



Division des Systèmes d'information et des télécommunications (DIST)

Relevant de la Haut Commissaire Adjointe, la Division des systèmes d'information et des télécommunications (DIST) fournit au HCR un écosystème numérique sûr et évolutif, garantissant que les bonnes solutions d'information et de communication sont conçues, développées et gérées de manière économique, rapide et sécurisée afin de permettre au HCR de remplir son mandat. En outre, conformément à la Politique du HCR en matière de préparation et de réponse aux urgences [UNHCR/HCP/2023/1], DIST est responsable de la préparation aux situations d'urgence et de l'assistance aux technologies de l'information (TI), y compris la mise à disposition d'une capacité globale de coordination informatique conforme au Modèle de coordination pour les réfugiés.

Structure organisationnelle

DIST est une division géographiquement dispersée, dont les effectifs sont répartis entre Genève, Copenhague, et Budapest, et qui travaille en étroite collaboration avec les spécialistes informatiques travaillant dans les Bureaux régionaux et les opérations sur le terrain en vue d'assurer une harmonisation des services au niveau mondial et qui veille à la mise en œuvre effective de la stratégie de l'Organisation en la matière.

DIST comprend le Bureau du Chef de l'information (CIO) et trois services : **le Service de gestion des relations organisationnelles, le Service d'assistance informatique sur site et d'appui aux urgences, et le Service des opérations informatiques**. La Division est dirigée par le Directeur, qui est le responsable de la direction générale des technologies de l'information de l'organisation. Les autres sections/unités qui dépendent directement du CIO sont la Section de la planification et du soutien informatique ; la Section d'ingénierie des solutions ; l'Unité de soutien aux projets informatiques ; l'Unité chargée de la gouvernance, des risques et de la conformité ; le Responsable de la sécurité informatique et le Responsable de la communication informatique.

Le **Bureau du CIO** est chargé d'assurer le leadership et de fournir un soutien en matière de technologies de l'information, ce qui comprend la stratégie informatique, la communication, le suivi des performances, l'élaboration de politiques, la planification des investissements, la conformité et la surveillance, la gestion des relations avec les fournisseurs et la gestion des ressources.

- La **Section de la planification et du soutien informatique** gère toutes les unités de soutien opérationnel au sein du Bureau du CIO. Elle contribue à optimiser l'utilisation par le HCR de fournisseurs stratégiques par le biais d'approches d'une gestion innovante de l'approvisionnement et de meilleures prestations de services et veille à ce que le personnel bénéficie d'un excellent soutien en matière d'assistance informatique. Au sein de la section,
 - L'**Unité de gestion des relations d'approvisionnement stratégique** se concentre sur les aspects contractuels de la gestion des fournisseurs externes, la supervision des appels d'offres publics pour les biens et services informatiques, le processus d'examen et de négociation des fournisseurs et l'interaction avec les services juridiques et d'approvisionnement du HCR.
 - L'**Unité de gestion des ressources** assure les fonctions de soutien administratif, budgétaire, financier, des ressources humaines et des fournitures de la Division.
 - L'**Unité des fonctions transversales** est responsable d'une série de fonctions qui couvrent les trois services de DIST, notamment la gestion du changement, la gestion des actifs et la gestion de la configuration. Elle est également responsable de la gestion des achats, des entrepôts et des stocks, en particulier en soutien aux urgences opérationnelles.
- L'**Unité de soutien aux projets informatiques** utilise le cycle de vie de la gestion de projets du HCR pour fournir un processus structuré et un modèle de gouvernance clair aux projets du HCR, permettant ainsi leur exécution avec succès tout en respectant les délais et le budget du lancement à la clôture. L'équipe offre des conseils aux chefs de projet pendant l'exécution du projet, en soutenant la gestion financière et en fournissant les outils nécessaires pour atténuer les risques liés à la conformité.
- L'**Unité de la gouvernance, des risques et de la conformité** est responsable des activités de gestion des risques, des examens d'audit des systèmes informatiques ainsi que de toutes les recommandations et plans d'action de suivi. L'Unité effectue régulièrement des analyses de risques et des examens de conformité des systèmes informatiques existants et coordonne l'élaboration et la promulgation de politiques et de directives informatiques.
- La **Section d'ingénierie des solutions informatiques** se concentre sur l'optimisation de la conception, du développement, de la mise en œuvre et de l'évolution des solutions comportant des éléments informatiques importants et travaille avec l'organisation ainsi qu'avec des prestataires de services externes pour s'assurer que les solutions du HCR sont adaptées à l'objectif visé.
- Le **Responsable de la sécurité de l'information** (CISO) est chargé d'établir et de faire respecter les politiques et les stratégies du HCR en matière de sécurité de l'information afin de garantir que les ressources en matière d'information et les technologies, applications, systèmes, infrastructures et processus associés soient correctement protégés dans l'écosystème numérique dans lequel le HCR opère.
- Le **Responsable des communications** soutient les efforts de communication interne et externe de la Division, tant au siège que dans le

monde entier.

Le **Service de gestion des relations organisationnelles (BRMS)** établit des partenariats stratégiques avec les Divisions et soutient les opérations mondiales en renforçant l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'efficacité et l'efficience du HCR. Les chargés de relations assignés à toutes les Divisions ainsi que des responsables spécifiques pour les domaines d'application essentiels, et le Service de gestion des relations organisationnelles veille à ce que les services d'application fournis par DIST soient appropriés, efficaces et répondent aux besoins informatiques de l'organisation. Au sein du service,

- La **Section des systèmes pour les réfugiés** est chargée de fournir, de gérer et d'améliorer le portefeuille d'applications, notamment pour l'enregistrement, la détermination du statut de réfugié et la réinstallation.
- La **Section de la gestion des performances des ressources de l'entreprise (ERP)** fournit et assure la maintenance des applications qui soutiennent les fonctions centrales de l'entreprise, notamment le Cloud ERP, la gestion de la trésorerie, la gestion des ressources humaines et la gestion axée sur les résultats.
- La **Section de la collaboration et des communications** fournit des systèmes de collaboration, de communication et de gestion des connaissances, notamment l'intranet, Microsoft Teams, SharePoint et eSAFE. Cette section prend également en charge et gère les services de données et d'intégration.

Le **Service d'assistance informatique sur site et d'appui aux urgences** a la responsabilité globale de veiller à ce que les collègues de l'ensemble des opérations du HCR dans le monde, qui utilisent des équipements et des systèmes informatiques pour remplir leurs fonctions, reçoivent l'assistance adéquate dont ils ont besoin au Siège comme sur le terrain. Il appuie aussi la fourniture des services informatiques au HCR et à ses partenaires durant les situations d'urgence. Au sein du Service,

- La **Section d'appui aux opérations sur le terrain** fait le lien direct entre DIST et le personnel informatique sur le terrain. Les responsables informatiques basés au niveau régional, les spécialistes informatiques sur le terrain et les fournisseurs de services encadrés fournissent des services de support informatique sur site partout dans le monde, garantissant le bon fonctionnement des opérations courantes.
- La **Section pour la préparation et la réponse aux situations d'urgence (ERPS)** veille à ce que le HCR dispose de la capacité, des processus et des ressources nécessaires pour appuyer efficacement la préparation et la réponse de l'organisation face aux crises

de déplacement.

- **L'Unité de soutien sur site du Siège** supervise les opérations informatiques quotidiennes et coordonne le travail de plusieurs groupes de soutien, à la fois internes au HCR et aux fournisseurs de services encadrés, dans les trois sites du siège. Elle assure également la gestion de projets et la supervision de la mise en œuvre de nouveaux services et installations informatiques au siège.

Le **Service des opérations informatiques** est responsable de la fourniture des services informatiques de base – infrastructure, opérations de sécurité et service d'assistance mondial – qui permet de fournir tous les services relevant de la compétence de DIST. Il supervise l'interaction quotidienne avec les prestataires de services externes tout au long du processus de gestion des prestations de services.

- La **Section des opérations d'infrastructure informatique** fournit des orientations techniques pour assurer le fonctionnement optimal et la maintenance de l'infrastructure informatique du HCR.
- Au sein de la Section, l'**Unité des réseaux informatiques** est chargée de fournir des services de réseau internet sur lesquels reposent tous les autres services informatiques, notamment l'amélioration de l'efficacité de la connectivité Internet et l'extension de sa portée aux sites éloignés sur le terrain.
- L'**Unité Cloud** est chargée de gérer les services d'infrastructure dans le cloud en soutien à la stratégie « Cloud First » du HCR. L'Unité gère également les arrangements d'hébergement des centres de données avec des fournisseurs de services externalisés (UNICC, SafeHost, etc.) et veillent au respect des niveaux de service convenus tout en transférant progressivement les services des centres de données vers le cloud.
- **L'Unité des équipements des utilisateurs** est responsable de l'élaboration des standards de l'infrastructure, de la mise à disposition des équipements de l'organisation configurés et de la fourniture des infrastructures d'appui pour tous les utilisateurs du HCR dans le monde, notamment les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et autres équipements mobiles.
- **L'Unité des opérations de sécurité informatique** élabore et assure le respect des politiques et des normes en matière de sécurité informatique, tant pour les applications que pour l'infrastructure. Elle évalue également les mécanismes de sécurité existants et formule des recommandations d'amélioration ou des mesures correctives.
- **L'Unité du Bureau des Services d'assistance mondiale (Global Service Desk)** est chargée de veiller à ce que tous les incidents informatiques signalés soient résolus et que les demandes de services ou de produits formulés par la communauté des utilisateurs soient pleinement pris en compte. Les analystes du Global Service Desk sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.