



Procédure du bureau

Date: 18 janvier 2021

Postes de travail informatiques

Introduction

1. La présente procédure établit les processus et procédures visant à garantir que les personnes qui travaillent au BIT disposent de postes de travail informatiques appropriés pour s'acquitter efficacement de leurs tâches. Elle remplace la procédure du Bureau intitulée *Postes de travail informatiques*, IGDS n° 497 (version 3) du 18 novembre 2019.
2. Le Département de la gestion de l'information et des technologies (INFOTEC) est chargé de définir les normes et bonnes pratiques applicables au matériel et aux logiciels informatiques utilisés dans l'ensemble du Bureau.
3. Les appareils informatiques de l'utilisateur final, notamment les ordinateurs personnels (PC), les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes, sont des outils essentiels qui facilitent le travail du Bureau.
4. Les utilisateurs d'appareils informatiques doivent savoir que l'accès aux systèmes du BIT à partir de tels appareils fait l'objet d'une surveillance destinée à vérifier que le matériel est utilisé de manière appropriée.
5. Les systèmes du BIT comprennent le site Intranet, le système wi-fi et les logiciels de bureau, IRIS et d'autres applications, le système de courrier électronique, Skype, les lecteurs de réseau partagés, etc.
6. La présente procédure doit être lue conjointement avec:
 - a) la directive du Bureau intitulée *Utilisation du courrier électronique et de l'Internet au BIT*, IGDS n° 452 (version 1) du 16 décembre 2015;
 - b) la procédure du Bureau intitulée *Accès au réseau du BIT*, IGDS n° 496 (version 1) du 9 mars 2017;
 - c) la procédure du Bureau intitulée *Sécurité des données informatiques*, IGDS n° 164 (version 1) du 25 mai 2010.
7. La présente procédure prend effet à la date de sa publication.

Champ d'application

8. La présente procédure s'applique à tous les départements et projets du BIT et à tous les bureaux extérieurs.

Remplacement

9. Pour des raisons de sécurité, de compatibilité et de maintenance, tous les appareils informatiques doivent être remplacés au terme de leur durée de vie utile, qui correspond à la période maximale de garantie de ce type de matériel. Sont concernés les appareils informatiques utilisés par les fonctionnaires du BIT, les collaborateurs extérieurs, les stagiaires, les fournisseurs, les mandants, les consultants ainsi que les appareils situés dans les espaces publics connectés, cybercafés, lieux de formation, etc.
10. Le remplacement en temps voulu des appareils informatiques obsolètes est coordonné par INFOTEC en collaboration avec les départements, les bureaux extérieurs et les projets. Les appareils sont vérifiés tous les six mois en vue de leur éventuel remplacement.
11. Les directeurs des départements, des bureaux extérieurs et des projets veillent à ce que des fonds suffisants soient alloués au remplacement des appareils informatiques parvenus au terme de leur durée de vie utile. Celle-ci est de quatre ans pour les ordinateurs personnels (ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables) achetés avant avril 2020. Pour les appareils achetés après avril 2020 et équipés de la version de Windows 10 standard au BIT, elle est de cinq ans. Les appareils informatiques plus anciens doivent impérativement être remplacés dans un délai de six mois. Un appareil qui n'aura pas été remplacé à la fin de ce délai de grâce de six mois ne sera plus considéré comme conforme aux normes applicables aux appareils et à la sécurité informatiques et ne pourra plus accéder aux systèmes du BIT. Si un appareil informatique ne peut plus accéder aux systèmes du BIT, il incombe aux directeurs de procurer aux utilisateurs un appareil conforme leur permettant de ne pas interrompre leurs travaux.
12. Vous trouverez à la page [Termination of support](#) une liste du matériel informatique et des logiciels connexes dont la maintenance n'est plus assurée et qui doivent être remplacés.

Financement de l'achat ou du remplacement de PC et d'ordinateurs portables

13. Le remplacement des PC utilisés par le personnel émergeant au budget ordinaire est financé par des fonds alloués à l'achat centralisé de PC, gérés par INFOTEC. Ces fonds servent à financer l'achat ou le remplacement d'un ordinateur portable standard avec système de verrouillage et station d'accueil tous les cinq ans pour chaque fonctionnaire permanent du BIT émergeant au budget ordinaire.
14. Au siège, un ordinateur portable est mis à la disposition des fonctionnaires temporaires dont le recrutement est financé par le budget ordinaire pour la durée de leur contrat. Ces appareils doivent être restitués à INFOTEC au terme du contrat des fonctionnaires concernés afin de pouvoir être réattribués à d'autres utilisateurs.
15. Les fonds alloués à l'achat centralisé de PC peuvent aussi servir à affecter un ordinateur portable (avec station d'accueil) supplémentaire aux bureaux extérieurs comptant plus de 25 postes financés par le budget ordinaire, et deux ordinateurs portables (avec station d'accueil) supplémentaires aux bureaux extérieurs comptant plus de 50 postes financés par le budget ordinaire. Ces appareils doivent être mis à la disposition des fonctionnaires temporaires dont le recrutement est imputé au budget ordinaire, et être remplacés tous les

cinq ans. Si la mise à disposition d'ordinateurs portables supplémentaires se révèle nécessaire, les frais correspondants sont intégralement à la charge du bureau extérieur concerné.

16. La décision de généraliser l'utilisation des ordinateurs portables est directement liée aux enseignements tirés de la période prolongée de télétravail qui a résulté de la pandémie de COVID-19. Les membres du personnel qui disposaient d'un ordinateur portable du BIT avec un accès VPN ont pu télétravailler dans de meilleures conditions que ceux contraints d'utiliser leurs appareils personnels.
17. Les membres du personnel auxquels a été fourni un ordinateur portable du BIT sont tenus de s'en servir pour accéder aux systèmes du BIT lorsqu'ils travaillent à domicile ou lorsqu'ils sont en mission ou sur leur lieu de travail. Cela permet de protéger les systèmes du BIT contre les attaques auxquelles pourrait les exposer l'utilisation d'appareils personnels insuffisamment sécurisés.
18. La fourniture d'écrans, de claviers et de souris incombe au département ou au bureau dont relève le fonctionnaire concerné.
19. Vous trouverez des informations relatives à l'achat centralisé des PC sur la page [Centralized purchasing of computers](#).
20. Vous trouverez les normes applicables aux PC et aux ordinateurs portables du BIT sur la page [Standard for ILO official Computers](#).
21. En ce qui concerne les utilisateurs de PC et d'ordinateurs portables (avec station d'accueil) qui n'émargent pas au budget ordinaire (par exemple les membres du personnel recrutés au titre de la coopération pour le développement), le coût des PC et des ordinateurs portables (avec station d'accueil) est entièrement à la charge du département, du bureau extérieur ou du projet concerné.

Mouvements de personnel

22. Les demandes ponctuelles de remplacement d'un PC qui n'est pas encore parvenu au terme de sa durée de vie utile par un ordinateur portable avec station d'accueil doivent être soumises au moyen du formulaire intitulé [Request for a laptop with docking station](#). Les unités doivent financer ces remplacements avec leur propre budget. En ce qui concerne les postes financés par le budget ordinaire, seule la différence de coût entre l'ordinateur portable et le PC est à la charge de l'unité; pour ce qui est des postes financés par des ressources extrabudgétaires, l'unité assume l'intégralité du coût de l'ordinateur portable (avec station d'accueil).
23. Les demandes ponctuelles de remplacement d'un ordinateur portable qui n'est pas encore parvenu au terme de sa durée de vie utile doivent être soumises au moyen du formulaire intitulé [Request for a laptop with docking station](#). Dans ce cas, le coût de l'ordinateur portable et, le cas échéant, de la nouvelle station d'accueil est entièrement à la charge de l'unité concernée.
24. Lorsque l'utilisateur d'un appareil informatique est affecté à un autre département du siège, il adresse à INFOTEC une demande (qui génère un «ticket») en vue de la réaffectation de son appareil à son nouveau département et du transfert de la station d'accueil correspondante à son nouveau bureau.
25. Les ordinateurs portables de nouveau disponibles à la suite du départ d'un fonctionnaire ou de son affectation à un autre département ou bureau doivent être restitués au Service Desk d'INFOTEC (au siège) ou au point focal chargé des questions informatiques (dans les bureaux extérieurs) en vue de leur réattribution ultérieure à un autre utilisateur.

26. Les membres du personnel qui changent de lieu d'affectation ne sont pas autorisés à emporter leur équipement informatique. Tous les appareils informatiques doivent demeurer au lieu de leur inventaire.
27. Les PC et les ordinateurs portables ne peuvent être réattribués à un autre utilisateur que s'ils ne sont pas encore parvenus au terme de leur durée de vie utile (quatre ans s'ils ont été achetés avant avril 2020; cinq ans s'ils ont été achetés après avril 2020). Les smartphones et les tablettes peuvent être réattribués s'ils ont moins de trois ans.

Demande d'équipement supplémentaire ou spécialisé

28. Le budget alloué à l'achat centralisé de PC par INFOTEC couvre le remplacement des modèles et configurations standard. Pour toute demande d'équipement supplémentaire ou spécialisé (un écran surdimensionné, un clavier ergonomique, une mémoire supplémentaire, une souris sans fil, etc.), l'approbation du directeur ou du chef responsable du département ou du bureau extérieur est requise, et INFOTEC doit donner son visa technique.
29. Toute demande d'équipement supplémentaire ou spécialisé doit être financée par le département, le bureau extérieur ou, le cas échéant, le Fonds pour le bâtiment et le logement.
30. En ce qui concerne le siège, le formulaire de demande d'équipement supplémentaire ou spécialisé à utiliser figure à la page [Request for computer accessories](#). Dans les bureaux extérieurs, la demande doit être adressée au point focal chargé des questions informatiques.

Prêt d'ordinateurs portables

31. Les fonctionnaires du siège qui sont appelés à voyager à titre officiel ou qui pratiquent le télétravail de manière occasionnelle et dont le PC n'a pas encore été remplacé par un ordinateur portable du BIT peuvent demander à utiliser ponctuellement un ordinateur portable autonome. INFOTEC dispose d'un stock d'ordinateurs portables qu'il prépare et prête sur demande, gère la mise à jour des ordinateurs portables autonomes afin de garantir qu'ils sont correctement protégés et veille à ce que le logiciel standard le plus récent soit installé et prêt à être utilisé.
32. Les demandes de prêt d'ordinateur portable doivent être adressées au Service Desk d'INFOTEC (servicedesk@ilo.org) au moins trois jours ouvrables avant le voyage ou le début de la période de télétravail afin de laisser à INFOTEC le temps nécessaire pour préparer l'ordinateur. INFOTEC ne peut pas toujours garantir qu'un ordinateur portable sera disponible, en particulier si ce délai de préavis n'est pas respecté.
33. En ce qui concerne le siège, le formulaire de demande de prêt d'un ordinateur portable à utiliser figure à la page [Laptops Loans](#).
34. Dans les bureaux extérieurs, la demande doit être adressée au point focal chargé des questions informatiques.

Smartphones et tablettes

35. Le BIT peut procurer des smartphones et des tablettes standard aux fonctionnaires qui en ont un réel besoin à des fins professionnelles.
36. Les smartphones sont configurés et gérés au moyen du système de gestion des appareils mobiles du BIT, lequel permet de prévenir le vol ou la perte accidentelle de données de l'OIT consultées via ces appareils.

37. Les demandes correspondantes doivent être approuvées par le chef responsable. Les frais liés à l'achat ou au remplacement d'un smartphone ou d'une tablette sont à la charge du département, du bureau extérieur ou du projet dont relève le fonctionnaire concerné.
38. Pour les fonctionnaires du siège, le formulaire de demande d'un smartphone à utiliser figure à la page [Request for an ILO smartphone](#).
39. Le formulaire de demande d'une tablette figure quant à lui à la page [Request for an ILO official iPad](#).
40. Les frais d'abonnement mensuels (téléphonie mobile et accès à Internet) sont à la charge du département, du bureau extérieur ou du projet dont relève le fonctionnaire. Les tablettes du BIT n'étant ni dotées d'une carte SIM ni utilisables autrement qu'avec une connexion wi-fi, aucuns frais d'abonnement ne leur sont associés.
41. On trouvera plus d'informations sur les différents tarifs d'abonnement sur la page [ILO Plans for Mobile Communications](#).
42. Dans les bureaux extérieurs, les points focaux chargés des questions informatiques doivent être consultés sur le processus d'achat de smartphones et de tablettes, car il existe différents types d'abonnement. Lorsque cela est économiquement viable, les bureaux extérieurs doivent acheter les marques et modèles de smartphones et de tablettes prescrits par INFOTEC.
43. Les fonctionnaires dotés d'un smartphone du BIT sont priés de limiter l'utilisation des données mobiles. Compte tenu de la multitude des contenus informatifs disponibles sur le Web, ils risquent très facilement de dépasser le forfait négocié par l'Organisation avec le fournisseur de services local. Par conséquent, chaque fonctionnaire concerné doit éviter l'écoute de musique en continu, le téléchargement ou la lecture de vidéos, la fréquentation des réseaux sociaux et l'affichage d'autres applications en arrière-plan tant que l'appareil n'est pas connecté à un réseau wi-fi. L'utilisation de ces services sur un réseau cellulaire, en particulier en itinérance en dehors de la zone de service, peut entraîner des frais en sus du prix de l'abonnement mensuel et doit être évitée. Il convient donc de désactiver les options «itinérance» et «données mobiles».
44. On trouvera des recommandations sur la manière de réduire l'utilisation des données mobiles à la page [How to cut down on your mobile data](#).
45. Les cartes SIM fournies par le BIT ne doivent pas être retirées des smartphones ou des téléphones portables attribués ou prêtés par le BIT et placées dans des appareils personnels. Les fonctionnaires qui ne respectent pas cette consigne sont redevables de tous les frais encourus lorsqu'ils utilisent une carte SIM fournie par le BIT.
46. Si un smartphone ou une tablette du BIT attribué par le siège est détérioré, le département ou le bureau extérieur concerné doit faire réparer l'appareil et prendre en charge les frais de réparation ou de remplacement. On trouvera plus d'informations sur la réparation et le remplacement des smartphones et tablettes détériorés à la page [Phone returns and lost or broken mobile devices](#).
47. Les frais liés à l'utilisation des smartphones à des fins personnelles ne sont pas couverts par l'abonnement de téléphonie mobile du BIT et doivent être déclarés par chaque fonctionnaire concerné. Au siège, les frais ainsi déclarés sont automatiquement déduits du salaire. Les bureaux extérieurs doivent appliquer leurs procédures habituelles en matière de recouvrement des coûts.
48. Si un fonctionnaire prend sa retraite et que le smartphone ou la tablette que le BIT lui avait attribué a plus de trois ans, le département ou le bureau extérieur concerné peut choisir de

faire don de l'appareil au futur retraité. Les formalités à remplir lorsqu'un tel appareil est conservé par un futur retraité sont décrites plus en détail à la page [Donations of old \(3+years\) iPhones or iPads to retirees](#). Le fonctionnaire doit avoir rempli ces formalités avant de quitter l'Organisation.

Formation requise

49. Tous les utilisateurs d'appareils informatiques doivent avoir achevé avec succès le programme de formation à la sécurité des données informatiques de l'OIT. Un délai de grâce est accordé aux utilisateurs pour terminer la formation. Si la formation n'est pas achevée à la fin du délai de grâce, l'accès aux systèmes du BIT est restreint. On trouvera sur le site Intranet d'INFOTEC des instructions sur la manière d'accéder au programme de formation à la sécurité des données informatiques.
50. Les fonctionnaires auxquels doit être attribué ou prêté un smartphone, une tablette ou un ordinateur portable doivent avoir suivi le programme de formation à la sécurité des données informatiques de l'OIT avant de recevoir l'appareil. INFOTEC n'attribuera un nouvel ordinateur portable ou un smartphone à un fonctionnaire qu'après confirmation que celui-ci a bien suivi la formation.

Prêt de téléphones portables

51. Les fonctionnaires du siège qui partent en mission ont la possibilité d'emprunter un téléphone portable du BIT. Les téléphones de ce type ont des capacités limitées en matière d'utilisation des données mobiles (par exemple utilisation d'Internet) et sont principalement utilisés pour passer des appels téléphoniques. Les frais d'utilisation ne sont imputés au département ou au bureau extérieur dont relève le fonctionnaire que pendant la durée du prêt. Les frais liés aux appels personnels passés sur un téléphone portable du BIT doivent être déclarés par le fonctionnaire concerné.
52. Le formulaire de demande d'un téléphone portable du BIT en vue de son utilisation au siège ou en mission figure à la page [Request for an ILO cell phone](#).
53. On trouvera plus d'informations sur les différents tarifs d'abonnement à la page [ILO Plans for Mobile Communications](#).

Utilisation d'un appareil personnel

54. Pour pouvoir accéder aux systèmes du BIT, l'utilisateur d'un appareil personnel doit se conformer à toutes les directives et procédures pertinentes de l'OIT ainsi qu'à la politique de sécurité informatique de l'Organisation.

Licences de logiciels

55. INFOTEC obtient les licences de tous les logiciels standard utilisés dans l'ensemble de l'OIT. Des licences logicielles sont requises pour chaque PC ou ordinateur portable connecté au réseau de l'Organisation.
56. INFOTEC est chargé de l'installation des logiciels officiels du BIT sur les appareils informatiques.
57. Ces logiciels sont la propriété du BIT et ne doivent pas être installés sur des appareils qui n'appartiennent pas au Bureau.
58. De nombreux fournisseurs facturent les licences de logiciel par appareil. Un fonctionnaire qui utilise deux postes de travail informatiques (un ordinateur portable à domicile et un deuxième ordinateur portable ou un PC au Bureau) doit de ce fait avoir deux licences. Le Bureau a donc

décidé de doter le personnel soit d'un ordinateur portable (avec station d'accueil), soit d'un PC. Depuis avril 2020, un seul ordinateur portable (avec station d'accueil) est fourni par fonctionnaire. Les exceptions à cette décision doivent être justifiées et les frais correspondants être entièrement financés par le département ou le bureau concerné.

59. Certains départements ou bureaux extérieurs peuvent avoir besoin de logiciels non standard pour effectuer des travaux spécialisés. Au siège, les demandes de logiciels de ce type doivent être adressées au Service Desk d'INFOTEC (servicedesk@ilo.org) pour évaluation technique et approbation avant l'achat. Les demandes émanant des bureaux extérieurs doivent être adressées au point focal informatique local pour transmission à l'administrateur informatique régional, qui examine la demande puis l'adresse au Service Desk d'INFOTEC, le cas échéant.
60. INFOTEC examine toutes les demandes de logiciels spécialisés afin de s'assurer qu'elles ne posent aucun problème de sécurité ou de compatibilité avec d'autres logiciels utilisés par le Bureau. INFOTEC évalue également les modèles de déploiement des logiciels et les coûts de maintenance associés pour s'assurer que le système est viable à long terme.
61. Les licences installées sur le matériel informatique acheté par INFOTEC sont répertoriées afin de garantir le respect des règles en matière d'achat des licences, et le nombre de licences installées ne doit jamais être supérieur au nombre de licences achetées par le Bureau.
62. On trouvera le formulaire de demande d'un logiciel spécifique (non standard) à la page [Request for specialized software purchase and/or product installation](#).

Maintenance des logiciels

63. Il importe d'installer régulièrement des correctifs et des mises à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels pour pallier le risque d'attaques de logiciels malveillants ou de piratage pouvant entraîner la perte de données ou porter atteinte à l'intégrité de l'infrastructure informatique du BIT, etc.
64. Outre qu'elles permettent de remédier aux défauts de sécurité, les mises à jour des logiciels:
 - optimisent l'utilisation des ressources par le système d'exploitation;
 - ajoutent des fonctionnalités plus récentes et mieux sécurisées;
 - suppriment des fonctions anciennes et non protégées;
 - mettent à jour les pilotes de périphériques pour accroître l'efficacité du logiciel.
65. INFOTEC lance automatiquement la mise à jour des PC et ordinateurs portables standard avec stations d'accueil lorsque ces appareils sont connectés au réseau de l'Organisation.
66. Les appareils qui ne sont pas mis à niveau pendant plus de quatre-vingt-dix jours ne peuvent plus se connecter aux systèmes du BIT et doivent être restitués à INFOTEC ou au point focal chargé des questions informatiques pour reconfiguration avant rétablissement de l'accès au réseau.
67. Les fonctionnaires qui utilisent des smartphones et des tablettes du BIT doivent également se connecter fréquemment à l'Internet (par wi-fi) pour télécharger et installer les dernières mises à jour.

Sécurité des données

68. Les utilisateurs doivent éviter de conserver des données officielles de l'OIT sur le lecteur C ou D de leur PC ou de leur ordinateur portable. INFOTEC n'effectue pas de sauvegardes de ces

lecteurs et en cas de panne ou de perte de l'appareil, toutes les données stockées sur ces lecteurs sont irrécupérables. Si ces lecteurs sont chiffrés à la suite d'une attaque de logiciel rançonneur, les données qui y sont stockées sont également perdues.

69. Si les utilisateurs choisissent de stocker des données personnelles sur leur lecteur C ou D local, il leur incombe de sauvegarder ces données sur un disque dur externe personnel, une clé USB ou un dispositif de stockage en nuage.
70. Les données officielles de l'OIT qui peuvent être partagées avec des collègues doivent être stockées sur les serveurs des départements ou sur le lecteur I.
71. Les données officielles de l'OIT de nature confidentielle doivent être stockées sur le lecteur G.
72. Les utilisateurs ne doivent pas stocker des données personnelles telles que musique, vidéos, photographies, documents financiers, fichiers de mots de passe, copies de documents d'identité, etc., sur les serveurs des départements (lecteur I ou lecteur G), car les données enregistrées sur ces lecteurs de réseau sont sauvegardées et conservées pendant dix ans.

Vol ou perte de matériel

73. En cas de perte ou de vol d'un appareil informatique du BIT mis à disposition par le siège, le fonctionnaire concerné doit en informer immédiatement le Service Desk d'INFOTEC (servicedesk@ilo.org) et l'Unité des services de la sécurité et de l'assurance de l'information (isas@ilo.org). Les services d'appui informatique essaieront de localiser l'appareil ou d'en effacer à distance le contenu afin d'éviter toute perte de données ou toute violation des règles de sécurité. Le personnel des bureaux extérieurs doit contacter le point focal informatique.

Mise au rebut

74. INTSERV tient un inventaire de tous les appareils informatiques. Le matériel enregistré, y compris ses spécifications, est associé au département ou au bureau extérieur concerné.
75. Lorsqu'un appareil devient obsolète ou est cédé à titre gratuit, les données et logiciels qu'il contient doivent être entièrement supprimés avant son retrait de l'inventaire du Bureau.
76. Vous trouverez plus de détails concernant la mise au rebut des appareils électroniques dans la procédure du Bureau intitulée *Mobilier et matériel*, IGDS n° 281 (version 1) du 9 mai 2012.
77. Vous trouverez des informations sur le processus d'élimination des PC et des ordinateurs portables à la page [Personal Computers replacement cycle in ILO Headquarters](#).

Mark Mongillo
Directeur, INFOTEC