et le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) – ainsi qu'avec les bibliothèques de l'Université Cornell et de l'Université Yale.

## Gestion des risques

- 53.** Le registre des risques informatiques du BIT a été mis à jour en 2021. Chaque risque identifié a fait l'objet d'une évaluation d'impact afin de déterminer la probabilité de ces éventualités et leurs conséquences si elles se produisaient. De nombreuses mesures correctives ont été mises en place pour veiller à ce que tout risque résiduel se situe à des niveaux acceptables (faible ou moyen) pour les 14 risques identifiés.
- 54.** Il est prévu dans le programme et budget pour la période biennale 2022-23 une provision de 4,5 millions de dollars É.-U. pour l'amélioration de l'Intranet de l'OIT (par exemple, pour enrichir le contenu et offrir des fonctionnalités de collaboration) et la mise en place d'un système de gestion électronique des documents à l'échelle du Bureau <sup>5</sup>. Cela améliorera la gestion globale et la durabilité des données essentielles de l'OIT.

---

<sup>5</sup> Programme et budget pour la période biennale 2022-23, paragr. 57.