



## Conseil d'administration

323<sup>e</sup> session, Genève, 12-27 mars 2015

GB.323/PFA/4

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

PFA

Date: 18 février 2015

Original: anglais

### QUATRIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

## Questions relatives aux technologies de l'information et de la communication: Rapport d'étape sur la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information pour 2010-2015

#### Objet du document

A sa 306<sup>e</sup> session (novembre 2009), le Conseil d'administration a approuvé la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information pour 2010-2015, qui fixe des indicateurs, des cibles et des étapes pour chaque période biennale de la période de six ans considérée. Le Bureau fait le point sur les progrès réalisés une fois par an. Le présent document résume les progrès accomplis depuis le dernier rapport soumis à la 320<sup>e</sup> session (mars 2014) du Conseil d'administration.

**Objectif stratégique pertinent:** Gouvernance, appui et management.

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

**Incidences juridiques:** Aucune.

**Incidences financières:** Aucune.

**Suivi nécessaire:** Rapport final en mars 2016.

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

**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; GB.316/PFA/4; GB.319/PFA/5/1; GB.319/PFA/5/2; GB.320/PFA/INF/3.

## Introduction

1. L'OIT en est actuellement au stade de la dernière période biennale de sa Stratégie en matière de technologies de l'information pour 2010-2015.
2. La stratégie en matière de technologies de l'information recense les domaines à améliorer et souligne la nécessité d'élever ces technologies au rang d'outil stratégique et de moteur du changement. Les domaines à améliorer comprennent la restructuration et le réaligement des services informatiques afin de faciliter la gouvernance et la gestion, à l'échelle du Bureau, des ressources et des actifs informatiques et l'établissement d'une feuille de route instaurant une culture de l'excellence par la prestation de services informatiques modernes, efficaces et rentables, qui soient davantage en adéquation avec les besoins du Bureau.
3. Le Bureau a fait d'importants progrès en ce qui concerne les étapes et les cibles fixées par la stratégie en matière de technologies de l'information. En 2014, 50 initiatives et projets relatifs aux technologies de l'information ont été menés à bien.
4. La mise en œuvre de la Stratégie en matière de technologies de l'information s'articule autour de trois résultats principaux rattachés au Cadre stratégique global de l'OIT pour 2010-2015. Le présent document rend compte des progrès réalisés en ce qui concerne chacun des résultats, compte tenu des étapes fixées pour la période biennale 2014-15. Il convient de noter que nombre des étapes fixées pour 2014-15 ont été achevées plus tôt que prévu. Afin d'évaluer la totalité des progrès accomplis au regard de l'ensemble des étapes prévues par la stratégie en matière de technologies de l'information, il est nécessaire d'examiner les progrès dont le Conseil d'administration a pu prendre connaissance lors des précédentes sessions<sup>1</sup>.

## Progrès réalisés en 2014 au regard des résultats de la stratégie en matière de technologies de l'information

### Résultat 1

5. Des progrès ont été réalisés en ce qui concerne les indicateurs et les étapes ci-après associés au résultat 1 pour 2014-15:
  - réorganisation des systèmes informatiques afin de mieux répondre aux besoins du Bureau;
  - mise en service des principales fonctionnalités du Système intégré d'information sur les ressources (IRIS) dans toutes les régions;
  - mise en œuvre de deux initiatives informatiques conjointes avec d'autres organismes des Nations Unies;
  - mise en œuvre, à l'échelle du Bureau, d'un système de gestion électronique des documents.

<sup>1</sup> Documents GB.316/PFA/4 et GB.320/PFA/INF/3.

## **Réorganisation des systèmes informatiques**

6. La gestion des imprimantes et des dispositifs mobiles, auparavant placée sous la responsabilité du Département des services internes et de l'administration (INTSERV), a été confiée au Département de la gestion de l'information et des technologies (INFOTEC) en 2014. Des débats sont en cours pour étudier la possibilité de décentraliser d'autres fonctions informatiques du Bureau et de les regrouper.
7. Au terme de la migration, à l'échelle du Bureau, vers Microsoft Exchange et Outlook, les serveurs hébergeant les messageries électroniques et les fichiers locaux ne seront plus nécessaires. Les infrastructures informatiques prenant en charge ces services, notamment s'agissant de l'administration, du contrôle et de la sauvegarde des données, seront installées et gérées dans le centre de données se trouvant au siège de l'OIT à Genève. Les données seront ensuite copiées et stockées dans des lieux stratégiques en dehors du siège. Le renforcement, au siège, des infrastructures des bureaux extérieurs assure une meilleure continuité des opérations et facilite la reprise de ces dernières en cas de sinistre, réduit les risques en matière de sécurité informatique et limite le coût global du stockage, des matériels informatiques, des licences et des services d'appui dans les régions.

## **Déploiement d'IRIS dans les bureaux extérieurs**

8. Le déploiement d'IRIS a progressé conformément au calendrier présenté au Conseil d'administration en octobre 2013<sup>2</sup>.
9. Le bureau régional pour l'Afrique et le bureau de pays pour l'Éthiopie et la Somalie ont reçu les modules financiers d'IRIS en juin 2014. Cette étape a marqué l'achèvement du déploiement intégral d'IRIS dans tous les bureaux régionaux de l'OIT.
10. Les modules d'IRIS relatifs aux ressources humaines, aux états de paie et à la gestion stratégique, ainsi que l'accès aux informations relatives à tous les projets de coopération technique du BIT, ont été mis en place dans sept bureaux de la région de l'Amérique latine et des Caraïbes en septembre 2014 et dans 11 bureaux de la région de l'Asie et du Pacifique en novembre 2014. Ces bureaux desservent 50 pays et territoires. Le BIT a également mis en service la nouvelle fonction de gestion des congés d'IRIS dans tous ces bureaux.
11. En 2014, plus de 450 fonctionnaires hors siège ont participé à la formation IRIS.
12. Les états de paie étant désormais gérés par le système IRIS depuis le siège, 18 systèmes locaux d'états de paie ont été supprimés dans les bureaux extérieurs. Le module États de paie d'IRIS génère désormais les salaires de 715 fonctionnaires hors siège supplémentaires.
13. Le déploiement doit avoir lieu en 2015 dans les bureaux des régions de l'Afrique, de l'Europe et de l'Asie centrale, ainsi que dans les bureaux de New York, de Washington, DC, et de Tokyo.
14. Le modèle opérationnel concernant le déploiement, dans les régions, des autres fonctionnalités d'IRIS doit être mis en œuvre à la fin de l'année 2015. Les premiers débats ont déjà été tenus avec les départements compétents du siège.

<sup>2</sup> Document GB.319/PFA/5/2.

15. Il est prévu qu'un deuxième atelier de «super-utilisateurs» d'IRIS ait lieu au dernier trimestre de 2015. Cet atelier s'adressera au personnel d'encadrement de chaque région et visera à renforcer les compétences à l'échelle locale en matière d'utilisation d'IRIS. Il s'agira de garantir un appui suffisant pour assurer la viabilité à long terme des procédures administratives de l'OIT et satisfaire les besoins de la base en pleine expansion des utilisateurs d'IRIS.

### ***Initiatives conjointes du système des Nations Unies***

16. En 2014, l'OIT a pris part à huit groupes de travail et commissions interinstitutions et a participé activement à plusieurs initiatives conjointes relatives aux technologies de l'information.
17. L'OIT s'est appuyée sur les travaux menés par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour réduire les délais de mise en service du module de gestion des congés d'IRIS en libre-service pour l'ensemble du personnel du BIT. Le Bureau a également collaboré avec l'OMS et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture à la conception des interfaces IRIS du nouveau Système intégré d'administration des pensions (SIAP) de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies.
18. Le BIT collabore actuellement avec l'Agence internationale de l'énergie atomique, l'Union internationale des télécommunications, l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle et l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel afin d'examiner et d'atténuer les risques associés aux menaces informatiques extérieures.

### ***Système de gestion électronique des documents***

19. Le Bureau a sollicité l'aide d'un cabinet de consultants de premier plan en vue d'élaborer une stratégie, une feuille de route technologique et un modèle de ressources pour la gestion des contenus, notamment de l'Intranet, des systèmes d'archivage, des systèmes de gestion des documents, des portails de collaboration, des réseaux sociaux et de la fonction de recherche sur Internet.
20. Cinquante entretiens ont été conduits avec des membres du personnel de l'ensemble du Bureau afin de déterminer les besoins et d'évaluer la situation s'agissant des systèmes informatiques utilisés pour gérer les informations au sein du BIT. Il convient d'accorder une attention particulière à la recommandation relative à la mise en œuvre, au BIT, de Microsoft SharePoint, une application en ligne permettant de fournir des solutions en matière de gestion des contenus, notamment un système électronique de gestion des documents. Bien que SharePoint serve actuellement de base à plusieurs applications du BIT, le Bureau a mis en œuvre plusieurs projets pilotes au plan interne pour mieux étudier la possibilité d'utiliser cette technologie à plus grande échelle. On trouvera de plus amples informations sur cette question plus loin.
21. Les principales conclusions, les recommandations et l'estimation des coûts figurant dans l'étude menée par le cabinet de consultants serviront de base à l'élaboration d'une stratégie globale de l'OIT en matière de gestion des contenus.

### **Partage des connaissances et collaboration**

22. Le portail central de services d'information a été mis en place en mai 2014<sup>3</sup>. Il permet aux mandants de l'OIT, au personnel du BIT et au public en général d'accéder facilement aux informations relatives à la législation, aux politiques, aux normes et aux statistiques du travail de chaque pays. Le portail rassemble en temps réel les informations de plus de 20 bases de données de l'OIT, ce qui permet une diffusion plus efficace des connaissances. Il est prévu que le module 2 du portail, qui inclut des contenus, des sources de données et des fonctionnalités supplémentaires, soit opérationnel en avril 2015.
23. La plate-forme de collaboration du Portefeuille des programmes extérieurs et des partenariats (FOP) a été mise en place en février 2015 en tant que projet pilote de SharePoint pour faciliter l'échange d'informations entre le siège et les bureaux extérieurs en ce qui concerne la promotion des bonnes pratiques, les résultats des principales réunions et les décisions de l'équipe de direction du BIT qui ont une incidence sur le terrain.
24. On élabore actuellement un système de collaboration et de gestion des connaissances à l'intention du Département des partenariats et de l'appui aux programmes extérieurs (PARDEV), afin d'améliorer les méthodes de travail et la communication entre les fonctionnaires du siège et les fonctionnaires des bureaux extérieurs quant à l'exécution des travaux de fond du Bureau. Le système, qui doit être mis en service au premier semestre de 2015, est un autre projet pilote de SharePoint et vise à rationaliser les principaux aspects de la gestion des cycles de projets de coopération technique grâce à l'organisation automatisée des tâches associée au processus d'évaluation, d'approbation et d'établissement de rapports. Il vise à améliorer la qualité des propositions de coopération technique en mettant en place un répertoire unique de matériels de référence et en permettant aux membres du personnel de collaborer tout au long du processus d'élaboration par l'intermédiaire des forums en ligne et des communautés de pratique.

### **Résultat 2**

25. Des progrès ont été réalisés en ce qui concerne les étapes ci-après associées au résultat 2 pour 2014-15:
- la possibilité de rendre compte, dans l'ensemble du Bureau, de tous les types de dépenses afférentes aux technologies de l'information;
  - la mise en œuvre d'un processus de gouvernance centralisé visant à assurer le suivi des principales initiatives en matière de technologies de l'information.

### **Dépenses informatiques**

26. Le déploiement d'IRIS a permis de rendre compte de manière précise des différents types de dépenses afférentes aux technologies de l'information dans les bureaux utilisant le système IRIS.
27. Le Bureau a présenté les résultats d'une étude comparative menée en 2012-13 concernant les technologies de l'information au Conseil d'administration à sa 320<sup>e</sup> session (mars 2014)<sup>4</sup>. Les résultats montrent que le BIT a été capable d'exploiter et d'améliorer ses

<sup>3</sup> Documents GB.310/PFA/2 et GB.310/PFA/3.

<sup>4</sup> Document GB.320/PFA/INF/3.

infrastructures, applications et services informatiques de manière très économique et efficace par rapport à d'autres administrations et organismes nationaux et internationaux de même taille disposant de ressources comparables. Une nouvelle étude comparative sera menée à l'issue de la période biennale en cours. Elle sera présentée au Conseil d'administration en mars 2016.

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

- 28.** Le Comité de gouvernance des technologies de l'information (ITGC) a tenu, à ce jour, cinq réunions afin d'examiner et d'adopter des décisions en ce qui concerne les initiatives stratégiques en matière de technologies de l'information. La composition de l'ITGC assure notamment une large représentation du siège comme des régions. L'ITGC s'est tout particulièrement efforcé d'assurer des progrès soutenus et réguliers en ce qui concerne l'évolution de la gouvernance des technologies de l'information et de veiller à ce que les décisions relatives à ces technologies soient prises par les services compétents au sein du Bureau.
- 29.** L'ITGC a élaboré une charte et débattu d'un certain nombre de priorités stratégiques clés, examiné la question de l'utilisation optimale du budget de l'OIT consacré aux technologies de l'information et donné des orientations à ce sujet, défini et fixé les priorités, étudié les risques et fourni des orientations concernant les principales initiatives en la matière, notamment pour ce qui concerne l'amélioration des infrastructures liée à la rénovation du bâtiment, le travail nomade, la mise à niveau des logiciels des principaux systèmes du BIT, le déploiement d'IRIS sur le terrain, la gestion des contenus, la centralisation des fonctions informatiques et le renforcement des politiques existantes en matière de technologies de l'information.

### **Résultat 3**

- 30.** Des progrès ont été réalisés en ce qui concerne les étapes ci-après associées au résultat 3 pour 2014-15:
- élaboration d'accords sur le niveau de service concernant dix services à forte valeur ajoutée;
  - déploiement de 50 pour cent du matériel informatique dans le cadre d'une configuration centralisée;
  - réduction de 20 pour cent de la consommation énergétique du centre de données du BIT;
  - évaluation de nouveaux modèles permettant d'offrir un appui permanent aux principaux services informatiques.

### **Accords sur le niveau de service**

- 31.** La mise en œuvre des accords sur le niveau de service s'est achevée en 2013, et il en a été rendu compte au Conseil d'administration en mars 2014 <sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Document GB.320/PFA/INF/3.

## **Transformation de l'infrastructure informatique**

32. La présente section dresse un bilan détaillé des progrès accomplis au regard des autres étapes associées au résultat 3.
33. Sept des 12 projets de transformation de l'infrastructure informatique<sup>6</sup>, approuvés par le Conseil d'administration en mars 2011, ont été intégralement exécutés dans les limites du budget:
- DC.1: «Modernisation du centre de données du BIT». L'installation a été entièrement renouvelée. Les autres travaux d'amélioration en matière de sécurité et de sûreté ont été approuvés par l'équipe chargée du projet de rénovation du bâtiment et effectués en 2014.
  - SS.1: «Rationalisation et regroupement des serveurs». Plus de 90 pour cent des serveurs du centre de données du BIT ont été virtualisés; 400 serveurs nouvelle génération ont désormais une configuration homogène. La virtualisation et le regroupement des serveurs ont permis d'accroître la capacité informatique, d'améliorer la disponibilité des systèmes, de diminuer les coûts de maintenance et d'appui et de réduire l'empreinte carbone du centre de données d'environ 40 pour cent.
  - SB.1: «Modernisation du réseau de stockage en vue de l'absorption de la croissance des données». Le volume total de données de l'OIT a augmenté, passant de 70 téraoctets en 2010 à 400 téraoctets à la fin de l'année 2014. En réponse à la demande croissante en matière de stockage des données, des technologies telles que la déduplication des données, le stockage hiérarchique et la sauvegarde virtuelle ont également été introduites.
  - DR.1: «Réplication des données du BIT au site de secours du CIC (Centre international de calcul des Nations Unies)». Toutes les données du siège sont actuellement copiées en temps réel dans le centre de données du CIC pour assurer la continuité des opérations et permettre la récupération des données en cas de sinistre. Les données en passe d'être transférées depuis les bureaux extérieurs et regroupées au siège sont également copiées dans le centre de données du CIC (voir FP.3 plus loin).
  - IH.1: «Refonte de l'infrastructure Internet/Intranet du siège». Des nouveaux serveurs ont été mis en place afin de mieux sécuriser l'accès au site Web public de l'OIT.
  - DR.3: «Hébergement de l'infrastructure nécessaire au fonctionnement des systèmes essentiels du BIT dans un deuxième centre de données». De nouveaux matériels informatiques stratégiques ont été mis en place dans un deuxième centre de données du BIT situé dans l'aile nord du bâtiment, ce qui permet de réduire le risque de panne en cas d'interruption imprévue des services dans le centre de données principal, situé dans l'aile sud du bâtiment.
  - CO.1: «Amélioration de la connectivité dans les régions». La connectivité a été améliorée dans tous les bureaux extérieurs afin de faciliter le déploiement d'IRIS et l'utilisation des technologies Microsoft. Des équipements d'accélération du réseau grande distance ont également été mis en place dans toutes les régions afin de maximiser les investissements faits par l'OIT dans la connectivité. L'accélération du réseau grande distance a permis d'accroître de 30 pour cent la vitesse d'Internet et d'IRIS en matière de transfert des données.

<sup>6</sup> Document GB.310/PFA/3.

34. Les cinq autres projets de transformation de l'infrastructure informatique en sont à différents stades d'exécution:

- FP.3: «Migration vers des serveurs Windows pour les opérations d'archivage, d'impression et d'authentification». La migration des données des systèmes de classement des serveurs Novell vers les serveurs Microsoft s'est achevée en 2013. Environ 70 pour cent des bureaux extérieurs, dont tous les bureaux établis en Asie et dans le Pacifique, dans les Etats arabes et en Afrique, ont également migré. Les bureaux en Amérique latine et aux Caraïbes, ainsi qu'en Europe et en Asie centrale, migreront en 2015.
- EM.4: «Externalisation de la messagerie électronique». La migration, de Novell GroupWise vers Microsoft Exchange et Outlook, des boîtes aux lettres électroniques du personnel du siège s'est achevée en 2014. La migration vers Microsoft Exchange et Outlook se déroule au même moment que la migration des données des systèmes de classement effectuée dans le cadre du projet FP.3 (voir plus haut). En 2016, on engagera le processus de sélection d'un prestataire de services «en nuage» pour l'hébergement de la messagerie électronique. La migration vers les services en nuage nécessitera l'approbation de l'ITGC et un engagement en matière de financement pour couvrir les coûts permanents de l'abonnement et les coûts des services prévus dans les Propositions de programme et budget du Directeur général pour 2016-17. On examine actuellement les incidences juridiques du recours à un prestataire de services en nuage pour l'hébergement de la messagerie électronique. Plusieurs organismes des Nations Unies ont surmonté des difficultés similaires et ont transféré leurs boîtes aux lettres électroniques ainsi que d'autres données vers des plateformes en nuage fournies par Microsoft et Google par exemple, à la suite de négociations communes qui ont abouti à la conclusion d'accords à long terme auxquels l'OIT pourrait être en mesure d'adhérer le moment venu.
- IDM.1: «Gestion unique des identifiants». Le Bureau a commencé d'examiner les systèmes et processus essentiels à inclure dans le cadre de ce projet. Cette initiative doit être mise en œuvre en 2016.
- DC.3: «Déménagement du matériel et des systèmes informatiques dans un centre de données privé». Compte tenu de la modernisation des installations et des équipements du centre de données du BIT, l'exécution de ce projet est en suspens dans l'attente de l'achèvement de l'analyse des coûts, des avantages et des risques à long terme associés au recours à un prestataire de services externe pour l'hébergement de l'infrastructure informatique et des données de l'OIT. Cette analyse s'achèvera en 2015.
- DC.4: «Sous-traitance complète du centre de données pour gestion». L'exécution de ce projet dépend de l'analyse mentionnée au paragraphe ci-dessus concernant le projet DC.3 et de la décision qui en découlera.

### **Sécurité de l'information**

35. L'Unité des services de la sécurité et de l'assurance de l'information d'INFOTEC collabore étroitement avec le responsable de la gestion des risques du BIT afin d'aligner les processus de gestion des risques en ce qui concerne la sécurité de l'information sur le cadre global de gestion des risques du BIT.



- 36.** Les principales informations techniques sont regroupées depuis les ordinateurs du BIT toutes les trois heures pour mesurer plus précisément les principaux indicateurs de risque. Cela a permis au Bureau d'évaluer et d'atténuer les risques nécessitant une attention immédiate, réduisant ainsi le délai d'isolement et de blocage des virus et des autres logiciels malveillants sur les ordinateurs du BIT.
- 37.** Des logiciels et processus ont été utilisés pour évaluer les lacunes qui pourraient compromettre l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données de l'OIT accessibles sur Internet par l'intermédiaire des applications en ligne de l'OIT.
- 38.** Le Bureau a mis en œuvre, en collaboration avec le Tribunal administratif de l'OIT, un projet pilote faisant intervenir les signatures numériques et le cryptage des données, afin de garantir l'intégrité des documents électroniques hautement confidentiels au stade de la rédaction, de l'édition, de la traduction et de la publication. Il est prévu que ce projet pilote, dont les résultats sont en cours d'évaluation, soit mis en œuvre à plus grande échelle au sein du Bureau.