



DEUXIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

Technologie de l'information: IRIS

Introduction

1. A sa 292^e session (mars 2005), le Conseil d'administration a examiné un document consacré au «Système intégré d'information sur les ressources» (IRIS) qui faisait le point des progrès réalisés depuis novembre 2004. Au moment de la publication de ce document, IRIS en était au stade initial de la mise en production au siège. Le document de mars 2005 portait sur l'approche suivie pour déployer les fonctionnalités additionnelles sur la base d'une série de versions modulaires, l'établissement d'un comité de contrôle des changements, l'externalisation de l'infrastructure technique, l'acceptation du système par les utilisateurs, l'interruption de la production, la mise hors service des anciens systèmes, la formation et l'appui à l'utilisateur final. Le document présentait aussi un récapitulatif des effectifs et des coûts d'IRIS.
2. Le présent document fait à nouveau le point des progrès constatés à ce jour: état de la production, formation et appui, déploiement sur le terrain, gouvernance, récapitulatif des coûts.

Etat de la production

3. La mise en production a commencé avec le module Ressources humaines en février 2005 pour permettre l'entrée des actions relatives au personnel et l'administration des droits à prestations parallèlement à celles des prestations associées et barèmes de rémunération en cours de préparation pour la paie de mars. La paie de mars 2005 a été traitée par IRIS pour les services organiques au siège et sur le terrain. Tous les modules financiers sont entrés en service à la fin de mars à l'issue d'une période planifiée d'«extinction» au cours de laquelle les applications existantes n'étaient pas disponibles, les données stockées dans ces systèmes étant en cours de conversion à IRIS. Le travail en suspens qui avait été accumulé pendant cette période de transition a été traité dans IRIS par un nombre limité d'utilisateurs au début d'avril 2005.
4. Les coordonnateurs du changement ont contribué à définir et valider les nouveaux rôles dans IRIS puis à les mettre en correspondance avec le personnel existant. Une fois achevée la formation des utilisateurs prioritaires, l'accès à IRIS a été octroyé à environ 500 d'entre eux à la mi-avril 2005. Actuellement, 1 040 ont accès à IRIS au siège.

5. Les anciennes applications étaient disponibles en mode «lecture seulement» jusqu'au mois d'avril 2005 pour que les soldes et les transactions convertis à IRIS puissent être vérifiés et validés. Ces applications ont été officiellement mises hors service, et le système central a été fermé à la fin de mai 2005 et retiré du siège en juin 2005. Dans le cadre de la mise hors service, des rapports ont été établis et toutes les données stockées dans les anciens systèmes ont été archivées.
6. En septembre 2005, une fonctionnalité d'IRIS limitée a été octroyée à 230 utilisateurs des bureaux extérieurs avec l'introduction du nouveau module de planification et d'exécution. Ce module sert d'outil de programmation conjointe pour toutes les unités techniques et les unités sur le terrain, avant que ne commence le prochain exercice à l'appui de la planification des travaux au niveau des pays et en vue d'atteindre les objectifs et cibles prévus dans le cadre des programmes par pays pour un travail décent (PPTD).
7. La période qui a suivi la mise en production a été axée sur le règlement des points critiques, la fourniture d'un appui technique et la stabilisation du système. Maintenant que tous les modules sont opérationnels, les problèmes existants sont répertoriés, enregistrés, suivis, classés par priorité et résolus. Les activités de rattrapage du travail accumulé et la mise en œuvre progressive des procédures administratives se poursuivent. Comme pour toute opération de cette ampleur, le règlement des problèmes techniques et l'ajustement des programmes continueront pendant un certain temps. Certains processus clés font déjà l'objet d'un examen visant à les rationaliser et les rendre plus efficaces. Le tableau ci-après donne une indication du volume des transactions traitées avec IRIS d'avril à septembre 2005:

Demandes d'achat	4 000	Paiement de salaires (membres du personnel)	15 000
Commandes	6 000	Paiement de salaires (personnel journalier)	1 600
Factures payées	25 000	Autorisations de paiement extérieur sortantes EPA RB	800
Actions relatives au personnel	6 000	Autorisation de paiement extérieur sortantes EPA TC	2 300

8. L'environnement de production externalisé s'est avéré fiable et a supporté les pointes d'activité au siège. Tout semble indiquer que la capacité et la configuration présentes des serveurs, bases de données et réseaux en place seront à même de répondre aux besoins, compte tenu des estimations futures concernant la somme des utilisateurs au siège et dans les bureaux extérieurs.
9. La transition à IRIS et l'intégration du projet dans le Bureau ont commencé en août 2005 avec la restructuration d'ITCOM et la création d'IT/ATS, section d'appui technique pour les applications. Cette section centralise le soutien technique pour IRIS ainsi que pour les autres applications à l'échelle du Bureau. Des modalités sont établies pour intégrer l'appui technique dans le secteur de la gestion et de l'administration avant la fin de 2005.

Formation et appui

10. La formation à IRIS a commencé en février 2005. Les utilisateurs les plus prioritaires ont été formés en février-mars, les suivants (priorité II) en avril et mai. D'autres utilisateurs clés (chargés des opérations administratives) ont reçu une formation en juin. De février à juin, ce sont environ 800 personnes qui ont bénéficié d'une formation. Des formations spécialisées organisées en fonction des besoins ont continué de juillet à septembre. La formation d'environ 400 utilisateurs (priorité III) est en cours de préparation.

11. La responsabilité de la formation – planification, calendrier, appui – a été transférée à HRD en juillet 2005. Le personnel d'IRIS continuera d'appuyer la configuration des environnements de la formation, de concevoir des exercices, d'entretenir les matériels et de contribuer au déroulement des cours jusqu'à décembre 2005.
12. L'appui technique et pratique à l'utilisateur incombait à l'équipe du projet lors des trois premiers mois qui ont suivi la mise en production. Les membres de cette équipe ont été temporairement assignés au secteur de la gestion et de l'administration (HRD, FINANCE, INTER) pour faciliter la transition.
13. L'appui technique est fourni, au premier niveau, par le service d'assistance d'ITCOM (Helpdesk) et, au second niveau, par la section IT/ATS. Quant à l'appui fonctionnel, il est assuré, au premier niveau, par les fonctionnaires chargés de la certification financière (FCO); les questions qui ne sont pas réglées sont alors soumises aux services compétents du secteur de la gestion et de l'administration (deuxième niveau).
14. La stratégie sous-jacente pour l'appui à IRIS a consisté à recourir aux structures et réseaux opérant au sein du Bureau; elle a permis de maintenir constants les coûts d'appui.

Déploiement sur le terrain

15. Des consultations ont été organisées avec les directeurs régionaux en juin et juillet pour discuter d'une stratégie de haut niveau visant à intégrer les bureaux extérieurs dans IRIS au cours du prochain exercice. Il s'agissait de les informer de l'état d'avancement d'IRIS, des problèmes et des progrès réalisés, des enseignements tirés au siège et des façons de communiquer et de travailler efficacement en partenariat à la préparation du déploiement d'IRIS sur le terrain au cours de la prochaine période biennale. Ces consultations ont débouché sur la mise en place de groupes de travail (composés de personnel du siège et des bureaux extérieurs) pour coordonner les activités essentielles: analyse complète des structures et des processus concernant les bureaux extérieurs, compréhension des rôles et responsabilités, formation, appui, nettoyage des données, conversion, nécessité de l'interface et procédures de transfert. Les options techniques pour une connectivité rapide et fiable font l'objet d'une évaluation en même temps que le projet de réseau à longue distance (WAN) global.
16. Divers scénarios pour le déploiement d'IRIS dans les bureaux extérieurs sont à l'étude dans les régions. Le module amélioré Gestion stratégique, chargé d'appuyer la planification et l'exécution lors du prochain biennium, devrait être introduit dans la plupart des bureaux extérieurs avant la fin de 2005. Une autre fonctionnalité d'IRIS est en cours d'évaluation en vue de sa prochaine mise en service sur le terrain. Elle comprend le module Actions relatives au personnel et la possibilité pour le personnel des bureaux extérieurs de consulter les rapports en accédant aux données en temps réel dans IRIS. Des critères sont définis afin d'identifier un site pilote pour le premier déploiement sur le terrain.

Gouvernance

17. A mesure que les activités d'IRIS sont intégrées dans le cours normal des opérations du Bureau, la structure de gouvernance du projet est révisée. Il s'agit d'aboutir à une structure plus large, davantage impulsée par le Bureau, tout en s'orientant vers une fonction consultative. Pour faciliter cette évolution, l'organe consultatif du projet, le comité des

parties prenantes et le bureau de gestion du projet, qui ont fait rapport au Conseil d'administration en novembre 2004¹, sont remplacés par les structures ci-après.

Comité consultatif pour le changement organisationnel

18. Ce comité se substitue au Conseil consultatif du projet IRIS; la direction au sein du Bureau y est plus largement représentée. Son rôle est de donner des conseils sur les changements des structures et processus métiers, de définir les priorités et les ressources nécessaires pour les nouvelles initiatives, d'analyser les progrès, de même que la performance générale des processus métiers et de faire des recommandations sur la politique et stratégie globales de déploiement d'IRIS sur le terrain.

Forum des utilisateurs

19. Le Forum des utilisateurs remplace le comité des parties prenantes. Il est représentatif d'une grande partie de la communauté des utilisateurs. Son rôle principal est de fournir des contributions sur IRIS dans la perspective de l'utilisateur. Il sera utilisé pour informer les utilisateurs de l'état d'avancement des principales questions concernant IRIS. Il est complété par une publication mensuelle diffusée électroniquement à l'ensemble du personnel: *Lettre d'Infos* pour favoriser la communication et une meilleure connaissance d'IRIS dans tout le Bureau.

Comité de contrôle des changements

20. Le Comité de contrôle des changements continuera d'exister. La section de soutien technique des applications est chargée d'approuver tous les changements ou perfectionnements jusqu'à un certain point. Les changements et perfectionnements dépassant ce seuil feront l'objet de consultations avec les unités compétentes du secteur de la gestion et de l'administration et devront être approuvés par la directrice exécutive. Une procédure accélérée est en place pour obtenir l'approbation rapide des questions critiques ayant une incidence sur les opérations de gestion.

Budget et coûts: récapitulatif

Situation financière

21. A sa 291^e session (novembre 2004), la Commission du programme, du budget et de l'administration a été saisie d'une estimation des ressources requises pour opérer la transition des anciens systèmes à IRIS et maintenir le système pour la période allant de la mi-novembre 2004 au 31 décembre 2005. Ce coût était estimé à environ 11,9 millions de dollars des Etats-Unis. Le tableau ci-après montre que, selon les projections, les dépenses au 31 décembre 2005 s'élèveront à 11 681 481 dollars, soit une sous-utilisation nette de 218 519 dollars.

¹ Document GB.291/PFA/3/2.

	Dépenses au 30 septembre 2005 (en dollars E.-U.)	Prévisions de dépenses jusqu'au 31 décembre 2005 (en dollars E.-U.)	Total (en dollars E.-U.)
Personnel	2 899 063	895 866	3 794 929
Services techniques	3 452 749	1 834 736	5 287 485
Externalisation de l'infrastructure	945 297	430 588	1 375 885
Licences et maintenance du logiciel	344 169	320 000	664 169
Equipements	456 853	102 160	559 013
Total	8 098 131	3 583 350	11 681 481

Genève, le 19 octobre 2005.

Document soumis pour information.