

# Questionnaire du donateur 2003

## - 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 259 JEA en poste pour les agences suivantes : PNUD et programmes/fonds affiliés (DDC<sup>1</sup>, FENU<sup>2</sup>, IAPSO<sup>3</sup>, MRC<sup>4</sup> UNDGO<sup>5</sup>, UNIFEM<sup>6</sup>, UNV<sup>7</sup>), FNUAP<sup>8</sup> et UNOPS<sup>9</sup>. Les JEA actuels sont financés par vingt-deux pays<sup>10</sup> et servent dans 100 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 « guichet unique », 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 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 contribuent de façon

---

<sup>1</sup> Centre de Développement des Terres arides (DDC, ex-UNSO)

<sup>2</sup> Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU)

<sup>3</sup> Bureau des services d'achat inter-organisations (IAPSO)

<sup>4</sup> Commission du Mékong (MRC)

<sup>5</sup> Bureau du Groupe de développement des Nations Unies (UNDGO)

<sup>6</sup> Fonds de développement des Nations Unies pour la femme (UNIFEM)

<sup>7</sup> Volontaires des Nations Unies (VNU)

<sup>8</sup> Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP)

<sup>9</sup> Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS)

<sup>10</sup> L'Agence Intergouvernementale de la Francophonie, l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, l'Irlande, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, Monaco, les Pays-Bas, la Norvège, le Portugal, la République de Corée, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse.

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.

Le présent document est la synthèse des réponses et l'analyse des résultats clés 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 est 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).

Un courrier électronique annonçant le lancement de l'enquête a été envoyé à toutes les parties le 30 septembre 2003. La date limite de réponse à l'enquête avait été fixée au 31 octobre 2003. Les personnes interrogées avaient également la possibilité de remplir le questionnaire sous un format Word.

Il était demandé aux personnes interrogées de fonder leurs réponses sur leur expérience passée au cours des douze derniers mois. Les résultats et pourcentages obtenus sont basés sur le nombre de réponses par question.

Les résultats et 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

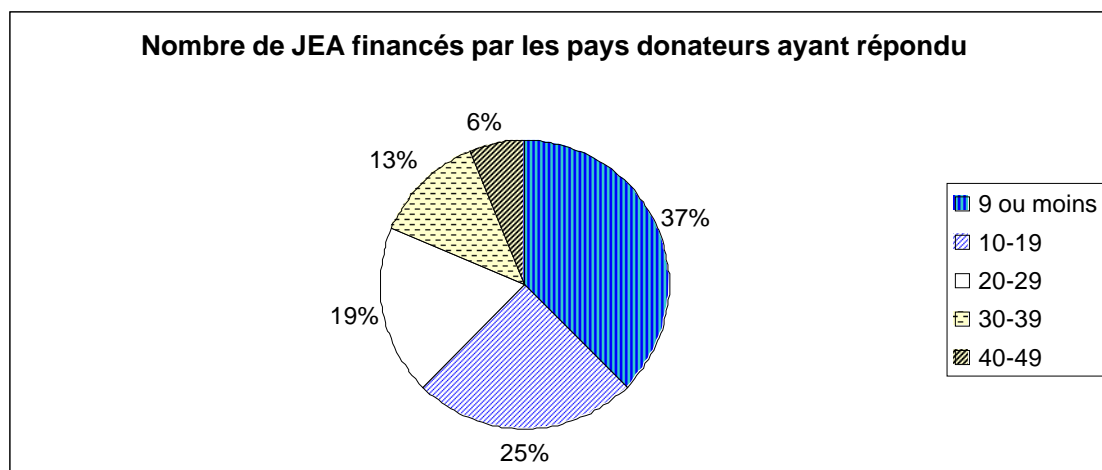
**Participation globale** (16/21)

**76 %** (78% en 2002)

La présente enquête a été envoyée aux vingt-et-un pays donateurs finançant des JEA en septembre 2003. Seize y ont répondu (le nombre de JEA financés par chaque pays à cette date est indiqué entre parenthèses) :

- Agence Intergouvernementale de la Francophonie (1)
- Allemagne (19)
- Autriche (7)
- Belgique (19)
- Canada (10)
- Danemark (34)
- Espagne (13)
- Finlande (12)
- France (22)
- Italie (12)
- Japon (40)
- Luxembourg (10)
- Monaco (1)
- Pays-Bas (18)
- Suède (17)
- Suisse (7)

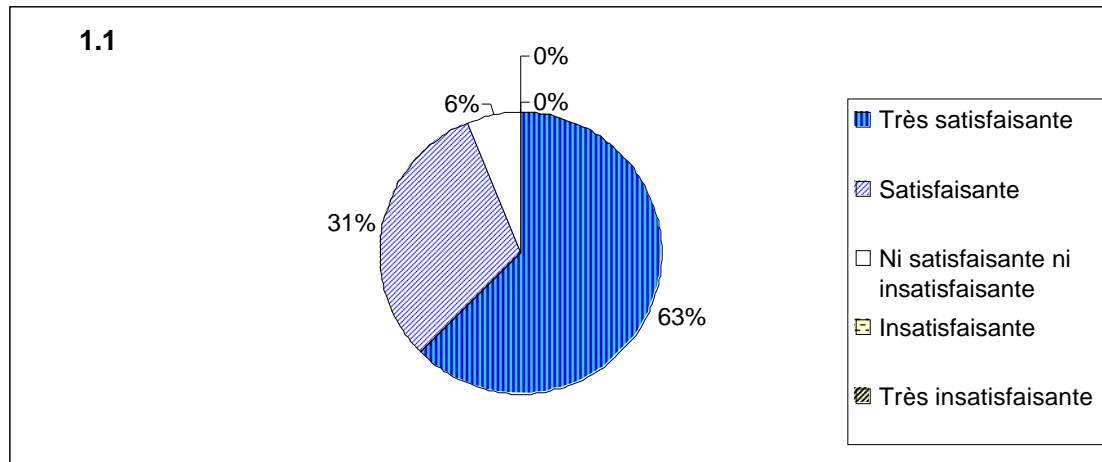
Ces pays donateurs financent **242 JEA**, soit **93,4 %** de tous les JEA administrés par le CJEA au 1<sup>er</sup> octobre 2003.



## Section 1

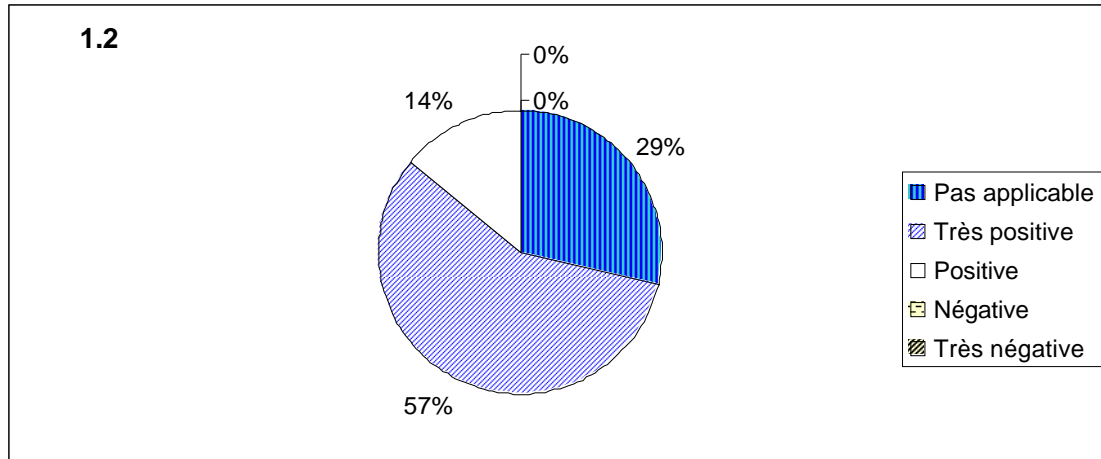
### Coopération et communication avec le Centre pour les JEA

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



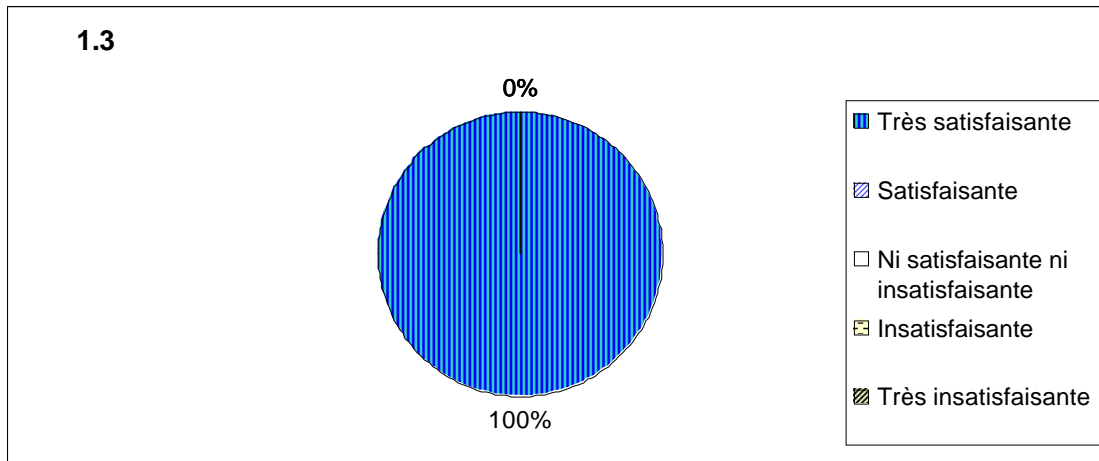
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>63 %</b>	<b>31 %</b>	<b>6 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>43 %</b>	<b>50 %</b>	<b>7 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

**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 ?**



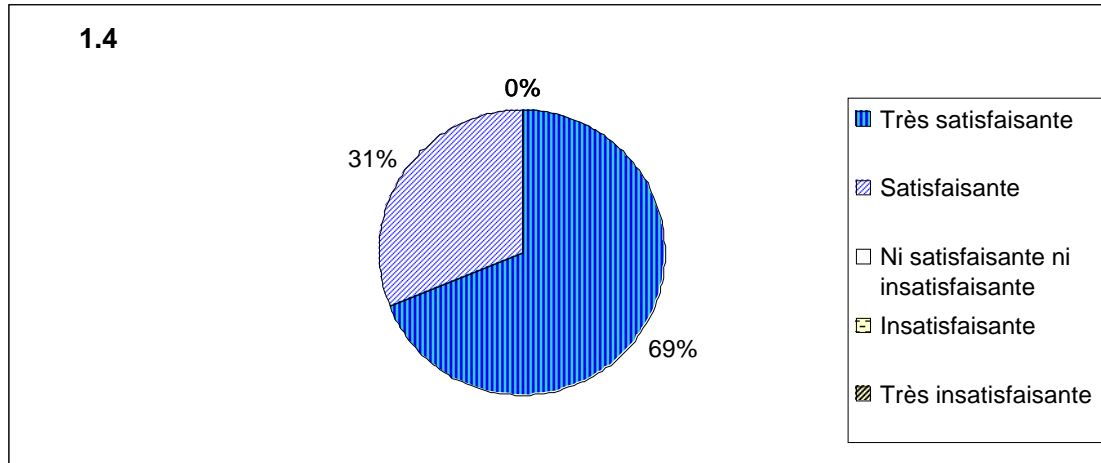
	Très positive	Positive	Négative	Très négative	Pas applicable
<b>Global</b> 14 réponses	<b>57 %</b>	<b>14 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>29 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>29 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>64 %</b>

**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) ?**



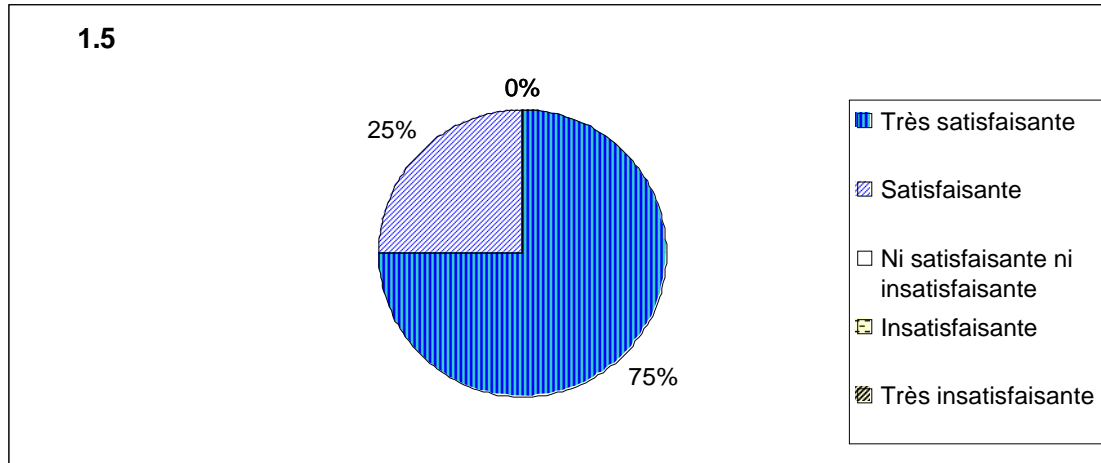
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>100 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>79 %</b>	<b>21 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

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



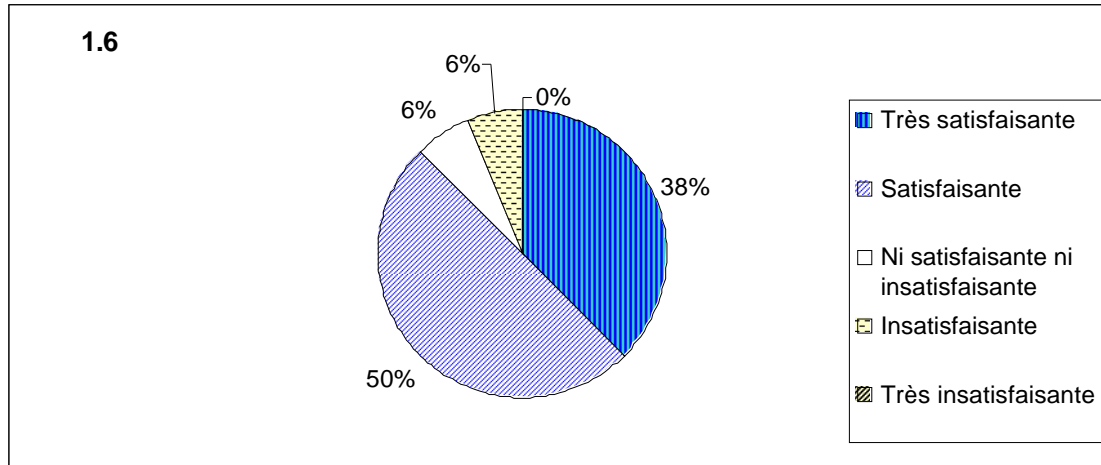
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>69 %</b>	<b>31 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>50 %</b>	<b>43 %</b>	<b>7 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

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



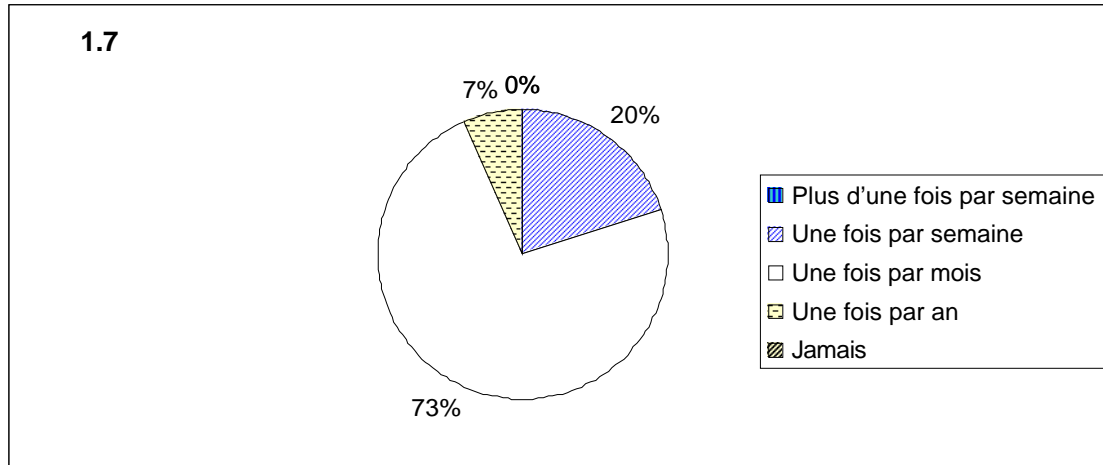
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>75 %</b>	<b>25 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>50 %</b>	<b>36 %</b>	<b>7 %</b>	<b>7 %</b>	<b>0 %</b>

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



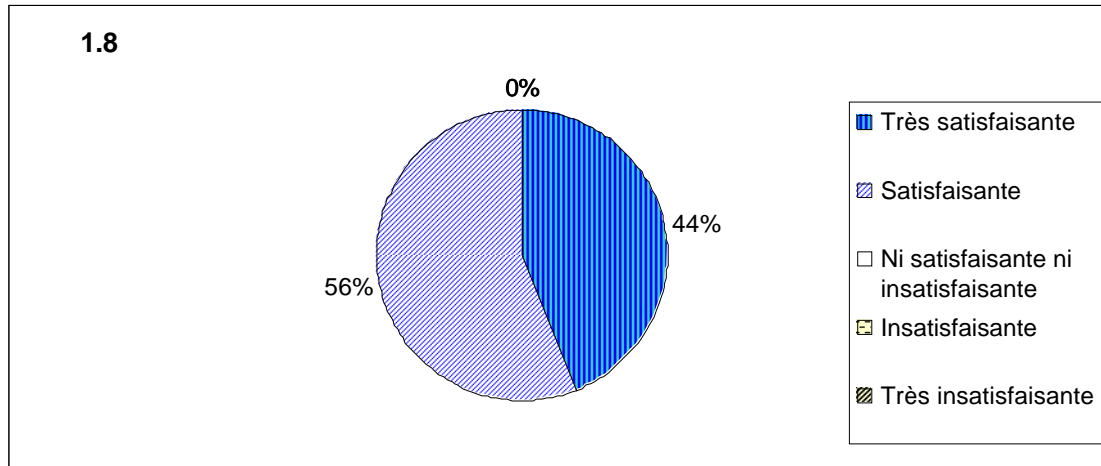
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>38 %</b>	<b>50 %</b>	<b>6 %</b>	<b>6 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>14 %</b>	<b>79 %</b>	<b>0 %</b>	<b>7 %</b>	<b>0 %</b>

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



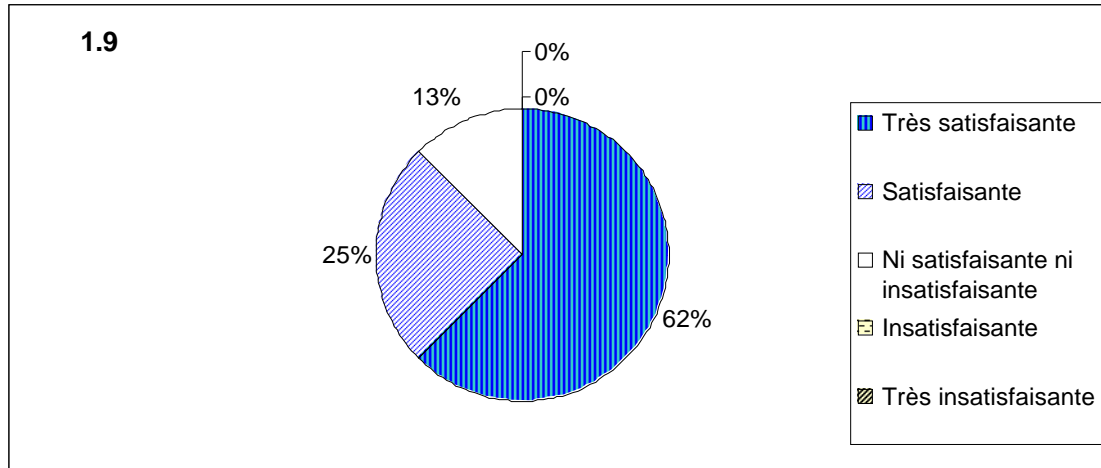
	Plus d'une fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois	Une fois par an	Jamais
<b>Global</b> 15 réponses	<b>0 %</b>	<b>20 %</b>	<b>73 %</b>	<b>7 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>7 %</b>	<b>29 %</b>	<b>50 %</b>	<b>0 %</b>	<b>14 %</b>

**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
<b>Global</b> 16 réponses	<b>44 %</b>	<b>56 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 12 réponses	<b>25 %</b>	<b>75 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

**1.9 Quelle appréciation portez-vous sur les brochures des JEA qui furent distribuées en 2003 ?**



	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>62 %</b>	<b>25 %</b>	<b>13 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 14 réponses	<b>43 %</b>	<b>43 %</b>	<b>14 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

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

- Etre informé au sujet des activités et formation des JEA
- Communiquer aux JEA toutes les opportunités d'emploi réelles au sein du système de l'ONU
- Consolider une relation basée sur le partenariat entre les organisations plutôt qu'entre le PNUD et la seule partie intéressée
- Comme je l'ai mentionné l'année dernière, il serait convenient de donner un titre plus explicite aux méls envoyés afin de ne pas passer à côté d'informations très utiles
- Le suivi des JEA qui ont terminé leur mission

#### **Sans commentaires :**

- Rien à rajouter
- Pas de besoins particuliers pour l'instant

#### **Commentaires positifs :**

- Nous sommes très satisfaits de vos services et système de recrutement, notamment du système de « Demande de JEA » qui fut lancé cette année .
- Les outils disponibles semblent être utilisés de manière optimale. Je visite votre site Internet de temps à autre et je prévois de le faire plus souvent à l'avenir.

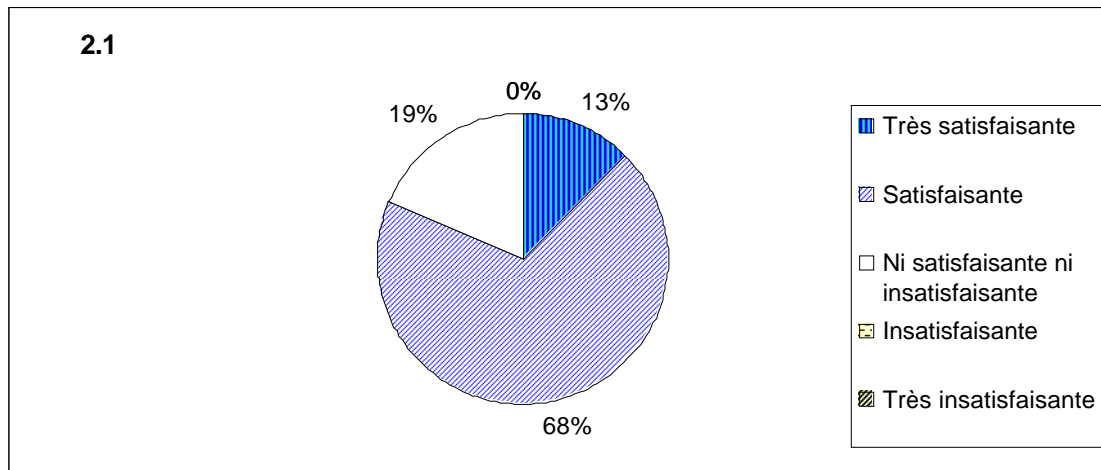
#### **Commentaires négatifs :**

- Il faudrait avoir les Termes de références (TOR) toujours actualisés et signés tout comme orthographier correctement le nom des responsables
- Les formulaires d'évaluation annuels concernant les JEA ne nous donnent pas satisfaction. Il faudrait accorder plus d'importance à l'évaluation que donnent les responsables à la performance des JEA. Le fait que vous commencez maintenant à obtenir systématiquement les Evaluations des résultats et compétences (RCA) nous réjouit.
- Porter davantage attention au fait d'adresser vos demandes aux personnes adéquates (extension, etc.) tout en gardant à l'esprit un caractère formel lors de certains contacts.

## Section 2

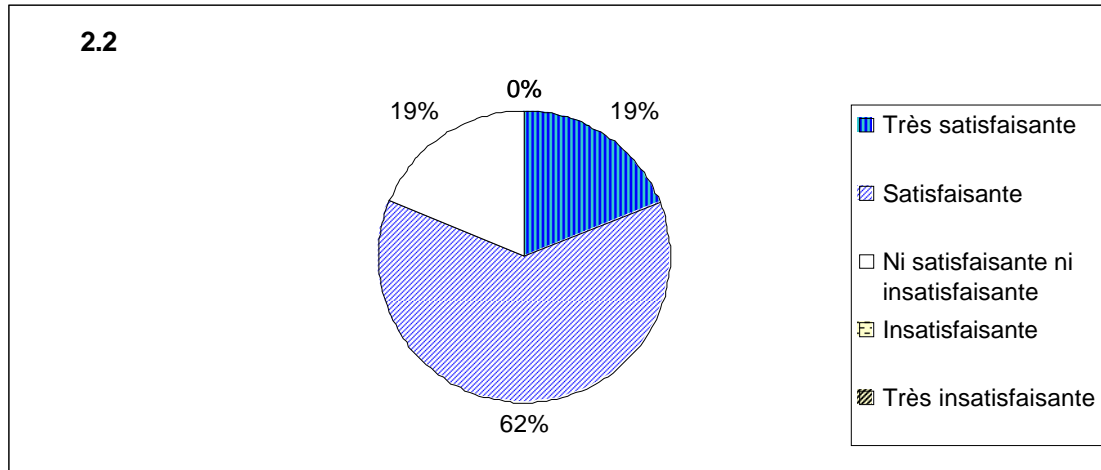
### L'écho que vous font parvenir les JEA sur le Programme JEA

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 ?



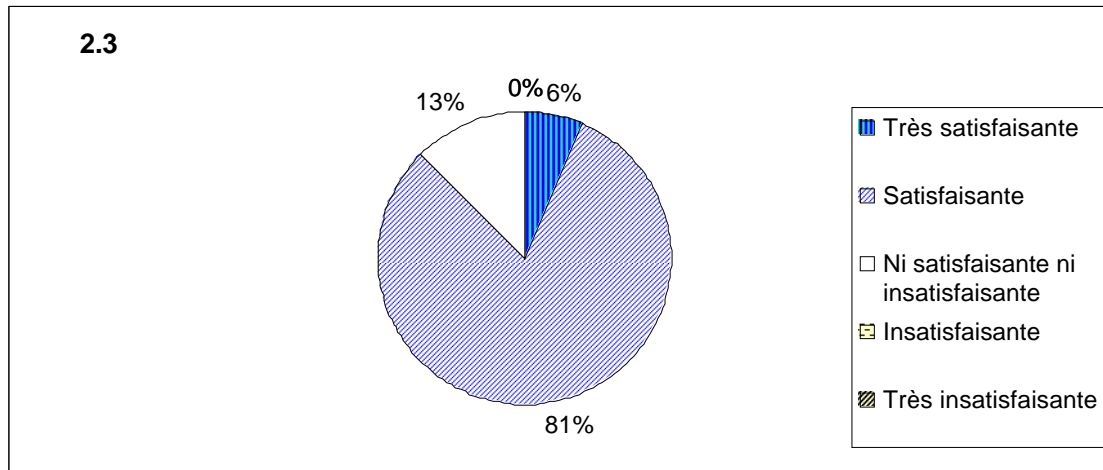
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>13 %</b>	<b>68 %</b>	<b>19 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 13 réponses	<b>15 %</b>	<b>85 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

**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 ?**



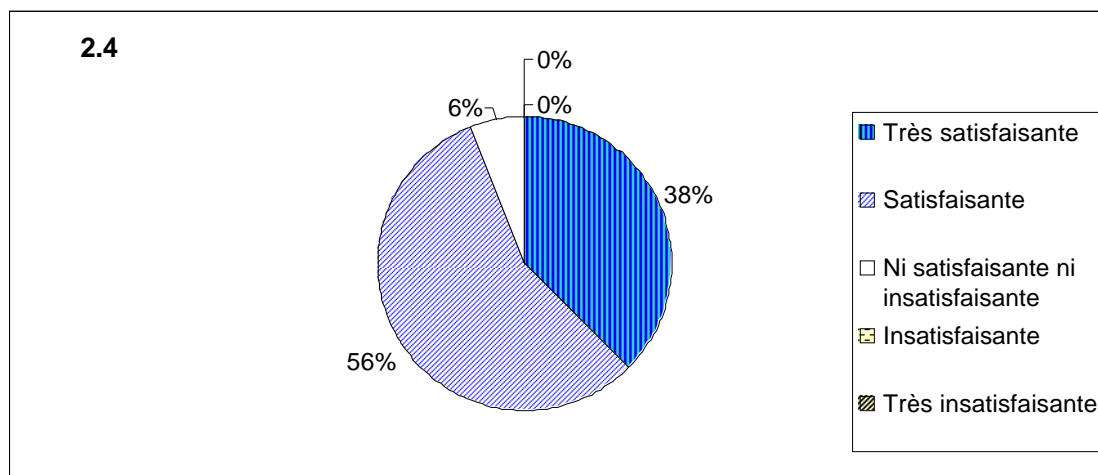
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>Global</b> 16 réponses	<b>19 %</b>	<b>62 %</b>	<b>19 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 13 réponses	<b>15 %</b>	<b>85 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

**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
<b>Global</b> 16 réponses	<b>6 %</b>	<b>81 %</b>	<b>13 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 13 réponses	<b>8 %</b>	<b>46 %</b>	<b>38 %</b>	<b>8 %</b>	<b>0 %</b>

**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
<b>Global</b> 16 réponses	<b>38 %</b>	<b>56 %</b>	<b>6 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Résultats 2002</b> 12 réponses	<b>25 %</b>	<b>67 %</b>	<b>8 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

## 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 ?

« Le CJEA a toujours été un partenaire courtois , efficace et très professionnel ; il utilise la Technologie de l'information (TI) de façon optimale et est d'une grande aide en cas de besoin (par exemple, pour trouver un poste vacant à court terme ou satisfaire les désirs du donateur). L'Association des anciens JEA est également une initiative très utile. »

1. Prompte réaction aux demandes
2. Sérieux dans le processus de sélection
3. Postes annoncés d'un intérêt certain

1. Bonne coordination
2. Bon exercice de la gestion
3. Expérience dans la sélection des meilleurs candidats

1. Efficace
2. Compétent
3. Bien organisé

1. Le CJEA répond à nos demandes plus rapidement que les autres organisations de l'ONU
2. Votre site Internet est très utile et d'un grand service autant pour nous que pour les JEA
3. Je ne sais pas si les JEA vous contactent fréquemment, mais la plupart des JEA [de notre pays] sont satisfaits de vos services

1. Fiable
2. Efficace
3. Orienté vers le client

1. Réaction rapide
2. Bonne gestion administrative des JEA
3. Procédures homogènes

1. Efficacité
2. Amabilité
3. Promptitude

1. Dynamisme
2. Ouverture
3. Vision

1. Efficacité

2. Professionnalisme
3. Courtoisie

1. Bonne communication
2. Clarté dans les procédures administratives
3. Approche humaine

1. Réponses rapides et précises
2. Le système de « Demande de JEA » est un outil très utile

1. Rapidité (dans tous les domaines)
2. Avantage d'avoir un point de convergence (un centre à part) pour toutes les questions relatives aux JEA
3. Suivi (car toutes les questions sont traitées par le Centre)

1. Efficacité
2. Répond rapidement
3. Informatisé

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

Sans commentaires :

- Nous n'avons pas de commentaires négatifs
- Rien à dire
- Je n'ai pas de commentaire « moins positif » sur le CJEA vu que la qualité de ses services est excellente et très professionnelle. J'oserais suggérer que les autres agences de l'ONU, tout comme celles en dehors de l'ONU, suivent son exemple.

1. Les Termes de références (TOR) ne sont pas toujours autant actualisés que nous l'aimerions
2. Les rapports annuels ne semblent pas nous parvenir

1. Manque de communication au sujet des activités des JEA
2. Trop peu de postes chez l'UNOPS et auprès des autres agences

1. Parfois confus
2. Parfois, il requiert de notre part du temps et de l'effort
3. Ne porte pas suffisamment attention au développement de la future carrière des JEA

1. N'utilise qu'une seule langue
2. Etre à la hauteur des grandes attentes des partenaires
3. Position ambiguë vis-à-vis des autres agences

1. Difficile de savoir qui est le/la responsable
2. Les procédures administratives concernant le FNUAP ne sont pas toujours claires
3. Nous ne sommes que rarement avisés de l'arrivée des JEA

1. La gestion des JEA des organisations autres que le PNUD (par exemple, le FNUAP) semble un peu compliquée pour certains cas (une rationalisation supplémentaire des compétences paraît nécessaire)
2. Comme notre programme diffère de ceux des autres donateurs, l'information sur votre site ne le concerne pas toujours
3. Le suivi des Accords/Dispositions (MoU) : la soumission opportune des rapports et de l'information que ceux-ci devraient contenir

1. Utilité de la Base de CV/Talents JEA
2. Davantage d'information concernant les résultats
3. Plus de statistiques

« Parfois, trop d'informations générales sont envoyées par mél »

« Les mesures prises quant au Fonds de pension pour les JEA »

« Le commentaire le moins positif s'adresse au bureau du PNUD qui a remplacé les Termes de références (TOR) d'un poste de JEA/Egalité des sexes par ceux

concernant un poste de JEA/Environnement alors que [ce pays] avait été choisi précisément en raison de la vacance du premier poste. Si le changement avait été connu auparavant, [le donateur] aurait opté pour un autre pays avec lequel il aurait eu des priorités ou avec l'UNIFEM. »

### 3.3 Autres commentaires, idées, évaluations:

« En général, une très bonne appréciation »

« Il serait appréciable si d'autres institutions de l'ONU ayant un programme de JEA prenaient le CJEA comme modèle »

« Nous pensons qu'il est difficile pour vous de traiter le système des JEA du [pays donateur], comparé avec celui d'autres donateurs, parce que notre système est différent. Je vous remercie pour votre coopération et compréhension »

« Généralement, une évolution très positive pour les relations avec les JEA et les donateurs »

« Pour l'année 2004, j'aimerais expérimenter de nouveaux moyens afin de mieux assister les JEA dans le cadre des compétences durant le processus de sélection (à la suite de la Conférence des donateurs sur le Programme JEA à Bonn). Toute expérience provenant du PNUD serait de grande utilité (de même que celle d'autres collègues).

Ceci dit, j'aimerais parfois pouvoir répondre au questionnaire en ayant à disposition une catégorie intermédiaire entre « satisfait » et « très satisfait » ou la possibilité d'écrire quelques lignes d'explications. Ma pratique m'indique que certains JEA ont une expérience très positive de leur mission tandis que pour d'autres, il y a une marge d'amélioration.

J'ai remarqué que le PNUD a une certaine expérience des JEA qui lui permet d'éviter certains commentaires entendus dans d'autres organisations, tels que : « Vous n'avez pas besoin de connaître ceci car vous n'êtes que JEA ». A l'avenir, puisque nous pensons engager des JEA de très haut niveau, nous aimerions voir leurs compétences mises à l'épreuve en termes de responsabilités. »

« Le thème du Fonds de pension des JEA doit être traité. Le PNUD devrait introduire un système similaire à celui en vigueur pour les JEA de la Délégation de la Commission Européenne avec une cotisation à un fonds de pension privé. Ces idées devraient être débattues avec le CJEA afin de résoudre cette situation insatisfaisante. »

« Félicitations pour l'amélioration importante apportée à votre gestion des JEA au sein du PNUD. La politique de décentralisation pour une plus grande autonomie semble porter ses fruits. »

« Un commentaire général de la part des JEA et qui concerne la formation à New York (bien que cela relève de la responsabilité de N.Y.) : manque d'intérêt. Ce cours a lieu un peu tard. Les thèmes et objectifs devraient être davantage définis en accord avec les spécificités des JEA. En général, les JEA sont déçus, excepté pour l'opportunité d'y rencontrer les hauts responsables. Il serait utile de prévoir une journée durant laquelle seraient traitées les missions particulières a u

sein des organisations spécifiques telles que le FNUAP et l'UNIFEM. Les jours de formation semblent être trop longs.

Par contre, les ateliers sont très appréciés ! [Notre pays] aimerait être informé des dates et lieux des prochains ateliers régionaux. »

« Section 2 : les réponses devraient être : « Ne savons pas », puisque nous ne sommes pas en contact avec les JEA. »