



Conseil d'administration

343^e session, Genève, novembre 2021

Section du programme, du budget
et de l'administration

PFA

Segment du programme, du budget et de l'administration

Date: 29 septembre 2021

Original: anglais

Quatrième question à l'ordre du jour

Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information 2022-2025

Objet du document

Le présent document expose la stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information pour 2022-2025 (voir le projet de décision au paragraphe 61).

Objectifs stratégiques pertinents: Tous les objectifs stratégiques.

Principal résultat: Résultat facilitateur C: Des services d'appui efficaces et une utilisation efficace des ressources de l'OIT.

Incidences sur le plan des politiques: Aucune.

Incidences juridiques: Aucune.

Incidences financières: Aucune.

Suivi nécessaire: Aucun.

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

Documents connexes: [GB.331/PFA/5](#); [GB.334/PFA/3](#); [GB.338/PFA/INF/2](#); [GB.341/PFA/INF/2](#).

► Introduction

1. La réponse de l'OIT aux perturbations provoquées par la pandémie de COVID-19 a été d'investir rapidement des ressources pour tirer parti des technologies de l'information afin de proposer de nouvelles méthodes de travail et d'exploiter les possibilités de continuer à travailler avec efficacité, de servir les mandants de l'OIT et de leur apporter l'appui dont ils ont besoin.
2. Tournée vers l'avenir, la stratégie informatique 2022-2025 contribuera aux objectifs du Plan stratégique de l'OIT pour 2022-2025 et fera en sorte que l'OIT reste à l'avant-garde du monde du travail en accélérant l'adoption de technologies et d'applications numériques sécurisées qui facilitent les partenariats éclairés et les gains d'efficacité.
3. Lors de l'élaboration de cette stratégie, des consultations ont été organisées avec les membres du personnel du Bureau occupant des postes clés, tant sur le terrain qu'au siège. Les discussions ont permis d'obtenir un retour d'information sur les succès obtenus et les difficultés rencontrées dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie précédente, tout en offrant un aperçu de la demande future en matière de technologies de l'information.
4. Le présent document propose une vue d'ensemble des enjeux et des perspectives à venir, et présente les principaux enseignements relatifs à la performance de la fonction informatique de l'OIT au cours des dernières années. Sur cette base, il identifie les éléments de la stratégie informatique proposée pour la période 2022-2025.

► Enjeux et perspectives

5. Au cours des dernières périodes biennales, les prestations informatiques ont été principalement axées sur la création de gains d'efficacité organisationnels par le biais de l'automatisation à l'appui du programme de réforme de l'OIT. Aujourd'hui, la demande de soutien et d'amélioration des processus administratifs internes persiste et s'accroît même, car les parties prenantes de l'organisation demandent des rapports de meilleure qualité et plus fréquents, une amélioration de la transparence et du contrôle, ainsi qu'un accent plus marqué sur l'efficacité grâce aux initiatives de réforme.
6. Parallèlement à ces exigences internes, le programme et budget pour 2022-23 accorde une plus grande importance à la mise en œuvre de la politique de l'OIT et à ses travaux analytiques par le biais de nouveaux produits numériques destinés aux mandants. Le défi auquel le Bureau est confronté est de trouver le bon équilibre pour répondre aux exigences tant internes qu'externes avec des ressources informatiques limitées. Cela nécessitera une approche plus stratégique et souple de la gouvernance informatique et de la définition des priorités au cours de la période couverte par la stratégie.

Assurer la prestation de services en période de pandémie

7. Dans le Plan stratégique de l'OIT pour 2022-2025, le Bureau affiche son objectif de renforcer «son rôle de centre mondial d'excellence dans tous les domaines du monde du travail grâce aux plus hauts niveaux de performance dans les domaines de la statistique, de la recherche et de la gestion des connaissances».

8. Le programme et budget pour 2022-23 présente un ensemble de résultats stratégiques qui ont été conçus pour déterminer comment le Bureau peut aider les mandants à faire face aux conséquences de la crise économique et sociale provoquée par la pandémie et à les atténuer. Si elle veut continuer à offrir des services connectés, inclusifs et efficaces, l'OIT doit mettre à disposition des applications, des produits, des services et des données qui améliorent l'efficacité, accroissent la transparence, favorisent la collaboration et le partage des connaissances, encouragent l'innovation et offrent une meilleure expérience utilisateur.
9. Les produits définis dans le programme et budget indiquent également que les informations, le renforcement des capacités, les ensembles d'outils et les orientations politiques seront principalement fournis par des moyens hybrides. Le dialogue et le soutien seront facilités par des interventions en environnements virtuels ainsi que par des méthodes plus traditionnelles telles que les webinaires, les réunions ou conversations en ligne, et les réseaux sociaux.

Préserver la valeur des produits numériques

10. Cette dépendance à l'égard des moyens numériques pour fournir les produits et services de l'OIT nécessite d'évaluer soigneusement si chaque investissement technologique proposé entraîne une optimisation quantifiable et durable des ressources.
11. Pour que le Bureau conserve sa position de «centre d'excellence dans tous les domaines du monde du travail», les informations qu'il fournit doivent être à jour, pertinentes et cohérentes. L'évaluation systématique des efforts à déployer à l'avenir pour maintenir la qualité et l'actualisation des données est une étape importante qui vise à déterminer si un produit ou un service numérique est susceptible de présenter un intérêt à long terme.
12. L'OIT continuera de consacrer beaucoup de temps et de ressources à la sécurisation et à la gestion de l'infrastructure et des systèmes qui constituent l'épine dorsale des technologies modernes de l'information. Le personnel des services informatiques effectuera des recherches sur les vulnérabilités des systèmes; identifiera les activités nécessaires pour atténuer les risques pouvant affecter les systèmes et les données de l'OIT; mettra à niveau le matériel, les logiciels et les réseaux; et installera de nouveaux produits de sécurité. Compte tenu de la croissance exponentielle de la cybercriminalité à l'heure actuelle, ce travail est fondamental pour garantir sur la durée la sécurité, la fiabilité et la disponibilité des données de l'Organisation.
13. L'OIT veillera à ce que les coûts de mise en œuvre et de maintenance soient pleinement pris en compte au stade de la conception et du déploiement de nouveaux produits numériques. La gestion et la maintenance de ces systèmes requiert un nombre croissant de ressources en personnel informatique. Pour que l'OIT continue d'être efficace dans un monde de plus en plus numérique, il sera nécessaire de renforcer les compétences du personnel du BIT pour suivre l'évolution rapide de la technologie.

Renforcer les compétences numériques

14. Afin de faire face à la pandémie, le BIT est passé à un régime de télétravail obligatoire, ce qui a nécessité le déploiement de nouveaux équipements, de nouveaux systèmes informatiques et de nombreux nouveaux outils et services de sécurité. La reconnaissance précoce de l'importance d'une bonne communication a permis de déployer sur-le-champ des efforts pour fournir des informations et des conseils au sujet de l'Intranet du BIT. Une nouvelle technologie de vidéoconférence a été rapidement mise

en place pour permettre au Bureau d'organiser son premier sommet mondial virtuel avec interprétation simultanée en juillet 2020.

15. Bien que le Bureau ait pu continuer à travailler de manière efficace au cours de cette période, les membres du personnel et les mandants n'ont pas tous été en mesure de passer facilement à un environnement virtuel. Le manque d'infrastructure locale, de familiarisation avec ces outils et de réactivité pour adopter ces nouvelles technologies numériques et s'y adapter s'est traduit par des frustrations et, dans certains cas, par un sentiment d'isolement.
16. Le Bureau devra proposer des approches innovantes en matière de formation continue sur les nouvelles technologies, les nouveaux processus et les nouvelles méthodes de travail, et adopter une approche plus centrée sur l'humain en matière d'initiatives de gestion du changement, afin de garantir l'évolution nécessaire des comportements pour développer des ressources humaines autonomes, formées aux outils numériques et agiles.

Réduire la fracture numérique

17. Tant le personnel du BIT que les mandants ont rencontré des difficultés à travailler dans des lieux dotés d'une faible connectivité et ne bénéficiant pas d'un approvisionnement en électricité fiable. Le Bureau devra rester conscient de ces contraintes dans la conception des produits et services accessibles par Internet. En particulier, les services publiquement accessibles en nuage doivent être choisis avec une attention particulière pour s'assurer que les bureaux et projets de l'OIT dans des zones éloignées sont en mesure de fonctionner efficacement dans un environnement de plus en plus numérique. Malgré de grandes améliorations au cours des dix dernières années, la bande passante Internet à haut débit reste hors de portée de certains bureaux et mandants de l'OIT. L'Organisation devra se concentrer davantage sur les moyens de réduire la fracture numérique afin que les personnes les plus vulnérables puissent bénéficier de ses produits et services.
18. En 2021, l'OIT a organisé sa première session virtuelle de la Conférence internationale du Travail. Si l'intérêt et la participation ont été élevés, certains participants n'ont pas pu contribuer pleinement aux travaux en raison des limites de leur infrastructure informatique locale et du fait qu'ils n'ont pas pu obtenir une assistance et un soutien informatiques au niveau local. À l'avenir, il sera important d'examiner comment ces obstacles peuvent être levés pour permettre une participation maximale.

► Principaux enseignements

19. La pandémie mondiale a été l'occasion pour la fonction informatique de l'OIT d'être évaluée quant à sa réactivité face à la nécessité d'accélérer la mise en place d'un environnement de travail numérique. Un certain nombre d'initiatives informatiques ont été achevées en avance afin que le personnel puisse accéder et utiliser en toute sécurité les équipements, outils, applications et services nécessaires pour mener à bien tous les aspects de son travail à distance. Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du soutien et des services informatiques est resté élevé pendant cette période.
20. Le recours à des services en nuage pour faire progresser la transformation numérique de l'OIT a étendu l'infrastructure informatique de l'Organisation au-delà de sa sphère de contrôle traditionnelle, d'où un niveau accru de complexité et de risque. La fréquence et

la complexité des cyberattaques ont continué à augmenter. En réponse, des contrôles de sécurité plus sophistiqués se sont avérés nécessaires pour empêcher l'accès non autorisé des cybercriminels aux informations sensibles de l'OIT.

21. En 2020-21, avec une augmentation de 28 pour cent par rapport à la précédente période biennale, la demande de services et de solutions informatiques a été largement supérieure aux ressources disponibles. Le Bureau a heureusement été en mesure de répondre partiellement à cet accroissement de la demande en réaffectant des ressources existantes et grâce aux investissements informatiques approuvés par le Conseil d'administration. Il ressort du programme et budget pour 2022-23 que la réalisation des objectifs du Bureau passera par une dépendance accrue à l'égard de l'informatique. Il sera par conséquent nécessaire de poursuivre les investissements dans le développement et l'acquisition de compétences informatiques supplémentaires.
22. Des examens de la gestion interne ont montré que le Bureau a dû faire face à des priorités contradictoires lorsque, à la suite de la survenue de la pandémie, il a dû répondre à l'accroissement de la demande de nouvelles initiatives en matière de technologies de l'information. La mise en œuvre et l'adoption rapides de nouvelles technologies ont clairement mis en évidence des lacunes en termes de capacité, d'aptitudes et de compétences informatiques. En particulier, il n'a pas toujours été possible de répondre aux besoins en personnel informatique capable de redéfinir les processus opérationnels et de gérer les projets, les contrats, les consultants, les relations avec les utilisateurs et l'architecture d'entreprise. Pour combler temporairement ce manque de compétences, le Bureau a dû s'appuyer fortement sur des collaborateurs extérieurs et des consultants d'entreprises informatiques.
23. Dans une perspective d'avenir, le Bureau explorera les possibilités envisageables pour faire face à cette demande accrue en s'appuyant sur les ressources existantes grâce à une amélioration de la gouvernance, notamment en réaffectant et redéfinissant les postes vacants, en désactivant les systèmes rarement utilisés, en remplaçant les applications existantes dont la maintenance est coûteuse, en utilisant les frais de service interne le cas échéant et en redéployant les ressources existantes vers des domaines où les besoins sont plus importants chaque fois que cela est possible. En outre, la disponibilité permanente du Fonds pour les systèmes informatiques sera essentielle pour assurer la réussite de la stratégie.

► Résultats stratégiques

24. À la lumière des enjeux, perspectives et principaux enseignements dégagés, conjointement avec l'analyse des documents clés et du retour d'information des parties prenantes de l'OIT, il est apparu nécessaire de mettre l'accent sur deux objectifs stratégiques pour la période stratégique 2022-2025, à savoir:
 - une OIT plus efficiente, souple et réactive;
 - une OIT plus participative, rationnelle et transparente.

Résultat 1: Une OIT plus efficiente, souple et réactive

25. Accélérer la cadence de la numérisation est fondamental si l'OIT veut rester pertinente et efficace. La demande de données et de systèmes permettant d'améliorer l'efficacité opérationnelle continue d'être un domaine d'intervention privilégié, les principales

parties prenantes ayant exprimé leur souhait de voir s'accroître la vitesse d'exécution, d'accroître le degré de partenariat dans la prise de décision et d'améliorer la transparence dans l'établissement des priorités et le chiffrage des initiatives informatiques.

26. En réalisant cet objectif, le Bureau prévoit d'accroître la portée et la disponibilité des produits et services informatiques, de renforcer le travail à distance, d'améliorer l'efficacité des processus, de réduire les frais administratifs, d'augmenter la capacité de traitement, d'améliorer le travail en partenariat entre les services informatiques et les unités opérationnelles, et de garantir une utilisation plus stratégique et durable des ressources de l'OIT.
27. Avec ces résultats en ligne de mire, le Bureau mettra l'accent sur le renforcement des processus actuels de gouvernance informatique afin que les demandes de produits et services informatiques puissent être évaluées plus efficacement et hiérarchisées en fonction du caractère essentiel et de l'importance de l'activité. Le Bureau réexaminera également son modèle actuel de fourniture de prestations informatiques, en remettant en question les pratiques acceptées et en recherchant les possibilités d'améliorer la fourniture de services. L'exploitation des compétences dans certains domaines d'activité et le fait que la supervision de certains éléments du portefeuille de produits informatiques puisse être partagée permettront de réduire la pression toujours plus grande sur les ressources informatiques limitées, tout en facilitant le transfert de connaissances et la cogestion des systèmes.

Produit 1.1: Recours accru aux processus automatisés et aux applications pour améliorer l'efficacité opérationnelle

28. Afin de rester efficace dans un environnement en constante évolution, le Bureau redoublera d'efforts pour mettre à niveau, automatiser et normaliser les processus et les applications. Cela permettra d'obtenir une plus grande clarté, une meilleure qualité et une accessibilité accrue du contenu, tout en simplifiant les processus internes et en réduisant les coûts de personnel.
29. Les réalisations attendues et les activités ciblées sont notamment:
 - L'amélioration et l'automatisation des principaux processus manuels afin de mieux répartir la charge de travail, d'accroître l'efficacité, de soutenir le travail à distance et de réduire les coûts de maintenance. Cela implique notamment la mise en place d'un système intégré de gestion du lieu de travail, la poursuite du déploiement d'IRIS dans les bureaux de projet, l'installation de logiciels de traduction assistée par ordinateur, l'utilisation d'une fonction de signature électronique, l'automatisation de divers formulaires imprimés et la numérisation des dossiers personnels des fonctionnaires.
 - Le remplacement ou la mise à niveau des applications existantes de l'OIT qui ne sont plus efficaces ou adaptées aux besoins, ou qui sont en fin de vie, afin d'offrir à l'utilisateur un environnement moderne et viable à long terme. Ces applications incluent le site Web public de l'OIT, IRIS, HIIS, NTLEX et les systèmes utilisés lors des grandes conférences ou réunions de l'OIT.
 - L'amélioration du cadre de gouvernance informatique de l'OIT, des processus, de l'affiliation et des méthodes permettant de gérer l'accroissement de la demande de services informatiques.

Produit 1.2: Recours accru aux technologies virtuelles et mobiles à l'appui du travail à distance

30. En poursuivant ses efforts pour transformer le lieu de travail, le Bureau mettra en place les technologies, outils et applications nécessaires pour permettre une communication en temps réel à travers le monde, soutenir les activités à tout moment et en tout lieu, améliorer la productivité, réduire le recours au support papier et diminuer l'empreinte carbone de l'OIT.
31. Le mandat de l'OIT consistant à progresser par le dialogue signifie que l'organisation de réunions et de manifestations est un élément critique de ses fonctions. La pandémie a mis en évidence l'importance de rendre ces événements accessibles de manière virtuelle à certains publics.
32. Les réalisations attendues et les activités ciblées sont notamment:
 - La poursuite du déploiement des produits Microsoft Office 365 dans le but d'améliorer la productivité et de doter le personnel du BIT d'un accès sécurisé à la messagerie électronique, aux fichiers, aux applications de Microsoft Office depuis n'importe quel endroit et à partir de n'importe quel dispositif, que ce soit sur le lieu de travail ou non.
 - L'élaboration d'une solution commune pour la diffusion en continu des manifestations de l'OIT, selon des modalités présentant un bon rapport coût-efficacité, viables et conformes aux normes de qualité les plus élevées.
 - La mise à disposition d'une plateforme virtuelle permettant le stockage et le catalogage des supports numériques de l'OIT et améliorant l'accès, la recherche et l'utilisation par le personnel, les journalistes et les mandants.
 - L'élaboration et l'amélioration d'applications mobiles conçues pour venir à l'appui des manifestations de l'OIT, dispenser des formations, renforcer l'efficacité des processus administratifs et faciliter le travail de fond effectué par le Bureau.
 - La poursuite du déploiement de services informatiques en nuage afin de réduire les coûts, améliorer la modularité, assurer la résilience organisationnelle, renforcer la collaboration et offrir une plus grande flexibilité dans le cadre du travail en mode virtuel.
 - La recherche de méthodes alternatives, telles que l'utilisation de réseaux de satellites en orbite basse et de réseaux mobiles, afin de résoudre le problème de connectivité et de latence des réseaux là où se trouvent des bureaux de projet disposant d'une bande passante limitée voire inexistante.

Produit 1.3: Fonction de gestion informatique améliorée pour une prestation de services plus sûre et centrée sur les personnes

33. Le Bureau veillera à ce que les services informatiques proposés au personnel et aux mandants soient intuitifs et mettent l'accent sur l'expérience des utilisateurs. L'élément central de cette approche consiste à s'assurer que les parties prenantes disposent des moyens d'agir et de participer, en toute connaissance de cause, aux décisions technologiques qui ont des répercussions sur leur travail au quotidien, en les associant à la conception et à l'adoption des produits et services.
34. Les réalisations attendues et les activités ciblées sont notamment:
 - La mise en œuvre d'un système moderne de tickets en libre-service qui permet d'obtenir des flux de travail configurables, des formulaires faciles à utiliser et une base

de connaissances consultable et qui donne des informations en temps réel sur l'état d'avancement des activités visant à assister le personnel dans la résolution de problèmes liés à l'informatique.

- La mise à disposition d'outils de productivité faciles à utiliser pour donner au personnel les moyens de générer des flux de travail, d'automatiser des processus simples et d'accéder aux données de diverses sources, afin de créer des tableaux de bord et des rapports interactifs et immersifs, et de faciliter la planification et l'exécution du travail.
- La mise en place d'une fonction globale de gestion des relations entre unités opérationnelles en vue de supprimer les silos informatiques, garantir que les objectifs opérationnels sont atteints, assurer que les priorités des unités sont prises en compte, améliorer la collaboration, mieux aligner les exigences interorganisations, favoriser la confiance, soutenir la cocréation et renforcer le travail en partenariat entre unités informatiques et unités opérationnelles.
- La garantie que les utilisateurs des technologies de l'information et de la communication de l'OIT sont fréquemment mis au courant des risques émergents en matière de cybersécurité grâce à des activités de sensibilisation et de formation à la sécurité des informations.

Résultat 2: Une OIT plus participative, rationnelle et transparente

35. Pour que l'OIT reste la source d'information de référence sur le monde du travail, le Bureau doit continuer d'évoluer en tirant profit des technologies, des bonnes pratiques de travail et de la diversité culturelle afin de mieux collaborer et de diffuser les connaissances dans un monde de plus en plus connecté. Le BIT a recueilli de grandes quantités de données par le biais de ses études. Il joue un rôle fondamental en tant que vecteur de connaissances du fait que les données sous-tendent tous ses travaux.
36. En réalisant cet objectif, le Bureau prévoit de mieux tirer parti de la diversité culturelle, d'accroître la satisfaction des utilisateurs, d'augmenter la productivité, d'améliorer la prise de décision, de stimuler la créativité, de promouvoir l'innovation et de valoriser l'image de l'OIT au niveau mondial.
37. Pour parvenir à ces résultats, le Bureau concentrera ses efforts sur l'amélioration de la gestion des données et de l'information afin de promouvoir l'innovation et d'apporter un éclairage à l'appui des processus de prise de décision, des orientations stratégiques et de la conservation des connaissances institutionnelles. Le Bureau continuera également à apporter son appui aux mandants et aux donateurs de l'OIT par le biais de manifestations de grande qualité, d'opérations de sensibilisation et du respect des exigences quant à la production de rapports externes.

Produit 2.1: Plateformes et services informatiques améliorés pour le travail en équipe et la communication

38. Les mandants de l'OIT souhaitent obtenir rapidement des informations de plus en plus complexes et précises. Afin de répondre à ces demandes, il est nécessaire de regrouper et de mutualiser les diverses aptitudes et compétences présentes à l'échelle du Bureau, la collaboration induisant la réussite. Le Bureau mettra l'accent sur la mise à disposition de technologies et d'applications à l'appui du travail en équipe, de la communication et du partage de connaissances.

39. Les réalisations attendues et les activités ciblées sont notamment:

- Le déploiement de produits visant à améliorer la communication interne et externe, à favoriser le travail en équipe et le partage de connaissances au-delà des frontières géographiques et organisationnelles, à promouvoir la réflexion conceptuelle, à rendre les réunions plus attrayantes et productives, à mieux gérer et partager les contenus et à offrir une expérience similaire sur tous les dispositifs, qu'ils appartiennent au BIT ou soient personnels. Ces produits incluent notamment Microsoft Teams et MURAL.
- La refonte du site Web public de l'OIT et de l'Intranet afin de produire une interface utilisateur plus évolutive, configurable et moderne, une amélioration des échanges d'informations et une plus grande familiarité avec le contenu de l'OIT; de faciliter l'intégration avec les médias numériques et autres technologies interactives; et de rendre possible une analyse détaillée de l'utilisation du site permettant d'identifier les domaines pouvant être améliorés ou ceux présentant des opportunités.
- L'organisation d'événements en ligne au cours desquels des publics externes peuvent accéder à des supports de contenus diffusés en direct ou en différé depuis le siège ou émanant du terrain. La mise à la disposition des visiteurs du site d'un guichet unique à partir duquel il est possible de suivre des manifestations en direct, de rechercher des enregistrements d'événements passés et de trouver l'information concernant la programmation d'événements à venir.
- La mise à disposition de technologies visant à faciliter la création de communautés de pratique et de plateformes de connaissances à l'échelle du Bureau, qui servent de moyens de développement et de partage des connaissances techniques au niveau mondial, cela permettant à un ensemble plus vaste d'utilisateurs de créer des synergies et de partager des connaissances sur des sujets techniques ou des thèmes transversaux.
- Le déploiement de logiciels permettant de lancer des concours d'innovation dans le cadre de campagnes menées à l'échelle du Bureau, de collaborer sur les idées proposées, de soutenir la gestion d'un réseau de volontaires et de répertorier, évaluer et hiérarchiser les idées à mettre en œuvre à grande échelle.
- La mise en place d'une solution intégrée de signalisation numérique visant à automatiser les communications internes, à tenir informés le personnel et les visiteurs des manifestations importantes et à améliorer la sécurité et la collaboration sur le lieu de travail.

Produit 2.2: Plateformes et services informatiques améliorés pour l'analyse des données et la gestion des connaissances

- 40.** Le Directeur général a souligné combien il est indispensable pour l'OIT de continuer à innover dans sa manière de travailler et de permettre une meilleure gestion des contenus et des connaissances. L'OIT est l'entité responsable de 11 indicateurs des objectifs de développement durable et partage la responsabilité de la fourniture des données et du développement méthodologique pour plusieurs autres. Il est clair que les données sont l'un de ses produits les plus précieux et un atout d'importance.
- 41.** L'utilisation d'un processus décisionnel fondé sur les données sera également importante pour que le Bureau puisse répondre rapidement aux besoins des mandants en proposant des recommandations stratégiques contextuelles et solides lorsque les gouvernements chercheront à reconstruire en mieux après la pandémie mondiale. Une centralisation accrue des données ainsi qu'une meilleure utilisation de ces dernières

donneront au Bureau les moyens d'accélérer le rythme de l'innovation pour s'attaquer aux domaines du travail qui doivent être améliorés ainsi qu'à ceux qui présentent des possibilités futures.

42. Les réalisations attendues et les activités ciblées sont notamment:

- La mise en œuvre d'un système de gestion des dossiers électroniques (ERMS) à l'échelle du Bureau pour réduire l'espace physique nécessaire au stockage des documents imprimés, assurer le contrôle des contenus sensibles, améliorer la conformité statutaire, faciliter la recherche de documents, améliorer la productivité et préserver le savoir institutionnel en automatisant l'archivage des dossiers sur la base des politiques de conservation des documents du BIT.
- Le transfert des lecteurs du réseau vers des dépôts SharePoint afin d'améliorer les capacités de gestion des documents telles les fonctionnalités de verrouillage/déverrouillage qui permettent de contrôler l'édition, l'indexation et le balisage automatiques du contenu, en vue d'améliorer la recherche et l'extraction et de suivre l'évolution des documents grâce à la gestion des versions.
- La création de tableaux de bord opérationnels et analytiques qui regroupent et affichent le contenu provenant de plusieurs sources de données afin d'aider le Bureau à contrôler les paramètres et les indicateurs de performance clés, à étudier les tendances, à découvrir de nouvelles idées, à identifier les actions à entreprendre et à accroître la sensibilisation aux risques et aux possibilités.
- Le développement d'une plateforme de production de rapports de mission permettant de saisir le contenu des réunions se déroulant tant en présentiel qu'en ligne dans le but d'accroître le partage des connaissances entre les départements chargés des politiques, le siège et les régions de l'OIT, ce qui facilitera l'élaboration de rapports sur les résultats stratégiques et améliorera les services aux mandants.
- L'accroissement, d'une part, des activités de diffusion des données statistiques et des résultats de recherche, par le biais de leur communication à l'Organisation des Nations Unies (ONU), et d'autre part, la création d'un entrepôt de données statistiques venant à l'appui de la politique de libre accès à l'information.
- Le développement, d'une part, de la taxonomie interne et des métadonnées de l'OIT afin de prendre en compte la typologie des contenus pour favoriser l'utilisation d'un langage commun et, d'autre part, la facilitation de la recherche de contenu et l'amélioration de la cohérence de la catégorisation des contenus dans les plateformes internes et externes.
- L'utilisation de données ouvertes liées afin que les connaissances de l'OIT puissent être reliées aux connaissances connexes d'autres organisations.

Produit 2.3: Plateformes et services informatiques améliorés à des fins de transparence et de présentation de rapports

43. Sous la pression accrue des donateurs, les organisations internationales sont tenues de démontrer qu'elles obtiennent les résultats escomptés tout en faisant un usage rationnel des ressources. En outre, les efforts déployés par l'ONU pour créer un cube de données à l'échelle du système, intégrant les détails requis pour présenter l'information financière conformément à diverses normes, nécessitent des rapports de plus en plus complexes et précis. Les évaluations et les exigences des organismes d'audit et de conformité en matière de présentation de rapports sont elles aussi de plus en plus nombreuses, le

système des Nations Unies étant soumis à un niveau plus élevé de concurrence et de contrôle. L'OIT veillera à apporter des réponses rapides et cohérentes à ces diverses demandes formulées par des entités externes. Pour promouvoir le contenu produit par l'OIT, l'utilisation de normes telles que les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et les données ouvertes seront pleinement exploitées.

44. Les réalisations attendues et les activités ciblées sont notamment:

- La mise en œuvre d'une plateforme de suivi et de production de rapports en temps réel, pour les projets de coopération pour le développement, visant à fournir aux donateurs des informations sur les progrès réalisés au regard des résultats attendus des produits, des livrables et des indicateurs clés de performance ainsi que sur l'impact des projets.
- L'amélioration des systèmes de l'OIT à l'appui des différents processus menés au sein du système multilatéral (enquêtes externes, évaluations, inspections, cadres, estimations et exigences de présentation de rapports) dans le but d'améliorer la transparence des données personnelles, des politiques, des projets, des opérations et de la performance institutionnelle de l'OIT. Il peut s'agir, par exemple, des processus du Corps commun d'inspection (CCI), du Comité consultatif de contrôle indépendant (CCCI), de l'Initiative internationale pour la transparence de l'aide (IITA), du Réseau d'évaluation de la performance des organisations multilatérales (MOPAN), de UN INFO, du Règlement général sur la protection des données (RGPD), entre autres.
- La conversion du dépôt d'archives numériques du BIT, qui contient des centaines de milliers d'ouvrages, de publications, d'articles universitaires, de rapports et de documents de travail du BIT, afin que ces ressources puissent être librement accessibles en ligne, conformément aux directives relatives aux publications en libre accès.
- La mise en œuvre des WCAG 2.0 afin de garantir que les sites Web de l'OIT sont accessibles aux personnes souffrant de handicaps visuels, auditifs ou cognitifs ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite.
- Le déploiement de logiciels permettant de mesurer et d'amplifier les retombées de la recherche institutionnelle et des activités de sensibilisation du BIT sur le monde du travail grâce à l'analyse de contenus diffusés au moyen des technologies de l'information et de la communication.

► Indicateurs

45. Les indicateurs associés à ces produits peuvent être consultés dans l'annexe du présent document. Les progrès accomplis dans la réalisation de ces résultats seront communiqués dans le cadre du rapport biennal sur l'exécution du programme de l'OIT.

► Risques et mise en œuvre

46. La réussite de la mise en œuvre de la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information 2022-2025 exigera du Bureau qu'il anticipe et réponde rapidement et avec souplesse aux menaces susceptibles de découler des risques mis en évidence ci-dessous.

Risques pour la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations

47. L'un des risques les plus importants pour la réalisation de la stratégie informatique concerne les effets potentiels d'un incident majeur de cybersécurité au BIT. Des moyens de cybersécurité insuffisants pour protéger l'infrastructure informatique, les applications et les données, ou le manque de sensibilisation des utilisateurs aux menaces émergentes en matière de cybersécurité, rend le Bureau vulnérable à de graves perturbations des services informatiques, à un accroissement des risques financiers, juridiques et réputationnels, à des détériorations des données/archives du BIT, à la compromission des identités de membres du personnel et à la perte d'actifs de propriété intellectuelle de l'OIT. Ces risques sont généralement plus élevés lorsque des produits informatiques «fantômes» sont installés sans évaluation ou approbation préalable par le département informatique.
48. Les situations de catastrophe (humaine ou naturelle) peuvent également porter atteinte aux actifs informatiques du BIT et perturber les opérations.
49. Le BIT surveillera en permanence les menaces émergentes, limitera les vulnérabilités potentielles et prendra les mesures correctives appropriées. Les principes communs relatifs à la confidentialité des données sont évalués dans le cadre de l'initiative Global Pulse des Nations Unies, ainsi qu'en réponse aux nouvelles réglementations en matière de protection des données.
50. Le BIT continuera à examiner et à réviser les approches visant à renforcer la résilience organisationnelle. Les données du BIT seront répliquées en de multiples endroits, de sorte que la perte d'un seul équipement ou d'un seul centre de données ne devrait pas se traduire par des données irrécupérables. Le personnel du BIT sera également équipé d'ordinateurs portables qui lui permettront de travailler en toute sécurité avec les données du Bureau, quel que soit l'endroit où il se trouve.

Les compétences du personnel ne restent pas en phase avec les besoins du Bureau

51. Les compétences informatiques vont être de plus en plus recherchées au cours de la prochaine période stratégique. Trouver un équilibre entre les besoins du Bureau pour faire face à la pandémie et les demandes ponctuelles de produits et services informatiques constituera un défi de taille. Cette situation pourrait être aggravée par l'incapacité à recruter ou à fidéliser du personnel à même de s'adapter à l'évolution rapide des technologies, ce qui affectera la capacité du Bureau à stimuler l'innovation et à soutenir simultanément les opérations et les services informatiques essentiels.
52. Des efforts insuffisants en matière de gestion du changement et de formation peuvent également compromettre l'adhésion du personnel aux nouvelles méthodes de travail et entraîner des frustrations, une perte de productivité et un retour discret aux anciennes méthodes de travail.
53. Certains de ces risques ont également été identifiés dans la Stratégie de l'OIT en matière de ressources humaines 2022-2025. Ils seront traités dans le cadre d'une collaboration entre ces deux fonctions, en vue d'identifier des approches innovantes d'apprentissage continu plus accessibles à l'ensemble du personnel.

Risques externes

54. Un certain nombre de facteurs externes sur lesquels le Bureau n'a qu'un contrôle limité peuvent également constituer des risques pour sa capacité à fournir des prestations efficaces.
55. En raison de la complexité de la mise en conformité avec les législations spécifiques à chaque pays, il sera difficile pour le BIT de stocker, signer, partager, conserver et gérer efficacement les documents en format numérique.
56. Le recours accru à l'informatique en nuage et à des fournisseurs de services externes limite la capacité du Bureau à agir sur la fiabilité des produits et peut entraîner des interruptions non planifiées et des niveaux médiocres de prestation de services et de qualité.
57. Les modifications apportées au modèle de coût et de prestation utilisé par les prestataires de services externes dont le Bureau est fortement tributaire entraîneront des augmentations imprévues des coûts informatiques.
58. Lors de la sélection des prestataires de services, le Bureau s'assurera que les conditions contractuelles sont liées à la fiabilité, à la performance et à la bonne gouvernance des actifs de l'OIT. Les prestataires de services seront évalués sur la base de certifications et de normes de bonnes pratiques. Un plan d'urgence sera également mis en place en cas de perturbation imprévue des services.

Mise en œuvre de la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information 2022-2025

59. La mise en œuvre de la stratégie en matière de technologies de l'information se fera par le biais du programme et budget pour 2022-23 et du programme et budget pour 2024-25. Le rythme et l'orientation de la mise en œuvre seront revus chaque année et contrôlés régulièrement pour tenir compte de tout changement dans les priorités, l'orientation stratégique ou l'affectation des ressources du Bureau.
60. Pour mener à bien la stratégie 2022-2025, le Bureau élargira son champ d'action traditionnel pour renforcer les partenariats existants et pour en établir de nouveaux avec des entités extérieures, en participant activement à des comités mixtes, des conseils d'orientation, des comités consultatifs et des réseaux du système des Nations Unies.

► **Projet de décision**

- 61. Le Conseil d'administration approuve la Stratégie de l'OIT en matière de technologies de l'information 2022-2025 et prie le Directeur général de tenir compte des orientations données par le Conseil d'administration pour la mettre en œuvre.**

► **Annexe**

Indicateur	Moyen de vérification	Base de référence	Étape (avant fin 2023)	Cible (avant fin 2025)
Résultat 1: Une OIT plus efficiente, souple et réactive				
Produit 1.1: Recours accru aux processus automatisés et aux applications pour améliorer l'efficience opérationnelle				
1.1.a. Pourcentage des bureaux de projet ayant accès aux fonctionnalités de base d'IRIS	Registre des bureaux de projet avec maintenance d'IRIS assurée par FINANCE; données sur l'utilisation d'IRIS	16 % (21 des 131 bureaux de projet - août 2021)	100 %	100 %
1.1.b. Nombre d'applications existantes remplacées par le système intégré de gestion du lieu de travail	Base de données d'applications	12 applications existantes	4 applications existantes remplacées	8 applications existantes remplacées
Produit 1.2: Recours accru aux technologies virtuelles et mobiles à l'appui du travail à distance				
1.2.a. Pourcentage du personnel du BIT pouvant accéder aux programmes et aux données d'Office 365 de manière sécurisée à partir de leurs dispositifs mobiles	Outils de production de rapports d'Office 365	60 % (en août 2021)	90 %	100 %
1.2.b. Pourcentage des bureaux de l'OIT et des bureaux de projet bénéficiant de mises à niveau de leur bande passante pour accéder aux technologies en nuage et à l'Internet	Statistiques sur les bandes passantes de connexion à l'Internet, par bureau	62 bureaux	25 %	50 %
Produit 1.3: Fonction de gestion informatique améliorée pour une prestation de services plus sûre et centrée sur les personnes				
1.3.a. Pourcentage des membres du personnel du BIT émettant leurs propres tickets pour le service d'assistance informatique au moins une fois par an	Enregistrements du service d'assistance du BIT	s.o.	10 %	25 %

Indicateur	Moyen de vérification	Base de référence	Étape (avant fin 2023)	Cible (avant fin 2025)
1.3.b. Pourcentage des membres du personnel du BIT ayant obtenu une nouvelle certification au cours d'une formation de sensibilisation à la sécurité informatique	Système de formation en ligne du BIT	s.o. Le nouvel exercice de certification commence en 2022	50 %	90 %

Résultat 2: Une OIT plus participative, rationnelle et transparente

Produit 2.1: Plateformes et services informatiques améliorés pour le travail en équipe et la communication

2.1.a. Pourcentage des membres du personnel partageant des fichiers, travaillant en mode partagé sur des documents et utilisant leurs outils collaboratifs via Microsoft Teams	Tableau de bord d'administration de Microsoft Teams	10 % des effectifs du BIT (août 2021)	80 % du personnel du BIT	100 % du personnel du BIT
2.1.b. Augmentation du pourcentage annuel d'accès par des membres du public aux manifestations de l'OIT rendues accessibles par la plateforme de diffusion en direct de médias de l'OIT	Google Analytics	Accès des membres du public en 2021 (à déterminer en janvier 2022)	Augmentation de 10 % par an	Augmentation de 10 % par an

Produit 2.2: Plateformes et services informatiques améliorés pour l'analyse des données et la gestion des connaissances

2.2.a. Pourcentage de fichiers enregistrés dans le système ERMS	Rapport des fichiers archivés dans le système ERMS	s.o.	10 % de nouveaux dossiers créés par les Ressources humaines	50 % de nouveaux dossiers créés par les Ressources humaines
2.2.b. Pourcentage de rapports de mission stockés électroniquement et partagés au sein du Bureau	Pour chaque voyage effectué, il existe un rapport de mission stocké électroniquement	0 %	70 %	100 %

Produit 2.3: Plateformes et services informatiques améliorés à des fins de transparence et de présentation de rapports

2.3.a. Fréquence de la production automatisée de rapports et publication des données de l'OIT sur le site de l'IITA	Portail de l'IITA	Production de rapports annuels et publication	Production de rapports mensuels	Production de rapports mensuels maintenue
--	-------------------	---	---------------------------------	---

Indicateur	Moyen de vérification	Base de référence	Étape (avant fin 2023)	Cible (avant fin 2025)
2.3.b. Pourcentage du site Web public de l'OIT (www.ilo.org) conforme aux normes «AA» d'accessibilité des WCAG	Évaluation du site Web par des experts en accessibilité	0 %	15 %	80 %
