



Conseil d'administration

338^e session, Genève, 12-26 mars 2020

GB.338/PFA/INF/2

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

PFA

POUR INFORMATION

Date: 13 février 2020

Original: anglais

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

Résumé: À sa 331^e session (octobre-novembre 2017), le Conseil d'administration a approuvé la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information (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 la situation. Le présent document porte sur la deuxième année (2019) de mise en œuvre de la stratégie.

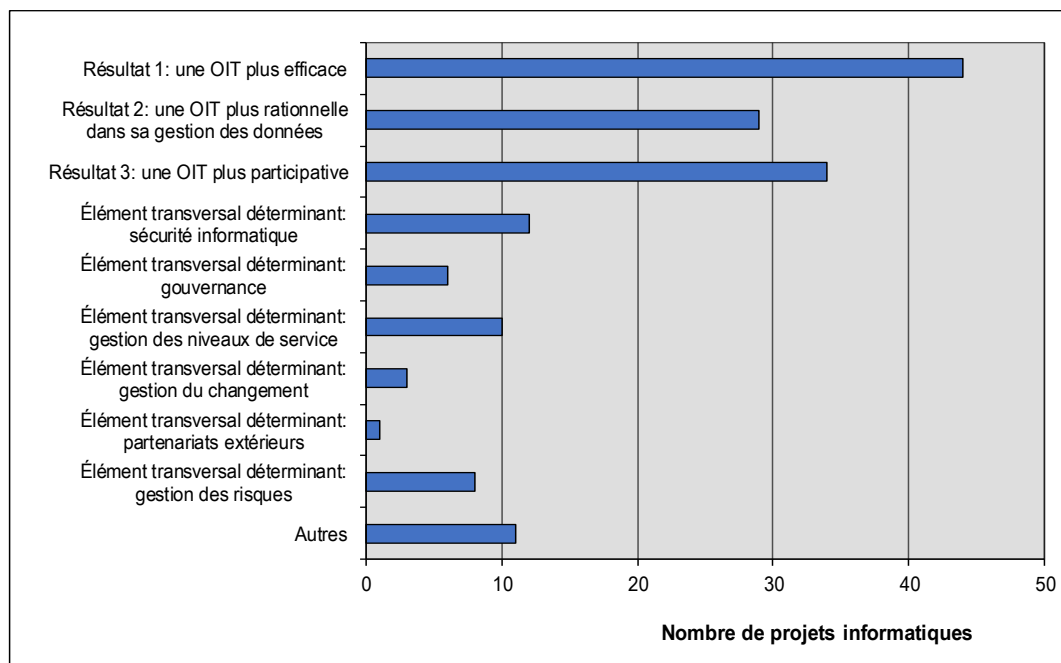
Unité auteur: Département de la gestion de l'information et des technologies (INFOTEC).

Documents connexes: GB.331/PFA/5; GB.334/PFA/3.

Introduction

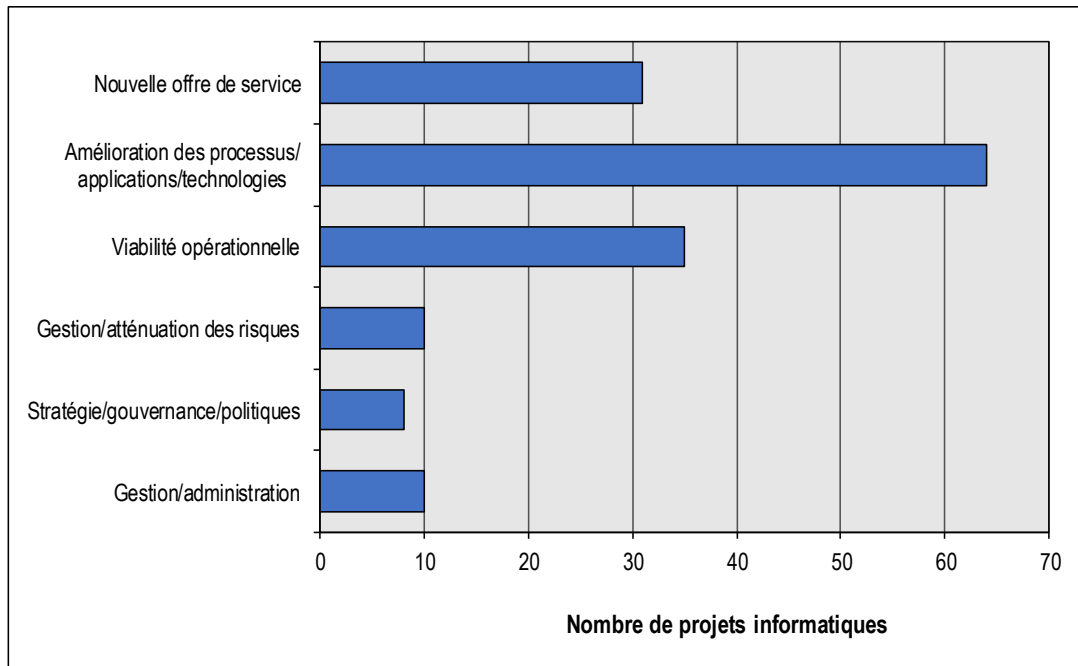
1. La Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information (2018-2021) ¹ constitue un projet ambitieux et une feuille de route dont l'objectif est de tirer parti de l'accélération des progrès technologiques dans ce domaine pour faciliter la mise en œuvre des réformes, stratégies et initiatives menées à l'échelle du Bureau. Cette stratégie s'appuie sur la mise en place d'un environnement de travail numérique moderne. Elle s'articule autour de trois résultats et de six éléments transversaux déterminants.
2. Le Bureau a accompli des avancées tangibles vers la réalisation des résultats définis dans la stratégie. Au total, 158 projets ont été lancés au cours de la deuxième année (2019) de mise en œuvre de la stratégie, parmi lesquels 121 ont été achevés, ce qui représente une hausse de 50 pour cent par rapport à la première année de mise en œuvre (2018) et témoigne du rôle accru que jouent les technologies en aidant le Bureau à s'acquitter de son mandat, à innover, à améliorer ses méthodes de travail et à réduire les coûts grâce à la rationalisation et à l'automatisation des processus. Les 37 projets toujours en cours en sont à divers stades d'exécution et seront achevés début 2020. La liste des 158 projets figure sur la [page Web d'INFOTEC](#).
3. Sur les 158 projets entrepris pendant la deuxième année de mise en œuvre de la stratégie, 96 (soit 60 pour cent) étaient centrés sur la fourniture de services à valeur ajoutée au bénéfice du personnel et des mandants, moyennant de nouvelles offres de services ou une nette amélioration des services existants. Les figures ci-dessous donnent des informations sur les projets menés en 2019.

Figure 1. Stratégie 2018-2021 – Plan de travail 2019 – Projets informatiques par résultat/élément transversal déterminant



¹ Document [GB.331/PFA/5](#).

Figure 2. Stratégie 2018-2021 – Plan de travail 2019 – Projets informatiques par catégorie



4. Le présent rapport de situation donne un aperçu des principaux projets informatiques menés en 2019, pour chaque résultat attendu de la stratégie et chaque élément transversal déterminant.
5. Les progrès réalisés au regard des indicateurs de résultats sont communiqués tous les deux ans. Le rapport couvrant la période 2018-19 peut être consulté sur le site Web public ².

Résultat 1: une OIT plus efficace

6. Le résultat 1 visé par la Stratégie de l'OIT 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.
7. 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.
8. S'agissant de la disponibilité de services informatiques où que l'utilisateur se trouve, le wi-fi a été installé dans la partie nord du bâtiment du siège de l'OIT à Genève en septembre 2019, des étages 1 à 11. Les membres du personnel au siège à Genève disposent désormais, dans les zones du bâtiment couvertes par le wi-fi, telles que les salles de réunion, les salles de

² Document [IT Strategy – 2018-19 indicators](#) (non disponible en français).

conférence et tous les espaces de bureau rénovés au siège, des mêmes services informatiques que ceux auxquels ils ont accès depuis leur bureau.

9. L'appel d'offres lancé pour l'hébergement du Système intégré d'information sur les ressources (IRIS) a abouti en 2019, et ce système sera transféré à un nouveau fournisseur d'hébergement début 2020. Le rapport coût-efficacité des niveaux globaux des services et des performances devrait s'améliorer avec le nouveau fournisseur.
10. En ce qui concerne l'utilisation enrichie et plus sécurisée des ordinateurs de bureau, tous les fonctionnaires du BIT disposent de la version la plus récente du logiciel Microsoft Office Suite, qui a été installée en 2019. En outre, tous les fonctionnaires en poste au siège utilisent désormais le système d'exploitation Microsoft Windows 10, qui a amélioré les performances, la convivialité et la sécurité pour les utilisateurs des services informatiques du BIT. Le personnel des bureaux extérieurs passera au système d'exploitation Microsoft Windows 10 en 2020.
11. Le Bureau a conclu un nouveau contrat avec le fournisseur de téléphonie mobile du BIT. Le nouvel abonnement à la téléphonie mobile offre un niveau de couverture comparable pour un forfait mensuel fixe. Les nouvelles fonctionnalités permettent de mieux contrôler les coûts et de recevoir des alertes en cas de risque d'augmentation des coûts liés à l'itinérance.
12. L'infrastructure de base du réseau du BIT a été mise à niveau pendant la troisième phase du projet de rénovation du bâtiment du siège, y compris les espaces de bureau destinés ultérieurement à la location.
13. L'infrastructure de diffusion vidéo du BIT a été remplacée dans la salle du Conseil d'administration, ce qui permet d'enregistrer et de diffuser en continu des fichiers vidéo de plus haute définition dans divers formats. En outre, une fonction en «libre-service» plus conviviale a été mise à la disposition des unités du BIT, qui peuvent accéder directement aux flux vidéo enregistrés et les relayer sur leurs différents sites Web.
14. Pour ce qui est de la mise à disposition d'applications plus adaptées aux besoins, plusieurs solutions ont été apportées au cours de la période considérée. Une étape importante a été franchie lorsque l'OIT a achevé le déploiement d'IRIS à l'échelle mondiale, qui s'est conclu par la mise en service de tous les modules financiers d'IRIS dans 13 bureaux extérieurs et deux bureaux de projet en Afrique.
15. Une nouvelle application en libre-service de la Caisse d'assurance pour la protection de la santé du personnel du BIT (CAPS) est disponible en ligne depuis février 2019, ce qui permet de réduire les frais administratifs, de mieux suivre l'état d'avancement des demandes de remboursement et de diminuer les frais de papier, d'impression et d'affranchissement. Selon les résultats d'une enquête effectuée récemment auprès du personnel, 87 pour cent des employés sont satisfaits du traitement en ligne de leurs demandes de remboursement des frais médicaux à la CAPS. Le déploiement de l'application à l'intention des retraités du BIT devrait avoir lieu début 2020.
16. En 2018, l'équipe chargée de l'examen des processus opérationnels (BPR) du BIT a recommandé un certain nombre d'initiatives visant à réaliser des économies et des gains d'efficacité en automatisant des processus manuels onéreux ou en remplaçant les applications qui ne sont plus adaptées aux besoins. Pour donner suite aux recommandations issues de cet examen, les applications informatiques clés suivantes ont été installées en 2019.

Département	Application
FINANCE	Suivi de l'utilisation des ressources de l'OIT
HRD	Recrutement en ligne; renouvellement de la carte de légitimation; demande d'allocation pour frais d'études
RELMEETINGS	Gestion des réunions/manifestations; recrutement en masse de personnel et d'interprètes; modèles de documents
DCOMM	Gestion des actifs numériques
INTSERV	Gestion de l'impression et de l'édition des documents; planification des voyages; inventaire des dons
NORMES	Dépôt d'archives numériques et modèles de documents pour la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations et le Comité de la liberté syndicale

Résultat 2: une OIT plus rationnelle dans sa gestion des données

17. Le résultat 2 de la Stratégie de l'OIT 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.
18. Aux fins de la réalisation du résultat 2, les produits visés étaient axés sur l'exploitation des mégadonnées, la création d'entrepôts de données, 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.
19. Plusieurs tableaux de bord ont été mis en place en 2019, dans le but d'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 notamment les voyages, les finances, les évaluations de projets et les achats.
20. Il convient en particulier de signaler le lancement du projet pilote de tableau de bord de gestion, qui rassemble le contenu des principaux systèmes du BIT et des indicateurs de performance clés afin d'aider les administrateurs à planifier et à suivre de manière anticipative les activités ainsi que l'utilisation des ressources en ce qui concerne la dotation en personnel, les projets, les budgets, les voyages, les congés, le suivi du comportement professionnel, le recrutement et d'autres domaines d'action essentiels relevant de leur responsabilité. Au terme de ce projet pilote, le tableau de bord de gestion sera mis à la disposition de tous les responsables du Bureau.
21. Dans un souci d'améliorer et de promouvoir l'utilisation des données et des contenus, un nouvel outil d'analyse sémantique en ligne a été mis en place pour mieux gérer les thésaurus, taxonomies et données de base du BIT. Cet outil offre en outre la possibilité de visualiser dans leur globalité les données et produits de connaissance existants du BIT.
22. Afin de développer et d'améliorer l'information institutionnelle exploitable, un tableau de bord permettant de consulter des rapports et des données financières a été créé au sein du Département de la gestion financière (FINANCE). Le Bureau peut désormais plus efficacement rapprocher ses comptes et évaluer l'utilisation des fonds.
23. Pour promouvoir la transparence des ressources, l'OIT a communiqué ses données financières les plus récentes (2018-19) 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 comportent des liens avec les objectifs de développement durable (ODD) et mettent en évidence les projets de l'Organisation qui soutiennent des objectifs humanitaires.

24. La base de données de l'OIT sur les statistiques du travail (ILOSTAT) et le site Web public du Département de la statistique (STATISTICS) ont été fusionnés et modernisés afin de fournir un meilleur accès contextuel aux profils nationaux, aux grands thèmes, aux fiches statistiques, aux directives et méthodes, aux outils d'enquête sur la main-d'œuvre, aux bases de données statistiques, ainsi qu'à d'autres ressources utiles aux États Membres et aux chercheurs.
25. Un agent conversationnel a été mis au point pour suivre les bénéficiaires des formations dispensées par le BIT, recueillir des informations sur leurs attentes avant la formation, la formation professionnelle elle-même et ses retombées, et en particulier savoir s'ils ont trouvé un emploi. Cet outil a pour objectif d'aider le Bureau à concevoir des programmes de formation professionnelle qui répondent mieux aux attentes des personnes recevant une formation, et ainsi de rendre les établissements d'enseignement et de formation techniques et professionnels plus efficaces dans les pays concernés.
26. Afin d'assurer une meilleure gestion du contenu institutionnel, une nouvelle bibliothèque numérique a été créée dans le but de réunir, conserver et rendre librement accessible une collection complète des publications du BIT, des livres, des rapports phares, des résultats de recherche, des articles de périodiques, des documents de travail, des bulletins, des documents officiels du Conseil d'administration et de la Conférence internationale du Travail, et des rapports de réunions régionales et autres publiés depuis 1919. Cette nouvelle bibliothèque numérique permet de stocker et de conserver les ressources institutionnelles sous forme numérique, ce qui les rend facilement accessibles au public, aux mandants et aux membres du personnel à des fins de recherche et de consultation. Des améliorations ont été apportées afin que les bureaux extérieurs de l'OIT puissent consulter des revues électroniques et autres documents sur abonnement.
27. En outre, des photos numériques, des vidéos, des documents historiques, des objets souvenirs et d'autres outils numériques ont été créés ou rassemblés à l'occasion des initiatives du centenaire de l'OIT. Il convient de signaler en particulier la création de la collection de documents historiques de l'OIT et la numérisation des documents du Conseil d'administration publiés avant 1960.

Résultat 3: une OIT plus participative

28. Le résultat 3 de la Stratégie de l'OIT 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.
29. 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.

30. Pour atteindre ce résultat, dix sites Intranet SharePoint ont été créés afin d'améliorer la communication interne. En outre, un nouveau site Web (ILO100) a été lancé pour marquer le centenaire de l'OIT et offrir au grand public un voyage virtuel captivant à la découverte du passé, du présent et de l'avenir de l'Organisation.
31. 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 publics conçus pour permettre la réalisation des objectifs de l'Organisation par la collaboration entre pairs, par des activités de sensibilisation et par le partage des connaissances. Les sites Web ci-après ont été améliorés ou créés en 2019:
- **Global Slavery Observatory (GSO).** Ce site Web constitue un pôle public de connaissances, qui regroupe des données sur le travail forcé, l'esclavage et la traite, ainsi que sur les législations et politiques applicables et la prévalence du travail forcé et de la traite dans les États Membres de l'OIT. L'objectif est de susciter une action stratégique sur ces questions et de l'influencer.
 - **Site Web consacré au travail décent pour les jeunes.** L'Initiative mondiale pour l'emploi décent des jeunes vise à intensifier l'action et à démultiplier l'impact sur l'emploi des jeunes au regard des ODD. Ce site s'appuie sur le site Web existant sur la question et offre aux décideurs politiques, aux praticiens et à la communauté mondiale du développement un espace où ils peuvent collaborer, partager des connaissances et trouver des moyens innovants d'améliorer les débouchés sur le marché du travail grâce à des stratégies et des interventions fondées sur des données probantes.
 - **Site de l'Alliance 8.7 (version 3).** Il s'agit d'une plateforme numérique visant à inciter les États Membres et la population en général à prendre des mesures efficaces pour éradiquer le travail forcé, l'esclavage moderne, la traite des êtres humains et le travail des enfants, conformément à la cible 8.7 des ODD. Cette dernière version permet aux États Membres et au grand public de s'inscrire en tant que participants et de prendre part au dialogue.
 - **Site de la Coalition internationale pour l'égalité salariale (EPIC) (version 2).** L'objectif de cette coalition est de parvenir à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes partout dans le monde, conformément à la 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. La dernière version du site offre un contenu disponible en français et en espagnol.

Synergies et éléments transversaux déterminants

Sécurité informatique

32. La protection des informations dans les systèmes numériques interconnectés qui relient les chaînes d'approvisionnement des multiples acteurs des secteurs public et privé est importante pour l'OIT. Afin d'entretenir la confiance des partenaires d'exécution, le Bureau a établi des bases de référence pour le respect des dispositions applicables en matière de protection des données et la transparence, ainsi que pour la qualité et l'intégrité des données échangées avec des tiers. Des principes de haut niveau pour la protection des données personnelles ont été définis et intégrés dans les politiques, procédures et pratiques de travail internes de l'OIT.

33. Les processus de gestion de la sécurité de l'information à l'OIT ont fait l'objet d'un audit et ont conservé leur certification de conformité à la norme internationale ISO/IEC 27001. Pour conserver cette certification, le Bureau a aligné son processus de gestion de la sécurité de l'information sur le processus de gestion des risques d'entreprise de l'Organisation.
34. Les risques liés à la cybersécurité figurent parmi les principaux risques stratégiques pour l'Organisation. Afin de contribuer aux efforts internationaux visant à pallier les facteurs de risque dans ce domaine, le Bureau a participé activement à des forums multipartites organisés par les Nations Unies et les États Membres, tels que le Forum sur la gouvernance de l'Internet et les forums interorganisations internes au système des Nations Unies.
35. Le Bureau a étendu ses activités de collaboration interinstitutions à l'échange de renseignements sur les menaces, à la perception et l'analyse situationnelles et au signalement des incidents de cybersécurité, en coordination avec le Centre international de calcul des Nations Unies et ses partenaires extérieurs publics et privés.
36. En 2019, près d'un million de virus informatiques ont été détectés et bloqués par les systèmes informatiques de l'OIT. Si la majorité d'entre eux ont été contenus par des systèmes de protection automatisés, une intervention manuelle a été nécessaire dans plus de 1 000 cas. Grâce à une détection en temps quasi réel, assurée par un centre de sécurité fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, le temps de réponse aux incidents signalés a été inférieur à quatre heures (en moyenne), et l'impact potentiel sur les opérations a été réduit à des niveaux de risque acceptables; en outre, 33 enquêtes juridico-informatiques ont été menées en 2019.

Gouvernance des technologies de l'information

37. L'Unité des services de gouvernance et de gestion des projets (PGMS) d'INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec les services 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 de long terme en faveur du financement des projets informatiques. En 2019, PGMS a évalué 18 projets informatiques proposés par les départements ou les bureaux.
38. Afin de donner suite aux recommandations du BPR concernant l'amélioration du processus de gouvernance des technologies de l'information, PGMS a appliqué les quatre indicateurs clés de performance quantifiables ci-après pour mesurer l'efficacité du processus de proposition de projets informatiques:
- temps écoulé entre la soumission de la demande de projet informatique et son évaluation par PGMS;
 - comparaison entre temps réel et temps convenu pour établir l'estimation du coût total d'appropriation et remplir les autres documents nécessaires;
 - pourcentage de demandes de projet chiffrées qui ont été approuvées, reportées ou rejetées par le Comité de gouvernance des technologies de l'information (ITGC);
 - pourcentage de demandes de projet informatique rejetées lors de la première phase d'évaluation par INFOTEC.
39. Après évaluation de 41 demandes de projet informatique en fonction des indicateurs clés de performance, des bases de référence ont été établies pour chacune de ces demandes en juillet 2019. Les progrès seront mesurés annuellement et les résultats seront ensuite publiés.

40. Compte tenu du rythme d'évolution des technologies, de l'accent mis sur l'innovation et des facteurs externes qui obligent le Bureau à répondre de manière plus souple et plus efficace aux besoins de ses mandants, l'ITGC a décidé d'examiner, d'approuver et de hiérarchiser les projets informatiques sur une base annuelle. En vue de l'examen annuel, les portefeuilles du BIT ont été priés de classer leurs demandes de projet informatique par ordre de priorité et de s'assurer qu'un financement était disponible avant de les soumettre à l'ITGC.
41. Le cadre de gouvernance des technologies de l'information du BIT a accueilli deux nouveaux membres permanents, à savoir le Cabinet du Directeur général (CABINET) et le Département de la communication et de l'information du public (DCOMM). De plus, l'Unité des services de la sécurité et de l'assurance de l'information (ISAS) a été désignée comme sous-comité consultatif de l'ITGC afin de faire en sorte que les projets informatiques proposés soient conformes à l'architecture, aux politiques, aux processus et aux normes de l'OIT en matière de technologies et de sécurité de l'information. On trouvera des précisions sur les fonctions et les rôles des membres et des sous-comités consultatifs de l'ITGC dans la Charte de l'ITGC³.
42. L'ITGC a décidé que, en raison des cyber-risques croissants liés à l'environnement numérique, tous les membres du personnel seraient tenus de suivre le programme de formation à la sécurité des données informatiques de l'OIT avant d'accéder au réseau et aux systèmes de l'Organisation sur leurs PC, ordinateurs portables, tablettes et smartphones. Cette formation sera obligatoire à partir de 2020.

Gestion des niveaux de service

43. INFOTEC a défini les indicateurs clés de performance de divers services informatiques et en a assuré le suivi. Le service d'assistance (Service Desk) a mesuré les délais de réponse aux incidents signalés par le siège et les régions et les délais de résolution de ces incidents, ainsi que d'autres indicateurs. D'autres indicateurs clés de performance ont été établis et publiés sur le site Intranet d'INFOTEC; ils concernent le traitement des demandes de développement d'applications et des demandes d'appui, les processus PGMS et la sécurité et l'assurance de l'information.
44. L'établissement initial de bases de référence et les comparaisons annuelles d'indicateurs ont permis à INFOTEC de définir les domaines de travail qui se prêtaient à une refonte des processus, à savoir, notamment, la gestion des problèmes et des versions et les activités liées au suivi, à l'évaluation et au chiffrage des projets informatiques.
45. L'évaluation des indicateurs clés de performance pour l'acquisition et l'expédition de matériel informatique destiné aux nouveaux projets de coopération pour le développement a révélé qu'INFOTEC devait travailler plus étroitement avec le Département des partenariats et de l'appui aux programmes extérieurs (PARDEV) afin de s'assurer que les besoins en matière d'infrastructure informatique étaient définis de manière explicite dès le début du processus de proposition de projet. À l'avenir, cela permettra de garantir que ces projets sont durables et que les données institutionnelles connexes sont dûment protégées. En outre, cela permettra à INFOTEC de mieux anticiper l'acquisition de matériel de sorte que les équipements informatiques soient prêts à être déployés lorsque le personnel du projet est recruté.

³ [ITGC Charter](#) (non disponible en français).

46. INFOTEC a l'intention d'établir des indicateurs clés de performance supplémentaires au cours de la prochaine période biennale afin de mieux évaluer les goulets d'étranglement constatés au niveau des processus et de déterminer comment les résorber au mieux.

Gestion du changement

47. INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec les portefeuilles, 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.
48. Le déploiement des fonctionnalités d'IRIS qu'il restait à mettre en place dans les bureaux extérieurs en Afrique a nécessité d'importants efforts pour préparer et former 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 imposaient 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 l'acceptation des nouvelles méthodes pendant le déploiement. Les ateliers, les séances de formation et l'assistance sur place destinés à faciliter le déploiement d'IRIS en Afrique ont représenté quelque 420 jours de travail en 2019.
49. Afin de renforcer les compétences et d'accroître encore l'autonomie des régions, un atelier de formation de super-utilisateurs d'IRIS s'est tenu sur quatre jours au siège à Genève à l'intention de 25 fonctionnaires des services financiers des bureaux extérieurs.
50. L'ingénierie sociale et l'hameçonnage (*phishing*) comptent parmi les risques les plus sérieux auxquels l'OIT est exposée dans le domaine de la cybersécurité. Pour y faire face, le Bureau a mené quatre campagnes de sensibilisation à la sécurité de l'information, avec des résultats très positifs. Des attaques par hameçonnage ont été simulées contre tous les utilisateurs du système de messagerie électronique du BIT: 6,4 pour cent des fonctionnaires ont cliqué sur les liens «infectés», ce qui constitue un recul de 54,6 pour cent par rapport à 2018, où environ 14,1 pour cent des fonctionnaires s'étaient laissé prendre. Compte tenu de la décision de l'ITGC d'obliger l'ensemble du personnel à suivre le programme de formation à la sensibilisation à la sécurité de l'information, le Bureau prévoit d'atteindre son objectif pour 2020, à savoir que moins de 5 pour cent des fonctionnaires se laissent piéger.
51. À l'appui d'une initiative interinstitutions, l'OIT a organisé en octobre 2019 une exposition destinée à sensibiliser le personnel aux cybermenaces dans sa vie professionnelle et personnelle, notamment au moyen de jeux, de robots humanoïdes ou de conversations informelles. En outre, des exposés ont été présentés et des discussions ont été organisées sur la manière dont l'OIT identifie les cybermenaces et les risques, et y répond, à l'intention du Comité consultatif de contrôle indépendant, du Comité du BIT chargé de la gestion des risques, de l'ITGC et de l'Équipe d'appui technique au travail décent et bureau de pays de l'OIT pour l'Europe centrale et orientale à Budapest, ainsi que de plusieurs autres départements et bureaux, à leur demande.
52. Afin d'assurer une communication et un partage des connaissances efficaces avec le personnel informatique des bureaux extérieurs, les séances d'information hebdomadaires organisées tout au long de l'année par roulement entre INFOTEC et le personnel informatique des régions ont été reconduites. Au second semestre de 2019, INFOTEC a tenu

deux ateliers virtuels dans les trois langues officielles afin d'aider le personnel concerné des régions à planifier les projets informatiques prévus pour la prochaine période biennale.

- 53.** Pour aider les fonctionnaires à passer au nouvel environnement de bureau Windows 10, des cours de formation en anglais et en français ont été proposés au personnel du siège et six séances d'information ont été organisées. Une documentation destinée aux utilisateurs a été rédigée et publiée dans les trois langues officielles. En outre, des séances de formation ont été tenues et des documents d'information ont été établis à l'intention du personnel du siège afin de faciliter le passage à la nouvelle formule d'abonnement Swisscom Mobile.
- 54.** INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec DCOMM en vue d'élaborer une stratégie destinée à doter l'Organisation d'une nouvelle image institutionnelle qui sera reflétée dans le nouveau site Web de l'OIT en 2020.

Partenariats extérieurs

- 55.** En 2019, des informaticiens principaux du BIT ont participé aux travaux de divers comités, conseils consultatifs et réseaux de l'Organisation des Nations Unies, parmi lesquels:
- le Conseil des chefs de secrétariats des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS): Réseau Technologie et numérique et sous-groupe sur la transformation des infrastructures;
 - le Centre international de calcul des Nations Unies: comité de direction et groupe consultatif;
 - le groupe d'intérêt spécial des Nations Unies sur le progiciel de gestion intégrée;
 - le groupe de travail sur la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap;
 - le groupe d'intérêt des Nations Unies pour la sécurité informatique;
 - le Groupe consultatif interinstitutions des télécommunications;
 - le Réseau d'information et de partage des connaissances des bibliothèques des Nations Unies;
 - le Comité de haut niveau sur la gestion du CCS: groupe de travail chargé des normes en matière de documents et groupe de travail sur l'avenir du personnel des Nations Unies.
- 56.** L'OIT a également travaillé sur un certain nombre d'initiatives conjointes en matière de technologies de l'information et de gestion de l'information avec l'Organisation mondiale de la Santé, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, l'Office des Nations Unies à Genève, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle, et d'autres.
- 57.** À l'appui du Programme de développement durable à l'horizon 2030, la bibliothèque du BIT a conclu des accords de partenariat avec la bibliothèque de la Cornell Law School 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 plateforme mondiale d'accès en ligne à l'information juridique. En 2019, le BIT a pris en charge la gestion des inscriptions de nouveaux utilisateurs et l'assistance informatique.

Gestion des risques

- 58.** Le registre des risques informatiques du BIT a été mis à jour en 2019. 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 veiller à ce que tout risque résiduel se situe à des niveaux acceptables (faible/moyen) pour les 13 risques identifiés.
- 59.** Pour réduire les risques liés à l'utilisation de logiciels obsolètes ou périmés, un certain nombre de systèmes du BIT ont été mis hors service ou remplacés en 2019. Il convient de signaler en particulier la mise en place des nouveaux modèles de présentation des documents utilisés par le Département des relations, des réunions et des documents officiels (RELMEETINGS) et le Département des normes internationales du travail (NORMES) dans la production des documents clés, et le remplacement du Système d'information financière pour les bureaux extérieurs (FISEXT) et d'autres logiciels utilisés à l'échelle du Bureau (comme Microsoft Office 2013, Windows 7, Visual Basic et Oracle Discoverer).
- 60.** Un système de notification d'urgence a été mis en place pour communiquer avec le personnel si une catastrophe ou une crise soudaine frappe les bâtiments du siège de l'OIT.
- 61.** À 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, le Conseil d'administration a approuvé en 2019 un crédit budgétaire de 6,9 millions de dollars des États-Unis pour la période 2020-21, en vue de remédier au problème que constituent les infrastructures et les systèmes informatiques les plus vulnérables du BIT.
- 62.** Le Conseil d'administration n'a pas approuvé une demande de fonds au titre du remplacement de l'Intranet du BIT et de la mise en place d'un système de gestion électronique des documents en 2019. Par conséquent, ces deux projets importants ne seront pas réalisés pendant la période de mise en œuvre de la stratégie 2018-2021.
- 63.** Faute de financement pour le remplacement intégral de l'Intranet du BIT, la mise en place de l'environnement de travail entièrement numérique envisagé dans la stratégie ne peut se faire que de façon très limitée et au coup par coup. Dans une perspective d'avenir, seuls pourront être remplacés les sites Intranet des départements ou des bureaux à même d'autofinancer le remplacement de leur site. Cette approche fragmentée du remplacement de l'Intranet du BIT limitera les efforts visant à rationaliser la communication, à promouvoir la collaboration et à améliorer le partage des connaissances.
- 64.** Faute de financement pour un système de gestion électronique des documents, le Bureau continuera de stocker ses archives en format papier ou dans des disques réseau. En raison de cette approche essentiellement manuelle de la gestion des documents, il est difficile pour le personnel de rechercher des documents et de déterminer quelle en est la version finale, les documents pouvant être aisément communiqués, modifiés ou détruits. L'absence de système de gestion électronique des documents a des incidences négatives sur la productivité, empêche de respecter rigoureusement des procédures juridiques et réglementaires, est un obstacle à la saisie des connaissances et met en danger l'histoire de l'OIT. Le financement d'un système électronique de gestion des documents doit être une des principales priorités du Bureau pendant la période biennale 2022-23.