

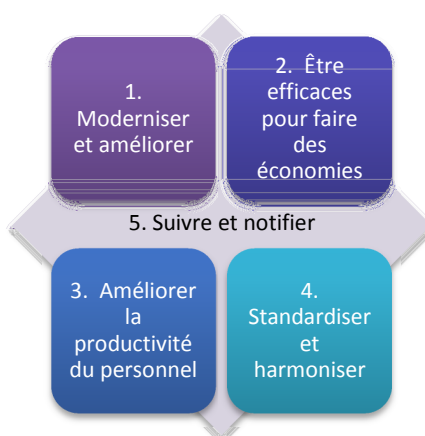
## Rapport sur les technologies de l'information

### Rapport du Secrétariat

1. À la dix-neuvième réunion du Comité du programme, du budget et de l'administration du Conseil exécutif, en janvier 2014, le Secrétariat a présenté son premier rapport annuel sur les technologies de l'information et les télécommunications.<sup>1</sup> Le présent rapport fait suite à la demande du Comité au Secrétariat afin que celui-ci rende compte de l'évolution de la mise en œuvre du projet et des coûts pour montrer comment les technologies de l'information soutiennent l'action de l'Organisation.<sup>2</sup>

2. Le rapport précédent signalait que le Directeur général avait décidé que les technologies de l'information devaient porter sur cinq domaines principaux (Figure 1). Le Secrétariat a constamment pris des initiatives pour moderniser les systèmes, regrouper et rationaliser les domaines afin de réaliser des économies, mettre en place les processus et les outils qui conviennent pour améliorer la productivité du personnel et standardiser les méthodes de travail dans tous les bureaux de l'OMS.

**Figure 1. Le rôle des technologies de l'information à l'OMS**



<sup>1</sup> Document EBPBAC19/4.

<sup>2</sup> Voir le document EB134/3.

3. Ces dernières années, le manque de ressources a limité les capacités du Département Technologies de l'information et télécommunications de l'Organisation à proposer des solutions dans des délais convenables. Il a donc privilégié son rôle opérationnel, au détriment de sa fonction de stratège.

4. Le Secrétariat a révisé les orientations stratégiques afin d'augmenter les capacités du Département et de soutenir plusieurs initiatives importantes de l'Organisation, telles que sa réforme, la transformation de son Système mondial de gestion et sa riposte à la flambée de maladie à virus Ebola en Afrique de l'Ouest.

## VISION, MISSION, STRATÉGIE ET TACTIQUES

5. Les technologies de l'information comprennent l'infrastructure et les systèmes d'information mis à disposition pour soutenir les processus institutionnels, et pas uniquement l'infrastructure de l'environnement de travail (par exemple la connectivité, les moyens de communication et les postes de travail). Les technologies de l'information auront véritablement un intérêt pour l'Organisation si elles portent sur tous ces domaines importants, ainsi que sur la prestation de services partagés au niveau mondial.

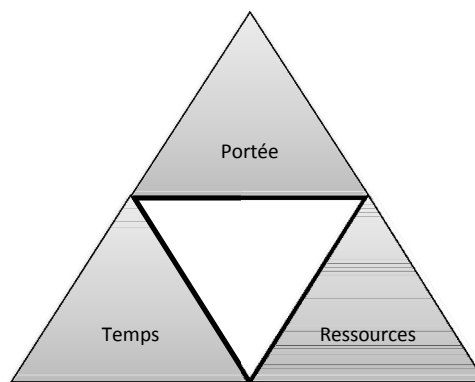
6. Conformément à **sa vision** des technologies de l'information, l'OMS doit posséder des technologies de l'information de niveau mondial et celles-ci doivent être un atout de choix, au sein du Secrétariat, pour atteindre les buts fixés.

7. **La mission** des technologies de l'information à l'OMS consiste à réunir le personnel du Secrétariat géographiquement dispersé afin d'assurer des services de gestion de l'information de manière collective et cohérente pour aider l'Organisation à atteindre ses objectifs.

8. Afin que la mission soit accomplie et que l'Organisation parvienne progressivement à l'excellence sur le plan des technologies de l'information, **la stratégie** doit porter sur plusieurs domaines essentiels :

- **Le recrutement comme clé du succès.** Pour être réellement utile, le Département doit être bien organisé. Il est donc essentiel que des fonctions importantes telles que l'architecture de solutions, la sécurité de l'information, l'informatique décisionnelle et la gestion de projets (où il y a actuellement quelques lacunes) soient instituées au sein d'un bureau et que du personnel compétent soit recruté.
- **La gestion de projets.** Pour mener à bien les projets dans les délais et en respectant le budget, il est essentiel de bien gérer le triangle des contraintes « portée-temps-ressources » (Figure 2). Un centre d'excellence pour la gestion de projets permettra de recevoir les demandes, de confier les initiatives convenues à des gestionnaires de projets compétents (et d'attribuer d'autres ressources), et de suivre l'évolution financière et technique. En outre, les méthodes et les outils voulus, mis au point par le centre d'excellence, aideront les gestionnaires de projets et les équipes à atteindre leurs objectifs.

Figure 2. Triangle des contraintes



- **L'infrastructure et les services partagés.** Les solutions relatives aux technologies de l'information doivent être proposées rapidement et efficacement pour que le Secrétariat puisse répondre à des besoins de santé publique en constante évolution. Il est essentiel de respecter une approche institutionnelle et de s'appuyer sur une équipe chargée des technologies de l'information au sein de l'Organisation pour offrir une série de services partagés clairement définie et fiable. La publication d'un catalogue de services (voir le paragraphe 11 ci-après) évitera le dédoublement des tâches et réduira les dépenses liées à l'acquisition de technologies de l'information parallèles dans d'autres unités techniques.
  - **L'appui des processus institutionnels.** Les solutions techniques ne sont pas seulement un moyen d'améliorer la prestation de services et d'augmenter la production et la productivité. Bien souvent, les unités de l'Organisation ont besoin de conseils et d'orientations pour faire le point des processus actuels, recenser les blocages et redessiner les processus pour améliorer le rendement. Les processus actuels et futurs doivent être décrits dans des documents et, si possible, quantifiés avant qu'une solution concernant les technologies de l'information puisse être trouvée. Ainsi, les résultats escomptés seront obtenus pour un rapport coût/efficacité raisonnable. Les technologies de l'information seront essentielles pour amener les unités de l'Organisation à concevoir les processus et les systèmes comme une solution uniforme.
  - **Le leadership.** Orientation et leadership sont nécessaires pour améliorer la communication et renforcer l'esprit de corps parmi le personnel chargé des technologies de l'information à l'OMS afin que la vision et les orientations soient partagées et concrétisées.
9. Les mesures à mettre en œuvre immédiatement pour soutenir la stratégie sont les suivantes :
- renforcer et soutenir l'équipe chargée des technologies de l'information au niveau mondial, à Kuala Lumpur, afin d'offrir des services efficaces dans un lieu d'un bon rapport coût/efficacité ;
  - offrir davantage de moyens afin qu'il soit possible de développer des applications au-delà du Système mondial de gestion (pour lequel un soutien suffisant est disponible) ;
  - officialiser le processus par lequel les exigences fonctionnelles sont prises en compte – en rassemblant et en consignait les exigences institutionnelles, en analysant/validant les besoins, en évaluant objectivement les mesures à prendre avant de procéder aux investissements et en obtenant le soutien des responsables – afin de mener à bien les projets ;

- mettre au point le cadre de gestion de projets qui servira de base pour gérer et suivre la mise en œuvre standardisée des projets, et établir les rapports pertinents en temps utile ;
- renforcer l'engagement des équipes chargées des technologies de l'information à assurer les services conformément à l'ITIL (autrefois appelée « Information Technology Infrastructure Library »), qui est, dans les faits, la norme appliquée pour la gestion des services concernant les technologies de l'information et pour aider les entités à évoluer, à se transformer et à croître ;
- élaborer un catalogue des services partagés pour informer les utilisateurs finals des services disponibles et de leur coût, ainsi que de l'appui proposé ;
- créer de nouveaux services partagés, par exemple pour l'informatique décisionnelle (analyse), l'architecture de solutions, la sécurité et la collaboration, afin de fournir aux utilisateurs finals des outils et des solutions plus fiables et plus pertinents ;
- renforcer les bases des systèmes de gestion de l'information concernant les ressources humaines, les finances et la logistique, dans le cadre du projet de transformation du Système mondial de gestion. Ce projet sera mis en œuvre progressivement, à l'aide d'un mécanisme de gouvernance solide et après examen des processus prioritaires, en mettant l'accent sur les processus « de bout en bout ». Il s'agit d'adopter des processus plus simples pour mieux répondre aux besoins de l'Organisation. La première série d'initiatives, qui porte sur les processus « hire-to-separate » et « procure-to-pay », sur l'amélioration de l'efficacité du système et sur les capacités de notification, devrait être lancée en février 2015.

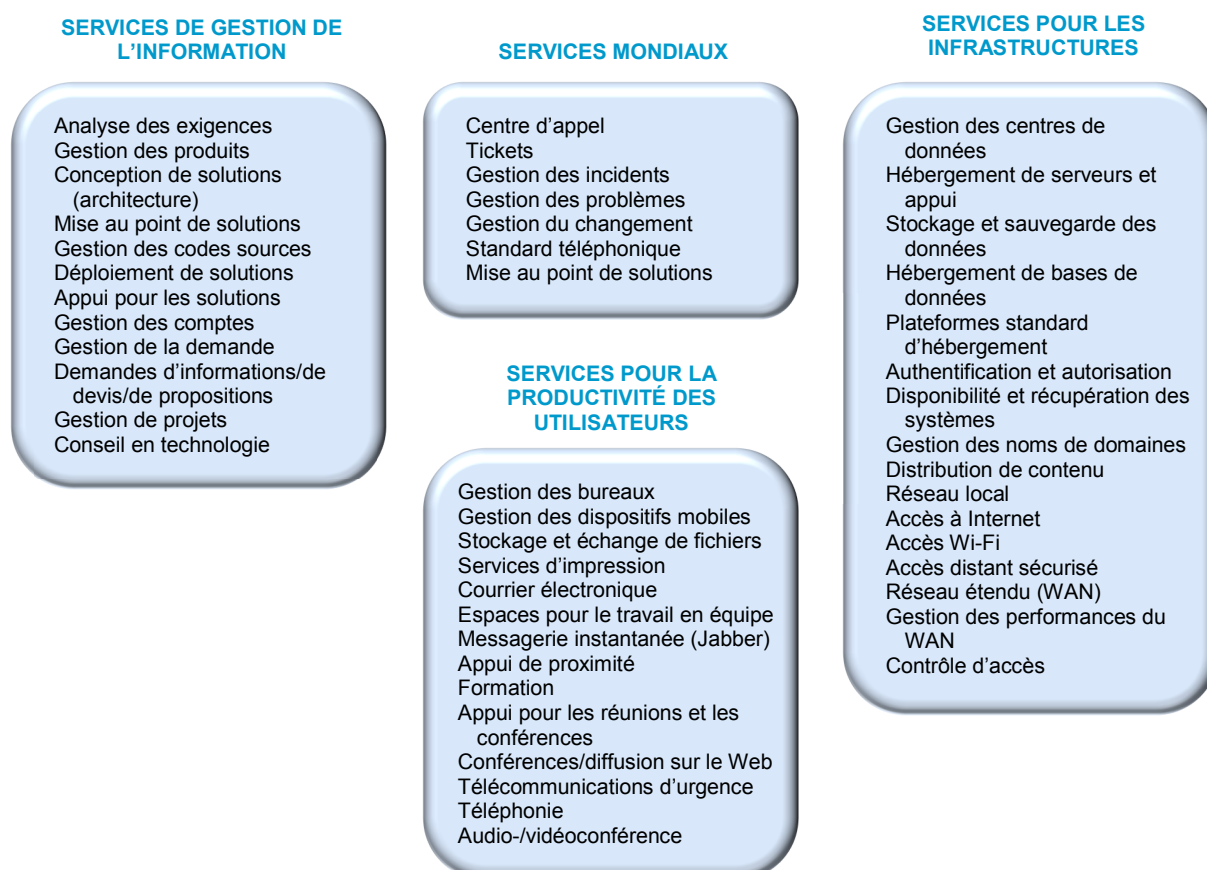
## VALEUR AJOUTÉE

10. Le mandat défini par le Directeur général concernant les technologies de l'information continuera à être pris en compte, même après la révision des orientations stratégiques. En réalité, la vision, la mission, la stratégie et la tactique nouvelles sont tout à fait conformes aux cinq domaines de ce mandat, comme indiqué au paragraphe 2 ci-dessus. Par exemple :

- La mise en œuvre de services partagés institutionnels ou mondiaux permet de gommer les disparités entre les différents mécanismes de prestation des mêmes services dans le monde. Ainsi, les services sont mieux assurés, les utilisateurs sont plus productifs et, surtout, l'Organisation évite le dédoublement des tâches et les dépenses inutiles.
- L'élaboration d'un cadre institutionnel de gestion de projets oblige toutes les équipes chargées des technologies de l'information à respecter une approche standardisée, ce qui permet une prestation de services cohérente. Ce cadre oblige surtout le Secrétariat à définir clairement des cas types pour améliorer la situation actuelle, améliorer la rentabilité et accroître la productivité du personnel.

11. Pour plus de simplicité, les services dont bénéficient les utilisateurs finals ont été classés en quatre grandes catégories. Les principaux services à valeur ajoutée assurés par le Département sont clairement indiqués à la Figure 3. Ces domaines serviront de base pour établir le catalogue mondial des services relatifs aux technologies de l'information.

**Figure 3. Services de technologies de l'information pour répondre aux besoins institutionnels**



12. Pour toute organisation basée sur la connaissance, les services de gestion de l'information sont essentiels. Il est fondamental de disposer de moyens pour gérer l'information afin de maintenir et de renforcer la position de l'Organisation en tant que leader mondial dans le domaine de la santé publique.

## **LE RÔLE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS LES FLAMBÉES DE MALADIE À VIRUS EBOLA**

13. Depuis que la flambée de maladie à virus Ebola en Afrique de l'Ouest a été déclarée urgence de santé publique de portée internationale, le Département joue un rôle essentiel dans l'appui à la riposte.

14. L'ensemble des technologies de l'information mises en œuvre a été évalué. Il est clairement ressorti de cette évaluation qu'il fallait apporter des réponses à la fois tactiques (immédiates) et structurées (à long terme) pour aider le Secrétariat et la Mission des Nations Unies pour l'action d'urgence contre l'Ebola à enrayer la propagation de la maladie. Les mesures indiquées ci-après ont été prises :

- Un bureau chargé de la gestion des projets est en cours de création. Il recensera les exigences fonctionnelles, affectera les ressources aux projets, établira des plans pour les projets, suivra la mise en œuvre et rendra compte des progrès accomplis. Ainsi, les projets seront mis en œuvre conformément aux attentes et en tenant compte des contraintes liées à la portée, au temps et aux ressources.
- Les processus institutionnels actuels et futurs sont actuellement cartographiés pour comprendre où sont les blocages et comment appliquer les bonnes solutions dans les unités de l'Organisation. Ceci permet d'aborder les problèmes par le biais de procédures institutionnelles et/ou de solutions technologiques.
- Une architecture de solutions solide est mise au point pour l'information et les systèmes afin d'assurer l'intégration, l'évolutivité, la robustesse et la pérennité.

## **PRÉPARATION POUR 2015 ET POUR L'EXERCICE 2016-2017**

15. Les activités en cours pour soutenir la riposte à la maladie à virus Ebola seront renforcées. Plus important encore, le développement des capacités essentielles pour la viabilité sera poursuivi. Ces capacités permettront au Secrétariat de relever de nouveaux défis rapidement et efficacement.

- Le bureau chargé de la gestion de projets aidera les unités de l'Organisation à cartographier les processus et à accroître la productivité afin de mettre au point des ensembles d'outils dont l'utilisation pourra être favorisée dans le Secrétariat, et afin de gérer les ressources conformément à la demande.
- Un centre d'excellence pour l'informatique décisionnelle permettra au Secrétariat non seulement de collecter des données cruciales mais aussi d'établir des rapports concernant les principaux indicateurs de performance, afin que des décisions puissent être prises pour améliorer le fonctionnement institutionnel.
- Un centre pour l'architecture de solutions permettra au Secrétariat, à l'aide de technologies et de plateformes adaptées, de mettre au point des outils rentables, utilisables à l'échelle voulue et dont la maintenance puisse être assurée.
- Un bureau chargé de la sécurité de l'information étudiera les menaces et les vulnérabilités et prendra les mesures voulues pour assurer la sécurité et la protection des données et les informations du Secrétariat.

## **MESURES À PRENDRE PAR LE COMITÉ DU PROGRAMME, DU BUDGET ET DE L'ADMINISTRATION**

16. Le Comité du programme, du budget et de l'administration est invité à prendre note du rapport.

= = =