



# **Enquête de satisfaction des partenaires du Centre pour les JEA**

## **Questionnaire 2005 du donateur**

# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Présentation .....  | 3  |
| Taux de participation .....   | 5  |
| Section 1   |    |
| Coopération et communication avec le Centre pour les JEA.....   | 6  |
| 1.1 En général, quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le Programme des JEA du PNUD répond aux attentes de votre gouvernement ? .....  | 6  |
| 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) ? ..... | 7  |
| 1.3 Quelle appréciation portez-vous sur l'exactitude de nos réponses à vos questions et préoccupations ? .....  | 8  |
| 1.4 Quelle appréciation portez-vous sur la coopération qui a eu lieu entre nos organisations durant le dernier cycle de recrutement ? .....   | 9  |
| 1.5 Quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le PNUD remplit ses engagements envers votre gouvernement ? .....   | 10 |
| 1.6 Avec quelle fréquence utilisez/visitez-vous le site Internet du Centre pour les JEA ? .....   | 11 |
| 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 ?.....        | 12 |
| 1.8 Que pourrions-nous améliorer afin de mieux répondre aux besoins d'information de votre gouvernement ? .....   | 13 |
| Section 2   |    |
| L'écho que vous font parvenir les JEA sur le Programme des JEA.....   | 14 |
| 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 ? .....  | 14 |
| 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 ? .....  | 15 |
| 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 ? .....   | 16 |
| 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 ? .....  | 17 |
| Section 3   |    |
| Commentaires généraux, idées, évaluations .....   | 18 |
| 3.1 Commentaires positifs/négatifs, idées et évaluations.....   | 18 |

## 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 252 JEA en poste dans 103 pays pour les agences suivantes :

- PNUD et programmes/fonds affiliés:
  - Centre de Développement des Terres arides (DDC)
  - Fonds d'équipement des Nations unies (FENU)
  - Bureau des services d'achat inter-organisations (IAPSO)
  - Bureau du Groupe de développement des Nations unies (UNDGO)
  - Fonds de développement des Nations unies pour la femme (UNIFEM)
  - Volontaires des Nations unies (VNU)
- Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP)
- Organisation mondiale de la Santé (OMS)
- Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI)
- Programme commun des Nations unies sur le VIH/sida (ONUSIDA)
- Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS)
- Université des Nations unies (UNU)
- Union Postale Universelle (UPU)
- Commission du Mékong (MRC)

Le programme des JEA est actuellement financé par les bailleurs suivants :

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| - Agence Intergouvernementale de la Francophonie | - Irlande             |
| - Allemagne                                      | - Italie              |
| - Arabie saoudite                                | - Japon               |
| - Australie                                      | - Luxembourg          |
| - Autriche                                       | - Monaco              |
| - Belgique                                       | - Norvège             |
| - Canada   | - Pays-Bas            |
| - Danemark                                       | - Portugal            |
| - Espagne  | - République de Corée |
| - Finlande                                       | - Royaume-Uni         |
| - France   | - Suède               |
| - Islande  | - Suisse              |

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 obtenues.

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**  
(1 question).

Un courrier électronique annonçant le lancement de l'enquête a été envoyé à toutes les parties le 10 novembre 2005. La date limite de réponse à l'enquête était fixée au 30 Novembre 2005.

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 totale (12/21): 57%

Participation en 2004: 50%

Participation en 2003: 76 %

Participation en 2002: 78 %

La présente enquête a été envoyée aux vingt-et-un bailleurs actifs. 12 y ont répondu (le nombre de JEA financés par chaque pays à cette date est indiqué entre parenthèses) :

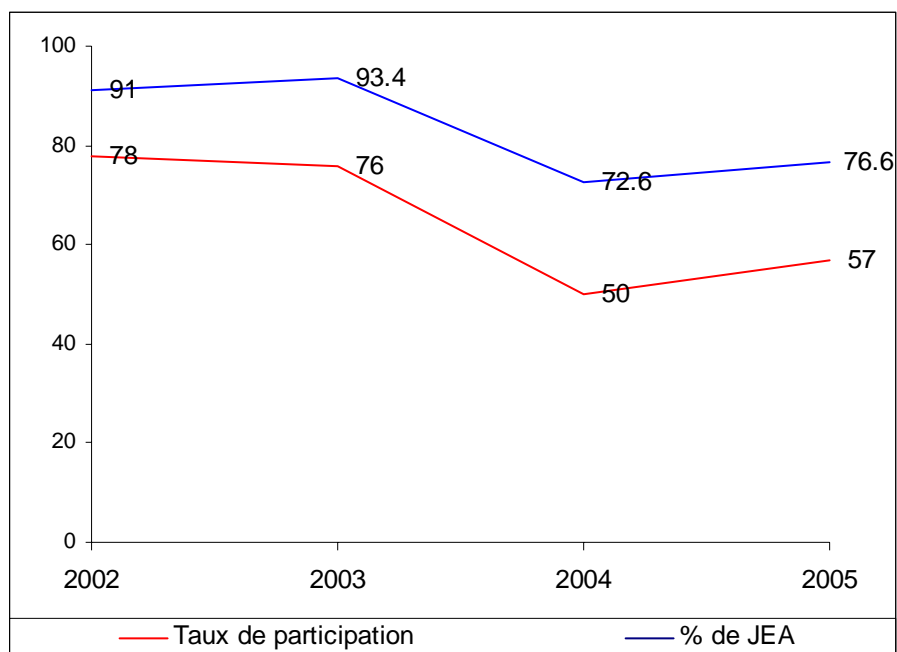
- Allemagne (22)
- Autriche (9)
- Danemark (18 JPOs and 5 SARCs)
- Espagne (13)
- France (14)
- Islande (2)
- Japon (31)
- Luxembourg (9)
- Norvège (11)
- Pays-Bas (40)
- Suède (24)

Ces bailleurs financent **193 JEA**, soit **76.6 %** de tous les JEA administrés par le CJEA au 1er novembre 2005.

2004: 72.6 %

2003: 93.4 %

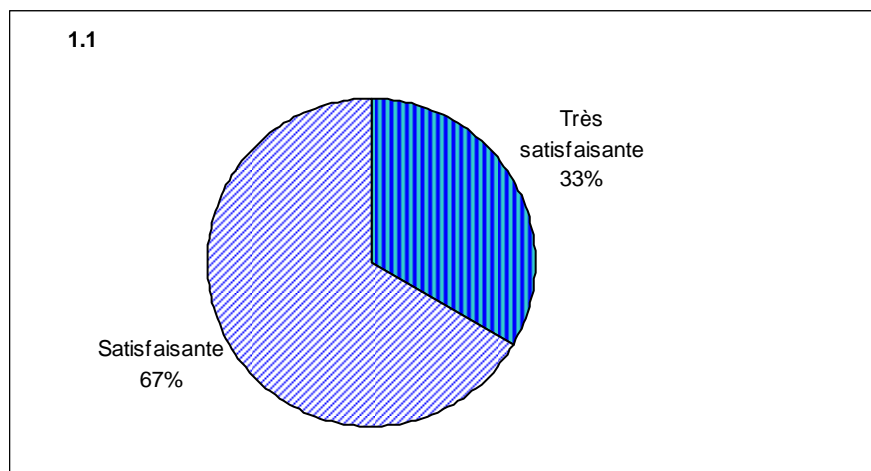
2002: 91 %



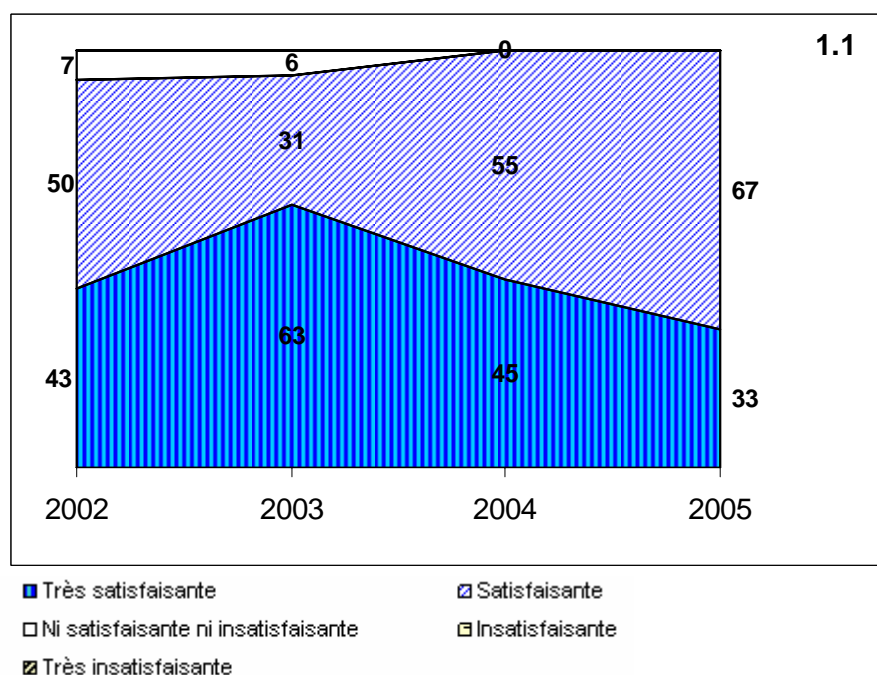
## Section 1

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

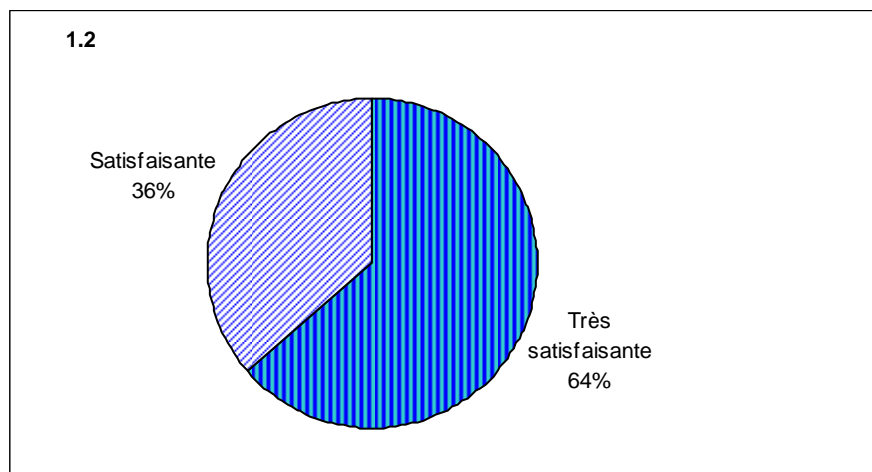
1.1 En général, quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le Programme des JEA du PNUD répond aux attentes de votre gouvernement ?



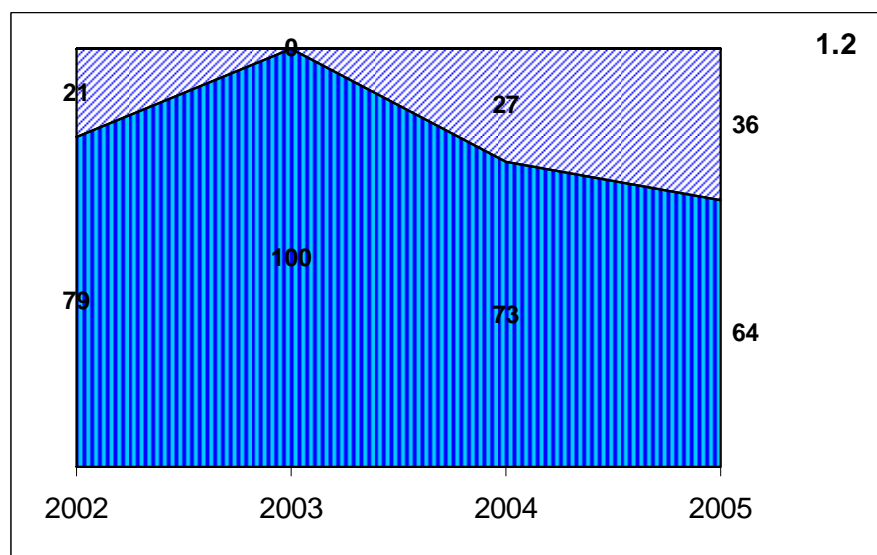
|                                      | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|--------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005</b><br>12 réponses | <b>33 %</b>        | <b>67 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>11 réponses                  | 45 %               | 55 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                  | 63 %               | 31 %          | 6 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>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) ?**

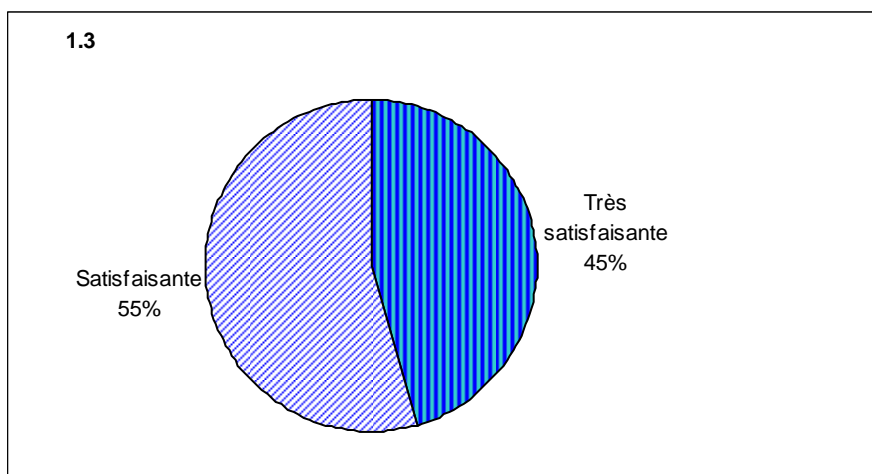


|                                       | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005<br/>11 réponses</b> | <b>64 %</b>        | <b>36 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>11 réponses                   | 73 %               | 27 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>11 réponses                   | 100 %              | 0 %           | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>14 réponses                   | 79 %               | 21 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |

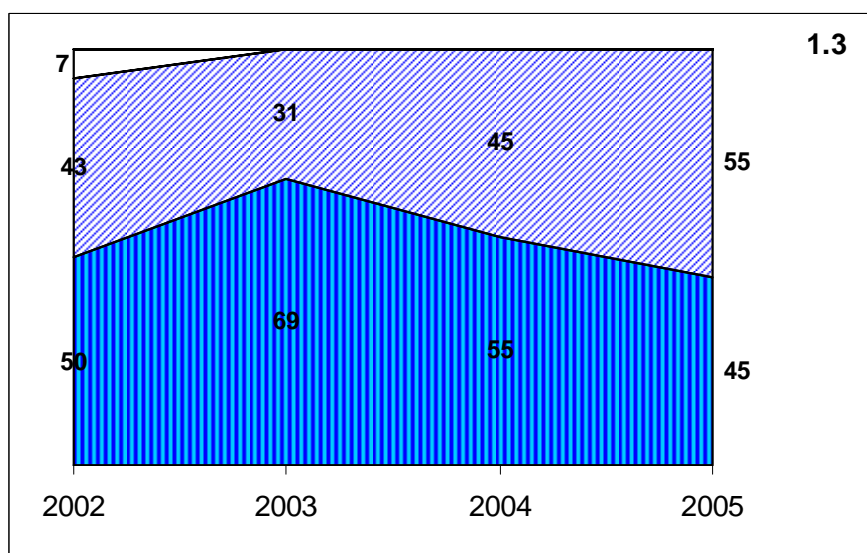


- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- ▨ Très insatisfaisante
- ▧ Satisfaisante
- ▩ Insatisfaisante

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

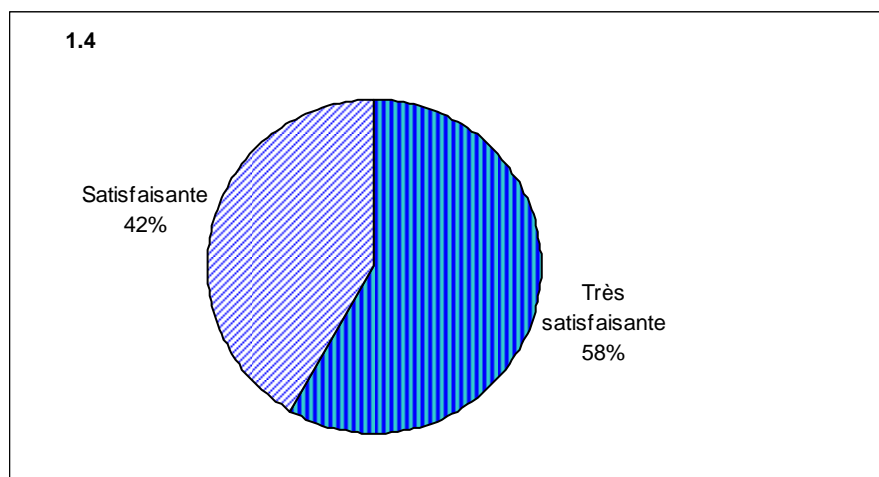


|                                       | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005<br/>11 réponses</b> | <b>45 %</b>        | <b>55 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>11 réponses                   | 55 %               | 45 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                   | 69 %               | 31 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>14 réponses                   | 50 %               | 43 %          | 7 %                                 | 0 %             | 0 %                  |

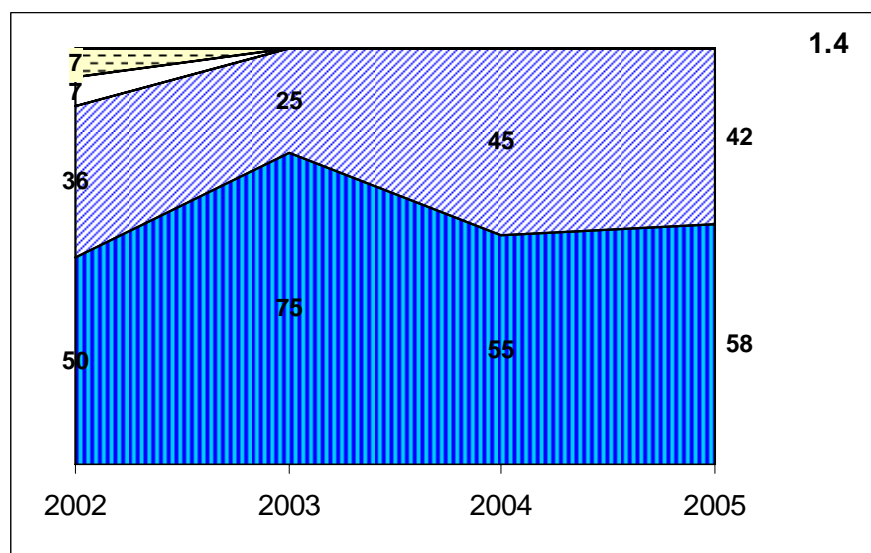


- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante

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

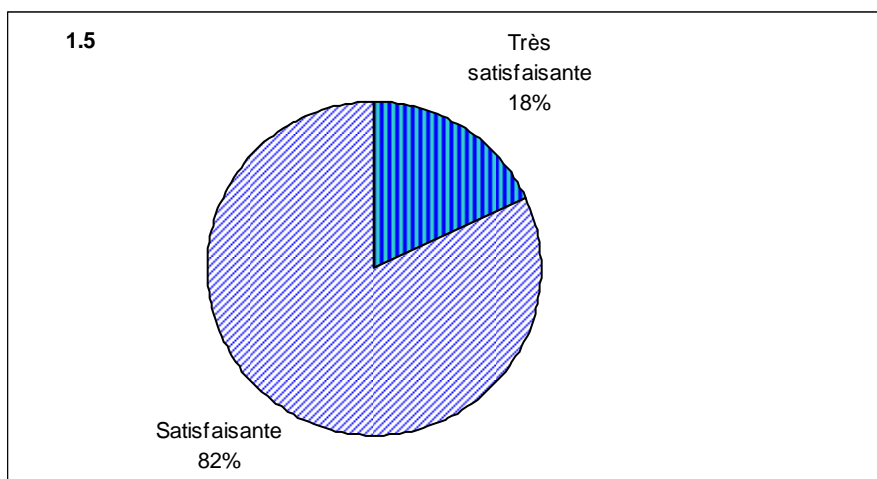


|                                       | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005<br/>12 réponses</b> | <b>58 %</b>        | <b>42 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>11 réponses                   | 55 %               | 45 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                   | 75 %               | 25 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>14 réponses                   | 50 %               | 36 %          | 7 %                                 | 7 %             | 0 %                  |

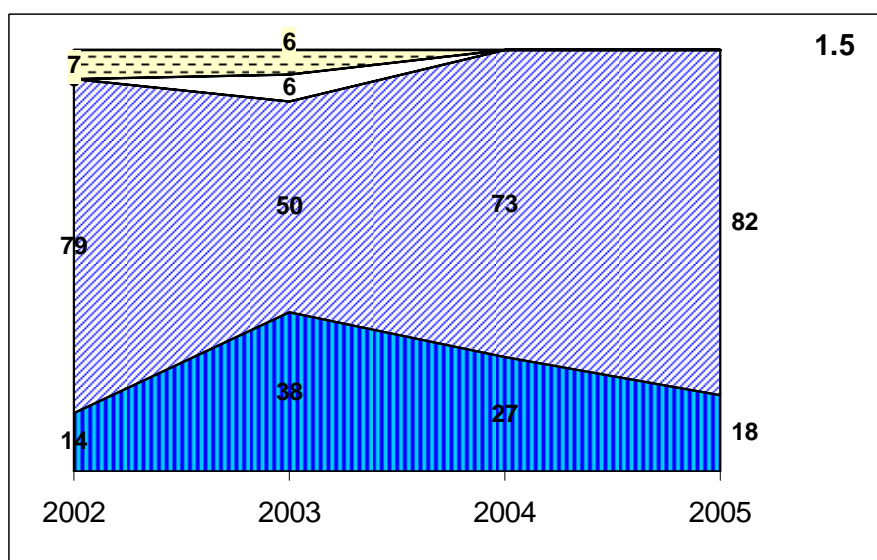


- Très satisfaisante
- ▨ Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- ▨ Insatisfaisante
- ▨ Très insatisfaisante

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

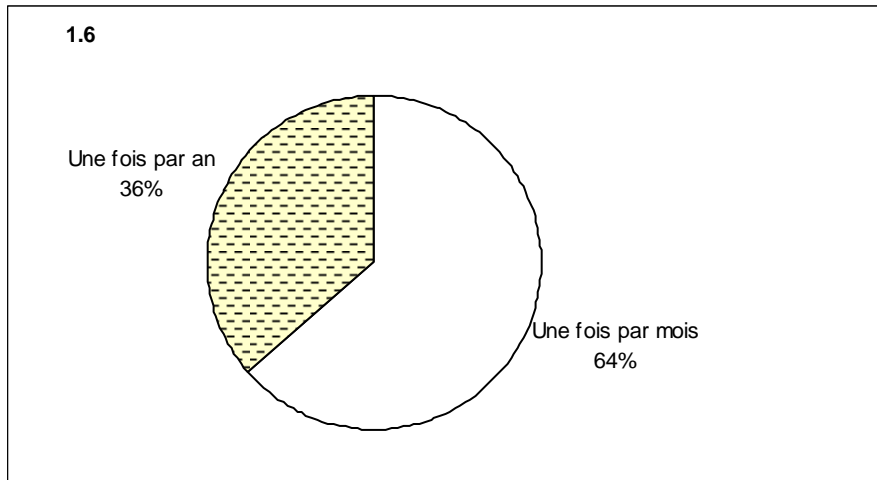


|                                      | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|--------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005</b><br>11 réponses | <b>18 %</b>        | <b>82 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>11 réponses                  | 27 %               | 73 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                  | 38 %               | 50 %          | 6 %                                 | 6 %             | 0 %                  |
| 2002<br>14 réponses                  | 14 %               | 79 %          | 0 %                                 | 7 %             | 0 %                  |

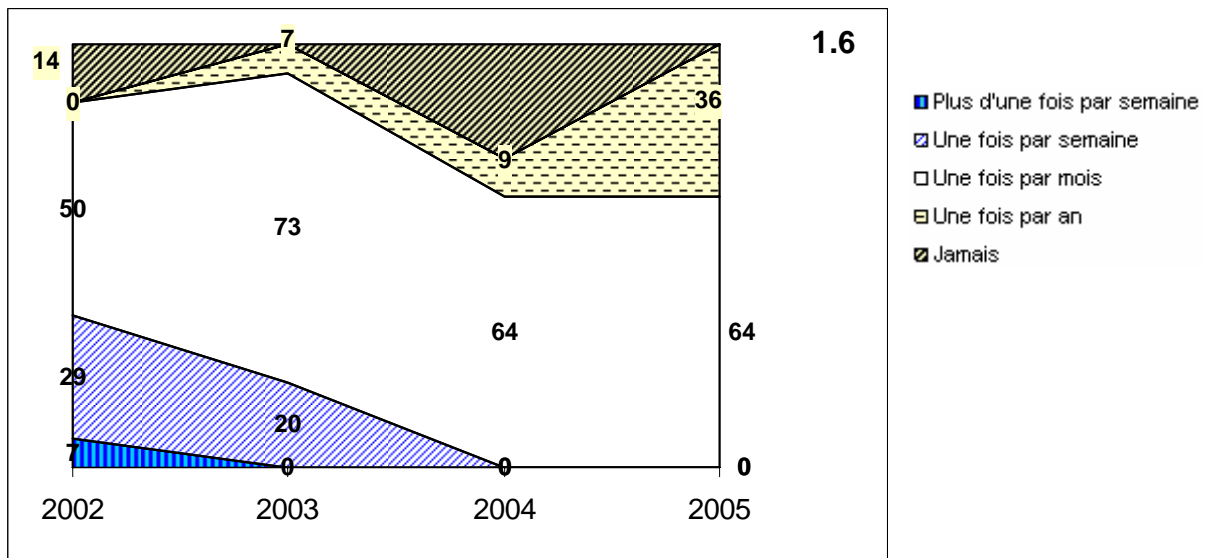


- Très satisfaisante
- ▨ Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- ▤ Insatisfaisante
- ▧ Très insatisfaisante

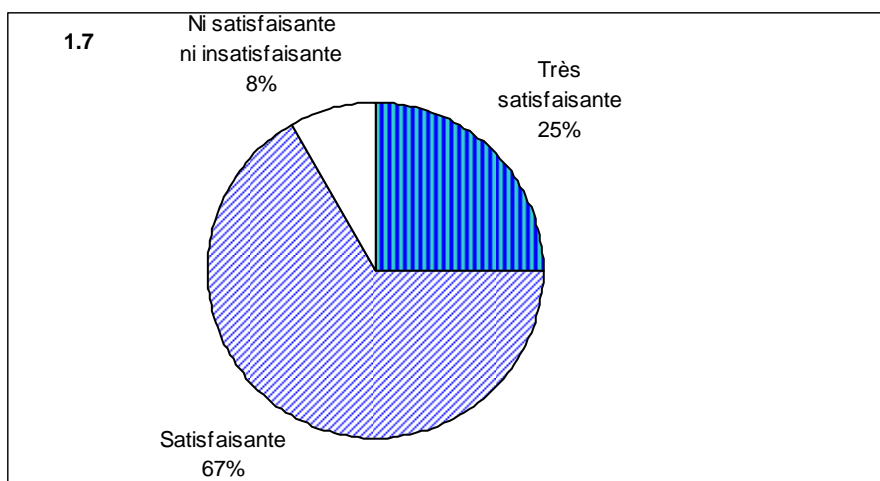
**1.6 Avec quelle fréquence utilisez/visitez-vous le site Internet du Centre pour les JEA (www.jposc.org) ?**



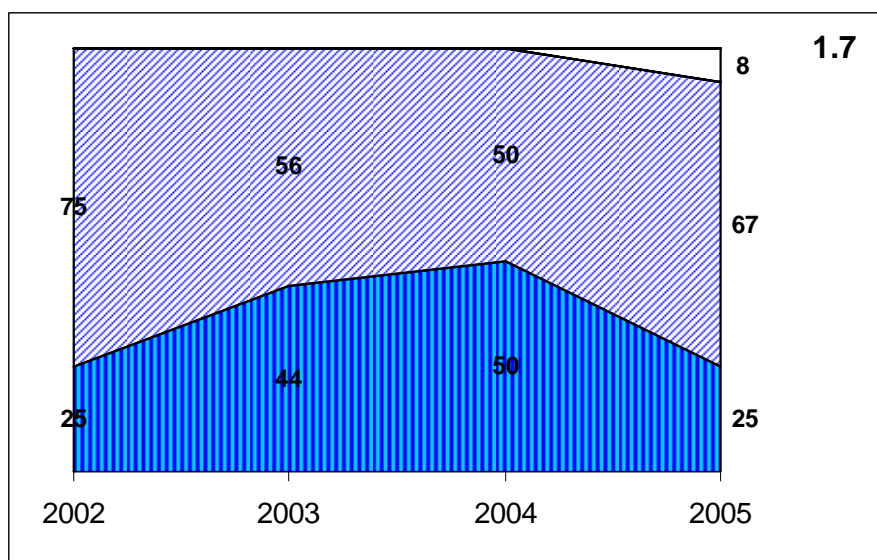
|                                       | More than once a week | Once a week | Once a month | Once a year | Never      |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| <b>Résultats 2005<br/>11 réponses</b> | <b>0 %</b>            | <b>0 %</b>  | <b>64 %</b>  | <b>36 %</b> | <b>0 %</b> |
| 2004<br>11 réponses                   | 0 %                   | 0 %         | 64 %         | 9 %         | 27 %       |
| 2003<br>15 réponses                   | 0 %                   | 20 %        | 73 %         | 7 %         | 0 %        |
| 2002<br>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>Résultats 2005</b><br>12 réponses | <b>25 %</b>        | <b>67 %</b>   | <b>8 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>8 réponses                   | 50 %               | 50 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                  | 44 %               | 56 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>12 réponses                  | 25 %               | 75 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |



- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- ▨ Satisfaisante
- ▩ Insatisfaisante
- ⊠ Très insatisfaisante

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

“Informer par exemple à moyen terme (deux ans après la fin de l'affectation de JEA) au sujet de la situation professionnelle des anciens JEA qui sont passés par le Programme”

“Nous sommes très satisfaits de votre système.”

“Le PNUD ne doit informer qu'au sujet des JEA sous contrat PNUD et non pas au sujet de ceux appartenant à d'autres organisations telles que le FNUAP.”

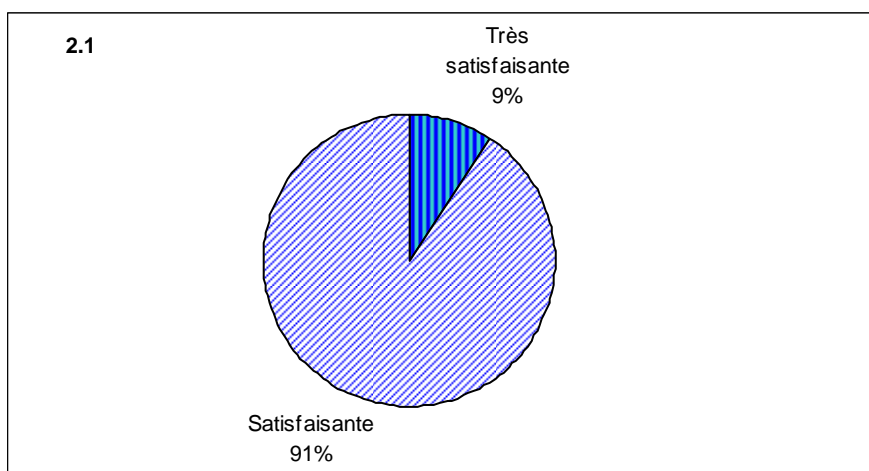
“C'est la première fois que [*ce bailleur*] participe au Programme des JEA. Compte tenu du fait que nous n'avons qu'un seul cycle de recrutement à notre actif et que le/la premier/ère JEA ne fut affecté/e sur le terrain qu'au mois de septembre, nous sommes en général très satisfaits du service offert par le CJEA.”

“L'envoi d'information systématique par messagerie des informations.”

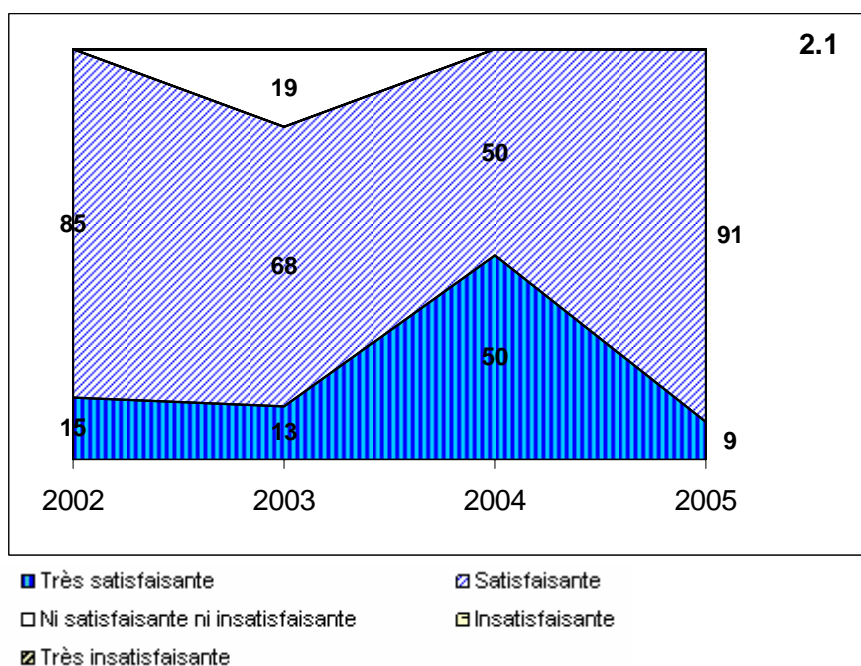
## Section 2

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

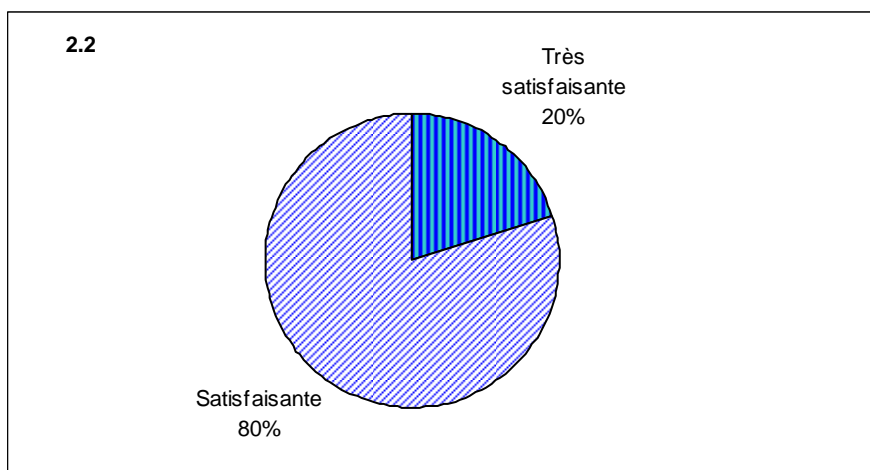
2.1 Quelle est votre impression générale quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA sponsorisés par votre gouvernement au sujet de leur poste ?



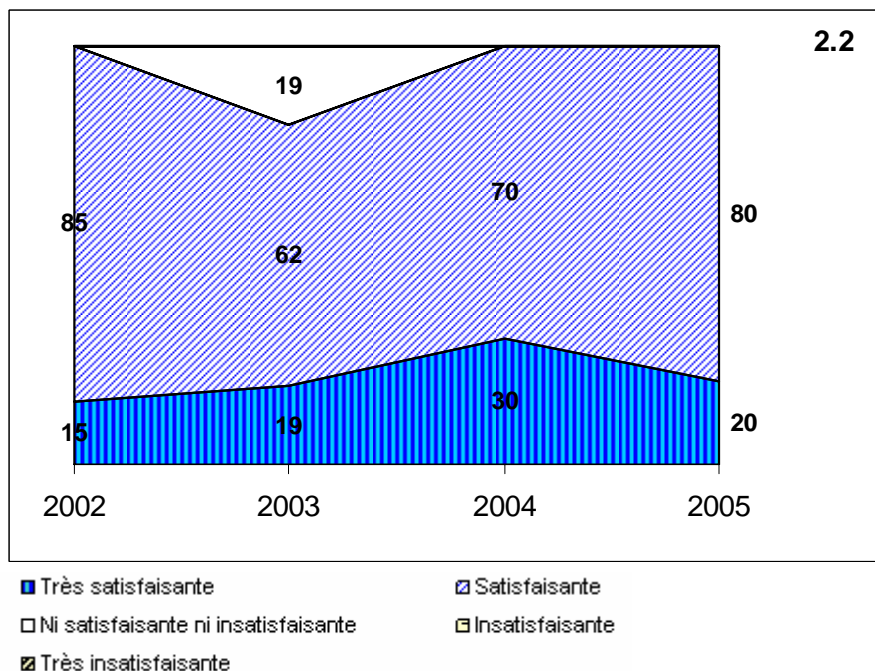
|                                       | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005<br/>11 réponses</b> | <b>9 %</b>         | <b>91 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>10 réponses                   | 50 %               | 50 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                   | 13 %               | 68 %          | 19 %                                | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>13 réponses                   | 15 %               | 85 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |



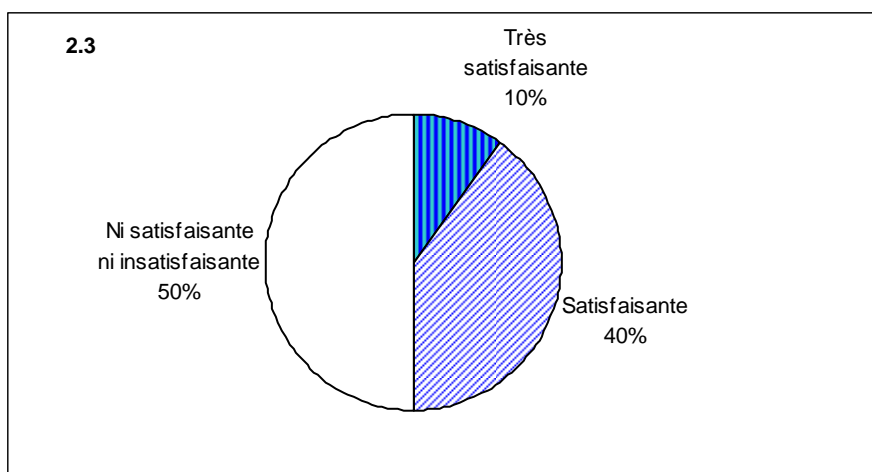
## 2.2 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet de l'acquisition de nouvelles compétences durant leur mission ?



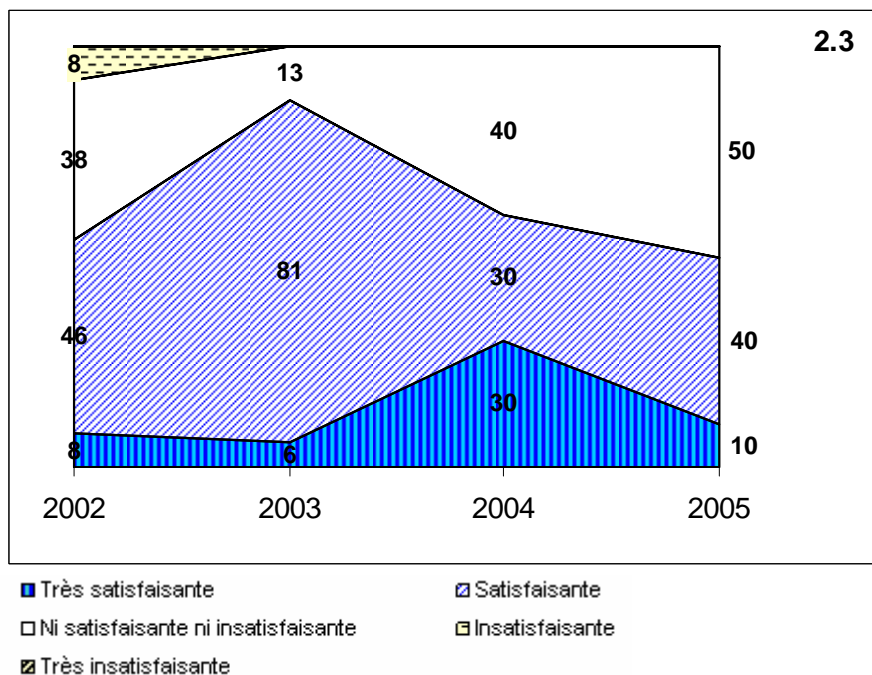
|                                       | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005<br/>10 réponses</b> | <b>20 %</b>        | <b>80 %</b>   | <b>0 %</b>                          | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>10 réponses                   | 30 %               | 70 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                   | 19 %               | 62 %          | 19 %                                | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>13 réponses                   | 15 %               | 85 %          | 0 %                                 | 0 %             | 0 %                  |



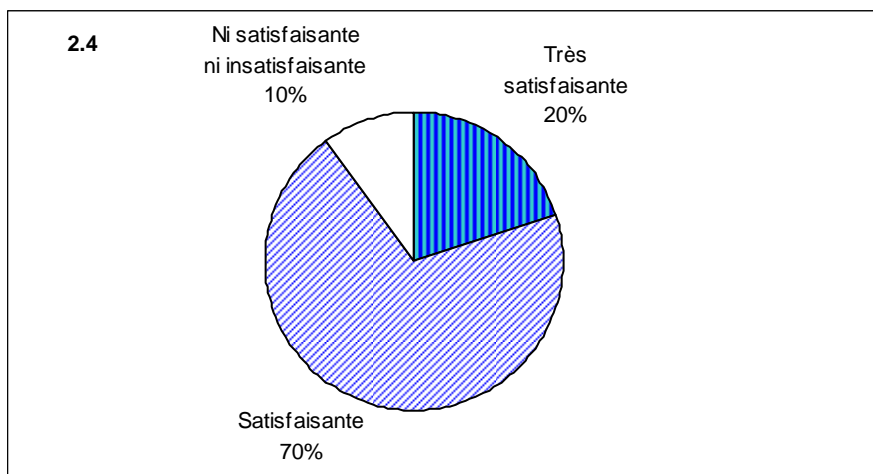
**2.3 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction que ressentent les JEA au sujet des possibilités de formation qui leur sont offertes durant leur mission ?**



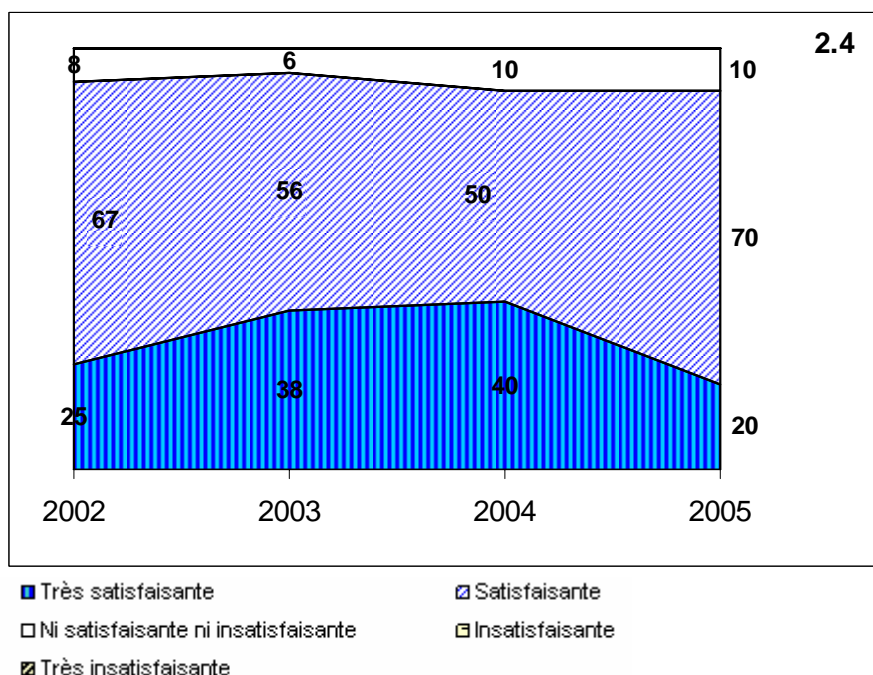
|                                       | Très satisfaisante | Satisfaisante | Ni satisfaisante ni insatisfaisante | Insatisfaisante | Très insatisfaisante |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Résultats 2005<br/>10 réponses</b> | <b>10 %</b>        | <b>40 %</b>   | <b>50 %</b>                         | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>10 réponses                   | 30 %               | 30 %          | 40 %                                | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                   | 6 %                | 81 %          | 13 %                                | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>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>Résultats 2005<br/>11 réponses</b> | <b>20 %</b>        | <b>70 %</b>   | <b>10 %</b>                         | <b>0 %</b>      | <b>0 %</b>           |
| 2004<br>10 réponses                   | 40 %               | 50 %          | 10 %                                | 0 %             | 0 %                  |
| 2003<br>16 réponses                   | 38 %               | 56 %          | 6 %                                 | 0 %             | 0 %                  |
| 2002<br>12 réponses                   | 25 %               | 67 %          | 8 %                                 | 0 %             | 0 %                  |



## Section 3

### Commentaires généraux, idées, évaluations

#### 3.1 Commentaires positifs/négatifs, idées et évaluations

“En général, le Programme fonctionne correctement bien qu'il existe des problèmes avec quelques JEA concernant leurs affectations. Ces problèmes, entre autres, sont dus à un manque de suivi adéquat, au travail même qui ne correspond pas aux attentes, à une mauvaise communication avec les responsables du lieu. Notre organisme se soucie énormément des débouchés professionnels en faveur des JEA que nous finançons. Nous notons qu'il s'agit de postes chers et que les débouchés professionnels au sein du PNUD sont très limités. À part cela, le Programme est intéressant, nos jeunes se forment et deviennent de bons professionnels grâce à cette expérience de travail.”

“Nous remercions tout le personnel du CJEA pour leur aimable collaboration et appui en faveur de nos JEA.”

“La gestion [*de notre*] programme des JEA est confié au PNUD. Au sein du Ministère, nous n'avons pas de réponses directes des JEA. Nous recevons parfois des nouvelles de leur part; la plupart sont satisfaits; cependant, je ne peux pas remplir la section 2 au nom de tous.”

« Du point de vue du donateur: intégration accrue sur le « Système de demande de JEA » des postes de Jeunes experts vacants appartenant aux autres agences de l'ONU et administrés par le CJEA.

Remarques reçues de nos JEA :

- L'information donnée aux nouveaux JEA devrait être régulièrement actualisée (par ex. sur les vaccinations nécessaires ; les impératifs de passer le test d'habilitation de sécurité)
- Les JEA financés par notre gouvernement et recrutés par le PNUD mais non administrés par le CJEA, ne sont pas satisfaits du niveau des services qui leur sont offerts par l'organisation qui les accueille (par ex. le BRSAO ; les JEA ont l'impression que personne ne peut être contacté lorsqu'ils ont des problèmes ou des questions). Des instructions claires données par le CJEA à ces organisations au sujet de leurs responsabilités et devoirs seraient souhaitables.
- Modification du Stage d'introduction qui se tient au siège du PNUD à New York pour les JEA susmentionnés : du fait qu'ils ne travaillent pas pour le PNUD, la plupart du programme du cours ne les concerne pas. Il serait recommandable de changer le programme du cours pour ces JEA (compte tenu notamment des coûts du cours élevés) de telle sorte que leur degré de satisfaction concernant les possibilités de formation qui leur sont offertes durant leur affectation puisse être augmenté. »

“Orienté vers le client, coopératif, efficace”

“Le centre des JPO de Copenhague fonctionne bien de mon point de vue. Il y a eu cependant au cours de la campagne de recrutement de cette année une difficulté à mettre en adéquation 2 types d'attente :

- la nécessité pour le PNUD de recruter des JPO qui peuvent s'intégrer dans un environnement de travail que le PNUD connaît mieux que le bailleur;
- le recrutement par le PNUD des candidats présélectionnés par le bailleur en fonction des postes.

Il a été par conséquent difficile de pourvoir en une seule fois les postes retenus ce qui a occasionné certains délais. Ceci s'expliquait également par le choix des postes effectué par le

bailleur (pays aux conditions de travail et de vie très difficiles) et la qualité générale des candidatures qui a semblé être dans certains cas un peu supérieure au profil JPO classique. Je n'ai toutefois pas de doutes quant à notre capacité à améliorer les choses pour l'année prochaine compte tenu de la qualité du dialogue que nous entretenons avec le JPOSC. »

“Il s’est parfois avéré difficile d’obtenir des réponses détaillées aux questions relatives aux relevés annuels de la situation financière du compte concernant le Programme des JEA.”

“Nous serions très preneurs d'un envoi systématique par messagerie de toutes informations sur le Centre ainsi que sur les programmes de JEA et les postes à pourvoir. Il nous serait également utile d'avoir le suivi des JEA que nous avons financés : savoir quel poste ils occupent et dans quelle organisation, dans le cas où ils ont pu être recrutés, à la fin de leur contrat.”