



# **Enquête de satisfaction des partenaires du CJEA**

## **Questionnaire du donateur 2004**

## 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 270 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 donateurs<sup>10</sup> et servent dans 104 pays à travers le monde.

Localisé à Copenhague depuis 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 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.

---

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

<sup>2</sup> Fonds d'équipement des Nations Unies.

<sup>3</sup> Bureau des services d'achat inter-organisations.

<sup>4</sup> Commission du Mékong.

<sup>5</sup> Bureau du Groupe de développement des Nations Unies.

<sup>6</sup> Fonds de développement des Nations Unies pour la femme.

<sup>7</sup> Volontaires des Nations Unies.

<sup>8</sup> Fonds des Nations Unies pour la population.

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

<sup>10</sup> L'Agence Intergouvernementale de la Francophonie, l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, la Confédération helvétique, 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.

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.

Le questionnaire est divisé en trois sections, dénommées comme suit:

- **Coopération et communication avec le Centre pour les JEA**  
(8 questions);
- **L'écho que vous font parvenir les Jeunes experts sur le Programme des 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 2004. La date limite de réponse à l'enquête était fixée au 31 octobre 2004.

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.

## **Participation rate:**

### **Participation globale (11/22): 50%**

(2003: 76 %; 2002: 78 %)

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) :

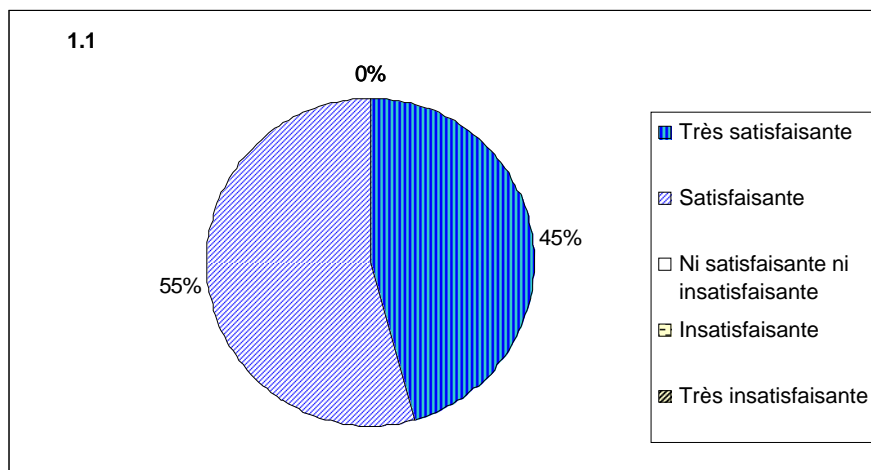
- Agence intergouvernementale de la Francophonie (4)
- Allemagne (22)
- Autriche (9)
- Belgique (15)
- Confédération helvétique (10)
- Danemark (26 JEA et 6 Assistants spéciaux)
- Espagne (8)
- France (18)
- Japon (48)
- Pays-Bas (32)
- Portugal (2)

Ces donateurs financent **199 JPOs**, soit **72.6 %** de tous les JEA administrés par le CJEA au 1er octobre 2004.

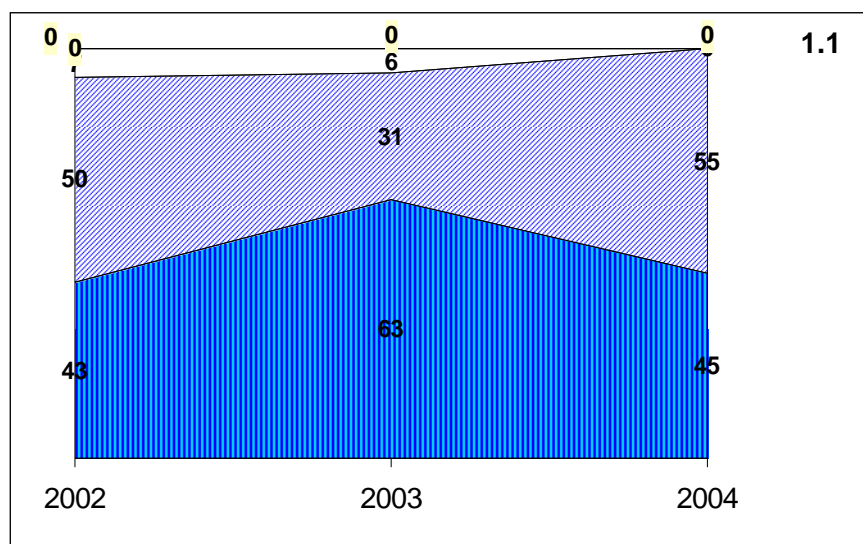
## Section 1

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

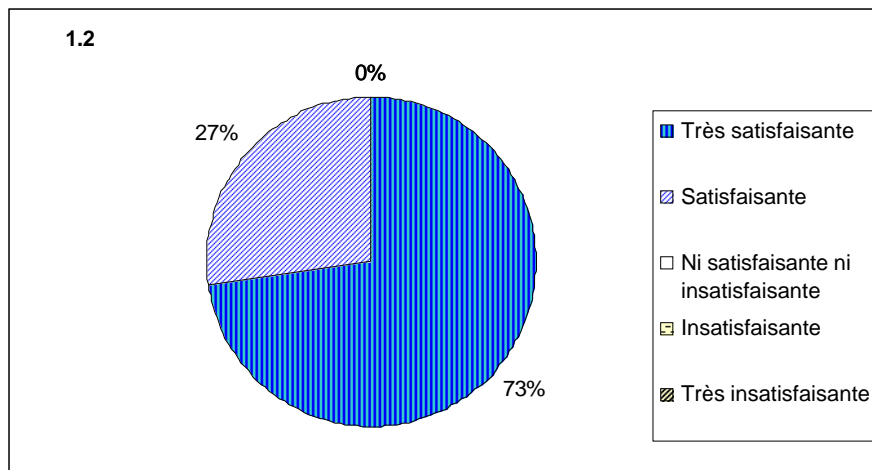
**1.1** En général, quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le Programme des JEA du PNUD répond aux attentes de votre gouvernement ?



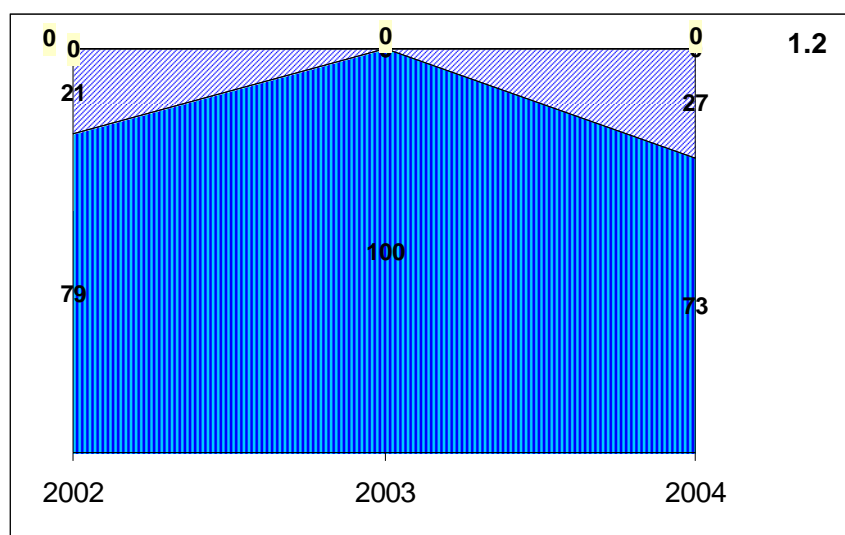
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004 11 réponses</b>	<b>45 %</b>	<b>55 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %



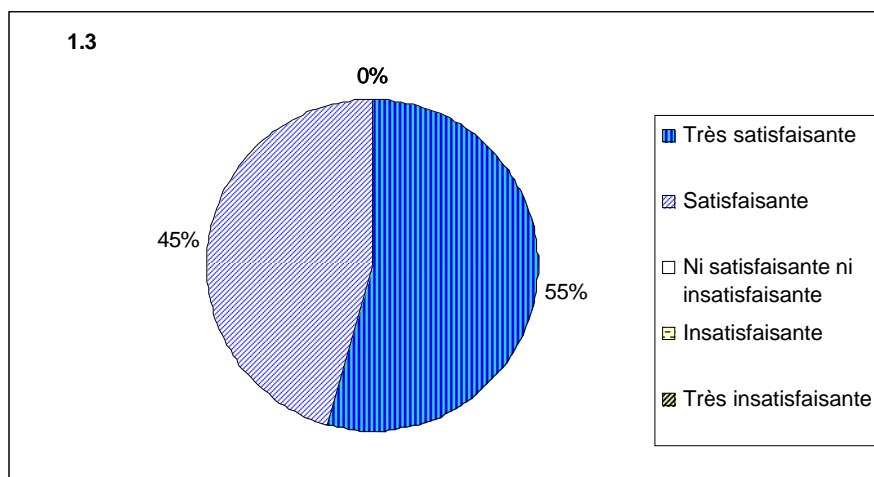
**1.2** Lorsque vous communiquez avec le Centre pour les JEA, quelle appréciation portez-vous sur le temps pris pour répondre à vos questions (tenant compte de notre principe de réponse dans un délai de 72 heures) ?



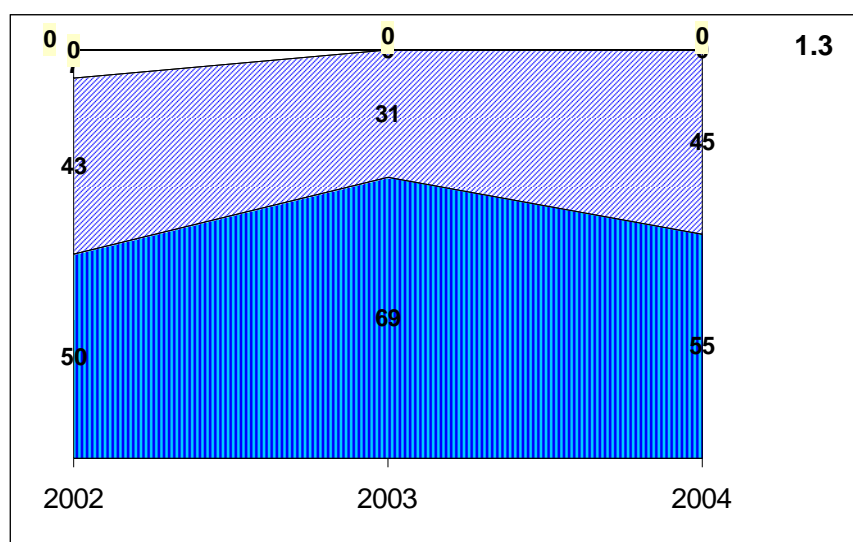
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004</b> 11 réponses	<b>73 %</b>	<b>27 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 14 réponses	57 %	14 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	29 %	0 %	0 %	0 %	0 %



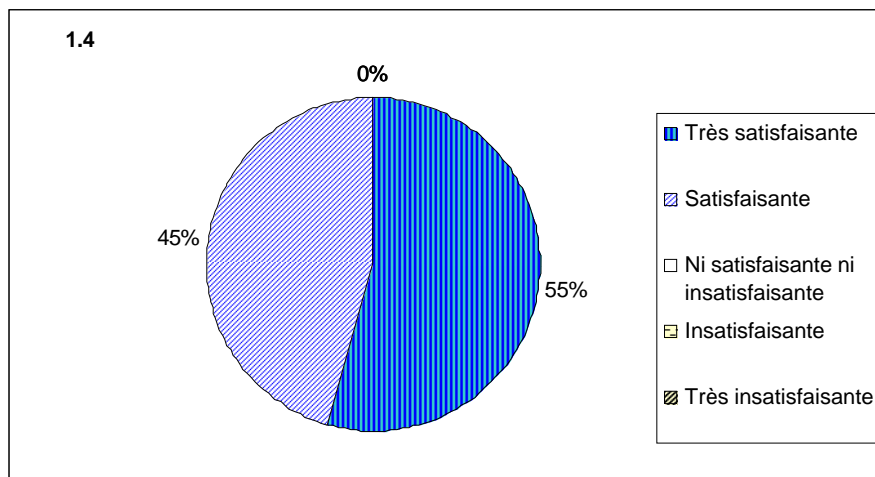
**1.3** Quelle appréciation portez-vous sur l'exactitude de nos réponses à vos questions et préoccupations ?



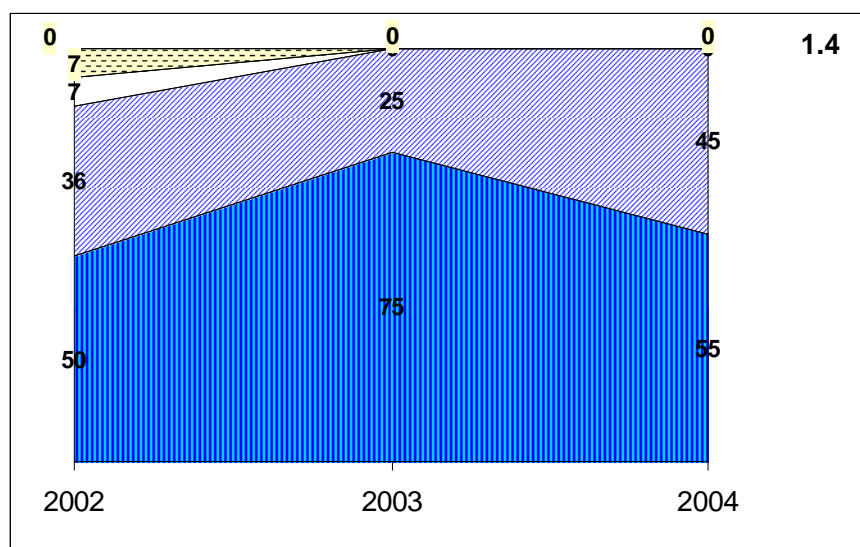
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004</b> 11 réponses	<b>55 %</b>	<b>45 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 11 réponses	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %



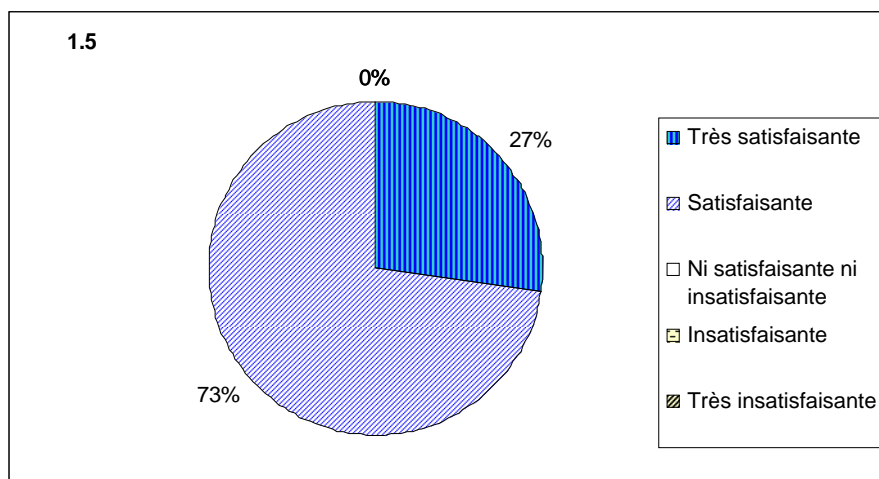
**1.4** Quelle appréciation portez-vous sur la coopération qui a eu lieu entre nos organisations durant le dernier cycle de recrutement ?



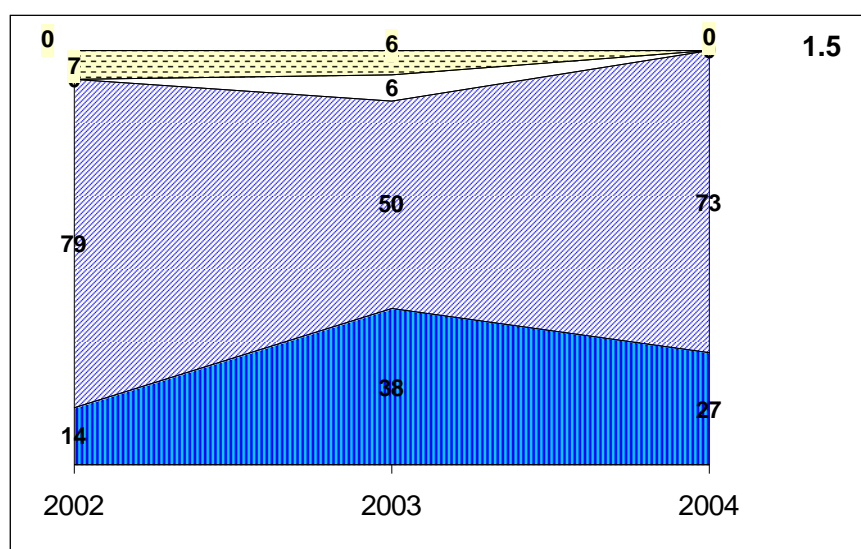
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004</b> 11 réponses	<b>55 %</b>	<b>45 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %



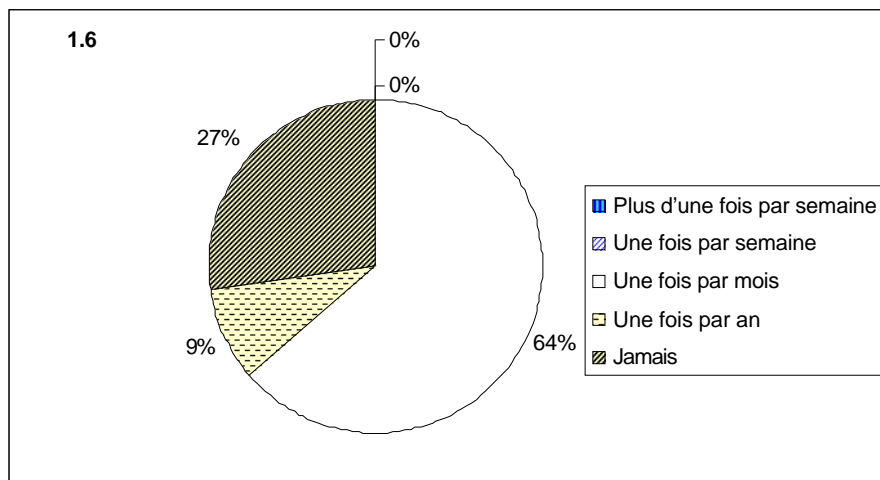
**1.5** Quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le PNUD remplit ses engagements envers votre gouvernement ?



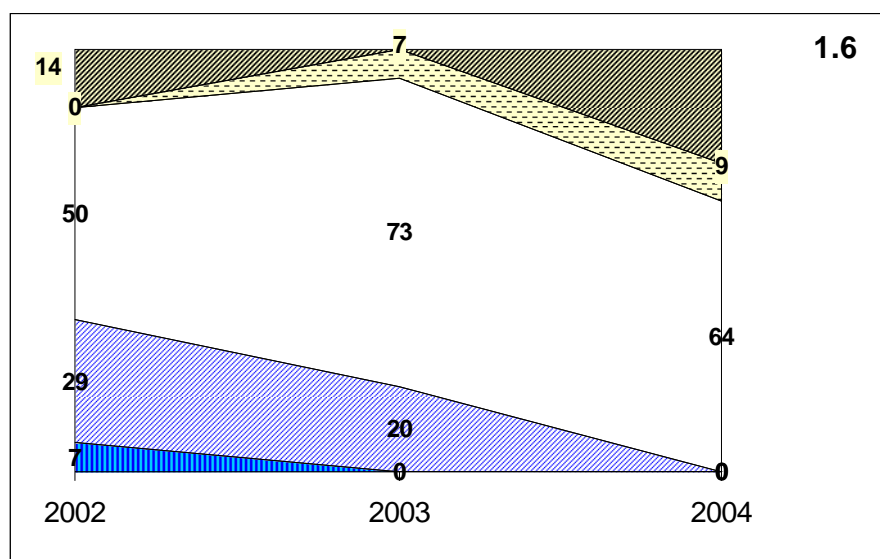
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004</b> 11 réponses	<b>27 %</b>	<b>73 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %



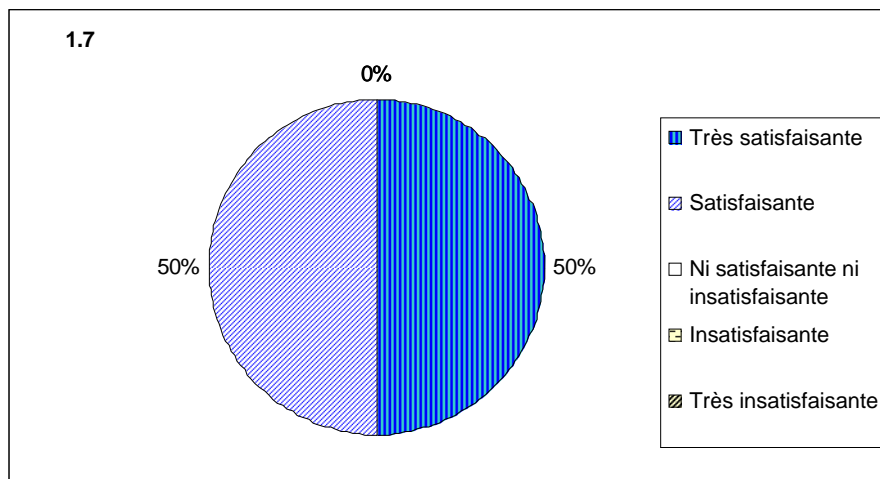
**1.6** Avec quelle fréquence utilisez/visitez-vous le site Internet du Centre pour les JEA ([www.jposc.org](http://www.jposc.org)) ?



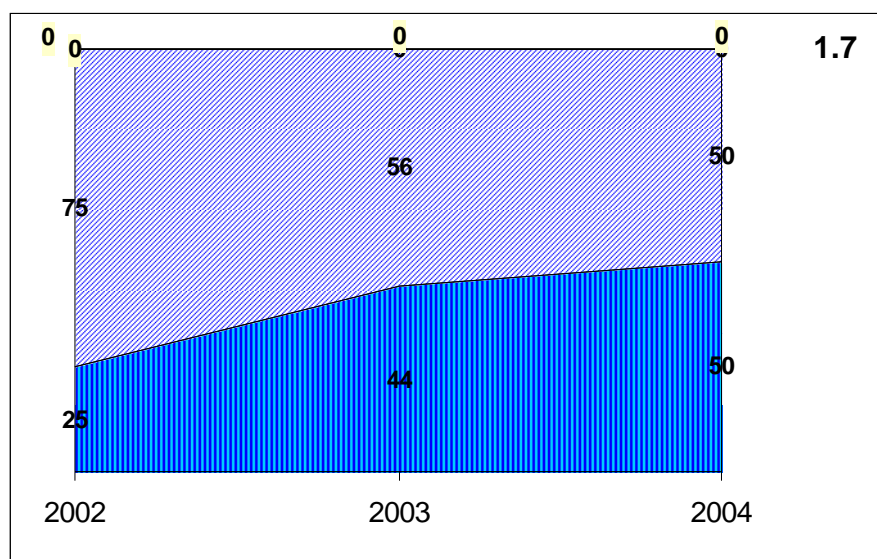
	Plus d'une fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois	Une fois par an	Jamais
<b>2004</b> 11 réponses	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>64 %</b>	<b>9 %</b>	<b>27 %</b>
2003 15 réponses	0 %	20 %	73 %	7 %	0 %
2002 14 réponses	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %



**1.7** 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>2004</b> 8 réponses	<b>50 %</b>	<b>50 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	44 %	56 %	0 %	0 %	0 %
2002 12 réponses	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %



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

« A titre confidentiel, j'aimerais avoir plus de renseignements sur la "qualité" des ResRep UNDP et des superviseurs, durée de mandat, équipe, etc. dans les pays où des postes sont ouverts. Une JEA m'a parlé du tutorat et trouve que c'est une idée géniale : cela l'a beaucoup aidée. »

« Suivi et résultats du programme au sujet de la situation des JEA.  
Donner plus d'information sur les postes et contrats offerts par l'organisation. »

« Nous sommes très satisfaits de votre système. »

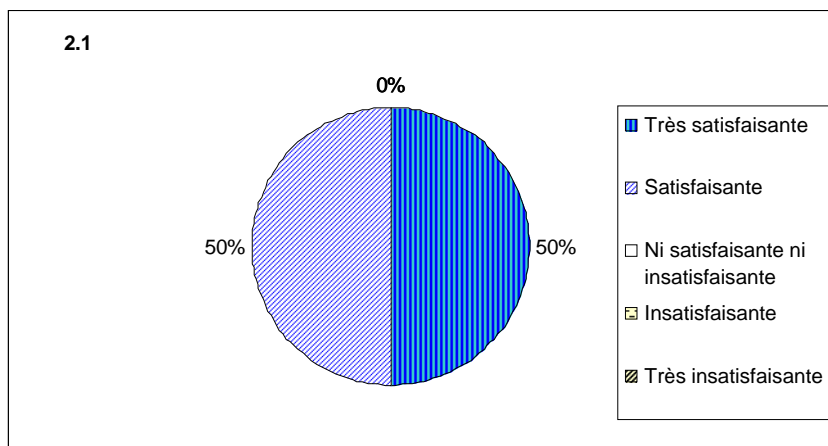
« Le PNUD s'est montré non seulement professionnel, mais également attentif aux besoins exprimés par [*notre pays*] dans le cadre du programme de JEA en 2004. Nous aimerions les remercier pour cette excellente collaboration. »

« Il est nécessaire que le PNUD ne soit responsable que de ses propres JEA et non pas de ceux sous contrat avec d'autres organisations telles que le FNUAP. »

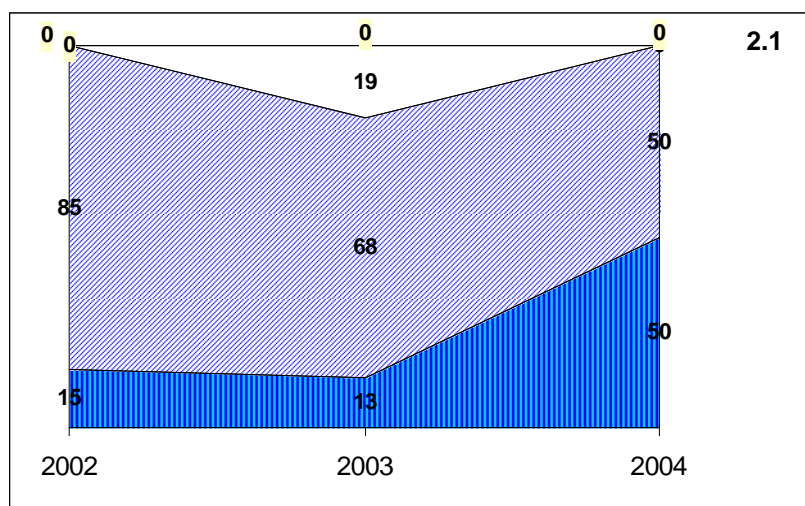
## Section 2

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

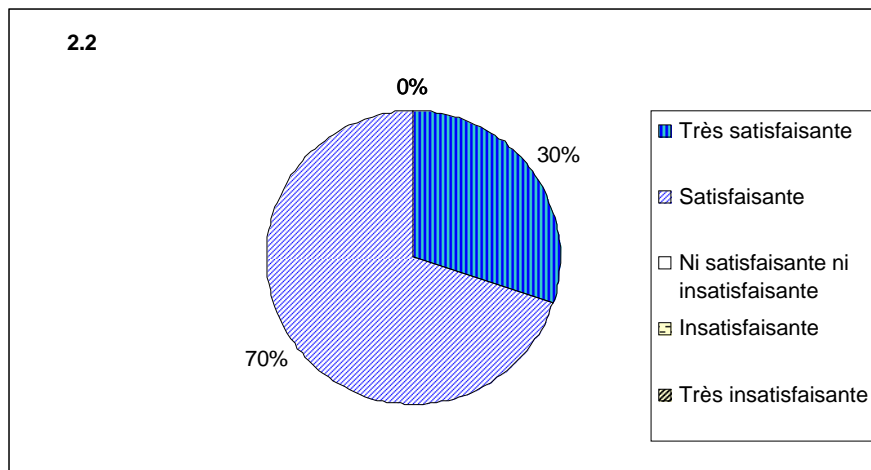
**2.1** Quelle est votre impression générale quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA sponsorisés par votre gouvernement au sujet de leur poste ?



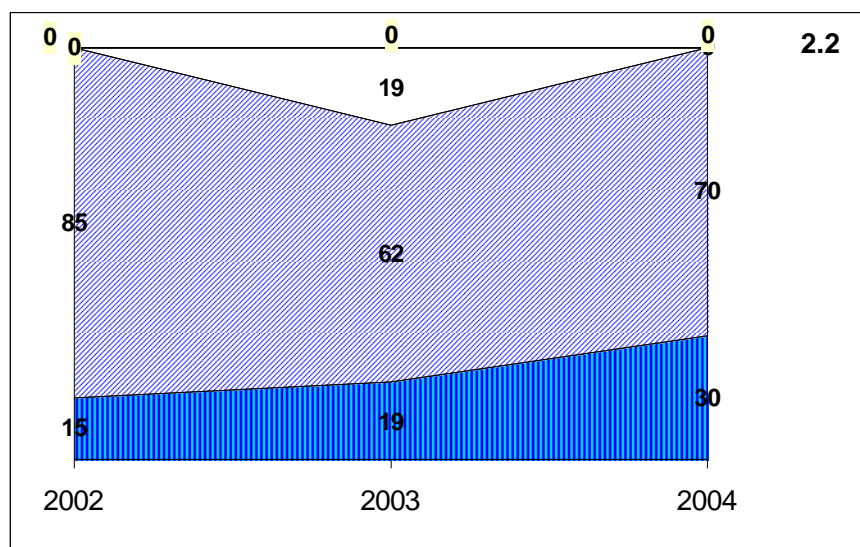
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004 10 réponses</b>	<b>50 %</b>	<b>50 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	13 %	68 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 réponses	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %



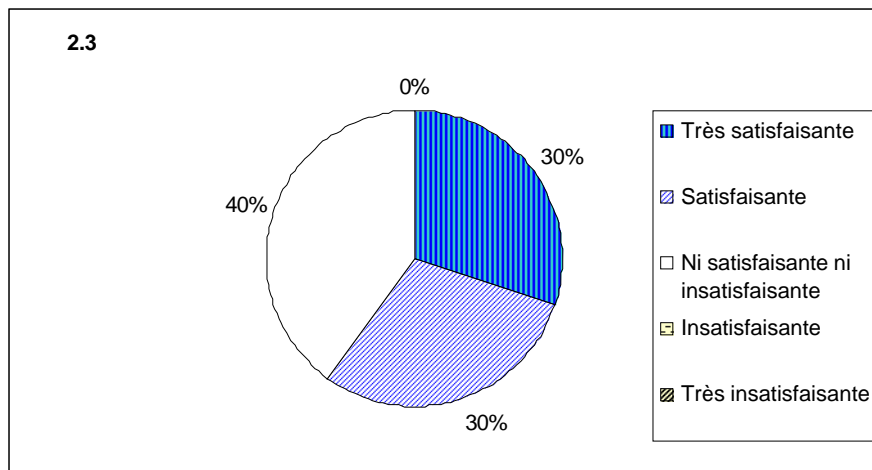
**2.2** Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet de l'acquisition de nouvelles compétences durant leur mission ?



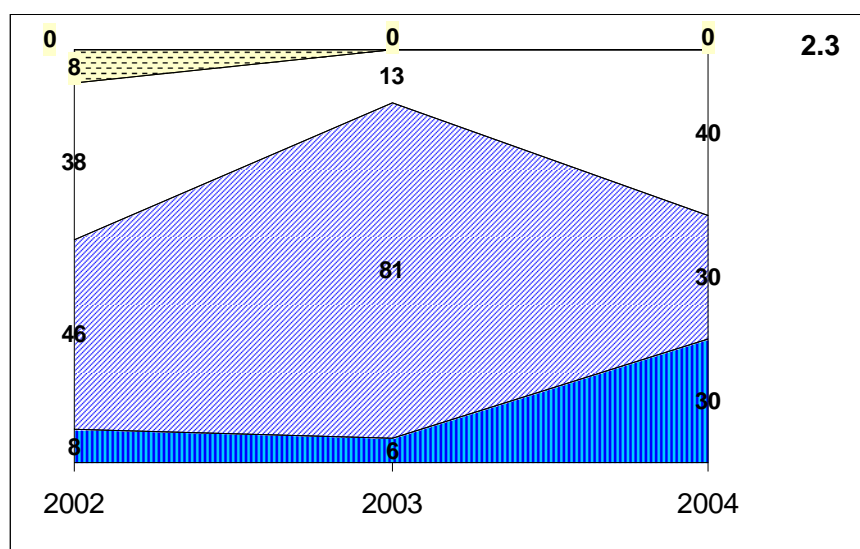
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004 10 réponses</b>	<b>30 %</b>	<b>70 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	19 %	62 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 réponses	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %



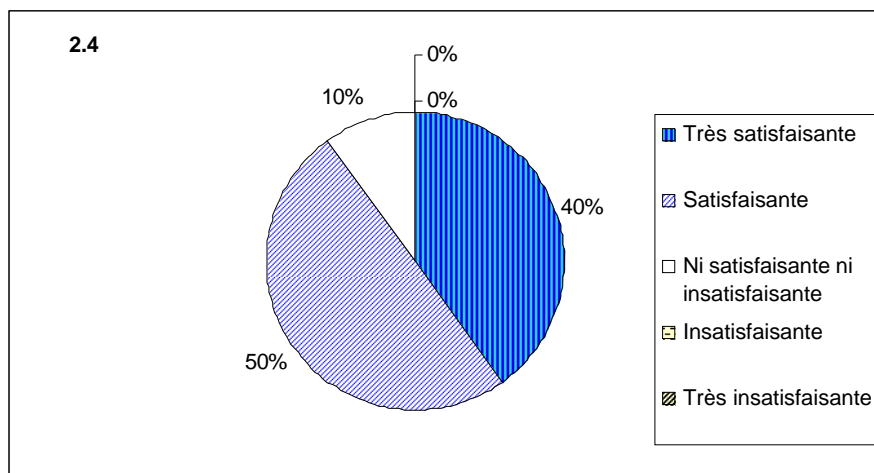
**2.3** Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet des possibilités de formation qui leur sont offertes durant leur mission ?



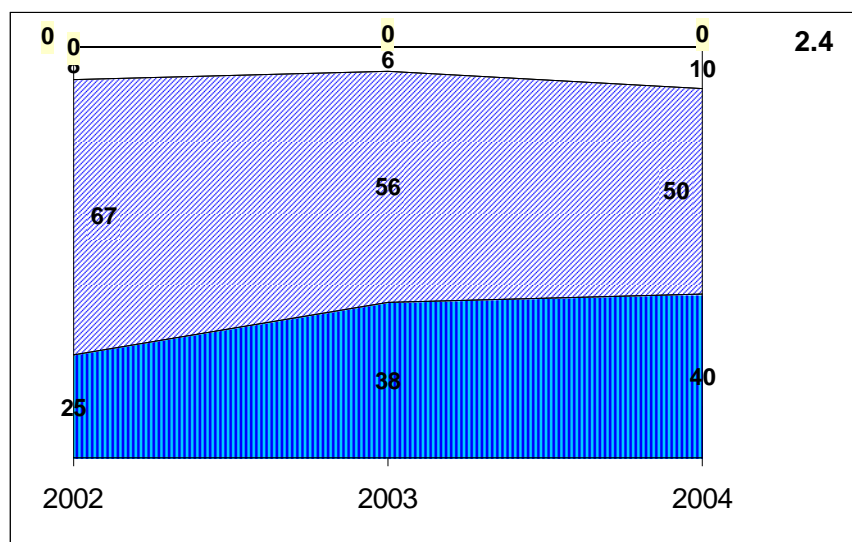
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
<b>2004</b> 10 réponses	<b>30 %</b>	<b>30 %</b>	<b>40 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	6 %	81 %	13 %	0 %	0 %
2002 13 réponses	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %



**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
<b>2004 10 réponses</b>	<b>40 %</b>	<b>50 %</b>	<b>10 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2003 16 réponses	38 %	56 %	6 %	0 %	0 %
2002 12 réponses	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 ?

« Réponses rapides et précises; très flexible lorsqu'il traite les demandes des donateurs ; la participation aux entrevues du recrutement national des JEA fut énormément appréciée. »

« Professionnalisme dans un climat de convivialité : tout est dit ! »

« Professionnel, convivial et prompt. »

« Grande disponibilité à l'égard des interrogations des bailleurs et dans la relation de travail quotidienne.

Capacité à proposer des solutions qui tiennent compte de l'intérêt des bailleurs. »

« Coopératif, efficace, orienté vers le client. »

« 1. Le CJEA répond toujours très rapidement à nos demandes.

2. Il nous offre sans cesse un service très amical.

3. Le site Internet est vraiment utile.»

« Nous sommes heureux que le Centre pour les JEA ait fait en sorte que les JPOs puissent poser leur candidature après 15 mois d'affectation.

Nous apprécions de recevoir des rapports d'évaluation de performance de façon régulière, afin de pouvoir discuter d'options de carrière avec eux/elles. C'est ensuite aux personnes qui les remplissent de penser que cet outil est utile à plusieurs titres et peut allier aspects positifs et aspects à améliorer.

Nous remercions le PNUD pour l'attitude ouverte démontrée quant au financement du programme.

Félicitation pour la transparence, le professionnalisme et la courtoisie de l'équipe ! »

« Très efficace, très rapide, très attentionnée pour les JEA. »

« Rapidité. Efficacité. Riche en renseignements. »

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

« 1°) L'encadrement pour des renseignements sur les possibilités de formation pour le JEA, notamment pour les ressortissants des PED pour qui une formation devrait pouvoir être vivement conseillée en priorité.

2°) Veiller à ce que les démarches administratives soient plus brèves et que le JEA arrive sur le terrain dans un délai de 2 mois après la sélection. [*Notre pays*] vous fournit le dossier complet du JEA dans les 15 jours après sélection ! »

« Légère tendance à se tourner dans un premier temps vers le bailleur pour lui demander de trouver une solution à un problème interne à l'organisation. »

« Aucune. »

« Je n'ai pas de commentaires moins positifs. »

« En ce qui concerne le Centre pour les JEA, nous n'avons pas reçu de critiques ou de commentaires négatifs. »

« Pas de remarque moins positive en ce qui concerne le Centre. »

### 3.3 Autres commentaires, idées, évaluations:

« Bravo et merci. »

« L'exercice des entretiens est un peu stéréotypé. Il est évident qu'il est nécessaire de poser les mêmes questions à tous les candidats mais davantage de spontanéité et de différenciation envers chaque postulant(e) amélioreraient le processus. L'accent mis sur les termes du poste fait parfois défaut. »

« Etant en poste depuis août 2004, je ne dispose pas du recul suffisant pour pouvoir porter un jugement objectif sur la qualité de la relation de travail avec le Centre. »

« Nous remercions tous les employés du CJEA pour leur aimable collaboration et l'appui apporté à nos JEA. »

« En général, les JEA sont satisfaits de leurs missions. Cependant, sur certains lieux de travail, un ou deux JEA ont exprimé des critiques au sujet du management et du fonctionnement du bureau, allant jusqu'à abandonner leur poste à cause de la mauvaise gestion dudit bureau. »

« Nous constatons que la valeur d'une équipe et son dynamisme dépend fortement du/ de la RR et nous apprécions le fait que les JEA puissent avoir des responsabilités étendues dans certaines équipes et en correspondance avec leurs compétences. Les JEA ont été sélectionnés/es avec soin et ont passé un an dans [*la coopération bilatérale*], ce qui en fait des personnes encore plus qualifiées qu'auparavant. Aussi félicitons-nous d'avance les responsables de JEA qui leur donneront une marge de manœuvre appréciable et les accompagneront dans leur développement.

Bien souvent, la différence entre JEA et EA réside dans un accès privilégié à la formation. A ce titre, nous aimerions que la formation soit tout autant la participation à des cours de formation que des opportunités de formation informelles, par le biais de visites d'autres projets dans le pays d'accueil ou de projets similaires aux siens dans d'autres pays de la région.

Un grand merci pour toute l'équipe ! »

« Notre programme de JEA a été délégué au PNUD. Nous, au Ministère, ne recevons pas directement de réponses des JEA. Nous recevons parfois quelques nouvelles de leur part ; la plupart sont satisfaits mais je ne peux pas remplir la section 2 au nom de tous. »