



## Conseil d'administration

334<sup>e</sup> session, Genève, 25 octobre-8 novembre 2018

GB.334/PFA/3

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

PFA

Date: 1<sup>er</sup> octobre 2018

Original: anglais

TROISIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

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

#### Objet du document

A 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 pour la période 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 de situation. Le présent document résume les progrès accomplis au cours de la première année (2018) de la période de mise en œuvre de la stratégie.

**Objectif stratégique pertinent:** Aucun.

**Principal résultat/élément transversal déterminant:** Résultat facilitateur C: Services d'appui efficaces et utilisation efficace des ressources de l'OIT.

**Incidences sur le plan des politiques:** Aucune.

**Incidences juridiques:** Aucune.

**Incidences financières:** Aucune.

**Suivi nécessaire:** Aucun.

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

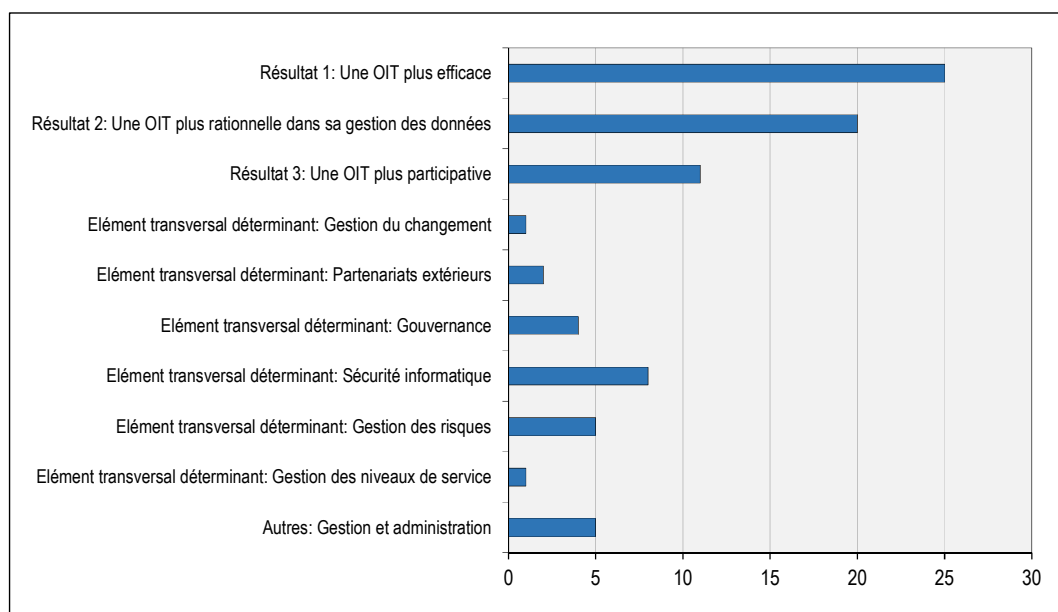
**Documents connexes:** GB.331/PFA/5.



## Introduction

1. La Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information pour la période quadriennale 2018-2021 se trouve dans sa première année de mise en œuvre <sup>1</sup>.
2. Cette stratégie constitue un projet ambitieux et une feuille de route dont l'objectif est de tirer parti de l'accélération des progrès technologiques pour faciliter la mise en œuvre des réformes, stratégies et initiatives menées à l'échelle du Bureau. Elle s'appuie sur la mise en place d'un environnement de travail numérique moderne.
3. L'examen des processus opérationnels (BPR) du BIT a contribué à sa mise au point.
4. La Stratégie en matière de technologies de l'information s'articule autour de trois résultats et de six éléments transversaux déterminants.
5. Au cours de la première année de la période couverte par la stratégie, le Bureau a accompli des avancées tangibles vers la réalisation des résultats attendus. Quarante-deux projets informatiques menés dans ce but auront été achevés d'ici à la fin de 2018. Une liste de ces projets est disponible sur le site Web d'INFOTEC <sup>2</sup>. On trouvera ci-après une vue d'ensemble des projets achevés, d'abord par résultat attendu de la stratégie/élément transversal déterminant (voir figure 1), puis par catégorie de projet (voir figure 2).

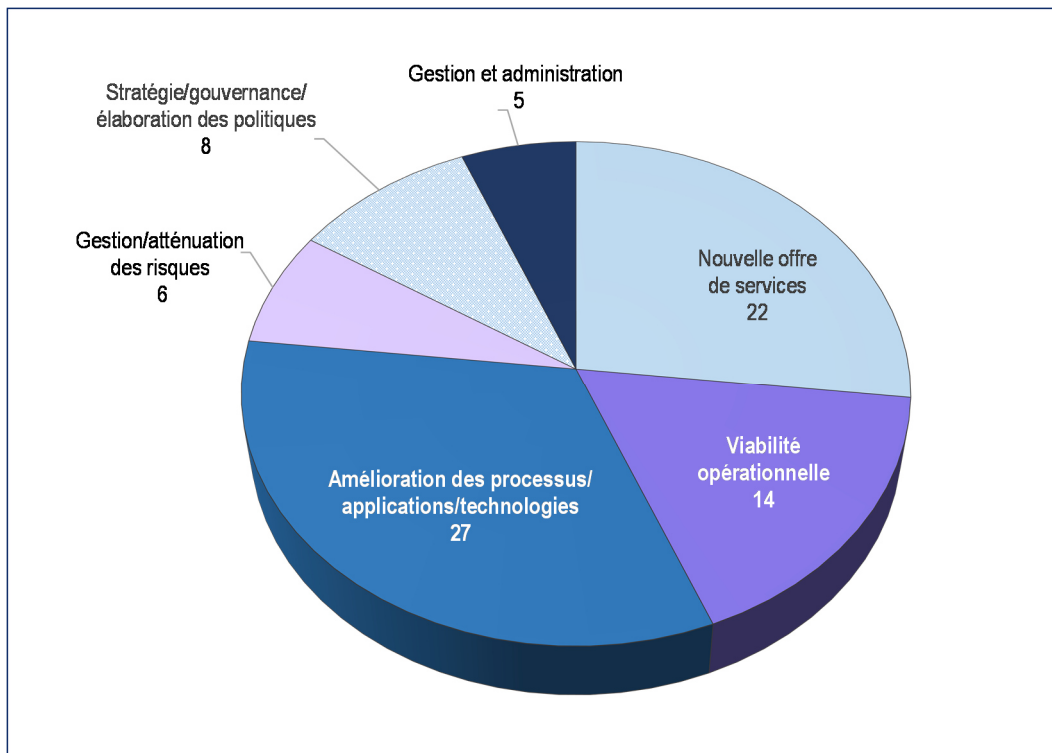
**Figure 1. Projets achevés, par résultat attendu de la stratégie/élément transversal déterminant**



<sup>1</sup> Document [GB.331/PFA/5](#).

<sup>2</sup> <https://www.ilo.org/public/french/support/itcom/index.htm>

Figure 2. Projets achevés, par catégorie de projet



6. Le présent document rend compte des progrès réalisés au regard de chaque résultat attendu de la stratégie et de chaque élément transversal déterminant.
7. Les progrès réalisés au regard des indicateurs de résultats seront communiqués au Conseil d'administration tous les deux ans (en 2019 et 2021).

## Rapport de situation

### Résultat 1: Une OIT plus efficace

8. Le résultat 1 visé par la Stratégie en matière de technologies de l'information 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.
9. Aux fins de la réalisation du résultat 1, il était prévu 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. L'accent a été mis en particulier sur l'amélioration de l'accessibilité et de la fiabilité des services informatiques sur le terrain.
10. Dans le cadre du projet de rénovation du bâtiment du siège de l'OIT à Genève, l'installation d'un réseau wi-fi dans le deuxième tiers du bâtiment a été achevée en février 2018 pour les étages 1 à 11. Près des deux tiers du bâtiment étant désormais équipés, l'utilisation du réseau wi-fi devrait permettre de réduire les frais de transfert de données et d'itinérance pour le personnel utilisant des terminaux mobiles personnels ou fournis par le BIT.

11. Pour favoriser le travail nomade, le Bureau a lancé en mars 2018 une nouvelle application sécurisée appelée «ILO Box», que les fonctionnaires du BIT peuvent télécharger à partir de l'App Store d'Apple. Cette application permet d'accéder par l'Internet, en tout temps et en tout lieu, aux disques réseau partagés ou individuels des départements. Les dossiers classés comme sensibles ou confidentiels peuvent désormais être partagés en toute sécurité avec le personnel et les mandants de l'OIT.
12. Le Bureau a mis en place un réseau privé virtuel qui permet au personnel d'accéder «virtuellement» à son environnement de bureau à partir de n'importe quel PC, ordinateur portable ou terminal mobile grâce à une connexion Internet cryptée. Les applications qui n'étaient disponibles que sur le réseau du BIT sont désormais accessibles lorsque l'on travaille à distance. Dans le cas de tâches effectuées au cours d'un déplacement, le trafic sur l'Internet est optimisé pour assurer les meilleures performances possible. L'infrastructure informatique de l'OIT sur le terrain a également été optimisée pour apporter un meilleur appui au personnel travaillant sur des sites de projets reculés.
13. Le courrier électronique de l'ensemble du personnel est protégé depuis mars 2018 par un nouveau service antispam qui filtre les messages non sollicités et les met en quarantaine au lieu de les acheminer directement dans la boîte de réception. Les membres du personnel peuvent alors consulter facilement leurs courriels en quarantaine à partir d'un seul endroit, puis les bloquer, les supprimer ou les diffuser à leur gré. Il est également possible d'archiver les courriels pour réduire le nombre de messages conservés dans la boîte de réception. Le personnel qui travaille à distance peut ainsi accéder plus rapidement à son courrier.
14. En avril 2018, le BIT a remplacé toutes les imprimantes multifonctions en location qui étaient installées au siège de l'Organisation par des modèles plus récents, moins nombreux et plus économes en énergie, ce qui lui a permis de réduire encore son empreinte carbone.
15. De plus, les nouvelles imprimantes sont dotées de la fonction d'impression sécurisée (*follow me printing*), qui permet aux utilisateurs de faire des impressions depuis n'importe quelle imprimante connectée au réseau du bâtiment du BIT. Lorsqu'un fonctionnaire souhaite imprimer, numériser ou télécopier un document, il se rend à l'imprimante de son choix, passe son badge BIT devant le lecteur, puis sélectionne le document à imprimer dans la file d'attente d'impression. Cette fonction garantit la confidentialité de l'impression et permet d'éviter qu'un document sensible ne reste sur l'imprimante. Si une imprimante est hors service, l'utilisateur peut imprimer son document à partir de n'importe quelle autre imprimante disponible sans que cela affecte sa productivité. Cette fonction va également dans le sens de l'écologisation du Bureau, car les documents non désirés peuvent être supprimés de la file d'attente au lieu d'être imprimés automatiquement comme c'était le cas auparavant.
16. L'infrastructure d'enregistrement et de diffusion vidéo en continu du BIT est en cours de remplacement. Dans les prochains mois, il sera possible d'enregistrer et de diffuser en continu des fichiers vidéo et audio de plus haute définition, dans divers formats, à partir d'une nouvelle caméra fixe installée dans la salle du Conseil d'administration. Une station mobile sera également disponible, qui pourra être utilisée pour enregistrer une séquence vidéo/audio à partir d'une caméra portable. Outre cette nouvelle infrastructure d'enregistrement et de diffusion vidéo en continu, une interface utilisateur en «libre-service» plus conviviale sera mise à la disposition des unités du BIT, qui pourront ainsi accéder directement aux flux vidéo enregistrés et les relayer sur leurs différents sites Web.

17. Un certain nombre de processus papier manuels ont été automatisés sous forme d'applications disponibles en ligne. Le personnel peut y accéder en libre-service pour consulter des informations et effectuer sur l'Internet, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des transactions/activités liées au travail. Les plus importantes de ces applications en libre-service sont présentées dans les paragraphes suivants.
18. L'une d'elles permet aux fonctionnaires de présenter en ligne une demande d'allocation pour frais d'études et de suivre son état d'avancement. Les fonctionnaires reçoivent des notifications par courriel aux diverses étapes de la procédure et sont avisés du paiement final effectué par le Système intégré d'information sur les ressources (IRIS).
19. La nouvelle application ORDIPRO permet aux fonctionnaires de demander ou de renouveler leur carte de légitimation. Les intéressés sont avertis par voie électronique de la date à laquelle leur carte de légitimation doit être renouvelée. Ils peuvent également mettre à jour leurs données personnelles et les données relatives aux personnes qui sont à leur charge, et aussi télécharger des copies de leur passeport et des photos. Une notification finale est envoyée au fonctionnaire lorsque la mission permanente de la Suisse auprès de l'Office des Nations Unies et des autres organisations internationales à Genève a délivré la carte de légitimation.
20. Les fonctionnaires pourront bientôt soumettre en ligne leurs demandes de remboursement de frais médicaux à la Caisse d'assurance pour la protection de la santé du personnel (CAPS), ce qui permettra de réduire les frais administratifs et les frais de papier, d'impression et d'affranchissement. Cette fonction sera particulièrement intéressante pour les fonctionnaires sur le terrain et pour les retraités, qui ne seront plus tenus d'envoyer leurs factures au siège par la Poste et qui pourront ainsi éviter des retards inutiles. Les fonctionnaires auront également la possibilité de consulter en ligne l'historique complet de leurs demandes de remboursement, leur crédit optique et dentaire ainsi que la période pendant laquelle ils sont assurés. Cette application de la CAPS est en phase finale de test avant acceptation et sera accessible en libre-service à l'ensemble du personnel d'ici à la fin de 2018.
21. En 2018, la mise en service des modules financiers d'IRIS dans 12 bureaux extérieurs et 5 bureaux de projet en Asie a été organisée en trois vagues, la dernière étant prévue pour le 12 novembre. Le déploiement d'IRIS continue de se dérouler conformément au calendrier et au budget prévus. Le système IRIS est maintenant pleinement opérationnel dans quatre des cinq régions de l'OIT, et il est prévu de terminer son déploiement dans les bureaux concernés en Afrique en 2019.
22. Le Bureau a estimé qu'un certain nombre d'économies et de gains d'efficacité pourraient être réalisés en automatisant des processus manuels onéreux ou en remplaçant les applications qui ne remplissent plus leur objet. Ainsi, les processus ci-après se trouvent à différents stades de leur automatisation:

| Département | Application  |
|-------------|--|
| FINANCE     | Suivi de l'utilisation des ressources dans le cadre de la gestion axée sur les résultats (GAR) |
| HRD         | Recrutement en ligne   |
| RELMEETINGS | Gestion des réunions/manifestations  |
| DCOMM       | Gestion des actifs numériques  |
| INTSERV     | Gestion de la production des publications et des impressions                                   |
| DDG/P       | Centre de connaissances sur les chaînes d'approvisionnement mondiales                          |
| NORMES      | Informatisation du système de contrôle *   |

\* Document [GB.331/INS/5](#).

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

23. Le résultat 2 de la Stratégie en matière de technologies de l'information appelle à une amélioration de l'organisation, de la structure et de la diffusion des données de l'OIT afin de mieux éclairer la prise de décisions, de produire des rapports précis en temps utile et d'améliorer l'efficacité opérationnelle globale.
24. Aux fins de la réalisation du résultat 2, les produits visés étaient axés sur l'exploitation des mégadonnées, la création d'entrepôts de données ciblées, l'élaboration de tableaux de bord personnalisés pour les fonctionnaires et leurs supérieurs hiérarchiques et la mise en œuvre de systèmes modernes de gestion des documents électroniques et des contenus Web.
25. Plusieurs tableaux de bord ont été mis en place en 2018. Ils ont été conçus pour accélérer la prise de décisions en matière de gestion à l'appui des travaux administratifs et de fond menés par le Bureau grâce à un système permettant d'agréger, de mettre en corrélation et de visualiser les données. Les domaines d'action privilégiés ont été les voyages, les congés, les évaluations de projets, l'exécution des projets, l'établissement de rapports sur la mise en œuvre des programmes et l'utilisation des ressources dans le cadre de la gestion axée sur les résultats.
26. Pour promouvoir la transparence des ressources, l'OIT a communiqué ses données financières les plus récentes (2016-17) à l'Initiative internationale pour la transparence de l'aide (IITA). La norme de l'IITA en matière de publication des données 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 ensembles de données OIT/IITA ont été mis à jour afin d'y inclure des liens avec les objectifs du Programme de développement durable à l'horizon 2030 (Programme 2030) et de mettre en évidence les projets de l'Organisation qui soutiennent des objectifs humanitaires.
27. Diverses mesures ont été prises pour améliorer l'accès aux contenus de base du BIT. Il s'agit notamment de la numérisation de documents historiques importants, de l'amélioration des fonctionnalités de recherche et de la normalisation des métadonnées, taxonomies et thésaurus du BIT. De nouveaux outils de recherche ont également été mis au point, dans la perspective du centenaire de l'OIT, pour aider les mandants et les chercheurs à accéder à des informations difficiles à trouver.
28. La version 3.0 du Portail axé sur la gestion des connaissances de l'OIT a été publiée en avril 2018. Elle comporte plusieurs améliorations: les utilisateurs peuvent désormais voir les sources des données, qui sont continuellement mises à jour, et le système de navigation a été rationalisé et simplifié.

## Résultat 3: Une OIT plus participative

29. Le résultat 3 de la Stratégie en matière de technologies de l'information soulignait la nécessité pour le personnel, les mandants et les partenaires sociaux de tirer parti des progrès technologiques pour échanger plus librement des idées, travailler en équipes virtuelles et collaborer et communiquer à un haut niveau afin que l'OIT puisse remplir efficacement son mandat dans un monde numérique de plus en plus complexe et connecté.

- 30.** Aux fins de la réalisation du résultat 3, les produits visés étaient axés sur la fourniture de produits numériques entièrement intégrés destinés à faciliter le partage des connaissances, le travail en équipe, les communautés de pratique, des communications ciblées via les réseaux sociaux et autres médias, la diffusion en continu de vidéos, les vidéoconférences et autres services de messagerie.
- 31.** Vingt-huit sites SharePoint ont été créés en 2018. SharePoint intègre tout un ensemble d'outils et de technologies en ligne en vue d'améliorer la façon dont le Bureau organise, trouve, partage et gère l'information numérique et d'instaurer ainsi une culture de travail davantage tournée vers la collaboration et l'esprit d'équipe. L'environnement SharePoint a également été amélioré afin d'offrir un soutien multilingue et le rendre plus facilement accessible aux membres du personnel en situation de handicap, conformément aux lignes directrices établies par le World Wide Web Consortium dans le cadre de l'Initiative pour l'accessibilité du Web (WAI).
- 32.** Des améliorations ont été progressivement apportées à l'Intranet du BIT. Une nouvelle page d'accueil (juillet 2018) offre à l'ensemble du personnel du Bureau dans le monde un accès uniformisé et simplifié aux principaux services, informations, nouvelles et manifestations. Le remplacement de la page d'accueil de l'Intranet a été le point de départ de la transition vers une nouvelle plate-forme numérique basée sur SharePoint. L'Intranet offrira progressivement une série d'améliorations concernant la façon dont le personnel accède à l'information et collabore, notamment grâce à un accès direct aux services et applications clés et à diverses informations intéressant le personnel (nouvelles, manifestations, annonces, etc.).
- 33.** En tant qu'institution chef de file, l'OIT a conclu des accords de partenariat avec d'autres parties prenantes en vue de superviser la mise au point, ou l'amélioration, de plusieurs sites Web conçus pour permettre la réalisation des objectifs de l'Organisation par la collaboration entre pairs, des activités de sensibilisation et le partage des connaissances. Les sites Web ci-après ont été créés en 2018:
- Alliance 8.7. Ce site rassemble des gouvernements, des entreprises et des représentants des travailleurs et de la société civile qui se sont engagés à atteindre la cible 8.7 des objectifs de développement durable (ODD), laquelle vise à mettre fin au travail forcé, à l'esclavage moderne, à la traite des personnes et au travail des enfants.
  - Site Web de la Coalition internationale pour l'égalité de rémunération (EPIC). L'objectif de cette coalition est de parvenir à l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes partout dans le monde (cible 8.5 des ODD). En réunissant un ensemble diversifié d'acteurs ayant différents domaines d'intérêt et d'expertise, l'EPIC aide les gouvernements, ainsi que les employeurs et les travailleurs et leurs organisations, à accomplir des progrès concrets et coordonnés vers la réalisation de cet objectif.
  - Site Web du Réseau mondial sur l'entreprise et le handicap. Ce réseau regroupe des entreprises multinationales, des organisations nationales d'employeurs, des réseaux d'entreprises et des organisations représentant les personnes en situation de handicap, dans le but de collaborer au développement d'une culture de travail qui respecte les personnes handicapées et leur donne une place, ainsi qu'à la création d'entreprises qui innovent en faveur du handicap.
  - Site Web consacré au travail décent pour les jeunes. Ce site œuvre pour une action harmonisée au niveau mondial en faveur de l'emploi des jeunes, conformément au Programme 2030. C'est un pôle de promotion de stratégies et d'interventions



fondées sur des données probantes, un espace offrant des informations sur les progrès accomplis et diffusant des connaissances, et un centre de coopération et de collaboration.

- Site Web sur l'avenir du travail. La Commission mondiale sur l'avenir du travail dresse actuellement à un état des lieux approfondi de la question afin de constituer une base analytique susceptible de contribuer à la réalisation de l'objectif de la justice sociale au XXI<sup>e</sup> siècle. On trouve sur ce site des documents, ainsi que des échanges de vues et d'opinions entre les membres de la commission.

## Synergies et éléments transversaux déterminants

### *Sécurité informatique*

34. Une étape majeure a été franchie en février 2018 lorsque l'OIT a obtenu la certification ISO 27001 attestant qu'elle satisfaisait aux exigences applicables aux systèmes de management de la sécurité de l'information (SMSI). Le fait que le système de gestion de la sécurité informatique de l'OIT ait obtenu une certification émanant d'un organisme indépendant et agréé démontre que l'Organisation suit les meilleures pratiques dans ce domaine, conformes à des normes internationalement reconnues et validées par des experts indépendants.
35. L'OIT a remplacé son programme de formation à la sécurité informatique par un programme plus attrayant, plus interactif et plus condensé, qui est disponible dans toutes les langues officielles de l'Organisation et accessible via sa plate-forme de formation en ligne.
36. Le BIT a mené deux campagnes pour évaluer le degré de sensibilisation de son personnel au problème du hameçonnage en envoyant en février et mai 2018 des messages électroniques fictifs à tous les utilisateurs du système de messagerie du Bureau. La campagne de février simulait une tentative d'hameçonnage à grande échelle et celle de mai une attaque ciblée. Sur un total de 7 253 destinataires visés dans les deux campagnes, près de 10 pour cent ont divulgué leur mot de passe et ont reçu immédiatement une information en retour sur la façon de prévenir ce type de fraude à l'avenir. L'hameçonnage demeure la source la plus courante d'incidents affectant la sécurité informatique. Le Bureau devra continuer d'organiser des campagnes régulières et des communications ciblées pour amener les utilisateurs à adopter les comportements voulus.
37. L'Unité des services de la sécurité et de l'assurance de l'information d'INFOTEC a mis au point un système automatisé de collecte et d'analyse de données provenant de sources diverses afin de déterminer le niveau de risque pour la sécurité des données informatiques au BIT. Plus de 30 indicateurs clés de risques ont donné lieu à un suivi et ceux qui demeurent à des niveaux élevés ou critiques continuent de faire l'objet d'un rapport semestriel à la direction.
38. Le Bureau a mis en place une nouvelle politique de déclaration des incidents de sécurité informatique qui a permis de réduire considérablement le temps nécessaire pour réagir aux cyberattaques et en atténuer les effets. Cela a été particulièrement utile pour coordonner les activités visant à bloquer les cyberattaques dirigées contre des bureaux extérieurs.
39. Un certain nombre de mesures opérationnelles ont également été mises en place pour renforcer l'infrastructure de cybersécurité de l'OIT. Il convient notamment de citer la

création d'un centre chargé d'assurer la sécurité des terminaux, le renforcement des contrôles sur les serveurs prenant en charge des applications personnalisées et l'infrastructure de sauvegarde de l'OIT, la migration vers la dernière version du logiciel antivirus de l'Organisation et le cryptage des liens entre serveurs Web et navigateurs.

40. Le Bureau met actuellement en place un système de contrôle de l'accès au réseau pour mieux identifier quels utilisateurs ou dispositifs se connectent au réseau de l'OIT et détecter le lieu, le moment et le mode de connexion. Une fois mis en œuvre, les services réseau ne seront accessibles qu'à partir d'appareils conformes aux politiques de l'OIT en matière de sécurité.

### ***Gouvernance des technologies de l'information***

41. L'examen des processus opérationnels mené au sein d'INFOTEC a abouti à un certain nombre de recommandations visant à améliorer le processus de gouvernance des systèmes informatiques de l'OIT. Ces recommandations ont été pleinement mises en œuvre en 2018. Il convient de souligner en particulier la recommandation préconisant de passer, au stade de la hiérarchisation et de l'approbation des projets informatiques, d'une approche globale à une approche différenciée en fonction de l'objet, de la taille et de l'impact du projet. Cela a permis de réduire le nombre de projets soumis au Comité de gouvernance des technologies de l'information, qui n'intervient plus que pour les projets à fort impact organisationnel.
42. L'Unité des services de gouvernance et de gestion des projets (PGMS) d'INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec les unités du BIT pour qualifier, quantifier et déterminer clairement la contribution des projets informatiques proposés à la réalisation de résultats et produits précis. Une participation accrue au niveau du portefeuille a permis de faciliter la hiérarchisation des priorités et un engagement à long terme en faveur du financement des projets informatiques. En 2018, PGMS a évalué 25 projets informatiques proposés par les départements et les bureaux.

### ***Gestion des niveaux de service***

43. Suite à une recommandation de l'équipe chargée de l'examen des processus opérationnels, INFOTEC a mis en place un tableau de bord pour suivre les résultats obtenus à différents stades du cycle de vie des applications, notamment les écarts entre l'effort estimé et l'effort réel, la conformité aux principes en matière de gestion des projets, la qualité de la documentation et autres indicateurs clés de performance.
44. En juillet 2018, l'OIT a conclu un accord de partenariat avec une grande société indépendante de recherche et de conseil en technologies de l'information pour évaluer et comparer l'efficacité de ses services et capacités informatiques par rapport à celle d'organisations similaires considérées comme les meilleures de leur catégorie. L'objectif de ces évaluations était de comparer les dépenses informatiques de l'OIT à celles d'organisations gouvernementales nationales et internationales de taille et de budget analogues à ceux de l'Organisation, et de recenser les domaines où il serait possible de maîtriser les coûts, d'améliorer les activités opérationnelles et de renforcer la capacité des structures informatiques à faire évoluer les technologies et les processus. Les évaluations ont porté sur les quatre volets suivants:
  - efficacité des dépenses informatiques;
  - performance des activités et infrastructures informatiques;

- performance des applications informatiques;
  - maturité informatique.
45. L'analyse comparative a montré que les dépenses informatiques de l'OIT sont inférieures à celles d'organisations similaires dans son secteur d'activité, mais généralement conformes aux données de référence agrégées pour tous les secteurs (c'est-à-dire sans considération sectorielle).
46. Les évaluations du rendement opérationnel des technologies de l'information ont porté sur les prestations fournies par les Services de gestion des technologies et les Services de gestion des applications d'INFOTEC. A été évaluée la gestion des processus, des personnes, des activités opérationnelles et des technologies. Les résultats ont révélé que tous les scores de l'OIT dans ces domaines dépassaient ceux des organisations similaires du secteur.
47. La maturité informatique est évaluée sur une échelle de 1 à 5. La note de 3,5 attribuée à l'OIT indique que l'Organisation obtient également des résultats supérieurs à ceux du groupe d'organisations similaires (2,8), avec des points forts évidents dans les domaines suivants: stratégie et capacité d'anticipation, encadrement, gestion des activités opérationnelles et des transactions financières, maîtrise technologique et gestion des personnes et des compétences.
48. Une note de maturité informatique comprise entre 3 et 4 démontre ce qui suit: la stratégie en matière de technologies de l'information est explicitement alignée sur les objectifs de l'Organisation; les mesures de la performance informatique sont conformes aux principaux indicateurs clés; les fonctionnalités des services et solutions informatiques sont fiables; l'approvisionnement informatique est géré de manière stratégique et sur la base de règles commerciales claires; et les responsables des technologies de l'information collaborent de manière constructive et volontariste avec les unités pour améliorer les activités opérationnelles, les processus et la gestion de l'information.
49. Bien que les évaluations des services informatiques du BIT aient révélé des résultats positifs par rapport à ceux d'organisations similaires, il a été constaté que des améliorations étaient nécessaires pour que les technologies de l'information puissent véritablement faire la différence et générer des changements au sein du Bureau. INFOTEC travaille en étroite collaboration avec son partenaire conseil indépendant pour mettre en œuvre les recommandations découlant des évaluations, le but étant d'améliorer progressivement les résultats tout au long de la période couverte par la stratégie.

### ***Gestion du changement***

50. INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec les départements et les bureaux pour veiller à ce que les grands projets informatiques porteurs de changements fassent l'objet de communications fréquentes et efficaces. Des actions de communication et des séances de formation stratégiques ont eu lieu au cours de l'année à chaque fois que de nouvelles applications et technologies ont entraîné une modification notable des processus et des méthodes de travail.
51. Le déploiement des fonctionnalités d'IRIS qu'il restait à mettre en place dans les bureaux extérieurs en Asie a nécessité d'importants efforts pour préparer les utilisateurs au nouveau système et influencer sur les attitudes face au changement. Cela a nécessité la participation des intervenants, une formation efficace et suffisamment de temps pour

transférer et intégrer les connaissances, car de nombreuses fonctions introduites par IRIS exigeaient de mieux comprendre les processus de bout en bout et de s'adapter à un nouveau système informatique. La planification initiale, les communications fréquentes, les ateliers, les séances de formation et l'assistance sur place après mise en service sont autant de facteurs qui ont contribué à une concrétisation favorable du changement pendant le déploiement. Les ateliers, les séances de formation et l'assistance sur place destinés à faciliter le déploiement d'IRIS en Asie ont représenté près de 350 jours en 2018.

52. INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec le Département de la communication et de l'information du public (DCOMM) afin d'élaborer en 2018 une stratégie et un plan de communication sur le lancement de diverses technologies et applications. Cette stratégie repose sur de multiples moyens d'information pour atteindre les publics visés: séances d'information du personnel, séances de formation et d'information, entretiens enregistrés, bornes électroniques, articles dans des bulletins d'information, annonces par courrier électronique, brochures, démonstrations vidéo, etc.
53. Afin d'assurer une communication et un partage des connaissances efficaces avec le personnel informatique des bureaux extérieurs, des séances d'information hebdomadaires ont été organisées, par roulement, tout au long de l'année entre INFOTEC et l'ensemble du personnel informatique des régions de l'OIT.

### **Partenariats extérieurs**

54. En 2018, des informaticiens principaux du BIT ont participé aux travaux de divers comités, conseils consultatifs et réseaux de l'Organisation des Nations Unies (ONU), parmi lesquels:
  - le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination – Réseau informatique et communications;
  - le Comité de gestion du Centre international de calcul;
  - le Groupe d'intérêt spécial pour Oracle/PeopleSoft;
  - le Groupe d'intérêt spécial sur la sécurité de l'information;
  - le Groupe consultatif interorganisations sur les télécommunications;
  - le Réseau d'information et de partage des connaissances des bibliothèques des Nations Unies;
  - le Comité de haut niveau sur la gestion – Groupe de travail chargé des normes en matière de documents.
55. L'OIT a également travaillé sur des initiatives conjointes en matière de technologies de l'information et de gestion de l'information avec l'OMS, l'UNESCO, l'ONUG, l'OMPI et d'autres institutions des Nations Unies.
56. A l'appui du Programme 2030, la bibliothèque du BIT a conclu des accords de partenariat avec la bibliothèque de la Cornell Law School Library et la bibliothèque de droit Lillian Goldman de la Yale Law School afin de fournir un soutien informatique et une assistance aux utilisateurs de la nouvelle plate-forme mondiale d'accès en ligne à l'information juridique (GOALI), qui est entrée en service en mars 2018. GOALI fait partie du programme Research4Life, qui contribue directement à la mise en œuvre du

---

Programme 2030 en fournissant aux pays en développement un accès en ligne gratuit ou à faible coût à des contenus universitaires et professionnels évalués par des pairs.

### ***Gestion des risques***

- 57.** Le registre des risques informatiques du BIT a été mis à jour pour tenir compte des 13 risques liés aux résultats définis dans la Stratégie en matière de technologies de l'information. 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. Un certain nombre de mesures correctives ont été mises en place pour s'assurer que le risque résiduel se situait à des niveaux acceptables pour ces 13 éléments identifiés dans la stratégie.
- 58.** A l'appui de la Stratégie en matière de technologies de l'information, le Conseil d'administration a approuvé l'utilisation du Fonds pour les systèmes informatiques afin de remplacer le matériel et les logiciels obsolètes sur lesquels reposent les systèmes essentiels du BIT, de procéder à d'importantes mises à niveau technologiques et de financer de nouvelles initiatives stratégiques de grande ampleur dans le domaine des technologies de l'information. Dans ce contexte, un crédit budgétaire biennal a été demandé pour faire en sorte que le Fonds pour les systèmes informatiques puisse financer la mise en œuvre intégrale de la stratégie.
- 59.** Si l'approvisionnement du Fonds pour les systèmes informatiques n'est pas possible parce que d'autres priorités s'imposent à l'échelle du Bureau, certains résultats visés par la stratégie ne pourront pas être atteints, en particulier le remplacement des technologies vieillissantes sur lesquelles s'appuient l'Intranet du BIT, le site Web public de l'OIT et le système de gestion électronique des documents. En fonction du programme et budget qui sera établi pour la période 2020-21, la Stratégie en matière de technologies de l'information devra peut-être être adaptée en conséquence. Il sera rendu compte de tout ajustement dans le rapport annuel du Bureau sur les progrès réalisés en 2019.