



PREMIÈRE QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

**Stratégie en matière de technologies
de l'information (2007-2009):
Rapport annuel**

1. La stratégie actualisée en matière de technologies de l'information a été examinée et approuvée par le Sous-comité des technologies de l'information et de la communication à sa session de novembre 2007¹. Lors d'une réunion informelle du sous-comité à la session de mars 2008 du Conseil d'administration, le Bureau a fait le point sur la stratégie et son état d'avancement. Le présent document constitue le premier rapport annuel sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la stratégie.
2. La stratégie s'articule autour de 12 initiatives regroupées en trois grands domaines:

Services d'exécution du programme	Infrastructure	Gestion, appui et formation
■ Travail en collaboration ■ Système de gestion électronique des documents ■ IRIS	■ Veille technologique ■ Infrastructure ■ Connectivité ■ Accès à distance/nomade ■ Sécurité ■ Personnel	■ Gestion ■ Appui ■ Formation

I. Travail en collaboration

3. Le système de gestion de contenu Plone a été choisi après une analyse des outils disponibles sur le marché. Il s'agit d'un logiciel libre, donc moins coûteux à acquérir et à entretenir que des produits propriétaires. En septembre 2008, 28 sites environ avaient été configurés et l'on recensait 1 622 utilisateurs du BIT enregistrés en tant que tels et 332 utilisateurs externes. Chaque site est configuré en fonction des besoins du département concerné et sa gestion est assurée par un des fonctionnaires de ce département. Ces sites donnent accès à un environnement Internet offrant différentes fonctionnalités: forums de discussion, travail en collaboration sur des documents, dialogues en ligne, etc. Le système Plone est un élément clé de la stratégie du Bureau en matière de partage des connaissances.

¹ Document GB.300/PFA/ICTS/1.

4. Le recours à la téléphonie par Internet Skype est encouragé pour réduire les frais de communication. Des versions sécurisées et testées de ce logiciel sont diffusées par le biais du réseau de l'OIT. Sa maintenance est assurée par le personnel d'appui informatique du Bureau et les «pseudonymes Skype» des utilisateurs figurent dans le carnet d'adresses du Bureau.
5. Au Bureau, le recours à la vidéoconférence est de plus en plus fréquent: il y a eu davantage de vidéoconférences pendant les six premiers mois de 2008 que pendant toute l'année 2007. En outre, un nouvel équipement moins coûteux que les lignes traditionnelles du réseau numérique à intégration de services (RNIS) louées par les opérateurs de téléphonie a été installé pour permettre une plus grande utilisation d'Internet. Ce nouvel équipement permettra d'organiser des vidéoconférences avec les pays qui ne possèdent pas d'infrastructure RNIS.

II. Système de gestion électronique des documents (EDMS)

6. La mise au point et le déploiement du système de gestion des documents de gouvernance interne (IGDS) ont été menés à bonne fin en janvier 2008. L'application EDMS gère l'ensemble du processus de production des différentes catégories de documents de gouvernance interne: édition, approbation, traduction et publication. Les fonctionnaires du siège et dans les régions peuvent désormais accéder à tous les documents IGDS publiés par une interface utilisateur simple à utiliser.
7. La fonction pilote d'enregistrement électronique a permis d'intégrer dans l'EDMS la plupart des documents officiels créés depuis janvier 2004 par le Bureau de l'informatique et des communications (ITCOM). Cependant, la mise au point de cette application a été ralentie par le faible nombre de consultants externes ayant une connaissance suffisante du logiciel Stellent, aujourd'hui rebaptisé système Oracle (UCM). Le transfert de connaissances nécessaire au renforcement des compétences internes s'en est donc ressenti.
8. Le serveur de messagerie GroupWise devrait être totalement intégré dans l'EDMS avant la fin de 2008. Un produit propriétaire permettant de réduire considérablement le volume de travail nécessaire à son adaptation à l'environnement de l'OIT a été choisi.

III. Système intégré d'information sur les ressources (IRIS)

9. IRIS a été aligné avec succès sur la dernière version d'Oracle e-Business Suite et un nouveau module Voyages comportant plusieurs améliorations répondant aux demandes des utilisateurs a été mis en place.
10. D'autres améliorations importantes ont été apportées au système, dont les bulletins de salaire électroniques, l'établissement des rapports sur l'évaluation du travail et le calcul des droits acquis à la cessation de service, afin de répondre aux nouvelles exigences des normes comptables internationales pour le secteur public.

11. Un rapport intermédiaire plus détaillé sur IRIS dans les régions sera présenté au sous-comité dans un document distinct ².

IV. Veille technologique

12. Les spécialistes d'ITCOM continuent de suivre l'évolution des nouvelles technologies et de les évaluer pour repérer celles qui peuvent avoir un intérêt pratique pour le Bureau. Par exemple, la dernière génération de procédés d'archivage sur un réseau est actuellement testée en vue d'être éventuellement utilisée dans les petits bureaux extérieurs. Cette application permettrait de réduire le nombre de serveurs qui mobilisent des ressources importantes sans pour autant supprimer aucune des fonctionnalités actuellement disponibles.
13. Des sessions d'information sont organisées périodiquement pour tenir les utilisateurs informés des outils et services disponibles dans le domaine des technologies de l'information.

V. Infrastructure

14. Au siège, l'ensemble du réseau est actuellement mis à jour pour remplacer l'ancien matériel dont la maintenance n'est plus assurée par le fournisseur. Cette mise à jour s'effectue progressivement pour ne pas gêner le travail du Bureau.
15. Une zone d'accès sans fil à l'Internet a été aménagée dans les salles de conférence et dans les salons disposant de connections appropriées. Les délégués et les invités peuvent désormais se connecter librement dans toute la partie sud (niveaux R2 et R3) du bâtiment du siège.

VI. Connectivité

16. Les connexions à Internet ont été améliorées au siège ainsi que dans les bureaux de l'OIT à Abidjan, Kinshasa et Alger.
17. Une nouvelle connexion point à point est actuellement établie entre le siège et le site hébergeant IRIS aux Pays-Bas pour offrir une alternative en cas de défaillance prolongée de la ligne à haut débit. Il est également possible, dans ce dernier cas, d'accéder à distance à IRIS par l'Internet public via le protocole sécurisé HTTPS.
18. Les pare-feux dans tous les bureaux extérieurs sont progressivement remplacés par de nouvelles technologies.

VII. Accès à distance/nomade

19. Un accès à distance sécurisé aux fichiers stockés sur le réseau du siège a été mis en place. Les utilisateurs peuvent désormais travailler plus efficacement lorsqu'ils sont envoyés en mission ou depuis leur domicile, s'ils en ont l'autorisation. Cette fonctionnalité sera progressivement mise en place dans les bureaux extérieurs.

² Document GB.303/PFA/ICTS/2.

20. L'accès à la messagerie électronique par des outils nomades de type Blackberry est de plus en plus fréquent au siège et dans les bureaux extérieurs. Des protocoles types d'accès sécurisé ont été mis en place et sont actuellement adaptés pour les pays qui ne sont pas encore équipés d'une infrastructure fiable de télécommunications mobiles.

VIII. Sécurité

21. Le projet de politique de sécurité relatif aux technologies de l'information a été affiché dans l'Intranet et présenté aux utilisateurs. Des consultations internes sont en cours et la version finale du document devrait être publiée à la fin de 2008. Les progrès accomplis jusqu'à présent sont dus pour beaucoup à la nomination en février 2007 d'un fonctionnaire chargé de la sécurité dans ce domaine.
22. La multiplication des pourriels (spam) pose un problème croissant, surtout dans les régions. Comme il est impossible d'installer dans chacun des 47 bureaux extérieurs des dispositifs semblables aux mécanismes antispam du siège, qui sont complexes et coûteux, tout le courrier électronique (entrant et sortant) sera progressivement acheminé via l'infrastructure du siège. En septembre 2008, les courriels de 37 bureaux extérieurs transitaient par le siège.
23. La mise au point et les essais des systèmes de reprise après sinistre hébergés par le Centre international de calcul des Nations Unies (CIC) sont en cours. Ces systèmes permettront, dans une première étape, de récupérer les messages électroniques du siège en cas de défaillance sérieuse et de longue durée. Cette fonction devrait être opérationnelle au deuxième trimestre 2009. La mise au point du plan de continuité des opérations du Bureau créera d'autres besoins urgents tels que l'accès au site Web de l'OIT, à l'EDMS et à d'autres applications essentielles. Il convient également de souligner que l'infrastructure d'IRIS est déjà intégralement couverte par un plan distinct de reprise après sinistre à partir d'un site externalisé aux Pays-Bas.

IX. Personnel

24. Le recrutement de spécialistes des technologies de l'information soulève encore des difficultés. Le BIT doit affronter la concurrence non seulement du secteur privé, qui offre des salaires élevés, mais également des autres organisations du système des Nations Unies pour certaines compétences très demandées comme celles touchant au progiciel Oracle de gestion intégrée utilisé par IRIS.
25. A cette date, on estime comme suit l'effectif total de personnel d'appui informatique au siège et dans les régions, exprimé en équivalent de postes à plein temps:

Domaine d'appui	Personnel des services organiques	Personnel local/national/des services généraux	Effectif total de personnel d'appui informatique
Infrastructure (matériel informatique, logiciels, réseaux)	16	38	54
Mise au point et maintenance des applications (IRIS, EDMS, Web, bases de données, etc.)	33	16	49
Total	49	54	103

On recense aujourd'hui 3 226 utilisateurs du réseau; ce chiffre est plus élevé que le dernier chiffre (2 665) correspondant au nombre de membres du personnel à temps plein porté à la connaissance de la Commission du programme, du budget et de l'administration³ car il inclut le personnel travaillant à temps partiel et le personnel engagé pour des périodes de courte durée. Au BIT, un informaticien s'occupe, en moyenne, de 32 utilisateurs. Ce ratio de 1/32 soutient favorablement la comparaison avec le ratio de 1/33 dans l'administration, l'enseignement et les organisations à but non lucratif dont fait état une enquête de 2003⁴. Il est meilleur, en termes de productivité, que le ratio de 1/25 ressortant de la même enquête pour les entreprises de 500 à 10 000 employés.

X. Gouvernance

26. La troisième phase de la mise en place d'une gestion informatique vérifiable des technologies de l'information fondée sur les normes COBIT et ITIL est en cours. L'objectif est d'atteindre pour les 38 processus informatiques applicables un indice de maturité de niveau 2 (au moins) sur une échelle de 0 à 5.
27. Un bureau consultatif pour l'application des technologies de l'information (BATI) a été créé pour superviser la coordination de l'élaboration des applications informatiques et de l'acquisition de logiciels d'application dans l'ensemble du Bureau et éviter que les nouvelles applications ne fassent double emploi ou ne soient incompatibles avec celles qui existent à l'échelle du BIT comme IRIS et l'EDMS. Ce processus de supervision permet de garantir la cohérence des projets informatiques proposés du point de vue de la méthodologie, de la gestion des projets et de la maintenance tout au long du cycle de vie escompté de l'application. Le BATI est constitué de spécialistes de l'application des technologies de l'information du secteur de la gestion et de l'administration et, si nécessaire, de spécialistes des technologies de l'information des secteurs techniques.

XI. Appui

28. Au BIT, l'appui informatique est assuré par ITCOM, le service central des technologies de l'information au siège, et par plusieurs unités d'appui des départements au siège et dans les bureaux extérieurs. Si certaines unités de travail disposent d'un personnel d'appui spécialisé travaillant à temps plein ou à temps partiel, plusieurs autres n'ont pas de service d'assistance informatique propre et font appel à ITCOM en cas de besoin. Un examen de cette approche décentralisée est actuellement entrepris pour déterminer si ce modèle permet d'assurer un appui cohérent et d'un bon rapport coût/efficacité dans l'ensemble du Bureau.
29. Des enquêtes de satisfaction portant sur l'ensemble des services d'appui ont été menées en 2006 et en 2008. Le pourcentage d'utilisateurs ayant répondu qu'ils sont satisfaits des services fournis par ITCOM est passé de 67 pour cent en 2006 à 70 pour cent en 2008. Une autre enquête conduite par ITCOM en 2007 a révélé que ce sentiment de satisfaction était partagé par 71 pour cent des utilisateurs recourant fréquemment à ses services. Ces trois enquêtes ont permis d'identifier les points forts mais également les faiblesses du système

³ Document GB.301/PFA/13.

⁴ *Organizing for Results: IT Structures and Staffing Survey*, enquête conduite par people3, Inc. (un service de Gartner, Inc.) avec Mercer Human Resource Consulting et l'Association américaine pour l'informatique (ITAA), janv. 2003.

d'assistance. Il conviendra de satisfaire davantage les utilisateurs tout en restant dans les limites imposées par le budget existant.

XII. Formation

30. Le kit de productivité des utilisateurs (UPK) produit par Oracle a été acheté et installé sur un serveur spécialisé. Ce kit permet au personnel de formation du Département du développement des ressources humaines de concevoir des outils complets de formation et d'enseignement à distance. L'UPK est de plus en plus utilisé dans le cadre de la formation à IRIS et pour d'autres applications majeures telles que le système de gestion des documents de gouvernance interne (IGDS).

XIII. Budget

31. Le tableau ci-dessous donne les grandes lignes du budget d'ITCOM:

Source de financement	Ressources allouées au 1 ^{er} janvier 2008 (en dollars des Etats-Unis)	Ressources disponibles au 1 ^{er} septembre 2008 (en dollars des Etats-Unis)
Budget ordinaire	22 180 053	5 672 373
Budget ordinaire (partie IV)	397 777	227 286
Fonds pour les systèmes informatiques	301 230	298 194
Recettes perçues au titre de l'appui au programme de coopération technique	368 620	172 444
Total	23 247 680	6 370 297

Genève, le 7 octobre 2008.

Document soumis pour information.