



PREMIÈRE QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

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

Introduction

1. A la première session (novembre 2005) du Sous-comité des technologies de l'information et de la communication (ICTS), il a été convenu que le Bureau présenterait régulièrement sa stratégie en matière de technologies de l'information, qui est une base fondamentale de toutes les activités et de tous les projets du BIT dans ce domaine. Lors de la session d'information informelle que l'ICTS a tenue au cours de la 295^e session (mars 2006) du Conseil d'administration, une présentation a été faite sur la stratégie en matière de technologies de l'information pour 2001-2006. Les précédentes stratégies mises en œuvre par le Bureau couvraient les périodes 1992-1996 et 1997-2000¹.
2. La stratégie en cours (2001-2006) recommandait plusieurs projets et initiatives, dont beaucoup ont déjà été menés à terme, et en particulier:
 - le progiciel de gestion intégrée (PGI), opérationnel au siège;
 - l'acquisition d'un système de gestion électronique des documents;
 - l'amélioration du réseau d'infrastructure, des serveurs et de la connexion à Internet au siège;
 - un meilleur support informatique grâce aux outils d'accès à distance mis en place au siège et dans les bureaux extérieurs;
 - le renforcement et la formalisation de la fonction de sécurité informatique.
3. Comme pour les exercices précédents, consulter les utilisateurs est une première étape essentielle, qui permet d'élaborer une stratégie pertinente répondant véritablement aux besoins de l'Organisation. Lors de la préparation de la nouvelle stratégie, des réunions de consultation ont eu lieu avec les fonctionnaires compétents dans tous les secteurs et les régions; les questions et les problèmes soulevés ont ainsi été analysés et traités.

¹ Document GB.270/PFA/8.

4. Le présent document comporte un résumé analytique de la prochaine stratégie en matière de technologies de l'information (2007-2009), qui a été élaborée dans le cadre général de la gestion axée sur les résultats (GAR) du BIT. Il est indispensable que cette stratégie soit mise en adéquation avec les activités techniques du Bureau et permette d'obtenir des résultats spécifiques grâce à la fourniture précise et en temps voulu de l'infrastructure, de la technologie et des services informatiques.

Résumé analytique

5. La stratégie établit comment les technologies de l'information seront utilisées et développées pour permettre à l'Organisation de s'acquitter de son mandat. Elle vise principalement à améliorer la documentation, la gestion, la conformité et la normalisation des processus informatiques de manière à mieux faire correspondre ces technologies avec les objectifs stratégiques du Bureau.
6. Dans le contexte global décrit ci-dessus, la stratégie est conçue pour fournir les résultats ci-après dans le domaine des technologies de l'information pendant la période 2007-2009:
 - Tous les fonctionnaires sont tenus informés des outils, de la technologie et des services informatiques disponibles pour pouvoir mieux exécuter leurs tâches.
 - Tous les fonctionnaires ont accès au courrier électronique et sont à même de communiquer à tout moment du jour et de la nuit dans le monde entier. La messagerie électronique du BIT est à l'abri des spam – messages non sollicités –, dans les limites de la technologie de filtrage existante et peut être utilisée en toute sécurité.
 - Tous les services essentiels nécessaires pour assurer la continuité des activités sont disponibles en cas de sinistre.
 - Tout le personnel est en mesure d'accéder à distance aux services essentiels et de s'acquitter de ses tâches hors du Bureau.
 - Toutes les circulaires et autres documents officiels du BIT, quelle qu'en soit la forme, sont disponibles et entièrement consultables par voie électronique.
 - Les informations clés sont accessibles au personnel du BIT et aux mandants de l'OIT à l'aide du Web.
 - Les performances sont améliorées pour tous les systèmes essentiels axés sur les transactions.
 - La collaboration est améliorée entre toutes les unités du Bureau grâce aux nouvelles technologies.
 - Les principales applications de gestion sont renforcées pour améliorer l'efficacité.
 - Les opérations et procédures manuelles sont réduites au minimum au moyen de l'automatisation.
 - Les coûts sont maîtrisés.
7. Il est primordial pour la stratégie en matière de technologies de l'information de mettre en place une infrastructure informatique permettant à l'OIT de devenir une «organisation du savoir». En mettant à profit les travaux déjà réalisés et en exploitant davantage le vaste potentiel d'Internet, d'Intranet et des systèmes de prestations électroniques, la stratégie

prévoit de fournir aux fonctionnaires du BIT, aux mandants, aux chercheurs, à d'autres organisations et au public en général un meilleur accès aux informations et aux connaissances et d'en assurer la mise en commun.

8. L'application des normes et des meilleures pratiques reconnues restera l'un des principes directeurs pour toute acquisition de logiciels et de matériels, le développement de logiciels, les opérations en cours et le support. Un cadre de gestion formel et vérifiable pour tous les processus informatiques sera une composante clé de la stratégie compte tenu des normes établies telles que les objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées (COBIT) et la bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL).
9. L'OIT continuera de participer activement au réseau TIC (technologies de l'information et de la communication), qui coordonne l'échange d'informations dans tout le système des Nations Unies. Il existe une masse de connaissances et d'expériences utiles qui peuvent être partagées entre les nombreuses organisations dotées d'infrastructures, d'applications et de processus informatiques similaires, ainsi que de nombreux défis à relever et de larges possibilités d'accroître l'efficacité par la collaboration et par des activités communes de développement.
10. Les composantes de cette stratégie ont été regroupées en trois grands domaines: i) services d'exécution du programme; ii) infrastructure; et iii) gestion, support et formation.

I. Services d'exécution du programme

11. Les activités entreprises dans ce domaine visent à faire en sorte que l'Organisation possède les systèmes, applications et outils nécessaires pour réaliser avec efficacité les objectifs de son programme.
12. La mise en service d'IRIS (Système intégré d'informations sur les ressources), progiciel de gestion intégrée (PGI) basé sur Oracle, a été achevée au siège où le système est entièrement opérationnel. Les prochaines étapes consisteront à déployer certaines composantes clés du système dans les bureaux extérieurs de l'OIT, à mettre en application les changements organisationnels en améliorant les processus, à renforcer la fonctionnalité et à intégrer le Système de gestion électronique des documents (EDMS).
13. La gestion des informations dans un système centralisé est un préalable essentiel à la mise en commun des connaissances. Le déploiement du système EDMS au siège et sur le terrain constituera une priorité pendant la période couverte par la stratégie. L'introduction d'un tel système dans toutes les unités d'une organisation aussi grande que l'OIT est une entreprise majeure qui exige, outre l'investissement en matériels et en logiciels, le scannage et le formatage d'informations rétrospectives et, qui plus est, des changements dans les processus et procédures de travail. La mise en service s'est articulée autour de plusieurs sous-projets, chacun géré par un département responsable, la gestion globale étant confiée à un comité directeur des principales parties prenantes. Eu égard aux enseignements que le Bureau a tirés de l'expérience d'IRIS, un tel grand projet appliqué à l'Organisation dans son ensemble ne saurait réussir sans une bonne gestion, des ressources propres, l'appui des unités de travail et la participation active des utilisateurs.
14. Les outils nécessaires à un travail de collaboration seront mis à jour et améliorés. Maintenant que le courrier électronique est entièrement intégré dans la culture de travail du Bureau, l'attention sera accordée à de nouveaux outils tels que les forums sur le Web, la mise en commun des logiciels de pratique, les réunions en ligne, la téléphonie par Internet et la vidéoconférence à partir des ordinateurs personnels.

II. Infrastructure

15. L'infrastructure informatique continue d'être régulièrement améliorée, en respectant les normes existantes, afin de répondre aux besoins en matière de performance, d'accès à la formation et d'application tant au niveau interne dans le cadre du Bureau qu'à l'extérieur pour les mandants, d'autres organisations et le public. Les systèmes seront actualisés en suivant une approche prudente quant à l'adoption de technologies nouvelles.
16. Le système d'exploitation Linux restera la plate-forme standard pour les serveurs fournissant des services à l'échelle du Bureau. Pour ce qui est de l'ordinateur individuel, il n'existe pas encore de solution autre que Microsoft Windows et Office; cependant, les développements survenus concernant les logiciels en libre accès seront suivis et testés en permanence, en tant qu'options potentielles pouvant remplacer les logiciels propriétaires.
17. Les conditions de connectivité entre le siège et les régions seront revues et des solutions éventuelles seront évaluées continuellement, pour permettre au Bureau de tirer parti des progrès technologiques et des améliorations locales de l'infrastructure de télécommunications.
18. L'accès nomade et à distance aux systèmes informatiques du BIT est de plus en plus demandé à mesure que les technologies s'améliorent. Le matériel et les politiques seront actualisés pour répondre à ce besoin.
19. L'externalisation de l'infrastructure comme du développement d'IRIS a atteint, à ce jour, les objectifs fixés de coût-efficacité et d'efficacité. Comme c'est le cas dans l'ensemble du système des Nations Unies, de telles options de partenariat continueront à être examinées par rapport à la prestation interne de services. Toutefois, la stratégie envisage de maintenir à l'OIT les fonctions et compétences indispensables.
20. Vu l'augmentation récente des ressources allouées à la sécurité informatique, le Bureau disposera nécessairement d'une politique de sécurité rationnelle, viable et actualisée qui s'appliquera de manière cohérente dans toutes les unités du Bureau et pour tous les systèmes. Il faudra continuellement contrôler, examiner et renforcer les mécanismes de sécurité afin de les protéger contre les attaques et risques provenant d'Internet. Les menaces extérieures deviennent de plus en plus complexes et dangereuses; par exemple, en mars 2004, 26 pour cent de tous les courriels reçus au siège (366 729) étaient des spam qui ont été bloqués avec succès; en mars 2006, sur les 3 244 942 courriels entrant au siège, 87 pour cent ont été bloqués en tant que spam.
21. Dans l'ensemble, la dotation des postes liés aux technologies de l'information demeure difficile lorsque l'OIT doit rivaliser avec des entreprises privées ou des organisations internationales ayant des ressources financières importantes pour obtenir des compétences de haut niveau. En outre, une moindre proportion des diplômés universitaires en technologies de l'information est accordée aux femmes par rapport aux hommes, ce qui donne lieu à une représentation insatisfaisante des sexes dans ce secteur. Toutefois, la direction du BIT a pris clairement conscience du fait que des efforts accrus et une plus grande créativité sont nécessaires pour améliorer la situation.

III. Gestion, support et formation

22. La gestion des technologies de l'information a été renforcée au cours de la stratégie antérieure. Le sous-comité TIC est maintenant en place pour aider la Commission du programme, du budget et de l'administration à gérer les politiques du Bureau dans ce domaine. Au niveau interne, le Comité consultatif de l'informatique et des

communications (ITAC) se réunit à intervalles réguliers pour donner des avis sur l'orientation stratégique des technologies de l'information, examiner les principaux investissements dans ce domaine, établir des normes et en contrôler le respect.

23. Le support, qui a été sensiblement amélioré au cours de la période antérieure, sera encore accentué, avec l'aide des informations en retour fournies par les utilisateurs et des enquêtes sur la satisfaction des clients. Les pratiques actuelles qui consistent à décentraliser le support informatique et le développement des applications dans l'ensemble du Bureau seront revues et modifiées, si besoin est, de manière à assurer une structure d'appui plus cohérente, plus souple, plus efficace et plus rentable, qui soit conforme aux normes établies au niveau central.
24. Lors de la phase de consultation des utilisateurs prévue dans la stratégie, l'absence d'un mécanisme efficace de diffusion des informations dans toutes les unités du Bureau a constitué un thème récurrent. Bien que des informations sur les nouvelles initiatives de l'OIT soient régulièrement publiées sur Intranet, de nombreux fonctionnaires ne le consultent pas régulièrement pour chercher activement ce genre d'informations. Des méthodes non intrusives qui éveillent l'intérêt du personnel, telles que des portails d'information personnalisée adaptés aux préférences et aux façons de travailler des utilisateurs, seront examinées en tant que plate-forme potentielle de fourniture des informations. Les bulletins aux utilisateurs, trop envahissants, se sont révélés inopérants pour diffuser de nombreuses informations et doivent être réservés aux cas d'urgence et aux annonces extraordinaires.
25. L'apprentissage et le perfectionnement du personnel figurent parmi les principales composantes de la stratégie en matière de ressources humaines (2006-2009). Les technologies de l'information étant désormais un outil essentiel sur le lieu de travail, le Bureau de l'informatique et des communications (ITCOM) et le Département du développement des ressources humaines continueront d'œuvrer de concert pour élaborer des programmes appropriés d'enseignement des technologies de l'information, y compris pour promouvoir un plus grand recours au Web en vue de fournir des services de formation tant au siège que dans les bureaux extérieurs.

Ressources

26. En 2006-07, les ressources du budget ordinaire affectées à ITCOM s'élèvent à 21 578 636 dollars E.-U., montant auquel s'ajoute une allocation de 670 000 dollars E.-U. au titre des investissements dans les technologies de l'information et de la communication (TIC). La mise en œuvre réussie de la stratégie en matière de technologies de l'information dépendra du maintien des ressources allouées, dans le programme et budget, au développement et à la maintenance de ces technologies.

Genève, le 25 septembre 2006.

Document soumis pour information.