

Programme des JEA

Résultats
du questionnaire
du donateur
2002

Questionnaire du donateur 2002

Résultats

Présentation

Le Centre pour les Jeunes Experts Associés (JEA) est une branche du Bureau des Ressources Humaines du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Au moment où le présent questionnaire fut distribué, le Centre pour les JEA administrait 250 JEA en poste pour les agences suivantes : PNUD et programmes/fonds affiliés (DDC¹, FENU², IAPSO³, UNDOG⁴, UNIFEM⁵, UNV⁶), FNUAP⁷ et UNOPS⁸. Les JEA actuels sont financés par dix-huit pays⁹ et servent dans 88 pays à travers le monde.

Délocalisé de New York à Copenhague durant l'été 2001, le Centre pour les JEA est installé dans les locaux du Bureau Nordique du PNUD et des Nations Unies. Dans le prolongement de la réforme des Nations Unies et de la politique de changement du PNUD, le Centre pour les JEA vise à devenir un « one-stop-shop », couvrant la gamme complète des questions relatives à l'administration des JEA, telles que les ressources humaines, les finances, les voyages, etc. Le programme vise ainsi à rationaliser les

¹ Centre de Développement des Terres arides (DDC, ex-UNSO)

² Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU)

³ Bureau des services d'achat inter-organisations (IAPSO)

⁴ Bureau du Groupe de développement des Nations Unies (UNDOG)

⁵ Fonds de développement des Nations Unies pour la femme (UNIFEM)

⁶ Volontaires des Nations Unies (VNU)

⁷ Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP)

⁸ Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS)

⁹ L'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, l'Irlande, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, les Pays-Bas, la Norvège, le Portugal, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni. La République de Corée participe également au Programme mais ne finance actuellement aucun JEA. De plus, en janvier 2003, l'Australie reprendra sa participation au Programme et la Principauté de Monaco rejoindra ce dernier.

procédures de travail et à réduire considérablement les délais de réponse. L'objectif ultime reste d'assurer de meilleurs services et soutien aux JEA, qui contribue de façon non négligeable aux efforts de la famille des Nations Unies à créer un environnement propice au développement humain durable.

Dans cette perspective, la diffusion annuelle de questionnaires à l'attention de tous les JEA est vitale pour s'assurer que le Centre pour les JEA est à la pointe de tous les développements majeurs ayant une répercussion sur la performance et le bien-être des JEA, ainsi que pour solliciter un retour sur les activités du Centre lui-même.

De plus, suite aux engagements pris auprès des partenaires du Centre pour les JEA, trois autres enquêtes de satisfaction (une pour les donateurs, une pour les Bureaux de pays et une pour les bureaux et agences des quartiers généraux) furent diffusées en octobre-novembre 2002.

Le présent document est la synthèse des réponses et l'analyse des résultats clé obtenus durant la première édition de l'enquête à l'attention des donateurs.

Tous les questionnaires reçus ont été analysés dans la plus stricte confidentialité afin de ne pas révéler des opinions et observations individuelles. A cette fin, nous avons également publié ce document en trois langues.

La présente enquête était divisée en trois sections, dénommées comme suit :

- **Coopération et communication avec le Centre pour les JEA** (10 questions);
- **L'écho que vous font parvenir les JEA sur le Programme JEA** (4 questions);
- **Commentaires généraux, idées, évaluations** (3 questions).

L'enquête était accessible en ligne sur le site Internet du Centre pour les JEA (www.jposc.org). Un courrier électronique annonçant le lancement de l'enquête a été envoyé à toutes les parties le 1^{er} octobre 2002. La date limite de réponse à l'enquête avait été fixée au 3 novembre 2002. Les personnes interrogées avaient également la possibilité de remplir le questionnaire sous un format Word.

Il était demandé aux personnes interrogées de baser leurs réponses sur leur expérience passée au cours des douze derniers mois.

Les résultats commentaires exprimés seront précautionneusement analysés et pris en compte autant que faire se peut.

L'équipe du Centre du PNUD pour les JEA voudrait profiter de cette opportunité pour exprimer sa gratitude à tous ses partenaires de travail, et particulièrement à ceux qui ont pris le temps de remplir cette enquête, pour leur continuel soutien.

Taux de participation

Participation globale (14/18)

78 %

La présente enquête a été envoyée aux dix-huit pays donateurs finançant des JEA en octobre 2002:

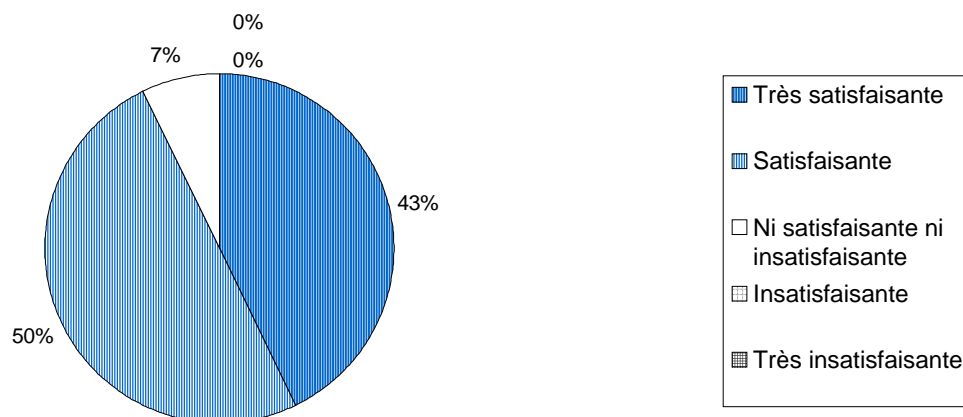
- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Canada
- Danemark
- Espagne
- Finlande
- France
- Irlande
- Italie
- Japon
- Luxembourg
- Pays-Bas
- Norvège
- Portugal
- Royaume-Uni
- Suède
- Suisse

Quatorze réponses furent reçues. Les pays donateurs ayant répondu à l'enquête financent 91 % des JEA administrés par le Centre du PNUD pour les JEA.

Section 1

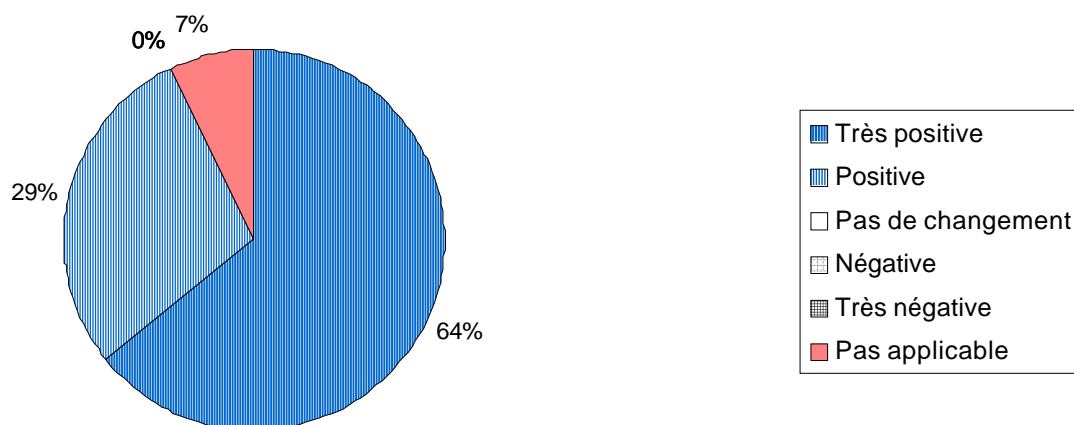
Coopération et communication avec le Centre pour les JEA

1.1 En général quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le Programme des JEA du PNUD répond aux attentes de votre gouvernement ?



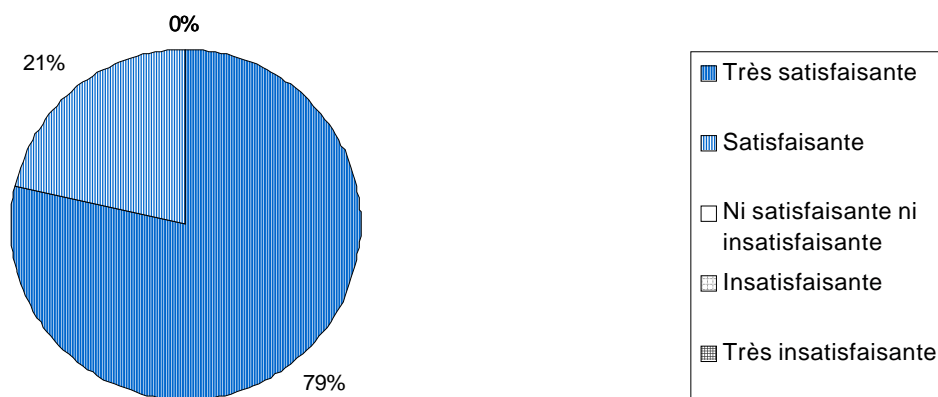
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (14 réponses) (6/7/1/0/0)	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %

1.2 Comment qualifiez-vous la qualité des services fournis par le Centre pour les JEA après son transfert de New York à Copenhague en juillet 2001 ?



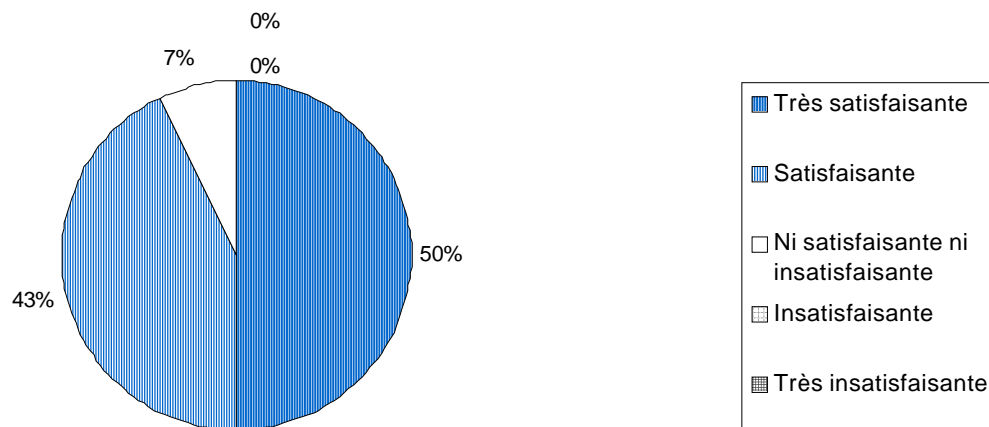
	Très positive	Positive	Pas de changement	Négative	Très négative	Pas applicable
Global (14 réponses) (9/4/0/0/1)	64 %	29 %	0 %	0 %	0 %	7 %

1.3 Lorsque vous communiquez avec le Centre pour les JEA, quelle appréciation portez-vous sur le temps pris pour répondre à vos questions (tenant compte de notre principe de réponse dans un délai de 72 heures) ?



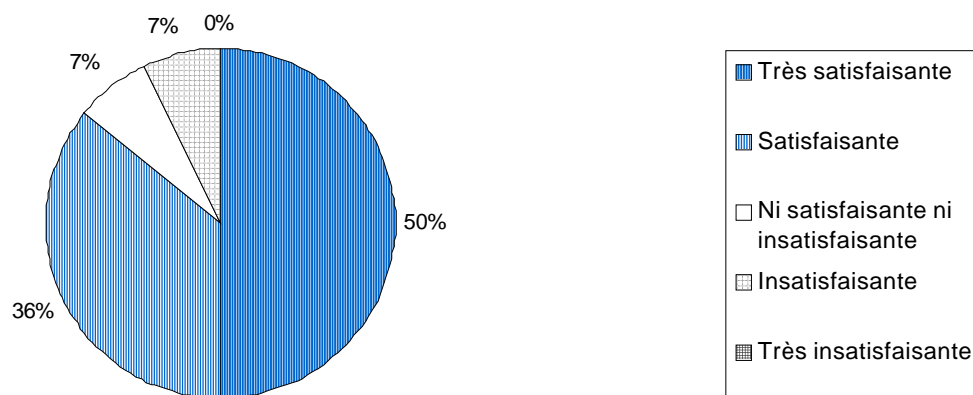
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (14 réponses) (11/3/0/0/0)	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %

1.4 Quelle appréciation portez-vous sur l'exactitude de nos réponses à vos questions et préoccupations ?



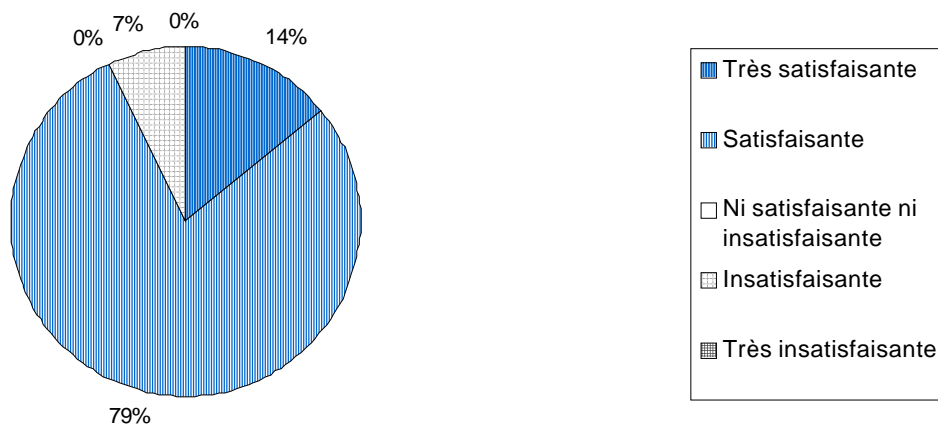
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (14 réponses) (7/6/1/0/0)	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %

1.5 Quelle appréciation portez-vous sur la coopération qui a eu lieu entre nos organisations durant le dernier cycle de recrutement ?



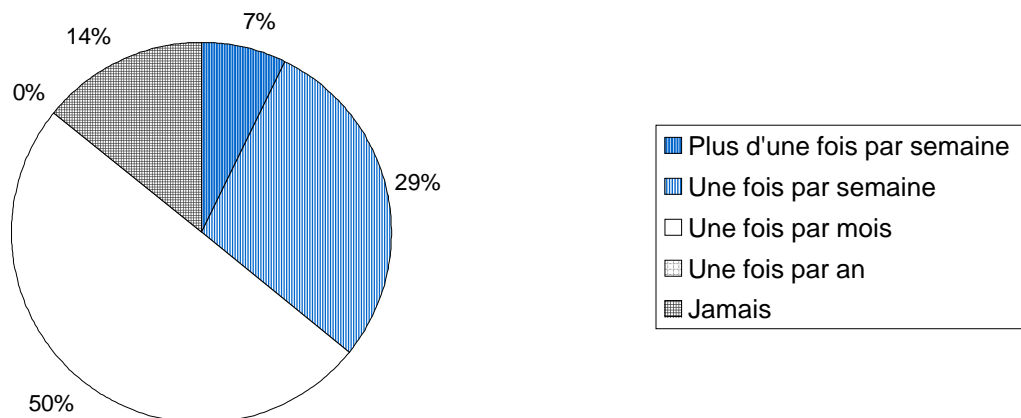
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (14 réponses) (7/5/1/1/0)	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %

1.6 Quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le PNUD remplit ses engagements envers votre gouvernement ?



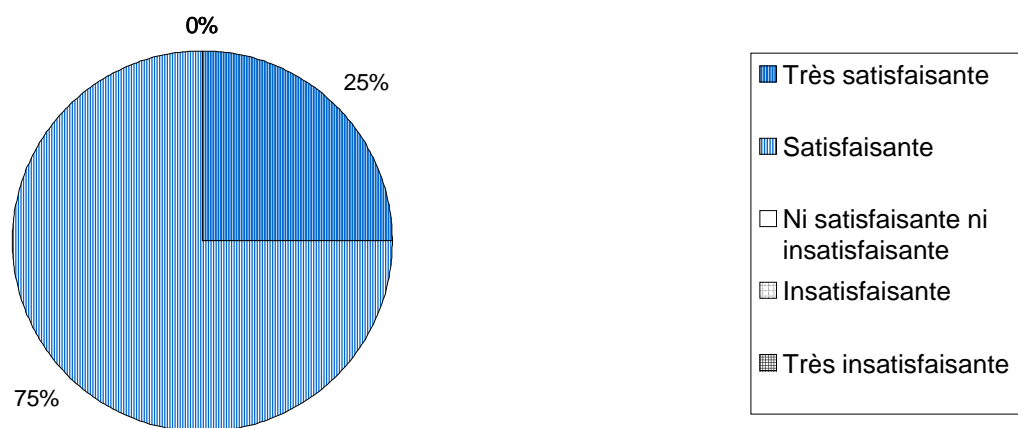
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (14 réponses) (2/11/0/1/0)	14 %	79 %	0 %	7 %	0 %

1.7 Avec quelle fréquence utilisez/visitez-vous le site Internet du Centre pour les JEA (www.jpsc.org) ?



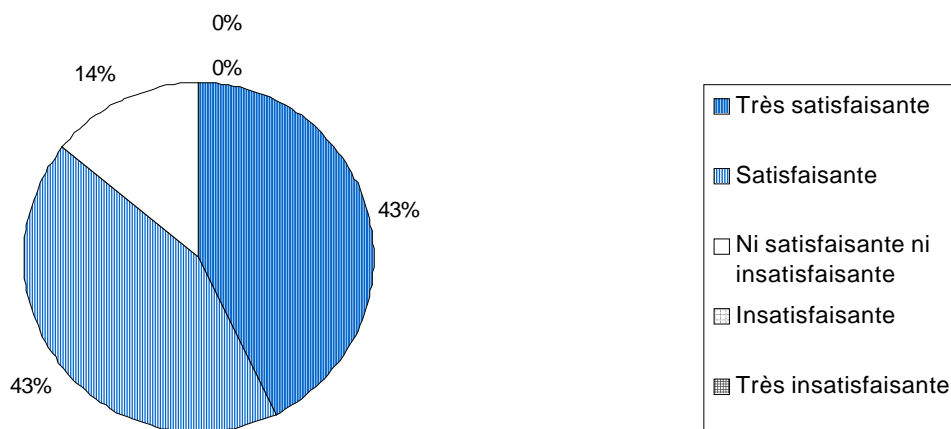
	Plus d'une fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois	Une fois par an	Jamais
Global (14 réponses) (1/4/7/0/2)	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %

1.8 Si vous utilisez le site Internet du Centre pour les JEA, quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le site répond aux besoins d'information de votre gouvernement quant au Programme des JEA ?



	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (12 réponses) (3/9/0/1/0)	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %

1.9 Quelle appréciation portez-vous sur les brochures des JEA qui furent distribuées en avril 2002 ?



	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (14 réponses) (6/6/2/0/0)	43 %	43 %	14 %	0 %	0 %

1.10 Que pourrions-nous améliorer afin de mieux répondre aux besoins d'information de votre gouvernement ?

Les personnes interrogées ont fait huit commentaires :

“Expliquer aux donateurs comment le PNUD informe les JEA quant à une possible affectation à l'issue de son contrat de JEA (autre peut-être sur le site Internet).

“Rendre compte également du recrutement des anciens JEA du PNUD dans des projets et des autres agences.”

“Une meilleure information en matière de budget.”

“Nous avons besoin d'un retour transparent et crédible sur la performance des JEA.”

“Il serait très utile d'être automatiquement informé quand un/une JEA commence et termine son contrat. J'ai remarqué que cela était fait parfois mais pas systématiquement.”

“Qu'il soit bien établi que le Centre pour les JEA soit le point focal pour tout ce qui concerne les JPO du PNUD (et ainsi éviter que les bureaux de pays concluent des accords directement les ambassades sans en informer le Centre pour les JEA, ni même les ministères). Je reconnais cependant que le même principe pourrait s'appliquer à nos Ambassades ! Je sais qu'il n'est pas toujours facile de tout contrôler !!!”

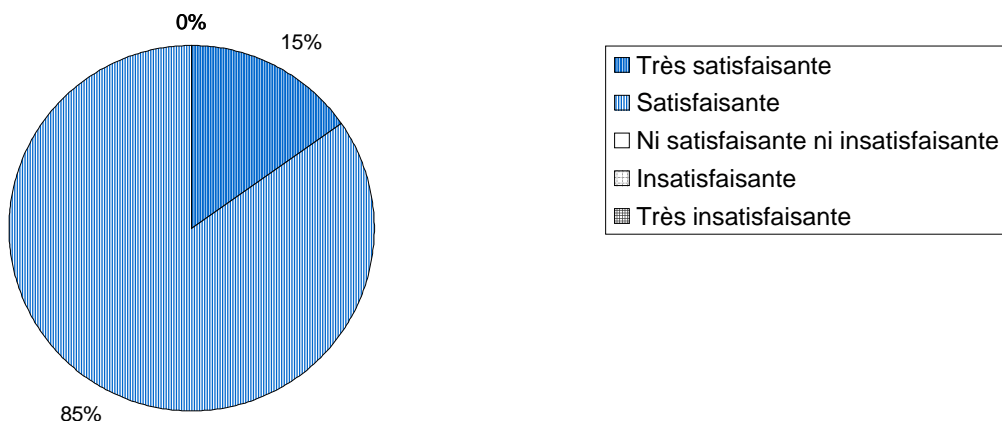
“Plus d'information de la part des JPO sur la nature de leur travail ainsi que leur portefeuille de projets.”

“L'information est bonne mais il faudrait mieux attirer l'attention des correspondants lorsque vous demandez une réponse. Je n'avais pas fait attention au fait que les donateurs devaient remplir ce questionnaire : je pensais qu'il ne s'agissait que des JEA !!”

Section 2

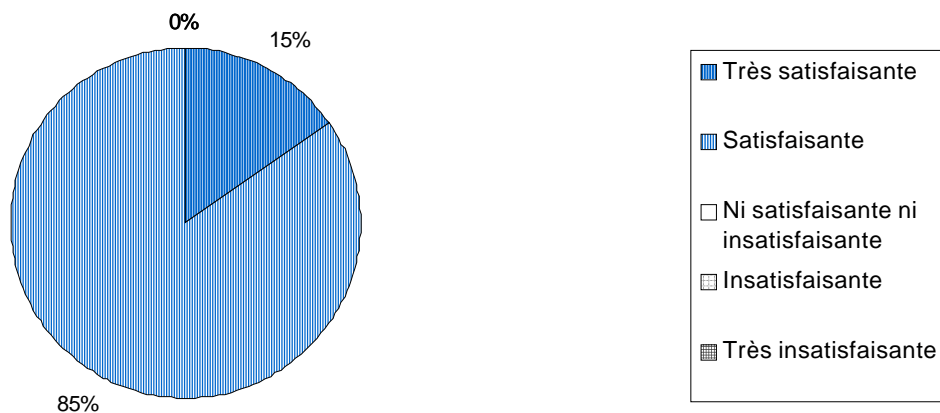
**L'écho que vous font parvenir
les JEA sur le Programme JEA**

2.1 Quelle est votre impression générale quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA sponsorisés par votre gouvernement au sujet de leur poste ?



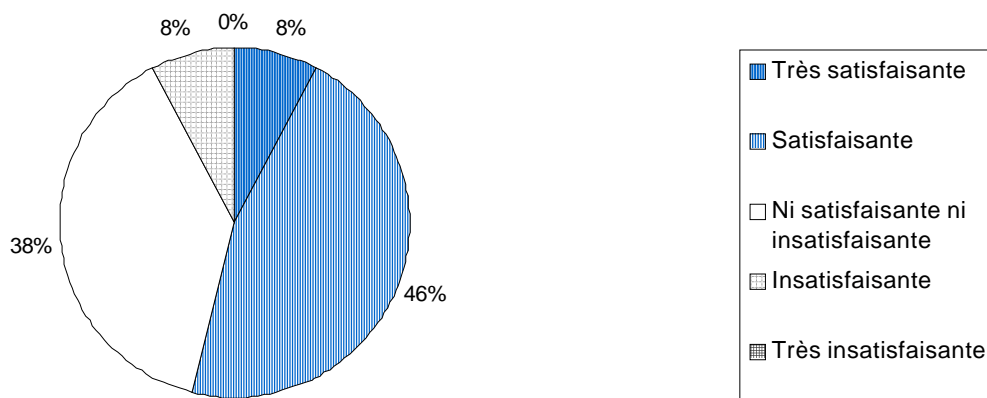
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (13 réponses) (2/11/0/0/0)	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

2.2 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet de l'acquisition de nouvelles compétences durant leur mission ?



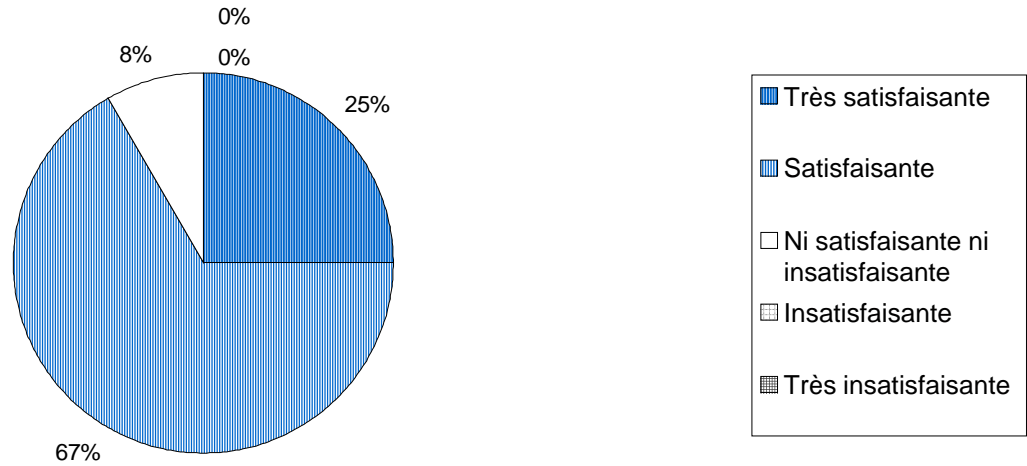
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (13 réponses) (2/11/0/0/0)	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

2.3 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet des possibilités de formation qui leur sont offertes durant leur mission ?



	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (13 réponses) (1/6/5/1/0)	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %

2.4 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet de la qualité des services que leur fournit le Centre des JEA ?



	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
Global (12 réponses) (3/8/1/0/0)	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %

Section 3

Commentaires généraux, idées, évaluations

3.1 Quelles sont les trois remarques les plus positives que vous pouvez faire au sujet du Centre pour les JEA ?

Quarante commentaires ont été faits pour cette question. Certains d'entre eux peuvent être groupés sous les catégories suivantes :

- 9 commentaires (22 %) concernent la **rapidité du Centre pour les JEA** à répondre aux demandes formulées ;
- 8 commentaires (20 %) traitent du **professionnalisme** et de **l'engagement** de l'équipe du Centre pour les JEA ;
- 6 commentaires (15 %) insistent sur la **qualité du site Internet et/ou des informations** fournies par le Centre pour les JEA ;
- 6 commentaires (15 %) parlent l'efficacité du Centre pour les JEA;
- 6 commentaires (15 %) traitent du rôle de **guide et acteur de changement** que joue le Centre pour les JEA au sein du PNUD.

“Le travail administratif au jour le jour a été simplifié grâce à ce Centre très bien structuré et gérant toutes les questions en rapport avec les JEA. De plus, les réponses du Centre à nos requêtes sont toujours très diligentes. Jusqu'ici il n'y a pas eu un problème qui n'ait été résolu.”

1. Bon suivi.
2. Réponse immédiate.
3. Bonne information sur les activités en cours.

1. Réponse rapide.
2. Réponse précise.
3. Plein d'information sur votre site Internet.

1. Orienté vers les clients.
2. Réaction rapide aux requêtes faites par les gouvernements et les JEA.
3. Site Internet d'information.

1. Efficacité.
2. Réactivité.
3. Utilisation des outils technologiques pour assurer de bons services.

1. Suivi rapide.
2. Suivi proche.
3. Équipe efficace et dévouée.

1. Orienté vers un bon service.
2. Bons administrateurs.
3. Donnent l'impression qu'ils veulent améliorer l'administration (mais non la politique).

1. Une référence pratique.
2. Il est bien d'avoir un Centre entier s'occupant des complexités du Programme des JEA.
3. Bon site Internet.

1. Le site Web mais pas toujours accessible.
2. Rapports excellents entre Copenhague et [mon pays].
3. Très bonne attention aux problèmes humains des JEA lorsqu'il y a un problème.

1. Rapidité.
2. Gentillesse.
3. Les changements apportés.

1. Qualité des services fournis au JEA.
2. Rapidité de réponse.
3. Qualité de l'information - site et brochure.

1. Un modèle de coordination.
2. UNFPA, UNICEF, UNHCR, WFP auraient intérêt à emprunter le même modèle organisationnel, ce qui permettrait de standardiser la même approche de recrutement sur le plan administratif, le même cadre ou modèle de protocole d'entente par exemple.
3. Preuve de leadership apprécié.

1. Professionnalisme.
2. Service.
3. Rapidité.

1. Efficacité/compétence.
2. Rapidité.
3. Amabilité.

3.2 Quelles sont les trois remarques les moins positives que vous pouvez faire au sujet du Centre pour les JEA ?

Quatorze commentaires ont été faits, avec quatre d'entre eux portant notamment sur la question de la supervision des JEA.

1. Les rapports financiers envoyés aux donateurs ne sont pas du tout satisfaisants mais nous croyons que cela s'arrangera globalement quand tout sera géré par le Centre pour les JEA en 2003.

2. Les entretiens du PNUD avec les candidats pourraient bénéficier d'une présentation générale interne du rôle, statut, etc. du JEA au sein du bureau de pays concerné. Peut-être cela pourrait être quelque chose que nous pourrions élaborer ensemble, étant donné que cette demande émane également des JEA (et en dépit du fait que les Termes de Référence et la charte organisationnelle sont accessibles sur votre site Internet ainsi que sur le nôtre).

3. Quelle est la performance du JEA en poste sur le terrain ? Si le rôle du superviseur ne fonctionne pas – personne en voyage la plupart du temps, difficulté, etc. – comment gérons-nous cela tous ensemble ? Par une alerte préventive de la part de votre bureau ?

1. Manque d'impact du Centre pour les JEA sur la gestion du Programme des JEA au niveau local, ou bien manque d'impact général de la politique du PNUD.

2. Pas de suivi efficace des plaintes des JEA en rapport à des problèmes de supervision.

3. Pas de système de suivi et d'évaluation efficace.

1. Tendance à recevoir des requêtes similaires de la part de différentes personnes du Centre pour les JEA.

2. Il est parfois difficile d'identifier la personne en charge.

3. Pas assez de services de suivi pour les JEA.

“Le départ de Beate !”

“Juste une remarque, qui a trait à la période initiale du Centre : trop de requêtes faites pour obtenir des informations en raison des changements dans les processus de gestion. D'un autre côté, il s'agit là d'un signe positif de changement.”

“Inflexibilité, faible capacité opérationnelle.”

“Coordination des différents programmes de JPO au sein du système des Nations Unies.”

“Il est dommage que le JPO Service Centre ne puisse ou ne souhaite s'impliquer d'avantage lors de problèmes rencontrés par les JPO avec leurs supérieurs au sein de leur bureau.”

3.3 Autres commentaires, idées, évaluations:

“Depuis le transfert du Centre pour les JEA, on assiste à une amélioration significative en matière de procédure administrative.”

“Je n'ai vraiment que des éloges à fournir ! *Are you fishing for compliments ???*”

“Les commentaires des JEA concernent leurs bureaux de pays, pas le Centre pour les JEA.”

“Il faudrait voir s'il serait possible de transférer la gestion des dossiers JPO de toutes les agences onusiennes à Copenhague.”

“Les Termes de Référence sont très bien gérés par rapport aux années précédentes. Également, le fait que les Représentants Résidents doivent inclure toutes les données relatives aux TdR et que ces derniers sont disponibles sur le site Internet permet une grande visibilité pour toutes les parties. Dans ce cas les TdR pourront être bien mis à jour. Toutefois, nous recevons des commentaires de nos JEA se plaignant que les TdR ne correspondent pas (parfois pas du tout) lors de leur arrivée sur le terrain. Pouvons-nous tirer des leçons de cela ?

De quelle manière pouvons-nous assurer le suivi des JEA sur le point de terminer leur contrat, c'est-à-dire comment le PNUD les informe-t-il des possibles opportunités d'emploi (à part ce qui est écrit sur votre site Internet) ? Voir les conférences de JEA précédentes – qu'il y a-t-il dedans pour le donateur ?

Comment le PNUD assure-t-il le suivi des recommandations faites par les JEA ?

[Notre pays] et nos JEA avaient un excellent dialogue avec l'ancienne responsable du Centre pour les JEA à New York madame Beate Pawlikowski. Nous voudrions à l'occasion de ce questionnaire lui faire part de notre meilleure appréciation pour le travail dévoué qu'elle a fait à New York.”

“Dès qu'un JEA est recruté, le représentant du bureau de pays devrait être tenu responsable du succès du contrat du JEA. Si le superviseur d'une unité d'un bureau de pays ne parvient pas à intégrer les JEA dans son équipe, cela devrait avoir des conséquences négatives sur le nombre de JEA attachés à toutes les unités du bureau de pays.

Le PNUD bénéficierait de mener une politique plus active sur le Programme des JEA, nous avons actuellement l'impression que le Centre pour les JEA est uniquement guidé par la flexibilité des pays donateurs à payer pour les divers coûts et transferts. Le Centre pour les JEA ne prend que très rarement action vis-à-vis d'un bureau de pays.

68 % de 44 JEA du PNUD ont répondu que le PNUD ne prend pas en compte sérieusement l'élément formation du Programme des JEA.

L'accueil dans les bureaux de pays devrait être amélioré, en incluant une introduction à la structure organisationnelle du bureau, les zones de priorités, les manuels et bases de données et une rencontre avec la personne en charge des ressources humaines.

En dépit de nombreuses requêtes, le Centre pour les JEA ne transmet toujours pas aux gouvernements donateurs copie des évaluations de performance annuelles des JEA.

Les Termes de Référence des JEA reflètent rarement les besoins mis à jour des Bureaux de pays. Dès qu'un gouvernement donateur propose de financer une position, le Centre pour les JEA devrait confirmer qu'il y a toujours besoin d'un tel poste et s'assurer du contenu des Termes de Référence avec le bureau de pays avant que ce poste soit annoncé publiquement.”