



Conseil d'administration

316^e session, Genève, 1-16 novembre 2012

GB.316/PFA/4

Section du programme, du budget et de l'administration
Segment du programme, du budget et de l'administration

PFA

Date: 21 septembre 2012

Original: anglais

QUATRIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

Questions relatives aux technologies de l'information et de la communication: Rapport d'activité sur la stratégie en matière de technologies de l'information

Objet du document

Le présent document, soumis pour discussion et orientation, fait le point sur l'état d'avancement des initiatives exposées dans la stratégie en matière de technologies de l'information 2010-2015.

Objectif stratégique pertinent: Gouvernance, appui et management (Résultat 1: Utilisation efficace et efficiente de toutes les ressources de l'OIT).

Incidences sur le plan des politiques: Aucune.

Incidences juridiques: Aucune.

Incidences financières: Aucune.

Suivi nécessaire: Aucun.

Unité auteur: Bureau de l'informatique et des communications (ITCOM).

Documents connexes: GB.306/PFA/ICTS/1; GB.306/9/1(Rev.); GB.306/PFA/11; GB.309/PFA/ICTS/1; GB.309/PFA/ICTS/2; GB.309/PFA/7; GB.310/PFA/3; GB.313/PFA/1.

Résumé

L'OIT est à mi-parcours de la mise en œuvre de la stratégie en matière de technologies de l'information 2010-2015. Le présent rapport fait ressortir les progrès accomplis en ce qui concerne les initiatives stratégiques en mettant l'accent sur les étapes qui devront être achevées en 2012-13.

Introduction

1. La stratégie en matière de technologies de l'information 2010-2015 ¹ souligne la nécessité d'accorder plus d'importance aux technologies de l'information et d'en faire un catalyseur et un moteur du changement. Des améliorations peuvent être apportées dans les domaines suivants, notamment: constitution de partenariats avec les acteurs clés; adéquation de cette stratégie avec les autres stratégies menées à l'échelle du Bureau; application de technologies qui favorisent le partage des connaissances et améliorent la communication; automatisation et rationalisation des procédures administratives; protection des investissements dans l'informatique; amélioration de la gouvernance en matière de technologies de l'information; instauration d'une culture de l'excellence en matière de service; et renforcement des capacités techniques et du capital humain pour améliorer le professionnalisme des services informatiques au sein du Bureau.
2. Les résultats en matière de technologies de l'information, qui s'inscrivent dans le cadre de l'OIT axé sur les résultats, sont associés à d'importantes stratégies du Bureau. Le plan de travail du Bureau de l'informatique et des communications (ITCOM) pour l'exercice biennal 2012-13 comporte 106 produits majeurs explicitement liés aux résultats du Secteur de la gestion et de l'administration (MAS) et aux stratégies menées à l'échelle du Bureau.

Transformation de l'infrastructure informatique

3. L'une des étapes clés de la stratégie en matière de technologies de l'information 2010-2015 a consisté à réaliser une étude et des évaluations et à formuler des recommandations pour consolider et moderniser l'infrastructure informatique de l'OIT. Un cabinet indépendant a ensuite été mandaté pour réaliser cette étude. Ses conclusions, recommandations et propositions concernant les prochaines étapes ont été soumises au Sous-comité des technologies de l'information et de la communication à la session du Conseil d'administration de novembre 2010 et le financement de la transformation de l'infrastructure a été approuvé en mars 2011. Les ressources allouées à ITCOM pour financer ces projets de transformation de l'infrastructure proviennent du budget ordinaire et du Compte de programmes spéciaux ².
4. La consolidation et la modernisation du centre de données sur site de l'OIT ont été achevées en 2012. La mise en œuvre de fermes de serveurs virtuels sur site a amélioré la disponibilité des services et accru la sécurité informatique. La capacité informatique de l'Organisation a augmenté de 36 pour cent. Le passage des fermes de serveurs physiques à des fermes de serveurs virtuels sur site s'est traduit par une réduction de la consommation d'énergie de 44 pour cent ainsi que de l'empreinte carbone globale du centre de données de l'OIT.

¹ Document GB.306/PFA/ICTS/1.

² Document GB.310/PFA/3.

5. Afin d'anticiper la croissance rapide des données et des outils numériques, la capacité du réseau de stockage (réseau SAN) a été augmentée de 600 pour cent. Les données de l'OIT sont copiées en temps réel sur une seconde baie de stockage hors site pour s'assurer qu'elles seront préservées en cas de sinistre dans les locaux de l'OIT.
6. De plus, les installations du centre de données de l'OIT ont été modernisées en vue de faciliter la consolidation de l'infrastructure informatique. Les revêtements de sol, le câblage électrique, le câblage de réseau et les blocs d'alimentation électrique redondants ont été remplacés. Une planification rigoureuse et une collaboration entre les unités du Bureau ont permis de réduire au minimum les interruptions de service tout au long de ce vaste projet. Les améliorations apportées au centre de données de l'OIT contribuent à atténuer les risques de pertes de données et à améliorer la disponibilité et la continuité des opérations en cas d'évènement ou de sinistre imprévu.

Déploiement d'IRIS sur le terrain

7. Le déploiement du Système intégré d'information sur les ressources (IRIS) dans les bureaux régionaux s'est poursuivi. En raison de catastrophes naturelles survenues dans la région, la phase 2 du déploiement dans le Bureau régional de l'OIT pour l'Asie et le Pacifique a été retardée, de nombreux membres du personnel local ayant dû être déplacés.
8. Le Bureau a ajusté ses plans en prévoyant que le déploiement d'IRIS dans le Bureau régional de l'OIT pour l'Asie et le Pacifique et le Bureau régional de l'OIT pour l'Afrique sera achevé d'ici à la fin de 2013. L'état d'avancement du déploiement d'IRIS est le suivant:

Bureau	Achèvement
EAT/BP-Budapest	Juillet 2010
BR-Etats arabes	Octobre 2011
BR-Amérique latine et Caraïbes	Septembre 2012
BR-Asie et Pacifique	Phase 1: mai 2011 Phase 2: prévue pour le deuxième trimestre de 2013
BR-Afrique	Prévu pour 2013

9. Un examen des processus métier a été réalisé dans les bureaux exploitant IRIS, ce qui a fourni une analyse des pratiques en vigueur ainsi qu'une évaluation de l'impact futur d'IRIS sur la répartition des tâches entre les membres du personnel. Les dispositions en matière de formation et d'appui ont été adaptées aux besoins de chaque bureau, et les enseignements tirés des précédents déploiements ont été mis à profit.
10. Lorsque les capacités Internet existantes ne permettaient pas de fournir un support à l'ensemble des fonctionnalités d'IRIS, des mises à niveau ont été réalisées afin qu'IRIS fonctionne de manière satisfaisante. Le financement requis pour améliorer la connectivité dans les structures extérieures avait été prévu dans le cadre des propositions de transformation de l'infrastructure informatique.
11. L'infrastructure informatique qui assure la prise en charge d'IRIS depuis 2005 sera également remplacée au dernier trimestre de 2012. Cela devrait sensiblement améliorer les performances du système.
12. En juillet 2012, une équipe composée de hauts responsables de FINANCE, du Département du développement des ressources humaines (HRD) et d'ITCOM a été créée

pour étudier plus avant les modèles opérationnels propres à accélérer le déploiement des fonctionnalités d'IRIS dans les autres bureaux extérieurs. Les facteurs pris en considération sont notamment la disponibilité de ressources, la connectivité du réseau, les capacités en personnel des petits bureaux, le volume de travail et le traitement centralisé. Le coût, les avantages et les risques des diverses options de déploiement seront soumis pour examen au Comité directeur pour l'informatique (ITGB) d'ici à la fin de 2012.

Collaboration et partage des connaissances

13. La stratégie en matière de technologies de l'information mentionne la nécessité de mettre en œuvre des technologies et des applications fondées sur la collaboration qui soient propres à faciliter le dialogue, renforcer le partage des connaissances et contribuer plus efficacement aux travaux techniques du Bureau.
14. Alors que, précédemment, l'accent était mis sur l'appui informatique aux applications administratives de MAS, l'élargissement de cet appui aux applications techniques dans d'autres secteurs a permis d'établir de nouvelles relations, d'améliorer la collaboration, de rapprocher les points de vue et de mieux adapter les services informatiques aux besoins du Bureau.
15. Des progrès ont été accomplis dans la mise au point du portail de connaissances du BIT au service des programmes par pays de promotion du travail décent et de la stratégie en matière de connaissances axée sur les résultats pour 2010-2015. La première phase du portail des connaissances devrait être terminée au cours de la période biennale 2012-13.

Gouvernance, conformité et gestion des technologies de l'information

16. L'ITGB, qui sera composé de membres provenant de différents services du Bureau, sera chargé d'institutionnaliser les procédures, les responsabilités et le cadre de responsabilisation requis pour faire en sorte que l'accent soit mis sur les principales priorités de l'OIT et sur l'utilisation optimale des ressources informatiques.
17. Un Bureau de gestion de projet, organe consultatif de l'ITGB dont la création était prévue pour novembre 2012, a été mis en place au sein d'ITCOM dès janvier 2012 afin de centraliser la coordination des projets et de gérer le portefeuille de projets informatiques du BIT. Ce bureau évalue les propositions de projets et en étudie les coûts, les avantages, les risques, ainsi que le coût total de l'appropriation de ces projets sur le long terme. Il définit la méthodologie, les normes, les dispositifs d'évaluation des coûts, ainsi que les outils et modèles de suivi et de gestion de l'ensemble des projets informatiques. Il gère également le déploiement d'IRIS sur le terrain.
18. D'importantes améliorations ont été apportées pour protéger les avoirs informatiques. L'équipe chargée de la sécurité informatique a installé un logiciel d'analyse de la vulnérabilité et a procédé à des mises à niveau afin de protéger les postes de travail et les serveurs contre les virus informatiques et les menaces du même type. Les capacités de détection et de signalement centralisés des attaques de virus informatiques ont été accrues dans tous les bureaux régionaux de l'OIT, et tous les bureaux extérieurs devraient bénéficier du même traitement d'ici à 2013.
19. Un système rigoureux de suivi et de gestion des prestations est nécessaire si l'on veut accroître la valeur ajoutée des services fournis au Bureau. ITCOM a publié un catalogue de services et met actuellement au point avec les principaux départements des dispositions

concernant les niveaux de service. Des discussions sont également en cours avec des fournisseurs d'hébergement externes afin d'évaluer les risques, les avantages et le coût d'une extension des plages horaires d'assistance pour les services informatiques essentiels.

20. ITCOM a été réorganisé afin de mieux harmoniser les structures, les processus et les rôles et d'assurer ainsi une mise en œuvre optimale de la stratégie en matière de technologies de l'information. Certaines composantes des normes ITIL et COBIT adaptées à l'OIT ont été mises en œuvre pour améliorer la fourniture et la gestion des services informatiques³. La structure hiérarchique d'ITCOM a été aplatie afin de renforcer la capacité de prestation de services de bout en bout. ITCOM collabore actuellement avec HRD à la révision des descriptions de postes dans les services informatiques, à la définition d'objectifs de performance cohérents et mesurables pour l'ensemble du département et à la formation du personnel d'encadrement à la gestion des projets, de la qualité et des relations.
21. Le cadre comptable a été révisé pour améliorer la communication de données sur les dépenses informatiques du siège de l'OIT, ce qui a permis d'améliorer la transparence en ce qui concerne le niveau des dépenses requises pour assurer la fourniture des services informatiques.
22. Le Bureau a centralisé l'achat des ordinateurs et des licences logicielles correspondantes destinés au personnel des postes financés sur le budget ordinaire, ce qui va simplifier les procédures administratives, améliorer la gestion de l'inventaire informatique, renforcer la sécurité informatique, assurer le respect des normes et, en dernier ressort, réduire les coûts de maintenance et de soutien.

Initiatives menées conjointement avec l'ONU

23. La stratégie en matière de technologies de l'information a souligné qu'il importe de favoriser les partenariats avec d'autres organisations internationales afin de mieux exploiter les technologies, les processus et les applications considérés comme mutuellement bénéfiques. L'OIT a collaboré avec des institutions des Nations Unies pour remplacer le Système d'information sur l'assurance-maladie (HIIS) et mettre en place un nouveau dispositif de suivi de la sécurité sur le terrain.
24. Le système HIIS arrivait en fin de vie utile. L'OIT a coopéré avec l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) à l'achat d'une application Web moderne qui satisfasse la majorité de ses besoins. Selon une estimation, son coût pour l'Organisation s'élève à 50 pour cent du prix total payé par l'ONUG pour sa mise au point. Le Bureau travaille actuellement avec un fournisseur externe en vue de mettre en œuvre la nouvelle application HIIS à l'OIT en 2013. L'Union internationale des télécommunications, qui participe également au régime d'assurance-maladie de l'Organisation, prend en charge une partie du coût de la mise en œuvre.
25. Le BIT a conclu un partenariat avec le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et le Centre international de calcul des Nations Unies en vue d'appliquer le Protocole pour l'évaluation des besoins de sécurité. Cette application, qui permettra de suivre et gérer plus efficacement les demandes et incidents en matière de

³ La Bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL) est un ensemble de pratiques destinées à la gestion des services informatiques qui vise à adapter ces derniers aux besoins des utilisateurs. Les objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées (COBIT) sont un cadre créé par l'*Information Systems Audit and Control Association* pour la gestion et la gouvernance des technologies de l'information.

sécurité dans les bureaux extérieurs de l'Organisation, a été fournie gratuitement à l'OIT par le PNUD. Ce projet devrait être achevé en 2012.

26. En outre, le Bureau coopère avec l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) à la mise en place à l'OIT d'un entrepôt de données sur les ressources humaines. La FAO et l'Organisation utilisent le même logiciel sur lequel repose le module Ressources humaines d'IRIS. Ce projet a commencé à la fin de 2011 et devrait s'achever en 2012. La FAO a fourni à l'OIT son entrepôt de données sur les ressources humaines en échange du module Voyages d'IRIS.
27. Conformément aux objectifs fixés dans la stratégie en matière de technologies de l'information, ITCOM a participé activement aux initiatives du Corps commun d'inspection et du Réseau des technologies de l'information et des communications. Le Bureau a prodigué un large appui et des orientations importantes au personnel de projet travaillant en Afrique qui évaluait la faisabilité de participer, dans le cadre du programme «Unis dans l'action», à une initiative commune de création d'un réseau à longue distance (WAN). Le Bureau a également mené à bien, à titre expérimental et dans le cadre du programme «Unis dans l'action», une initiative visant à donner à toutes les institutions des Nations Unies la possibilité de partager un répertoire commun du personnel.

Prochaines étapes

28. Des progrès importants ont été accomplis dans la réalisation des résultats visés dans la stratégie en matière de technologies de l'information, mais il reste des problèmes à régler pour respecter pleinement les engagements en matière de résultats attendus, d'indicateurs et de cibles au cours des trois prochaines années. En particulier, il faudra consolider et centraliser les ressources informatiques pour assurer un rapport qualité-prix optimal et faire en sorte que les normes, priorités et niveaux de service soient gérés et mis en œuvre systématiquement dans l'ensemble du Bureau.
29. La recentralisation progressive des ressources informatiques se poursuit. Le support informatique des grandes applications mises en œuvre à l'échelle du Bureau telles que IRIS, FISEXT, NORMLEX et i-Track est désormais assuré par ITCOM.
30. Des progrès ont été accomplis dans l'évaluation des services d'administration du réseau local au cours du premier semestre de 2012 dans le cadre des travaux du Comité d'examen des dépenses. Des administrateurs du réseau local et des représentants d'ITCOM, de HRD et du Syndicat du personnel ont été chargés d'étudier les avantages et les risques potentiels de la centralisation des services d'administration du réseau local. Tous les administrateurs de ce réseau ont été priés d'apporter une contribution en répondant à un questionnaire anonyme. Les informations ainsi obtenues ont permis de préciser les avantages et les inconvénients du maintien d'une administration décentralisée du réseau local. Le Comité d'examen des dépenses évalue actuellement les conclusions de ces travaux pour déterminer la meilleure manière d'utiliser les fonctions d'administration du réseau local.
31. Le Bureau continuera de procéder à des analyses et de formuler des recommandations en vue d'une consolidation possible des ressources informatiques au siège et sur le terrain.