



PREMIÈRE QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

**Stratégie en matière de technologies
de l'information 2010-2015**

1. L'actualisation de la stratégie en matière de technologies de l'information pour 2007-2009 a été présentée au sous-comité en novembre 2007¹. Un rapport annuel sur les progrès accomplis dans la mise en œuvre de cette stratégie a été soumis en novembre 2008². Le présent document expose la stratégie élaborée pour les six prochaines années en conformité avec le cadre stratégique pour 2010-2015³.
2. La période visée par la stratégie de 2007-2009 touchant à sa fin, l'heure est venue d'évaluer la situation actuelle en dressant le bilan des dépenses, des réalisations et des principaux enseignements. L'annexe fait la synthèse des 12 initiatives entreprises au titre de la stratégie de 2007-2009, regroupées dans les trois catégories suivantes: i) services d'exécution du programme; ii) infrastructure; et iii) gouvernance, appui et formation. Le tableau 1 fait la synthèse des dépenses consacrées aux technologies de l'information, toutes sources de financement confondues, pour la période 2006-2009. Le montant total de ces dépenses représente 5,7 pour cent des dépenses totales du Bureau, toutes sources de financement confondues. Dans un contexte international où le coût de la connectivité à l'Internet, par exemple, est particulièrement élevé, ce chiffre est inférieur à l'indice de référence actuel concernant le secteur public qui est de 6,6 pour cent⁴.

¹ Document GB.300/PFA/ICTS/1.

² Document GB.303/PFA/ICTS/1.

³ Document GB.304/PFA/2(Rev.).

⁴ Blended rate from Gartner: IT spending and staffing report, 2008; et Info-Tech Research Group: 2007-2008: Government IT budget and staffing report.

Tableau 1. Dépenses afférentes aux technologies de l'information (en milliers de dollars des Etats-Unis)

Dépenses totales du BIT	Dépenses réelles 2006-07	Prévisions 2008-09 ¹
Dépenses de personnel ²	31 054	35 997
Dépenses non afférentes au personnel ³	26 842	25 886
Dépenses totales afférentes aux technologies de l'information ⁴	57 896	61 883

¹ Pour 2008-09, les dépenses de personnel correspondent à la situation actuelle; elles sont calculées sur la base d'une hypothèse de coûts standards pour l'intégralité de la période biennale; les dépenses non afférentes au personnel pour la période allant de juillet à décembre 2009 sont des projections des dépenses réelles. ² S'entend de tout le personnel ayant des fonctions en rapport avec les technologies de l'information dans le cadre de leur catégorie d'emploi. ³ Les postes du budget non afférents au personnel comprennent les contrats de service en matière de technologies de l'information, l'achat de matériel, la maintenance des équipements et des logiciels, la formation en matière de technologies de l'information et la transmission des données. ⁴ Ces chiffres sont établis pour l'ensemble du Bureau, y compris ITCOM.

3. La présente stratégie est l'une des quatre stratégies coordonnées de gestion que le Bureau a élaborées à l'intention du Conseil d'administration. Ces quatre stratégies constituent l'un des principaux volets du plan de mise en œuvre de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, adopté en mars 2009⁵. Le document intitulé «Stratégies axées sur les résultats pour 2010-2015 – Vue d'ensemble» résume l'objet et la structure du cadre commun de résultats appliqué à ces quatre stratégies et contient un tableau qui met en évidence les liens entre celles-ci⁶.

Processus d'élaboration de la stratégie

4. Le Bureau de l'informatique et des communications (ITCOM) est chargé de définir et de mettre en œuvre la stratégie en matière de technologies de l'information adoptée par le Conseil d'administration. La stratégie pour 2010-2015 se fonde principalement sur le plan de mise en œuvre de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, et plus particulièrement sur l'objectif de «promotion d'une nouvelle culture organisationnelle et de nouvelles méthodes pour améliorer l'efficacité et l'efficience», dans le but «d'enclencher un processus de changement de grande ampleur»⁷. Le Bureau s'efforce de mettre en œuvre une stratégie qui optimise le rôle des technologies de l'information en tant que facteur de changement permettant d'accroître l'efficacité, l'efficience et la valeur de ses investissements actuels et à venir dans les systèmes informatiques. Tirant parti de l'expérience acquise dans le cadre de la stratégie de 2007-2009, ITCOM mettra en œuvre celle de 2010-2015 en partenariat avec le reste du Bureau.
5. De nombreuses consultations ont eu lieu pour la préparation de cette stratégie. Les membres du sous-comité ont été consultés au cours de la 304^e session (mars 2009) du Conseil d'administration et des consultations informelles ont été menées en juin 2009, pendant la Conférence internationale du Travail. Au sein du Bureau, plus de 60 fonctionnaires des principaux départements du siège et des bureaux régionaux ont participé au processus de consultations dans le cadre de discussions de groupe animées par un spécialiste du changement organisationnel. Ces consultations sont le point de départ d'un partenariat en matière de technologies de l'information à l'échelle du Bureau, qui devrait continuer à évoluer au cours de la période visée par la stratégie.

⁵ Document GB.304/SG/DECL/1(Rev.).

⁶ Document GB.306/PFA/12/1.

⁷ Document GB.304/SG/DECL/1(Rev.).

6. Parmi les aspects les plus souvent évoqués lors des consultations, il convient de mentionner:
- a) le désir d'une collaboration plus étroite et suivie entre la direction, l'administration et les responsables d'ITCOM pour les décisions concernant l'informatique;
 - b) la nécessité de trouver un meilleur équilibre entre centralisation et décentralisation des ressources informatiques;
 - c) l'exigence d'une plus grande souplesse des services informatiques;
 - d) l'idée que l'informatique est un remède universel à la plupart des problèmes;
 - e) la tendance des départements et des secteurs à ne cibler que leurs propres intérêts plutôt qu'à adopter une approche organisationnelle des technologies de l'information;
 - f) l'attente de la part des secteurs et des départements que des services informatiques toujours plus nombreux leur soient fournis.

Résultats

7. Le cadre stratégique pour 2010-2015 définit le résultat 1 – renforcement de la gouvernance, du management et de l'appui – comme l'«utilisation efficace et efficiente de toutes les ressources de l'OIT». L'indicateur 1.2 en particulier se rapporte à l'«amélioration de l'efficacité de la gestion des technologies de l'information». Outre cet indicateur, la stratégie en matière de technologies de l'information propose trois résultats qui précisent la contribution des technologies de l'information à la réalisation des objectifs du cadre stratégique.

Résultat 1: Les réformes informatiques contribuent à l'instauration d'un système administratif cohérent, convivial, peu coûteux et transparent

Stratégie

8. Les vraies réformes administratives reposent sur des facteurs de changement. Au BIT, l'informatique a longtemps été perçue comme un service en aval facilitant la mise en œuvre des décisions prises par les responsables et, de ce fait, elles a été sous-utilisée en tant que facteur de changement. La présente stratégie prévoit de faire évoluer la fonction informatique du statut de service axé sur l'infrastructure et l'assistance aux utilisateurs à celui d'un service qui repère par anticipation les possibilités d'intégration et d'efficience administratives, compte tenu des objectifs stratégiques de l'Organisation.
9. Pour conduire efficacement le changement en s'appuyant sur les technologies de l'information et créer des synergies entre les fonctions, le personnel et la direction des services informatiques devront dialoguer avec les principaux intéressés, la direction et les spécialistes de l'analyse organisationnelle dans tout le Bureau. Pour une meilleure concordance des politiques, ITCOM devra, au-delà des services d'appui, instaurer des relations et des partenariats plus étroits avec les départements, les secteurs et les bureaux extérieurs. ITCOM devra également se tourner vers l'extérieur pour promouvoir des partenariats plus étroits avec d'autres institutions internationales ou du système des Nations Unies, notamment en participant à des comités mixtes, des conseils d'orientation,

des comités consultatifs, des réseaux du système des Nations Unies et des réseaux informels.

10. Les technologies qui facilitent le travail en collaboration renforcent le processus de prise de décisions au sein du BIT en améliorant la communication et l'administration du travail. Les technologies innovantes qui favorisent le travail en équipe (systèmes de gestion des connaissances, collecticiels, courrier électronique, vidéoconférences, Skype, Internet, apprentissage en ligne, réseautage social) amèneront le personnel à s'appuyer sur les connaissances. En concevant et mettant en place des systèmes informatiques, ITCOM continuera de répondre à la demande organisationnelle d'un meilleur partage des connaissances, comme défini dans la stratégie de l'OIT en matière de connaissances. A mesure que le système de gestion électronique des données (EDMS), le système intégré d'information sur les ressources (IRIS), le dispositif des Pages jaunes et la technique du tableau de bord (*Dashboard*) s'améliorent⁸, il faut s'attendre à ce que les outils de partage des connaissances soient progressivement intégrés dans les activités courantes du Bureau. Des investissements supplémentaires dans les infrastructures informatiques seront nécessaires si l'on veut pleinement tirer parti de l'utilisation de ces technologies et ainsi appuyer la mise en œuvre et l'exécution de la stratégie dans l'ensemble du Bureau.
11. Les applications appelées à être opérationnelles à l'échelle du Bureau, telles qu'IRIS et l'EDMS, ne fonctionnent pour l'instant qu'au siège, de sorte que tous leurs bienfaits potentiels ne se font pas encore pleinement sentir. Tous les intéressés devront faire un effort concerté pour achever la mise en service d'IRIS et de l'EDMS.
12. La fonction informatique du BIT sera renforcée grâce à un repositionnement de celle-ci au sein du Bureau et à une rationalisation administrative afin qu'elle soit mieux en mesure de remplir son rôle stratégique. Cela nécessitera une réorganisation interne, le but étant de faire en sorte que l'innovation et les initiatives technologiques soient d'un intérêt optimal pour le Bureau, et aussi qu'elles encouragent et facilitent l'innovation et l'adhésion aux initiatives en matière de technologies de l'information. Pour une évolution satisfaisante de la fonction informatique vers un rôle plus stratégique, un certain nombre d'initiatives seront prises, qui viseront notamment à améliorer la communication et la formation.

Liens avec d'autres stratégies

13. La mise en service d'IRIS dans les bureaux extérieurs permettra d'installer les modules essentiels à la stratégie en matière de ressources humaines. L'intégration des outils de partage des connaissances mentionnés ci-dessus appuiera la stratégie en matière de connaissances. La mise en service du système de tableau de bord du donateur, intégré à la fois dans IRIS et dans l'EDMS, favorisera de façon directe la stratégie en matière de coopération technique.

Risques et hypothèses

14. Le succès de la mise en service d'IRIS et de l'EDMS dans les régions repose sur l'hypothèse que des ressources suffisantes soient disponibles pour adapter les applications aux besoins des bureaux extérieurs, former le personnel à l'utilisation des applications et garantir une connectivité adéquate du réseau. Si ces deux principales applications ne sont pas déployées dans les bureaux extérieurs, le Bureau ne récoltera pas les bienfaits potentiels de l'application généralisée de ces systèmes essentiels.

⁸ *Dashboard* (tableau de bord) est un terme utilisé aujourd'hui pour faire généralement référence à une page technologique sur le Web sur laquelle des informations en temps réel émanant de différents sources de l'entreprise sont regroupées (wikipedia.org).

Mesure

Résultat 1

Indicateur	Base de référence	Cible pour 2010-2015
1.1. Nombre de régions où IRIS et l'EDMS sont largement disponibles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Seules des fonctionnalités limitées d'IRIS sont disponibles dans les bureaux extérieurs ■ Les fonctionnalités de l'EDMS disponibles ne sont que partiellement utilisées dans le Bureau 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les principales fonctionnalités d'IRIS sont mises en service dans toutes les régions ■ L'EDMS est utilisé dans tout le Bureau
1.2. Participation du BIT à des initiatives de réforme interorganisations des services informatiques ou dans le cadre de la mise en œuvre par l'ONU du principe de l'unité d'action	Le BIT a mis en application le partage de l'Intranet avec le PNUD	Le BIT prendra part à au moins deux initiatives informatiques conjointes dans le cadre de la mise en œuvre par l'ONU du principe de l'unité d'action, ou à d'autres projets interorganisations

Étapes de la période biennale

2010-11	2012-13	2014-15
<ul style="list-style-type: none"> ■ IRIS a été mis en service dans les bureaux régionaux de Bangkok et de Beyrouth, et dans le bureau de l'OIT à Budapest ■ Le système des tableaux de bord des donateurs a été largement mis en service ■ Des initiatives ont été prises dans les domaines de la communication et de la formation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ITCOM est réorganisé et davantage en phase avec les besoins du Bureau ■ IRIS a été mis en service dans les bureaux régionaux d'Addis-Abeba et de Lima ■ La mise en service de l'EDMS au siège et dans les régions est achevée 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les services informatiques du BIT sont réorganisés de façon à mieux répondre aux besoins du Bureau tout entier ■ La gestion électronique de la correspondance officielle se fait uniquement par le biais de l'EDMS

Note: Les coûts de ce résultat sont estimés, pour la période biennale, à 42 pour cent du total des dépenses consacrées à l'informatique.

Résultat 2: Adoption à l'échelle du Bureau d'une approche fondée sur la collaboration pour l'utilisation des ressources et des capacités informatiques, ce qui se traduit par une amélioration de la gestion et de la rentabilité des services informatiques

Stratégie

15. Avant l'arrivée des ordinateurs personnels, dans les années quatre-vingt, l'ordinateur central était le seul ordinateur que l'on puisse trouver au BIT. Les ressources informatiques étaient centralisées, de même que le développement des applications, l'analyse organisationnelle et les services d'assistance. L'apparition de l'ordinateur personnel et la capacité informatique peu coûteuse qui en est résultée ont permis de décentraliser les ressources et les capacités informatiques dans les différents départements. De ce fait, les départements ont pu avoir leurs propres moyens informatiques et élaborer et utiliser des applications répondant à leurs besoins spécifiques, et ce, en très peu de temps. Le BIT et les autres organisations du système des Nations Unies ont tous connu ce changement et adopté ce mode de décentralisation des capacités et des ressources informatiques.

16. Lorsque le BIT a analysé de près cette décentralisation (au cours du projet de l'année 2000), il s'est avéré qu'elle avait conduit à une fragmentation et à un chevauchement des

investissements informatiques, qui se sont inévitablement traduits par une utilisation moins efficace des ressources. Cette situation a mis en évidence la nécessité de mieux gérer les technologies de l'information et de revoir le degré de décentralisation des ressources informatiques.

17. Pour avoir une vision d'ensemble de la décentralisation des ressources informatiques, il faut avant tout disposer d'une comptabilité exacte des dépenses informatiques à l'échelle du Bureau tout entier. Au siège, IRIS peut être utilisé à cette fin. Une fois qu'IRIS sera opérationnel dans toutes les régions, un état complet et précis des dépenses informatiques à l'échelle du Bureau pourra être établi. Il sera alors possible de voir précisément dans quels domaines et de quelle façon le BIT dépense ses ressources informatiques et ce qui peut être fait pour gérer *l'ensemble* des ressources informatiques de manière plus efficace.
18. Les consultations mentionnées plus haut ont fait apparaître que le personnel du BIT considère que les prestations informatiques sont illimitées et sans coût direct pour l'utilisateur. Il n'est donc pas surprenant qu'avec une telle vision des choses, on parte du principe que la demande accrue de ressources informatiques peut et doit être absorbée. Parallèlement, le personnel est de plus en plus tributaire de l'informatique dans son travail. De ce fait, la demande augmente ainsi que les coûts des services d'appui externes (matériels et logiciels).
19. En outre, un grand nombre d'applications fondées sur des technologies anciennes sont encore utilisées dans les différents services du Bureau. Ces applications requièrent un service d'assistance, présentent un risque pour les données de l'Organisation et ralentissent les efforts de modernisation et de regroupement. Le coût de la mise à niveau de ces systèmes et de l'assistance fournie pour leur utilisation représente une lourde charge compte tenu des ressources limitées.
20. Pour mieux gérer les dépenses consacrées à l'informatique, il faut revoir la façon dont les projets dans ce domaine sont évalués et autorisés. La présente stratégie propose de créer une fonction de coordination centralisée des projets pour évaluer systématiquement l'intérêt de chaque initiative, en examinant les points forts, les risques, les coûts, les avantages et le coût total de l'appropriation du projet. Cette fonction serait analogue à celle de l'actuel comité directeur d'IRIS. Toute l'expertise disponible sera mise au service de l'élaboration des projets, étant entendu que les projets importants seront prioritaires et le resteront et qu'ils devront être réalisés.
21. Au cours de la période biennale écoulée, les restrictions budgétaires ont freiné la mise en service sur le terrain des importants systèmes que sont IRIS et l'EDMS. Dans le cadre de la présente stratégie, il est prévu de dégager des ressources en supprimant des activités informatiques qui sont non rentables et fragmentées à cause de la décentralisation excessive.

Liens avec d'autres stratégies

22. La comptabilisation précise des dépenses informatiques à l'échelle du Bureau permettra de mieux comprendre où se trouvent les lacunes et ainsi de définir les besoins en personnel et en formation dans le domaine informatique, en lien avec la stratégie en matière de ressources humaines.

Risques et hypothèses

23. Il faut supprimer la fragmentation du système et les activités peu rentables pour que le Bureau puisse mieux gérer l'ensemble des dépenses qu'il consacre à l'informatique aux fins de l'utilisation rationnelle de ressources limitées.

Mesure

Résultat 2

Indicateur	Base de référence	Cible pour 2010-2015
2.1. Mesure des dépenses informatiques dans l'ensemble du Bureau	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un état précis et complet des ressources d'ITCOM peut être établi ■ Il ne peut être établi d'état précis et complet des autres dépenses d'informatique du siège ■ Les dépenses d'informatique des bureaux extérieurs ne peuvent qu'être estimées 	Un état précis et complet de tous les postes de dépenses d'informatique peut être établi à tous les niveaux du Bureau
2.2. Une fonction de coordination centrale pour superviser les initiatives informatiques à l'échelle du Bureau qui sont coûteuses *	A l'heure actuelle, il n'existe pas de fonction centralisée permettant de coordonner les dépenses engagées pour des initiatives informatiques autres que celles concernant le développement d'IRIS	Une fonction centralisée a été mise en place pour permettre l'établissement de priorités et guider l'exécution d'initiatives informatiques coûteuses

Étapes pour la période biennale

2010-11	2012-13	2014-15
<ul style="list-style-type: none"> ■ Un état précis et complet des ressources informatiques autres que celles d'ITCOM peut être établi au siège ■ Le mandat pour la fonction centralisée est défini ■ L'étude sur les besoins en matière d'investissements informatiques est achevée 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un état précis et complet de toutes les ressources informatiques des bureaux extérieurs peut être établi ■ La fonction centralisée est opérationnelle pour analyser, évaluer et établir les priorités en ce qui concerne les initiatives informatiques à l'échelle du Bureau qui sont coûteuses 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un cadre de budgétisation informatique à l'échelle du Bureau est utilisé pour rationaliser les décisions en matière d'achat ■ La fonction centralisée gère l'exécution des initiatives informatiques à l'échelle du Bureau qui sont coûteuses

Note: Les coûts de ce résultat sont estimés, pour la période biennale, à 5 pour cent du total des dépenses consacrées à l'informatique.

* Lorsque le coût total de l'appropriation est supérieur à 20 000 dollars des États-Unis.

Résultat 3: Instauration d'une culture de l'excellence du service dans les opérations informatiques regroupées, pour une utilisation plus efficace des ressources

Stratégie

24. Le Bureau s'efforce de fournir des prestations technologiques modernes correspondant aux besoins du moment, tout en offrant un niveau de performance qui est en rapport avec son coût. ITCOM, en tant que principale unité du Bureau responsable de la mise en œuvre de la présente stratégie, veillera à ce que le personnel, les dispositifs et l'infrastructure voulus

soient en place pour que ces services puissent être fournis de manière rentable et prévisible. ITCOM travaillera en partenariat avec le reste du Bureau pour faire en sorte que celui-ci obtienne un rendement maximal de tous ses investissements dans l'informatique. Le renforcement constant des capacités du personnel, le partage des connaissances et la formation permanente constituent les piliers de cette démarche.

25. Le Bureau n'est pas en mesure de fournir tous les services informatiques demandés. Il doit choisir les services qui présentent le plus grand intérêt et définir des niveaux de service réalistes et rentables. Un catalogue de services informatiques sera élaboré; il contiendra une description des principaux services (IRIS, EDMS, courrier électronique, partage de fichiers, accès Internet, etc.) ainsi que les engagements concernant les niveaux de service. Ces niveaux de service définiront les prescriptions nécessaires à une prestation durable. Ils décriront en détail les critères à utiliser pour évaluer la qualité et la façon d'en rendre compte. Les attentes et les coûts pourront ainsi être gérés en amont dans le cadre d'un accord sur le niveau de service.
26. Un inventaire du patrimoine informatique du Bureau (matériels, logiciels et applications) sera tenu à jour. Cela permettra de veiller au respect des normes, de mieux connaître les besoins en informatique lors de l'élaboration de nouveaux services, d'évaluer l'impact de tous les changements dans un environnement informatique interconnecté et d'avoir une idée précise de la fragmentation des investissements pour planifier la centralisation à venir. Une analyse de l'infrastructure fragmentée sera effectuée pour rechercher des possibilités de réduire la consommation énergétique, les frais de licences et les coûts de maintenance.
27. Il existera toujours un décalage entre les besoins locaux spécifiques et la capacité de prestation à l'échelle du Bureau. Lorsqu'il sera fait appel à des experts externes pour combler ce décalage, une démarche tridimensionnelle sera adoptée pour que la situation soit bien gérée. Cette démarche consistera à mettre à disposition des analystes qui apporteront leur concours dans le cadre des décisions à prendre au début du processus de conception pour assurer une plus grande cohérence au sein du Bureau dans son ensemble, à fournir une assistance technique pour trouver l'infrastructure hôte sécurisée la plus rentable et à mettre en place un dispositif d'évaluation pour assurer que les contrats de services externes appliquent les normes de qualité de manière cohérente et mesurable.
28. Ce résultat impose des exigences accrues au personnel chargé de l'informatique et repose sur la collaboration au sein du Bureau. Pour que cette démarche porte ses fruits, il faudra prendre des décisions difficiles concernant le choix des priorités.

Liens avec d'autres stratégies

29. Dans la mesure où ce résultat dépend beaucoup de la qualification et de la motivation du personnel, il est directement lié aux volets mise en valeur des ressources humaines, travail en équipe et gestion de la performance de la stratégie en matière de ressources humaines. En outre, qui dit travail en collaboration dit utilisation d'outils de partage des connaissances, ce qui crée un lien entre ce résultat et la stratégie en matière de connaissances.

Risques et hypothèses

30. L'Organisation ne sera pas en mesure d'optimiser l'utilisation des ressources si elle n'améliore pas la qualité de ses services informatiques, et il lui sera de ce fait plus difficile de conserver sa pertinence et son statut dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

Mesure

Résultat 3

Indicateur	Base de référence	Cible pour 2010-2015
3.1. Pourcentage de matériel informatique utilisable dans le cadre d'une configuration centralisée	10 pour cent du matériel informatique du Bureau utilisable dans le cadre d'une configuration centralisée	50 pour cent du matériel informatique utilisable dans le cadre d'une configuration centralisée
3.2. Nombre d'accords sur le niveau de service concernant des services que l'on estime être d'un grand intérêt pour l'Organisation *	La seule définition du terme niveau de service publiée sur l'Intranet indique que, en dehors des heures de travail officielles, les services sont fournis «au mieux des possibilités»	Des accords sur le niveau de service concernant dix services estimés être d'un grand intérêt sont établis et suivis grâce à la publication mensuelle de statistiques sur l'Intranet
3.3. Réduction de la consommation d'énergie, y compris pour le refroidissement (empreinte carbone)	Consommation énergétique (électricité et systèmes de refroidissement) mesurée en janvier 2010	20 pour cent de réduction de la consommation d'énergie, y compris pour le refroidissement, du centre de données

Étapes pour la période biennale

2010-11	2012-13	2014-15
<ul style="list-style-type: none"> ■ Un dispositif de libre-service est mis en place ■ Un catalogue des services sera publié ■ Un modèle d'accord sur le niveau de service est publié ■ Un inventaire des principaux éléments de l'infrastructure est créé 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des accords sur le niveau de service sont établis pour cinq services estimés être d'un grand intérêt ■ Les éléments de l'infrastructure sont passés en revue pour une éventuelle restructuration 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des accords sur le niveau de service sont établis pour cinq services supplémentaires estimés être d'un grand intérêt. La mise en place d'un service d'assistance informatique fonctionnant 24 heures sur 24 sera étudiée et son coût estimé et comparé à celui de prestations commerciales ou de services assurés collectivement

Note: Les coûts de ce résultat sont estimés, pour la période biennale, à 53 pour cent du total des dépenses consacrées à l'informatique.

* Un service présentant un grand intérêt s'entend d'un service ayant un grand nombre d'utilisateurs (par exemple, le courrier électronique) et un coût d'exploitation annuel supérieur à 50 000 dollars des États-Unis.

Défis à venir

31. Cette stratégie définit une nouvelle orientation de la fonction informatique qui vise à la rendre plus réactive face aux besoins du Bureau et de l'Organisation dans son ensemble. Pourtant, les travailleurs sont de plus en plus dépendants de la technologie et le personnel du Bureau aura besoin de l'informatique pour faire face aux défis à relever. Le marché offre une pléthore de solutions technologiques, mais la difficulté sera d'acquérir ce dont on a besoin au bon moment, dans les limites des ressources disponibles, et d'utiliser les technologies du Bureau de manière optimale.
32. Pour que les services informatiques puissent répondre aux besoins du Bureau et offrir des prestations qui permettent de parvenir aux trois résultats définis dans la présente stratégie, il faudra encore beaucoup investir dans l'infrastructure informatique au cours de la période de six ans. Le Bureau fera réaliser une étude pour déterminer les domaines prioritaires dans lesquels l'infrastructure informatique doit être transformée et évaluer le volume d'investissement requis pour mener à bien cette transformation.

33. En résumé:

- a) Le résultat 1 exige que la fonction informatique du Bureau se «réinvente».
- b) Le résultat 2 exige que le BIT adopte une approche globale de manière à mieux gérer l'ensemble de ses ressources informatiques.
- c) Le résultat 3 définit les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à l'excellence des services informatiques, qui permettra d'offrir les prestations modernes et rentables dont le Bureau a besoin.
- d) Le lien entre la stratégie en matière de technologies de l'information et la stratégie en matière de ressources humaines réside dans le fait que la concrétisation de ces trois résultats dépend beaucoup de la qualification et de la motivation du personnel.
- e) Pour assurer que le personnel du Bureau utilise efficacement les outils informatiques de partage des connaissances disponibles, il est indispensable que la stratégie en matière de connaissances encourage une véritable collaboration au sein du Bureau dans son ensemble.
- f) La présente stratégie en matière de technologies de l'information, qui s'étendra sur une période de six ans, devra être adaptée et actualisée en fonction de l'évolution technologique. Etant donné la rapidité avec laquelle tant les matériels que les logiciels informatiques évoluent, le Bureau doit être prêt à agir rapidement pour tirer avantage d'innovations propres à favoriser la réforme administrative, à renforcer les capacités en matière de partage des connaissances et à accroître la rentabilité dans le but ultime de fournir de meilleures prestations aux mandants de l'OIT.

34. *Le sous-comité voudra sans doute proposer à la Commission du programme, du budget et de l'administration de recommander au Conseil d'administration d'approuver la stratégie en matière de technologies de l'information pour 2010-2015.*

Genève, le 12 octobre 2009.

Point appelant une décision: paragraphe 34.

Annexe

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

Initiatives	Dépenses d'ITCOM (en dollars E.-U.)		Réalizations importantes	Principaux enseignements
	2006-07	2008-09		
Stratégie 1: Travail en collaboration	626 365	1 016 998	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le système Plone, de partage des connaissances, a été mis en service; il héberge actuellement 47 réseaux de praticiens ■ L'application Pages jaunes a été élaborée et mise en service ■ Partage de l'Intranet avec le PNUD 	La mobilisation constante du personnel passe par d'importantes mesures de réadaptation, qui lui permettront de surmonter les obstacles culturels
Stratégie 2: EDMS	1 214 783	1 180 845	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le Système de gestion des documents de gouvernance interne est en service ■ Le registre électronique est opérationnel à ITCOM 	L'insuffisance des ressources a occasionné d'importants retards
Stratégie 3: IRIS	8 485 222	8 059 888	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise à niveau d'Oracle Release 12 ■ Mise en service commencée dans les bureaux extérieurs ■ Dispositif de tableaux de bord des donateurs élaboré ■ Améliorations diverses apportées en matière d'utilisation et de fonctionnalité 	Les problèmes qui surviennent dans Oracle sont parfois difficiles à diagnostiquer et à corriger; cela aura des répercussions importantes sur la mise en service de l'application et doit donc être dûment pris en considération
Stratégie 4: Veille technologique	165 498	156 941	Evaluation des outils de consolidation de serveurs – choix de VMware	Certains outils à code source ouvert peuvent avoir des coûts cachés

Initiatives	Dépenses d'ITCOM (en dollars E.-U.)		Réalizations importantes	Principaux enseignements
	2006-07	2008-09		
Stratégie 5: Infrastructure	7 185 410	7 204 160	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nouveau réseau installé au siège ■ WiFi installée dans toutes les salles de réunion ■ Nouveaux systèmes de sécurité Internet installés au siège 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'insuffisance des ressources a occasionné d'importants retards ■ Une meilleure coordination doit être instaurée avec les équipes assurant la gestion des bâtiments
Stratégie 6: Connectivité	570 989	580 935	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise à niveau de tous les pare-feux dans les bureaux extérieurs ■ Accès Internet mis à niveau au siège et dans quelques bureaux extérieurs ■ Nouvelle méthode d'audit des connexions des bureaux extérieurs 	La connectivité à l'Internet sur le terrain jouera un rôle important pour la mise en place d'IRIS et de l'EDMS
Stratégie 7: Accès à distance/nomade	76 224	82 743	<ul style="list-style-type: none"> ■ Technologie BlackBerry utilisable au siège et sur le terrain ■ Accès à distance sécurisé pour les fichiers stockés sur le réseau du siège 	
Stratégie 8: Sécurité	849 062	996 886	<ul style="list-style-type: none"> ■ Poste de fonctionnaire chargé de la sécurité informatique créé et pourvu ■ Politique relative à la sécurité informatique diffusée ■ Site du plan de reprise d'activité après sinistre au CIC 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les responsabilités en matière de sécurité doivent être clairement définies ■ L'insuffisance de ressources retarde le lancement d'initiatives essentielles en matière de sécurité ■ Des indicateurs intersectoriels chiffrés sont nécessaires
Stratégie 9: Amélioration des capacités du personnel	36 374	39 235	Formation de tout le personnel d'ITCOM à l'utilisation de la bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL)	
Stratégie 10: Gouvernance	384 113	285 787	<ul style="list-style-type: none"> ■ 34 des 35 processus COBIT¹/ITIL ont un indice de maturité de niveau 2 au moins ■ Participation accrue du personnel au processus de définition de la gouvernance 	La mobilisation constante du personnel exige une grande discipline et une solide formation complémentaire pour surmonter les obstacles d'ordre professionnel

Initiatives	Dépenses d'ITCOM (en dollars E.-U.)		Réalizations importantes	Principaux enseignements
	2006-07	2008-09		
Stratégie 11: Appui	2 672 820	3 361 870	<ul style="list-style-type: none"> ■ Création d'un service d'appui regroupant le service d'assistance informatique d'ITCOM et le service d'assistance d'IRIS ■ Le taux de satisfaction clientèle concernant les services d'ITCOM est passé de 67 pour cent en 2006 à 70 pour cent en 2008 	L'assistance informatique décentralisée se traduit par une qualité de service inégale et elle est coûteuse
Stratégie 12: Formation	466 288	471 390	Le logiciel (UPK) d'Oracle est installé pour mettre en place des formations sur mesure	
Dépenses totales d'ITCOM	22 733 147	23 437 680		

Notes: Les dépenses non afférentes à ITCOM ne sont pas incluses dans le tableau ci-dessus. Les dépenses concernant la période 2008-09 sont des projections estimées sur la base des dépenses effectives, des engagements de fonds et des dépenses prévues d'ici à la fin de 2009.

¹ COBIT: Objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées.