



Conseil d'administration

341^e session, Genève, mars 2021

Section du programme, du budget et de
l'administration

PFA

Segment du programme, du budget et de l'administration

Date: 1^{er} février 2021

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 troisième année (2020) de mise en œuvre de la stratégie.

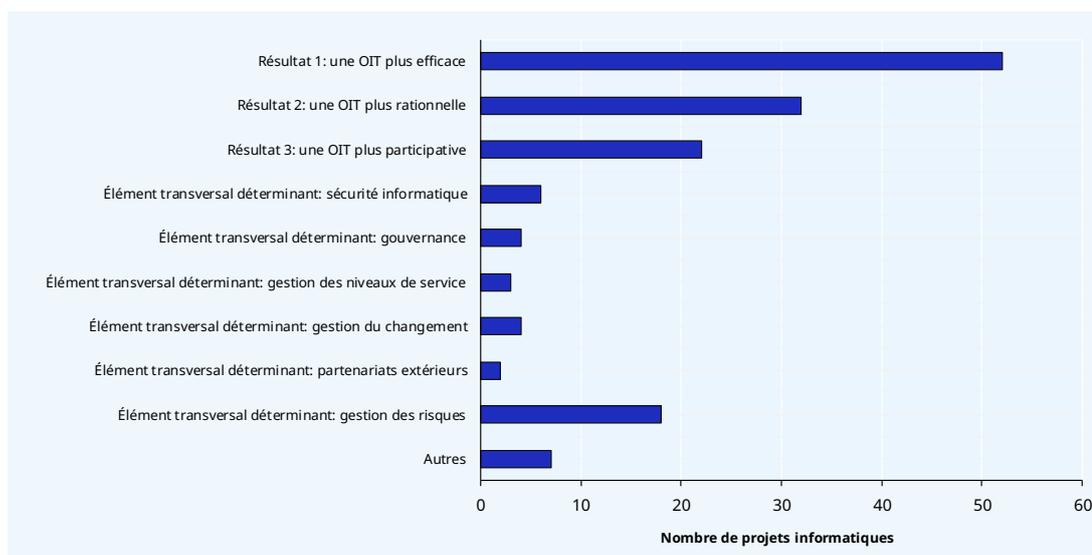
Unité auteur: Département de la gestion de l'information et de la technologie (INFOTEC).

Documents connexes: [GB.331/PFA/5](#), [GB.334/PFA/3](#) et [GB.338/PFA/INF/2](#).

► Introduction

1. La Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information (2018-2021) ¹ (ci-après «la stratégie») 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. Au cours de la période de référence, le Bureau a eu fort à faire pour atteindre les objectifs qui avaient été fixés tout en mettant en place, dans le même temps, de nouveaux services numériques qui n'avaient pas été planifiés afin d'accompagner les mesures de télétravail qu'il a fallu prendre pendant la pandémie de COVID-19.
2. Le Bureau a accompli des avancées tangibles vers la réalisation des résultats définis dans la stratégie: 150 projets, dont la liste figure sur la page Web d'INFOTEC ², ont été menés à bien au cours de la troisième année de la stratégie (2020). Le tableau ci-dessous en donne une présentation par résultat stratégique et élément transversal déterminant.

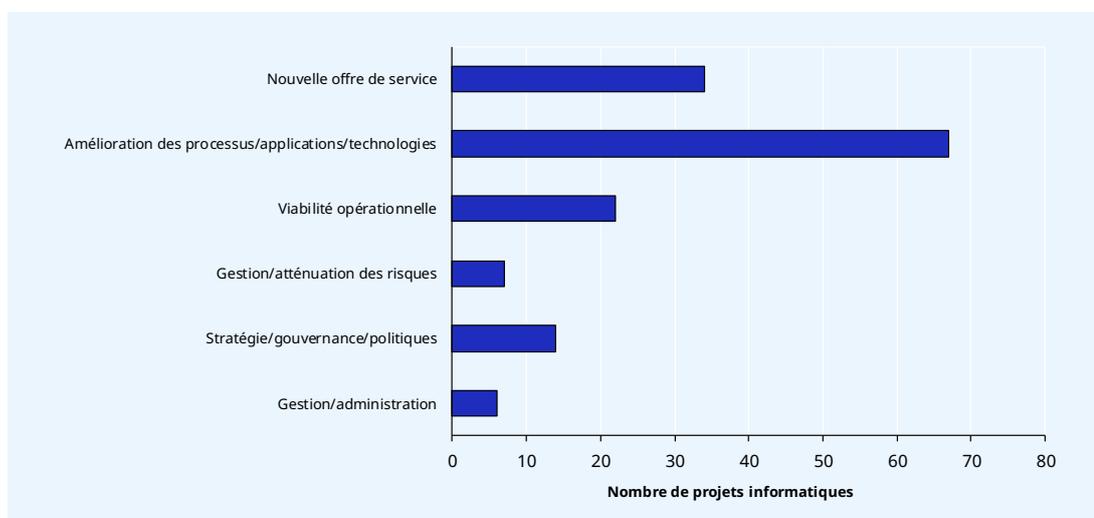
► Stratégie 2018-2021 – Plan de travail 2020 – Projets informatiques par résultat/élément transversal déterminant



3. Sur les 150 projets, 101 (soit 67 pour cent) ont porté essentiellement sur la fourniture de nouvelles offres de services ou l'introduction d'améliorations majeures au profit du personnel et des mandants de l'OIT. Le graphique ci-dessous présente les projets réalisés en 2020 par catégorie.

¹ GB.331/PFA/5.

² IT Strategy – 2020 projects.

► **Stratégie 2018-2021 – Plan de travail 2020 – Projets informatiques par catégorie**

4. Le présent rapport de situation met l'accent sur certains des principaux projets informatiques achevés et livrés en 2020, regroupés par résultat stratégique, produit et élément transversal déterminant. 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 de l'OIT³. Le deuxième rapport sur les progrès réalisés au regard des indicateurs de résultats sera disponible à l'issue de la période biennale 2020-21.

► **Résultat stratégique 1: Une OIT plus efficace**

5. Le résultat 1 visé par la stratégie 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. Aux fins de la réalisation de ce résultat, il était prévu principalement 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, tant dans les bureaux de l'OIT qu'à distance. L'accent a été mis en particulier sur l'amélioration de l'accessibilité et de la fiabilité des services informatiques dans les bureaux extérieurs de l'OIT et entre le siège et ces bureaux.

Produit 1.1: Une portée élargie et une plus grande disponibilité des services informatiques, où que l'utilisateur se trouve

6. De mars à décembre 2020, pendant la pandémie de COVID-19, la majorité du personnel de l'OIT a été obligée de télétravailler soit par roulement, soit à plein temps. L'informatique a joué un rôle important en facilitant le travail du BIT pendant cette période. Le Bureau a dû accélérer la mise en œuvre de sa stratégie informatique et déployer de nouveaux services pour que le personnel puisse accéder à distance à tous ses systèmes essentiels.

³ IT Strategy – 2018-19 indicators.

- 7.** Afin de sécuriser l'environnement de travail à distance, des infrastructures et des équipements ont été achetés pour que le personnel puisse utiliser des ordinateurs portables configurés par le BIT et se connecter au réseau privé virtuel (VPN) du Bureau. Des ordinateurs portables sécurisés ont ensuite été remis à près de 90 pour cent de l'ensemble du personnel. L'objectif est d'équiper les 10 pour cent restants au début de 2021. En plus des ordinateurs portables, des écrans d'ordinateur de grande taille, des claviers autonomes, des casques, des souris et des tapis de souris ont été fournis au personnel du siège en télétravail.
- 8.** Plusieurs plateformes Web ont été mises en place pour faciliter la gestion de la logistique pour le personnel, les prestataires de services extérieurs et les autres visiteurs qui devaient être sur place pour assurer les fonctions essentielles du Bureau. Parmi celles-ci, on a conçu de nouvelles plateformes informatiques pour permettre au service médical et au Département du développement des ressources humaines de gérer les autorisations de retour au bureau du personnel, une application pour l'attribution au personnel d'horaires de travail échelonnés, un système d'enregistrement en ligne des visites ponctuelles et une plateforme pour le suivi des voyages. Le système de notification d'urgence du BIT a par ailleurs été amélioré et des plateformes numériques dédiées ont été mises en place pour soutenir le travail de fond du Bureau en matière de recherche, de collecte et de diffusion d'informations liées au COVID et concernant le monde du travail.
- 9.** Au cours de l'année, le BIT a fait des progrès significatifs dans l'installation de Microsoft Office 365, notamment en effectuant la migration complète de tous les identifiants et comptes de messagerie électronique du Bureau vers le nuage et en préparant la migration des lecteurs réseau vers Microsoft One Drive dans le nuage. Cette fonctionnalité permettra au personnel d'accéder aux fichiers à partir de n'importe quel appareil, à tout moment et depuis n'importe quel endroit disposant d'une connexion Internet. L'activation de l'authentification multifacteur avec Microsoft Office 365 renforcera encore la sécurité des données et des systèmes du BIT lors du travail à distance. D'autres technologies permettant aussi de faciliter le travail à distance, telles que l'utilisation de signatures électroniques, sont actuellement en cours d'évaluation.
- 10.** La pandémie a obligé le Bureau à innover et à s'améliorer en matière de communication virtuelle, du fait que les déplacements liés aux missions et à la formation ont été considérablement limités. Les possibilités offertes par la visioconférence, la messagerie instantanée et les programmes de formation en ligne ont apporté des solutions grâce auxquelles le personnel du BIT a pu continuer de travailler malgré les restrictions s'appliquant aux voyages.
- 11.** Le Bureau a installé un logiciel de gestion des appareils mobiles (MDM) sur tous ses smartphones afin de sécuriser les données de l'Organisation stockées sur ces appareils et de protéger les informations sensibles contre le risque de vol, les logiciels malveillants et autres virus. Ce logiciel permet aux informaticiens du Bureau de surveiller et de gérer ces appareils pour les protéger et les équiper des logiciels et des correctifs de sécurité dans leur version la plus récente. Le logiciel MDM sépare les données de l'OIT et les données personnelles. Ainsi, si un appareil appartenant à un membre du personnel est perdu, volé ou altéré d'une quelconque manière, les données de l'Organisation peuvent être protégées ou effacées à distance sans que cela affecte les données personnelles stockées sur l'appareil. Le logiciel MDM prépare le terrain à la mise en œuvre en 2021, à l'échelle du Bureau, de la politique intitulée «Apportez votre équipement personnel de communication».

Produit 1.2: Une utilisation enrichie et plus sécurisée des ordinateurs de bureau

12. La migration vers Windows 10 a représenté une avancée majeure pour le personnel en termes de productivité et de sécurité. Le nouveau système d'exploitation a été installé sur tous les ordinateurs du siège en 2019 et devait être installé dans les bureaux extérieurs en 2020. La migration vers Windows 10 sur le terrain a posé un certain nombre de problèmes pendant la pandémie, la majorité du personnel travaillant à distance. Malgré ces difficultés, le soutien exceptionnel apporté par les chefs des services administratifs régionaux et l'excellente collaboration entre les équipes informatiques du siège et du terrain ont permis d'installer Windows 10 sur tous les PC des bureaux extérieurs avant la fin de 2020.
13. Le Bureau a commencé à installer le logiciel de protection des terminaux Microsoft Windows Defender en 2020. Ce logiciel apporte au personnel un certain nombre d'améliorations et d'avantages en matière de sécurité qui incluent un meilleur blocage des logiciels malveillants, grâce à une technologie avancée d'apprentissage automatique, une meilleure protection des réseaux, la réduction des vulnérabilités, des capacités de détection des menaces et de réponse à celles-ci et de récupération des fichiers. En outre, comme l'analyse des menaces potentielles est disponible en temps réel, l'Unité des services de la sécurité et de l'assurance de l'information du BIT peut s'appuyer sur des informations précieuses et des recommandations précises pour améliorer la politique de sécurité globale de l'OIT.
14. Parallèlement à la migration vers Microsoft Office 365, un nouveau logiciel antispam a été installé dans l'ensemble du Bureau. Pour mieux parer au hameçonnage, à l'usurpation d'identité, aux rançongiciels et autres logiciels malveillants souvent dissimulés dans des courriers électroniques et leurs pièces jointes, toutes les URL et tous les fichiers joints sont vérifiés pour détecter les contenus malveillants. Les courriels suspects sont automatiquement mis en quarantaine et le personnel peut choisir de les récupérer, de les bloquer ou de les supprimer. Tout contenu malveillant qui est détecté est automatiquement supprimé du courriel.

Produit 1.3: Des applications administratives plus adaptées

15. La numérisation des documents, des outils, des bases de données et des modèles de documents a été un élément clé du bon déroulement de la session de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations (CEACR), qui s'est tenue de manière entièrement virtuelle en novembre-décembre. L'automatisation du fonctionnement de la commission, qui a permis d'améliorer considérablement les processus opérationnels, a nécessité un travail de concertation et de collaboration accru entre les différents portefeuilles. D'autres améliorations visant à automatiser le flux de travail de la CEACR devraient être apportées au début de 2021.
16. Bien que le déploiement d'IRIS dans toutes les régions de l'OIT ait été finalisé en 2019, plusieurs sites d'exécution de projets ont demandé en 2020 à être dotés de ce système. L'accès à IRIS permet aux bureaux de projets de gérer leurs propres opérations dans IRIS plutôt que de dépendre des services des bureaux nationaux, qui manquent souvent de personnel. La possibilité d'effectuer les tâches administratives et programmatiques de manière indépendante permet d'accroître les contrôles et l'efficacité, car le temps de traitement est réduit. En 2020, le Bureau a achevé l'installation d'IRIS sur trois sites d'exécution de projets, et le système en est à divers stades de déploiement dans 12 autres.

17. Le Bureau a fini d'installer une application électronique de planification des achats de l'Organisation qui va améliorer la programmation des travaux et accélérer les achats de biens et de services et en réduire le coût. Cette application sera utilisée pour gérer et administrer tous les plans d'achat du Bureau pour 2021.
18. Une application en ligne a été déployée pour permettre aux membres du personnel de saisir, d'approuver et d'envoyer à PRODOC leurs demandes de production et de distribution de publications numériques et imprimées, de documents pour les réunions officielles, de matériel de promotion et de divers autres produits tels que des PDF interactifs, des infographies et des représentations graphiques de données. PRODOC traite ensuite ces demandes en utilisant des flux de travail et des interfaces d'application automatisés avec des logiciels de conception et de publication. Le personnel du BIT a la possibilité de suivre l'état d'avancement de ses demandes en ligne.
19. Le logiciel utilisé pour gérer l'établissement de contrats temporaires au bénéfice du personnel engagé pour des périodes de courte durée (interprètes, traducteurs et opérateurs) pour les réunions officielles de l'OIT a été largement remanié en 2020. Le processus de recrutement groupé et de rémunération de ce personnel a été rationalisé et entièrement intégré à IRIS.
20. La nouvelle application en libre-service de la Caisse d'assurance pour la protection de la santé du personnel du BIT a été mise à la disposition de tous les retraités. Elle 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. La possibilité ainsi offerte aux anciens fonctionnaires de l'OIT de soumettre des demandes de remboursement à distance a été extrêmement utile pendant la pandémie.

► Résultat stratégique 2: Une OIT plus rationnelle dans sa gestion des données

21. Le résultat 2 de la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information appelle à une amélioration de l'organisation générale, de la structure et de la diffusion des données de l'OIT afin de mieux éclairer la prise de décisions, de produire en temps utile des rapports plus précis et d'améliorer l'efficacité opérationnelle globale. Aux fins de la réalisation du résultat 2, les produits sont axés sur l'exploitation des mégadonnées, la création d'entrepôts de données, l'élaboration de tableaux de bord personnalisés et la mise en œuvre d'un système moderne de gestion des documents électroniques et des contenus Web.

Produit 2.1: Une plus grande qualité et une meilleure utilisation des données de l'OIT

22. Le groupe de travail de l'OIT sur la transparence a approuvé le plan de travail qui constitue une première étape de la mise en conformité totale avec la norme de l'Initiative internationale pour la transparence de l'aide (IITA). La norme de l'IITA 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. Parmi les améliorations prévues, il y a la saisie et la mise en corrélation des codes des donateurs contribuant à des projets, des lieux d'exécution des projets et des intitulés des projets humanitaires dans IRIS. Les données de l'OIT seront

publiées conformément à la norme de l'IITA et de manière automatisée, ce qui permettra de produire des rapports à des intervalles plus fréquents.

Produit 2.2: Une information institutionnelle améliorée et plus exploitable

23. Un projet pilote consistant à évaluer la viabilité d'un logiciel de production d'états financiers et de divers rapports analytiques à partir des données provenant d'IRIS a été mené avec succès. Ce logiciel facilitera la préparation des rapports financiers de l'OIT, des rapports présentés au Conseil d'administration, au Comité consultatif de contrôle indépendant et à la Conférence internationale du Travail, ainsi que celle des futurs rapports financiers trimestriels/mensuels régulièrement établis à des fins d'analyse interne et de compte rendu à l'intention des bureaux régionaux. Le logiciel sera déployé en 2021.

Produit 2.3: Des tableaux de bord en ligne mieux adaptés aux objectifs recherchés

24. Les tableaux de bord de l'Organisation sont des outils de gestion de l'information qui permettent de suivre, d'analyser et de présenter visuellement des indicateurs de performance clés, des mesures et des données essentielles afin de contrôler la bonne marche d'un processus, d'un portefeuille ou d'une unité administrative. Les données, qui proviennent de plusieurs systèmes, sont consolidées, rassemblées, répertoriées et présentées de façon visuelle. Grâce à ces tableaux de bord, le personnel du BIT peut améliorer globalement ses prestations et intervenir rapidement lorsque des problèmes ou des possibilités se présentent. Les tableaux de bord sont faciles à utiliser et permettent à l'utilisateur d'adapter la présentation des données et de hiérarchiser visuellement les informations les plus pertinentes en fonction des besoins. Il est ainsi possible de voir d'un seul coup d'œil l'état d'avancement des activités et les progrès qu'il reste à accomplir pour respecter les engagements pris et atteindre les objectifs visés.
25. Durant l'année écoulée, 10 nouveaux tableaux de bord ont été mis à la disposition du Bureau pour l'aider à s'acquitter de sa mission de manière plus efficace et efficiente. On mentionnera en particulier les tableaux de bord dont les contenus ciblés s'adressent aux fonctionnaires occupant des postes de direction. D'autres tableaux de bord thématiques, en rapport avec les plans de travail axés sur les résultats et les programmes phares, sont en cours d'élaboration. Un tableau de bord à l'usage des employés, destiné à l'ensemble du personnel, est entré dans la dernière phase de test et sera mis en service au début de l'année 2021.

Produit 2.4: Une meilleure gestion du contenu institutionnel

26. Que ce soit au siège ou sur le terrain, l'OIT doit se doter d'une infrastructure lui permettant de promouvoir une culture de la recherche créative et solide dans le cadre de la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail. Pour y parvenir, il sera utile d'améliorer la communication entre les équipes de recherche dans l'ensemble du Bureau et de renforcer leur collaboration. Soucieux de donner aux travaux de recherche de l'OIT la plus grande portée possible et d'en multiplier les retombées, le Bureau a donc souscrit à une plateforme de services avancés pour la recherche qui repose sur la suite logicielle Ex Libris Esploro.
27. Ex Libris Esploro est une solution qui centralise les données du domaine de la recherche grâce à la capture automatisée de contenus mis en ligne directement ou indirectement

sur la plateforme. Grâce à la conservation et à l'enrichissement des métadonnées, les contenus publiés par l'OIT sont facilement accessibles par divers canaux et depuis divers portails institutionnels. Le logiciel Esploro sera mis à profit pour mesurer l'impact des travaux de recherche de l'OIT sur le monde du travail. À partir des indicateurs de performance clés qui seront définis et des analyses comparatives qui seront menées, il sera possible d'apprécier quantitativement et qualitativement les contenus produits par chaque chercheur du BIT.

28. La décision concernant le choix du logiciel devant remplacer celui utilisé pour le site Web public de l'OIT a également été prise en 2020. Le changement de logiciel interviendra en 2021. Le nouveau site Web a un rôle majeur à jouer, dans la mesure où il devra contribuer à maintenir l'OIT à sa place de premier expert du monde du travail face à une concurrence de plus en plus vive.

► **Résultat stratégique 3: Une OIT plus participative**

29. Le résultat 3 de la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information souligne 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. Aux fins de la réalisation du résultat 3, les produits sont axés sur la fourniture de produits numériques entièrement intégrés destinés à faciliter le partage des connaissances, le travail en équipe et les communautés de pratique.

Produit 3.1: Des outils de collaboration enrichis pour une plus grande efficacité d'exécution

30. Parallèlement à la migration vers Microsoft Office 365, le Bureau a testé le logiciel Microsoft Teams en menant cinq projets pilotes pour évaluer la charge de travail et les coûts liés au début de la mise en service de ce logiciel destiné à renforcer la collaboration en 2021.
31. Microsoft Teams est un élément essentiel de la panoplie de travail numérique de l'OIT, qui permet à ses utilisateurs sur place et à distance de partager un environnement de travail virtuel commun. Il s'agit d'une plateforme sécurisée et dotée de nombreuses fonctionnalités: espaces de travail partagés, canaux de communication, dialogue en ligne continu, messagerie instantanée, réunions virtuelles, rédaction de documents à plusieurs, gestion de documents, recherche avancée et connexion à des dizaines d'applications et de services fournis par des tiers.
32. Le BIT s'est procuré plusieurs autres logiciels de groupe, parmi lesquels Mural, Trello et Prospero, en vue de les intégrer à Microsoft Teams et continuer ainsi à améliorer les outils et à innover. Mural et Trello sont des logiciels qui favorisent la réflexion conceptuelle, l'utilisation des méthodes agiles et une meilleure gestion des tâches de projet. Le logiciel Prospero sert quant à lui à gérer l'innovation de bout en bout grâce à des dispositifs permettant d'associer le personnel et les autres parties prenantes à la formulation d'idées, de promouvoir les idées les plus prometteuses, de lancer des concours d'idées en recourant à l'externalisation ouverte, de stimuler l'esprit d'entreprise et d'encourager les contributions les plus actives.

Produit 3.2: Un Intranet adapté aux besoins des fonctionnaires, selon leurs fonctions et leurs préférences

33. Pour atteindre ce résultat, 13 anciens sites de l'OIT ont été transférés vers SharePoint en 2020 en vue d'améliorer la communication interne. Ainsi, plus de 50 sites au total ont été transférés au cours de la période couverte par la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information. Le processus de migration de l'ensemble des anciens sites Intranet vers le système de communication interne prendra fin en 2021. En outre, le Bureau a entrepris de revoir la conception des sites et d'en changer l'image conformément aux nouvelles normes de l'OIT. Pour aller plus loin encore, et utiliser l'Intranet de l'OIT autrement que comme une plateforme essentiellement destinée à la communication, d'autres sites Intranet SharePoint ont été créés, l'accent étant mis sur l'appui aux activités opérationnelles.
34. Il convient de signaler en particulier que le portail de l'OIT consacré aux voyages rassemble toutes les informations disponibles sur les procédures et les politiques applicables aux différents types de voyages. Le personnel peut ainsi consulter directement la réglementation relative aux voyages, les montants de l'indemnité journalière de subsistance, les taux de change, le mode de calcul de la somme forfaitaire allouée pour les voyages, les coordonnées des agences de voyage ainsi que les formulaires de demande de laissez-passer et de visa, et accéder au lien permettant de remplir une demande de visa de sécurité auprès du Département de la sûreté et de la sécurité du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies.

Produit 3.3: Un site Web amélioré pour mieux promouvoir la mission de l'OIT et sa contribution au monde du travail

35. 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 2020.
- **SKILLS et la plateforme de partage des connaissances en matière d'apprentissage tout au long de la vie.** Cette plateforme Web a été améliorée de façon à proposer des contenus dans des langues non officielles grâce à la traduction automatique. Entre autres améliorations, la possibilité a été donnée aux utilisateurs externes de communiquer leurs réflexions et leurs idées, les nouveaux contenus font l'objet de notifications, les profils de pays sont plus étoffés et des espaces réservés aux membres ont été ajoutés à l'usage des organisateurs d'événements et des participants. Les fonctions de recherche et de filtrage ont en outre été améliorées pour permettre aux utilisateurs de trouver les ressources dont ils ont besoin et rendre la consultation plus agréable.
 - **La plateforme de connaissances relative à l'Alliance 8.7.** Ce site Web constitue un pôle public de connaissances regroupant des données du Global Slavery Observatory (GSO) sur les législations et politiques et la prévalence du travail forcé et de la traite dans les États Membres de l'OIT. L'objectif du GSO est de susciter une action stratégique sur ces questions et de l'influencer. En 2019, le Bureau a développé une application de saisie de données pour recueillir et classer les informations existantes. En 2020, il a élaboré un tableau de bord permettant de visualiser les données saisies au moyen de cette application.

- **La base de données sur les politiques de l'emploi et du marché du travail.** L'accès à cette base de données se fait via une plateforme Web spécifique qui va permettre aux membres du personnel, aux mandants de l'OIT et au grand public de trouver des informations actualisées sur les politiques de l'emploi et du marché du travail.

Produit 3.4: Des communications pleinement intégrées et uniformisées

36. La pandémie de COVID-19 et les périodes de confinement qui ont suivi pour la plupart des membres du personnel et des mandants de l'OIT ont amené l'Organisation à renforcer ses capacités en matière de téléconférence pour répondre aux besoins en la matière. Plusieurs départements ont uni leurs efforts pour mettre en place les équipements et les services nécessaires à l'organisation de manifestations réunissant un grand nombre de participants à distance. À la mi-2020, de grandes réunions officielles ont pu se tenir virtuellement grâce à Zoom et à d'autres technologies et services disponibles.
37. La pandémie a par ailleurs accéléré l'adoption de Skype for Business afin de faciliter la communication à distance entre le personnel de l'OIT et les tierces parties. Entre avril et septembre 2020, le Bureau a tenu en moyenne 13 000 réunions à distance par mois, un chiffre qui devrait encore augmenter avec la mise en service de Microsoft Teams.
38. L'adoption à grande échelle de Skype for Business et de Microsoft Teams a permis à l'OIT de réduire sa dépendance vis-à-vis des fournisseurs de services de téléphonie traditionnels et de diminuer de façon générale les coûts de télécommunication. Aussi a-t-il été jugé peu intéressant financièrement de passer de la téléphonie filaire à la téléphonie par Internet ou VoIP, comme le prévoyait initialement la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information.
39. Compte tenu du recours accru aux services en ligne, il importe de veiller à ce que les échanges professionnels et les communications vocales de l'Organisation aient la priorité sur la navigation Internet. Cette hiérarchisation des priorités est une caractéristique essentielle de l'infrastructure standard mise en place par l'OIT dans les pays, les régions et les bureaux de projet. Le trafic Internet est analysé et classé par catégorie en temps réel, puis hiérarchisé en fonction de la bande passante disponible et de l'importance associée à chaque catégorie.

► Synergies et éléments transversaux déterminants

Sécurité informatique

40. Les processus du système de gestion de la sécurité de l'information ainsi que les systèmes informatiques d'aide à la décision qui s'y rapportent ont fait l'objet d'une nouvelle certification de conformité à la norme internationale ISO/IEC 27001. Les nouveaux processus indispensables pour permettre l'exploitation des services informatiques en nuage, comme Microsoft Office 365, ont également été évalués et jugés optimaux et conformes aux meilleures pratiques.
41. Le Bureau a mis en place de nouvelles techniques et amélioré les processus existants pour garantir la conformité de l'utilisation des réseaux informatiques avec la politique de l'OIT en matière de sécurité informatique. Ces mesures ont contribué à réduire

préventivement le risque d'attaques ciblées par hameçonnage contre les mandants de l'OIT.

Gouvernance

42. Le Bureau de la gestion des projets (PMO), qui apporte son soutien au Comité de gouvernance des technologies de l'information (ITGC), 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 2020, 27 projets informatiques proposés par les départements et les bureaux ont été évalués par le PMO.
43. L'ITGC a décidé que, en raison des cyberrisques 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. À partir de 2020, cette formation est donc devenue obligatoire. À la fin de l'année, 86 pour cent du personnel l'avait suivie. Le processus a été accéléré de sorte que tout le personnel restant ait effectué la formation exigée d'ici à la fin janvier 2021.

Gestion des niveaux de service

44. En 2020, plusieurs projets importants ont été menés à bien pour faire en sorte que l'ensemble des services informatiques existants et prévus réponde aux attentes des clients. Il convient de mentionner à cet égard les travaux qui ont dû être réalisés sur les installations informatiques pour permettre la location à l'UNICEF de plusieurs étages du bâtiment du siège de l'OIT.
45. L'infrastructure supportant IRIS a été mise à jour et hébergée chez un nouveau fournisseur, ce qui s'est traduit par des économies de près de 30 pour cent et une amélioration de près de 50 pour cent des performances du système.
46. Pour que l'OIT puisse s'acquitter de façon satisfaisante de son mandat, il est essentiel pour l'Organisation de disposer de données et de capacités d'analyse de celles-ci pour appuyer la prise de décisions et fournir au BIT des informations précieuses sur les possibilités existantes et les améliorations pouvant être apportées dans certains domaines. Les performances du Bureau ont été évaluées par une grande société de recherche et de conseil afin d'établir une base de référence et de déterminer sa maturité en termes de traitement des données et de capacités analytiques. Cette évaluation a porté sur 25 activités et couvert 7 fonctions du Bureau. Les niveaux de maturité ont été évalués sur une échelle de 1 (faible) à 5 (très bon). Le BIT a obtenu des notes comprises entre 3 et 5 pour 5 des 7 fonctions évaluées.
47. Les fonctions pour lesquelles le niveau de maturité du BIT a été jugé de satisfaisant à très bon sont: la gestion des données et les capacités d'analyse; la création et la mise à jour de contenus analytiques; et l'intégration, la gestion et la gouvernance des données et des ressources analytiques. Les fonctions à améliorer incluent celles qui doivent conduire à un alignement plus étroit des données et des capacités d'analyse sur les résultats du Bureau, ainsi qu'au renforcement de l'appui aux structures organisationnelles et à la valorisation des compétences.

Gestion du changement

- 48.** INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec les portefeuilles, les départements et les bureaux pour 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.
- 49.** Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le rythme auquel de nouvelles technologies et applications ont été déployées ou leur mise en place accélérée a exigé un effort concerté pour apporter au personnel les connaissances nécessaires à une utilisation aussi rapide que possible des nouveaux outils. INFOTEC a travaillé en étroite collaboration avec le Département de la communication et de l'information du public (DCOMM) pour faire en sorte que les actions de communication parviennent au public visé. Outre les modes de communication habituels avec les usagers, comme la diffusion de communiqués et la mise en ligne d'informations sur l'Intranet de l'OIT, un grand nombre de vidéos ont été réalisées pour former le personnel à l'utilisation des nouvelles technologies et applications. De nouveaux outils ont également été utilisés pour améliorer l'assistance fournie à distance au personnel dont les périodes en télétravail ont été prolongées du fait de la pandémie.

Partenariats extérieurs

- 50.** En 2020, un certain nombre d'informaticiens principaux du BIT ont continué de participer aux travaux de divers comités, conseils consultatifs et réseaux de l'Organisation des Nations Unies, parmi lesquels:
- le Réseau Technologie et numérique, et le sous-groupe sur la transformation des infrastructures, au sein du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS);
 - le comité de direction et groupe consultatif du Centre international de calcul des Nations Unies;
 - 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 groupe de travail chargé des normes en matière de documents et le groupe de travail sur l'avenir du personnel des Nations Unies, du Comité de haut niveau sur la gestion du CCS.
- 51.** Le BIT continue de renforcer les partenariats et la collaboration avec d'autres organismes du système des Nations Unies et des institutions financières internationales dans les domaines de la cybersécurité et de la protection des données. Le Bureau a conçu et mis en place un système d'échange automatisé de données sur le traitement des incidents de cybersécurité entre sa plateforme Azure de sécurité des données en nuage et la plateforme commune sécurisée du Centre international de calcul des Nations

Unies. Ce logiciel, qui réduit le risque de cyberattaques dirigées contre des projets et initiatives interinstitutions, a permis d'utiliser plus efficacement les ressources humaines et de raccourcir le délai nécessaire pour détecter d'éventuels incidents et en atténuer les effets.

52. Pour la mise à jour du portail Research4Life (R4L), utilisé à l'appui du Programme de développement durable à l'horizon 2030, une nouvelle technologie a été choisie. L'expérience utilisateur devrait en être considérablement améliorée. L'OIT s'est associée à d'autres organismes pour contribuer au financement de ce projet dans le but d'améliorer les fonctionnalités de recherche des données, d'automatiser la collecte de métadonnées et de donner toute leur place aux partenaires engagés dans le cadre de R4L.

Gestion des risques

53. Le registre des risques informatiques du BIT a été mis à jour en 2020. 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.
54. Pour la période biennale 2020-21, le Conseil d'administration a approuvé des crédits à hauteur de 6,9 millions de dollars des États-Unis pour remplacer le matériel et les logiciels obsolètes sur lesquels reposent les systèmes essentiels du BIT, procéder à d'importantes mises à jour technologiques et financer de nouvelles initiatives stratégiques de grande ampleur dans le domaine des technologies de l'information. En 2020, 18 grands projets ont ainsi permis de remplacer ou de mettre à jour des logiciels et du matériel obsolètes. Une liste de ces projets figure sous la rubrique «élément transversal déterminant 6 (atténuation des risques)» de la synthèse du plan de travail pour 2020 concernant les projets informatiques qui se trouve sur la page INFOTEC du site Web public de l'OIT ⁴.

⁴ IT Strategy – 2020 projects.