



## Conseil exécutif

Quatre-vingt-quatorzième session  
Campeche, Mexique, 23-25 octobre 2012  
Point 3 III) f) de l'ordre du jour provisoire

CE/94/3 III) f)  
Madrid, 17 août 2012  
Original: anglais

### Rapport du Secrétaire général

#### Partie III: Questions administratives et statutaires

#### f) Technologies de l'information et de la communication au Secrétariat

##### I. Introduction

---

1. Le programme des technologies de l'information et de la communication (programme TIC) est un domaine d'appui essentiel, au sein de l'OMT, pour une application de la technologie permettant de faciliter l'exercice des principales activités de l'Organisation, dont il est l'un des tout premiers modes de communication avec les parties prenantes internes et externes. Le présent document contient un rapport d'étape sur la mise en œuvre du programme de travail dans le domaine des TIC ainsi qu'un aperçu général des plans d'avenir de l'Organisation dans ce domaine.

2. Le programme TIC fournit des services à plus de 150 clients internes ainsi qu'aux États Membres. Ses principales fonctions consistent entre autres à assurer le service de l'infrastructure de 21 serveurs, à faire fonctionner plus de 250 ordinateurs reliés en réseau, à gérer la plate-forme interne collaborative et d'information (INTRANET/EXTRANET), à élaborer et entretenir les systèmes informatiques, à intégrer des applications technologiques standards, à appuyer le personnel et à le former aux différents systèmes. Le programme TIC gère également l'accès et l'entretien organisationnels des ordinateurs personnels, des équipements portables – parmi lesquels des ordinateurs et des périphériques mais aussi des assistants numériques personnels (PDA) et d'autres appareils portables. Il est également très impliqué dans les procédures d'achat correspondantes pour les équipements, les systèmes et les services technologiques.

3. Les progrès et changements technologiques incessants, l'augmentation des risques en ce qui concerne la sécurité des données et les systèmes, et les demandes accrues pour une plus grande fiabilité dans la fourniture des services rendent extrêmement difficile la gestion de ce domaine, en particulier avec des effectifs de base très limités.

4. En 2009, la société Microsoft a été sollicitée pour effectuer une évaluation indépendante de l'informatique à l'OMT. Cette évaluation constitue le fondement du programme de travail (PT) informatique actuel et la base à partir de laquelle sont déterminés les principaux domaines prioritaires.



On trouvera ci-après un bilan de l'état d'avancement actuel du PT informatique ; ce type de bilan doit être régulièrement porté à la connaissance du Conseil exécutif.

## II. Élaboration du programme de travail informatique

5. Aperçu général de l'évaluation du programme informatique. Les conclusions de l'évaluation effectuée par Microsoft en 2009 peuvent être résumées comme suit :

Domaines pivots	Principales conclusions	Principales priorités suggérées par Microsoft
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructure centrale</li> <li>• Infrastructure des applications</li> <li>• Productivité de l'exploitation</li> <li>• Priorités informatiques</li> <li>• Utilisateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité informatique insuffisante</li> <li>• Pas de standardisation</li> <li>• Pas de plate-forme d'information collaborative horizontale au sein de l'OMT</li> <li>• La gestion des ressources a besoin d'être améliorée</li> <li>• Absence de lignes directrices en matière de technologie</li> <li>• Les utilisateurs se sentent freinés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaligner le programme TIC et les priorités informatiques</li> <li>• Définir des protocoles de sécurité</li> <li>• Établir des procédures appuyées sur des documents</li> <li>• Instaurer des politiques en matière de TIC</li> <li>• Créer une plate-forme de gestion des savoirs</li> <li>• Redéfinir les tâches du personnel informatique</li> </ul>

6. Sur la base des recommandations de Microsoft et compte tenu des besoins technologiques et des contraintes budgétaires de l'OMT, les principaux objectifs ci-après ont été fixés pour le PT et leur application a été approuvée. Il convient de noter que le présent rapport ne traite pas des questions liées à Internet, celles-ci relevant d'un programme distinct, dont il est rendu compte séparément au Conseil exécutif.

OBJECTIF	DESCRIPTION DES ACTIVITÉS	RÉSULTAT ATTENDU
1 Réaligner le programme et les priorités en matière d'informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dresser le bilan des besoins de l'OMT en matière technologique</li> <li>• Réaligner le programme TIC sur les besoins de l'OMT en matière technologique, sur la base des recommandations de Microsoft</li> <li>• S'assurer que les systèmes opérationnels (pour les finances, les RH, les statistiques, les publications, etc.) sont entretenus et compatibles avec les mises à jour des politiques, les besoins des utilisateurs et les applications technologiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir la sécurité et obtenir une plus grande efficacité</li> <li>• Optimiser les achats dans le domaine de la technologie et obtenir des réductions de coûts</li> <li>• Mettre sur pied un cadre technologique pour les principales bases de données de l'OMT, pour réduire des risques et faciliter la résolution des futurs problèmes de compatibilité</li> <li>• Mettre en place une structure technologique efficace et efficiente pour renforcer la performance des activités de l'OMT</li> </ul>
2 Établir et appliquer la feuille de route en matière de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaligner les projets stratégiques de l'OMT</li> <li>• Consolider les TIC</li> <li>• Établir une architecture de sécurité et de planification</li> <li>• Préparer une feuille de pointage de critères</li> <li>• Redéfinir les tâches du personnel informatique</li> <li>• Établir un plan de formation du</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un cadre de capacités pour mieux répondre aux besoins croissants en matière technologique</li> <li>• Assurer la protection des infrastructures essentielles et garantir leur accès</li> <li>• Garantir la durabilité du service</li> <li>• Assurer l'intégration à la plate-forme technologique des Nations Unies</li> </ul>

		personnel informatique de l'OMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorations de la productivité et compatibilité avec les utilisateurs internes et externes, au moyen d'une base de données sur les utilisateurs régulièrement mise à jour</li> </ul>
3	Réexaminer la planification de la continuité des opérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réexaminer et actualiser le plan de reprise d'activité après sinistre</li> <li>Assurer la disponibilité et l'accessibilité des données/de l'information</li> <li>Veiller à ce que les utilisateurs soient au courant des tendances récentes en matière de technologie pour s'assurer de leur appui efficace aux activités internes et externes du programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir la disponibilité du système et sa continuité pour la poursuite des activités après sinistre</li> <li>Accessibilité des données/de l'information sur plusieurs plateformes</li> <li>Garantir une utilisation globale cohérente, coordonnée et sûre des technologies de l'information et de la communication d'un service à l'autre, qui soit conforme à la politique centrale de l'OMT telle que déterminée par la direction</li> </ul>
4	Améliorer la sécurité de l'information et les cadres de cyber-sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer des politiques et procédures de sauvegarde des informations détenues</li> <li>Établir des plans et prendre des mesures pour garantir une sécurité de l'information suffisante pour les réseaux, les installations, les systèmes et les données</li> <li>Mettre au point des plans, des procédures et des tests pour assurer la continuité des opérations</li> <li>Établir et exécuter un plan de résolution des problèmes en cas de déficiences en matière de sécurité de l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les droits d'accès au système</li> <li>Recenser les activités nécessaires à la formation et à l'éducation des utilisateurs en matière de sécurité des données</li> <li>S'assurer que l'équipement informatique de valeur soit physiquement protégé contre tout acte malveillant ou tout dommage ou perte accidentel, surchauffe, coupure du réseau électrique, etc.</li> <li>Respect de toute législation ou politique applicable</li> </ul>
5	Appliquer des protocoles de gouvernance informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter les meilleures pratiques du secteur des services TIC</li> <li>Garantir le respect des normes ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que la gestion du service du programme informatique soit actualisée et réponde aux besoins des clients</li> <li>Garantir la qualité des produits et veiller à l'optimisation des contrôles des coûts</li> </ul>
6	Créer un cadre OMT pour les procédures et processus informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituer des normes informatiques appuyées par une documentation</li> <li>Mettre en place un système de contrôles technologiques internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir une interface cohérente et productive avec l'utilisateur</li> <li>Veiller à ce que les ressources soient affectées aux projets prioritaires et aux besoins opérationnels</li> </ul>
7	Mettre sur pied une plateforme collaborative de gestion des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la plate-forme en libre-service de renseignements commerciaux et d'établissement de rapports afin de la mettre à la disposition de l'ensemble des utilisateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer une interface avec l'utilisateur et en garantir la disponibilité en autorisant l'accès à l'ensemble de l'Organisation</li> <li>Renseignements commerciaux et établissement de rapports en libre-service</li> </ul>

### III. État d'avancement du programme de travail à ce jour

7. Depuis 2010, un programme de travail intensif, dans le domaine des TIC, est en cours d'exécution pour atteindre les objectifs susmentionnés.

8. Les projets spécifiques ci-après ont été achevés avant la date de publication du présent rapport ; les principaux résultats du PT susmentionné sont également indiqués.

OBJECTIF	ACTIVITÉ/PROJET	RÉSULTATS	DATE D'ACHÈVEMENT
1	Réaligner le programme et les priorités en matière de TIC sur les domaines prioritaires de l'OMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des TIC dans la programmation interne et rapports à l'équipe de direction par l'intermédiaire du Directeur de l'administration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achévé en 2009, avec des réexamens et des mises à jour chaque année</li> </ul>
2	Élaborer le programme de travail 2010-2013 pour les TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme élaboré et présenté au SG pour approbation</li> <li>Redéfinition des tâches du personnel informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cours avec des approbations annuelles</li> </ul>
2	Consolider l'utilisation des TIC et les services dans ce domaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien, expansion et standardisation du serveur</li> <li>Virtualisation de 19 serveurs</li> <li>Disponibilité moyenne du serveur principal : 99,8%</li> <li>Optimisation de la performance ; exploitation et gestion de la plate-forme de virtualisation</li> <li>Renouvellement global de l'équipement pour le siège de l'OMT, avec suppression des ordinateurs de bureau obsolètes <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2009, remplacement d'équipements (71 PC)</li> <li>- 2010, remplacement d'équipements (52 PC)</li> <li>- 2011, remplacement d'équipements (58 PC)</li> </ul> </li> <li>Réduction du nombre d'imprimantes (10 de moins) en application des politiques écologiques</li> <li>Création d'un nouveau réseau WIFI pour les invités et d'une seconde installation de remplacement pour les utilisateurs internes</li> <li>Application d'un nouveau logiciel d'émission de tickets pour le service WIFI</li> <li>Amélioration des installations centralisées de vidéoconférence</li> <li>Expansion des services de scanner : alors qu'il y avait auparavant 7 scanners, il y en a à présent 23</li> <li>Consolidation des bases de données</li> <li>Entretien et actualisation du système d'information</li> <li>Audit de la performance et du cycle de vie du serveur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achévé en 2010</li> <li>Achévé en 2011</li> <li>Achévé en 2011 / En cours</li> <li>Achévé en 2011 / En cours</li> <li>Achévé en 2009</li> <li>Achévé en 2010</li> <li>Achévé en 2011</li> <li>Achévé en 2010</li> <li>Achévé en 2011</li> <li>Achévé en 2011</li> <li>Achévé en 2010</li> <li>Achévé en 2011</li> <li>En cours</li> <li>En cours</li> <li>Achévé en 2010</li> </ul>
3	Projet de câblage du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audit de l'état de l'infrastructure du réseau et proposition d'améliorations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achévé en 2010</li> </ul>

		avec indication des coûts qu'elles impliqueraient	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacement de la totalité de l'ancien réseau pour améliorer et garantir la fiabilité, la vitesse et la sécurité du réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2011</li> </ul>
4	Élaborer un protocole de sécurité pour la reprise d'activité après sinistre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achèvement de l'élaboration du protocole sur la sécurité et la reprise des activités après sinistre</li> <li>Consolidation des procédures, des contrôles, des rapports et du suivi des sauvegardes de sécurité</li> <li>Définition de protocoles de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2010</li> <li>Achevé en 2012</li> <li>Achevé en 2012</li> </ul>	
3	Planifier la continuité des opérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption de nouveaux plans en cas d'urgence pour le service de courrier électronique et d'autres services essentiels</li> <li>Réalisation d'un exercice de reprise des activités après sinistre</li> <li>Mise à jour du plan en cas d'urgence sur la base des résultats de l'exercice de reprise des activités après sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2010</li> <li>Achevé en 2011</li> <li>Achevé en 2012</li> </ul>	
2	Standardiser l'infrastructure informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transformation de tous les PC et de tous les équipements portables (plus de 250) afin de les placer à la pointe de la technologie, et migration vers Windows 7 et Office Pro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2011</li> </ul>	
2	Projet pour les finances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour du système en vigueur pour les finances afin de tenir compte des nouveaux besoins des utilisateurs</li> <li>Migration du système de finances vers le cadre Oracle, en conformité avec les applications technologiques actuelles</li> <li>Recensement des besoins pour le respect des normes IPSAS dans le domaine informatique, en collaboration avec l'équipe IPSAS, afin d'élaborer un plan de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2011</li> <li>Achevé en 2012</li> <li>Achevé en 2012</li> </ul>	
7	Plate-forme collaborative Plate-forme INTRANET/EXTRANET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restructuration de l'ancienne plate-forme INTRANET et création d'une nouvelle structure permettant l'intégration directe de contenus par les utilisateurs et le suivi de ces contenus par les coordinateurs de programme</li> <li>Restructuration du système de manière à permettre un accès externe et interne</li> <li>Création d'un système de contrôles internes permettant un partage de l'information et un contrôle du contenu (flux de travail) par l'auteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2011</li> <li>Achevé en 2011</li> <li>Achevé en 2011</li> </ul>	
2	Formation aux TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordination des cours de formation à Windows 7 et Office pro 2010 pour l'ensemble du personnel de l'OMT</li> <li>Coordination de l'évaluation de la base de données de logiciels du personnel de l'OMT</li> <li>Coordination des cours sur certains logiciels spécifiques dispensés par des sociétés de logiciels à certains membres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé en 2011</li> <li>Achevé en 2012</li> <li>Achevé en 2011</li> </ul>	

		du personnel de l'OMT <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite du renforcement des compétences techniques du personnel informatique au moyen d'une formation et d'une certification extérieures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cours</li> </ul>
--	--	--	--

#### IV. Poursuite de l'exécution du programme de travail

9. Les activités ci-après, basées sur le PT initial et sur les objectifs décrits dans la Partie II, sont en cours :

OBJECTIF	ACTIVITÉ/PROJET	RÉSULTATS ATTENDUS	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE
1	Application des normes IPSAS en matière d'informatique, en collaboration avec l'équipe IPSAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise au point d'un nouveau système d'information financière basé sur la méthode IPSAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'achèvement prévue: 2013</li> </ul>
2	Nouveaux services de téléphonie IP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de services IP</li> <li>• Réduction des coûts des appels téléphoniques</li> <li>• Modernisation du central téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cours</li> <li>• En cours</li> <li>• Date d'achèvement prévue: 2013</li> </ul>
2	Projet de services d'impression	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidation des services d'impression</li> <li>• Mise en place d'un contrôle de gestion, d'un contrôle d'accessibilité et d'un contrôle de confidentialité des documents imprimés</li> <li>• Réduction des coûts d'impression</li> <li>• Soutien aux politiques écologiques</li> <li>• Modernisation de l'équipement d'impression pour assurer la compatibilité avec le logiciel mis en place</li> <li>• Constitution d'un groupe de travail interne chargé de dresser le bilan des politiques et procédures actuelles de l'OMT en matière d'impression</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'achèvement prévue: 2013</li> </ul>
2	Nouvelle plate-forme de service d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un service centralisé de réponse aux demandes pour optimiser l'utilisation des ressources informatiques de l'Organisation.</li> <li>• Amélioration de la sécurité et de la productivité, et réduction des frais généraux dans le domaine informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'achèvement prévue : 2012</li> </ul>
2	Améliorations de l'infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajout d'un nouveau serveur</li> <li>• Création d'une plate-forme de partage des connaissances, en libre service, et d'établissement de rapports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'achèvement prévue: 2012</li> <li>• Date d'achèvement prévue: 2013</li> </ul>
3	Actualisation du plan en cas d'urgence sur la base des résultats de l'exercice de reprise des activités après	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'un exercice annuel de reprise des activités après sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cours sur une base annuelle</li> </ul>

	sinistre		
5	Application des meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption des lignes directrices publiées dans les bibliothèques pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL). Le système ITIL constitue un ensemble cohérent de bonnes pratiques, tirées de l'expérience des secteurs international, public et privé et conformes aux normes des institutions du Système des Nations Unies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cours. Date d'achèvement prévue: 2013-2014</li> </ul>
1,4	Logiciel de contrôle d'accès	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un nouveau logiciel de contrôle d'accès qui rend disponibles les données historiques et renforcement des rapports de gestion sur la sécurité et la responsabilisation du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cours. Date d'achèvement prévue : 2012</li> </ul>
2,6	Approbation organisationnelle des documents standards, élaboration de procédures pour les documents, définition de politiques et de lignes directrices	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approbation des projets existants de documents standards, procédures pour les documents, propositions de politiques et de lignes directrices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date d'achèvement prévue: 2013</li> </ul>

## V. Stratégie TIC pour 2013-2015

10. D'importants progrès ont été réalisés depuis l'évaluation informatique de 2009, dont les principales conclusions ont toutes été prises en compte.

11. En tenant compte des changements dans la structure opérationnelle de l'OMT ainsi que des technologies émergentes, les services informatiques continuent d'adapter leur rôle et leur structure pour optimiser la fourniture du service et mieux satisfaire l'utilisateur.

12. L'une des évolutions récentes est le passage à un état informatique standardisé très élaboré, dans lequel l'infrastructure informatique est alignée sur la stratégie opérationnelle de l'Organisation et fonctionne en partenariat avec d'autres programmes pour rechercher, proposer et appliquer de nouvelles solutions technologiques pour l'OMT. Au bout du compte, cela permettra d'obtenir une meilleure compétence organisationnelle, d'améliorer la gestion des ressources, de tirer avantage des innovations technologiques telles que les bureaux numériques et d'optimiser les coûts d'exploitation.

13. Dans un environnement technologique en rapide évolution, la principale série de questions qu'il importe de résoudre est liée à la constitution d'un cadre de sécurité qui permette de préserver l'intégrité des informations et systèmes de l'OMT, qui se développe en s'alignant sur les mandats des Nations Unies et qui facilite l'application des meilleures pratiques. L'évolution des applications principales vers un environnement hébergé (le « cloud » - le nuage) va devenir un projet majeur en 2013.

14. Les projets futurs porteront sur la sécurité physique et environnementale des données, les contrôles d'accès, l'extraction/le développement/l'actualisation de l'information et le respect des procédures et politiques en vigueur. Il conviendra également de contrôler le recours accru aux applications des réseaux sociaux afin d'assurer le respect des normes de cyber-sécurité à l'OMT.

15. Il faudra ajuster régulièrement le PT informatique pour traiter tous ces problèmes et fournir le cadre approprié à des changements permanents, au respect de la législation et des normes et à la planification, ce qui devrait déboucher sur la production d'une feuille de route révisée de deux ans, qui sera présentée au prochain Conseil exécutif. Malgré l'ampleur de ces tâches, un strict contrôle des ressources doit être observé, car c'est là l'un des domaines de risque dont il faut tenir compte pour pouvoir mener à bien le programme de travail dans les délais impartis.

## **VI. Mesures à prendre par le Conseil exécutif**

---

16. Le Conseil exécutif est invité à :

- a) prendre note de la structure actuelle de l'organisation et du développement du programme des technologies de l'information et de la communication (TIC) de l'OMT tels qu'ils sont décrits dans ce premier rapport qui lui est présenté sur ce domaine ;
- b) accueillir favorablement l'initiative du Secrétaire général de tenir le Conseil exécutif régulièrement informé de la stratégie et de l'évolution du programme de travail en matière de TIC ;
- c) prendre note des progrès accomplis en ce qui concerne les applications technologiques déjà utilisées par l'Organisation en reconnaissant que ces progrès ont été réalisés en dépit d'un environnement technologique en rapide évolution et des contraintes budgétaires, facteurs qui vont constituer des défis majeurs à relever dans un proche avenir ; et
- d) appuyer les orientations données par le Secrétariat pour le développement permanent d'un cadre de sécurité informatique préservant l'intégrité des informations et des systèmes de l'Organisation, en encourageant l'application régulière de protocoles de sécurité matérielle et environnementale des données, ainsi que de protocoles d'accès et de procédures d'extraction de l'information permettant de garantir la cyber-sécurité et l'application des meilleures pratiques technologiques par le Secrétariat.