

Enquête de satisfaction des partenaires du Centre pour les JEA

Questionnaire 2006 des bailleurs



Table des matières

Introduction.....	3	
Taux de participation	4	
Section 1		
Coopération et communication avec le Centre pour les JEA	5	
1.1 En général, quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le Programme des JEA du PNUD répond aux attentes de votre gouvernement ?	5	
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) ?	6	
1.3 Quelle appréciation portez-vous sur l'exactitude de nos réponses à vos questions et préoccupations ?	7	
1.4 Quelle appréciation portez-vous sur la coopération qui a eu lieu durant le dernier cycle de recrutement ?	8	
1.5 Quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le PNUD remplit ses engagements envers votre gouvernement ?	9	
1.6 Avec quelle fréquence utilisez/visitez-vous le site Internet du Centre pour les JEA (www.jposc.org) ?	10	
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 ?	11	
1.8 Que pourrions-nous améliorer afin de mieux répondre aux besoins d'information de votre gouvernement?.....	12	
1.9 Quelle(s) initiative(s) souhaiteriez-vous que le CJEJ entreprenne afin de mieux servir les objectifs de votre gouvernement pour le programme des JEA ?	12	
Section 2		
L'écho que vous font parvenir les JEA sur le Programme des JEA.....	13	
2.1 Quelle est votre impression générale quant au degré de satisfaction des JEA sponsorisés par votre gouvernement au sujet de leur poste ?.....	13	
2.2 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction des JEA au sujet de l'acquisition de nouvelles compétences durant leur mission ?	14	
2.3 Quelle est votre impression quant au degré de satisfaction des JEA au sujet des possibilités de formation qui leur sont offertes durant leur mission ?	15	
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 ?	16	
Section 3		17
Commentaires généraux, idées, évaluations	17	
3.1 Commentaires, idées, évaluations:	17	

Introduction

Le Centre pour les Jeunes Experts Associés (CJEA) 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 242 JEA en poste dans 96 pays pour les agences suivantes :

- **PNUD** et programmes/fonds affiliés:
 - 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**)

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

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

Dans le prolongement de la réforme des Nations Unies et de la politique de changement du PNUD, le CJEA 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 était divisé en trois sections :

- **Coopération et communication avec le Centre pour les JEA** (9 questions);
- **L'écho que vous font parvenir les Jeunes experts sur le Programme des JEA** (4 questions);
- **Commentaires, idées, évaluations** (1 question).

Un courrier électronique annonçant le lancement de l'enquête a été envoyé à toutes les parties le 20 novembre 2006. La date limite de réponse à l'enquête était fixée au 30 décembre 2006.

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 occasion 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 (13/21): 62%

Participation en 2005: 57%

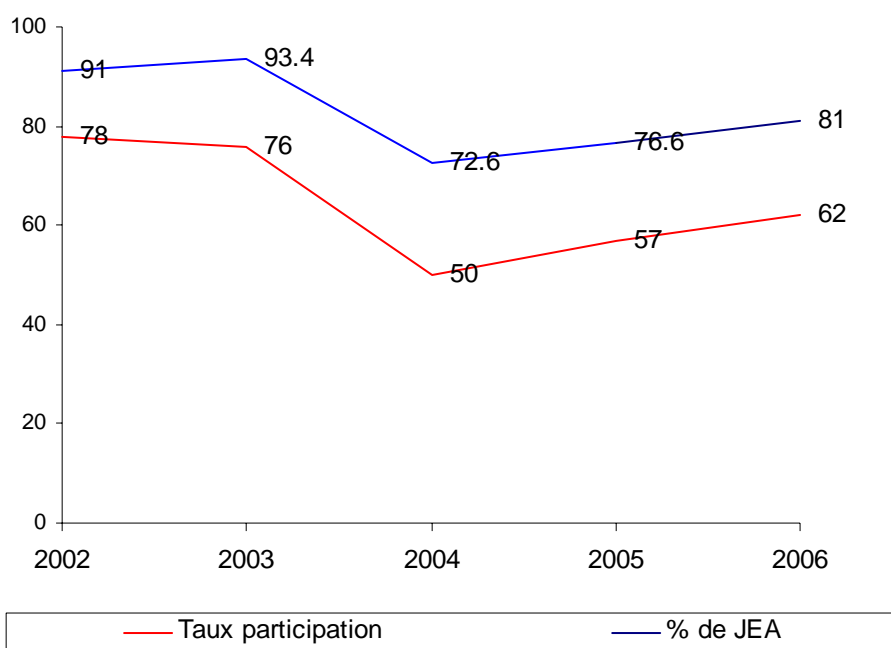
Participation en 2004: 50%

Participation en 2003: 76 %

Participation en 2002: 78 %

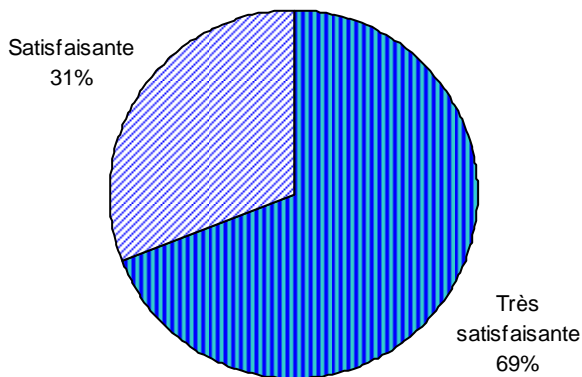
La présente enquête a été envoyée aux vingt-et-un bailleurs actifs, finançant des JEA au 1^{er} novembre 2006. Treize y ont répondu.

Ces bailleurs financent **196 JEA**, soit **81 %** de tous ceux administrés par le CJEA au 1^{er} novembre 2006.

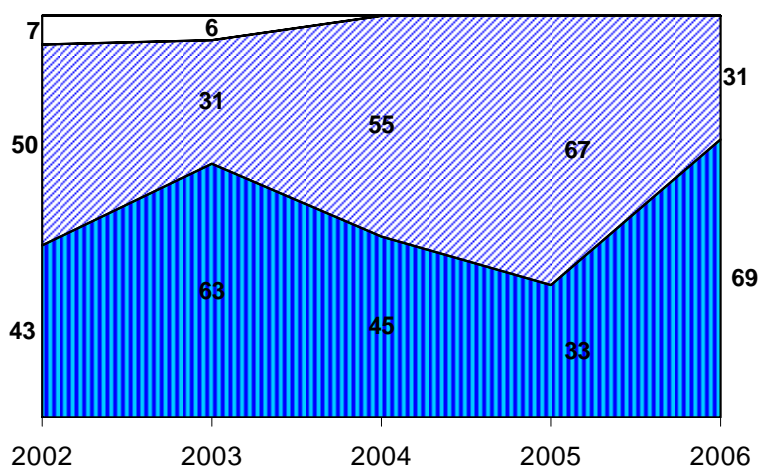


Section 1
Coopération et communication avec le Centre pour les JEA

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

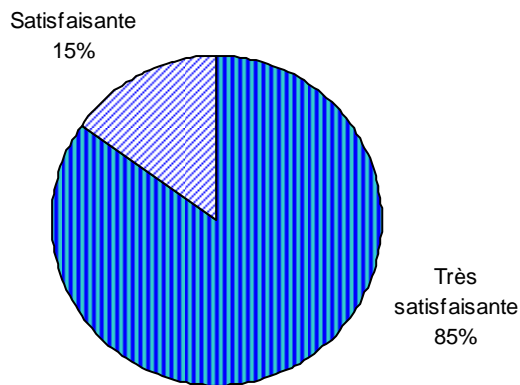


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 13 réponses	69%	31%	0%	0%	0%
2005 12 réponses	33 %	67 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 réponses	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %

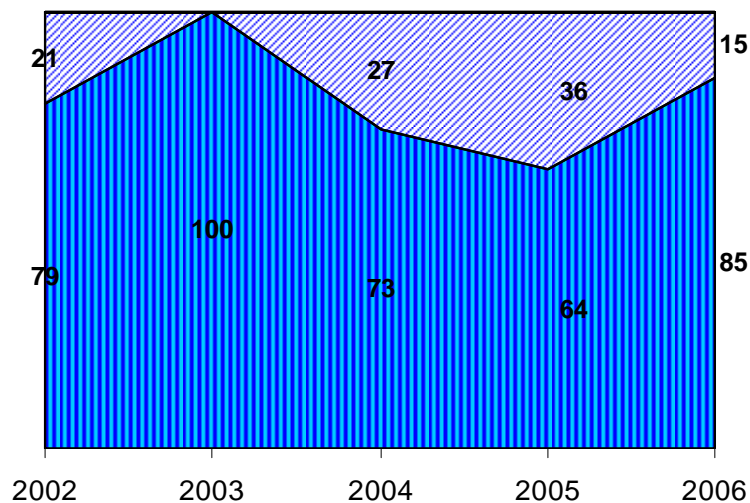


- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- ▨ Satisfaisante
- ▨ Insatisfaisante

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) ?

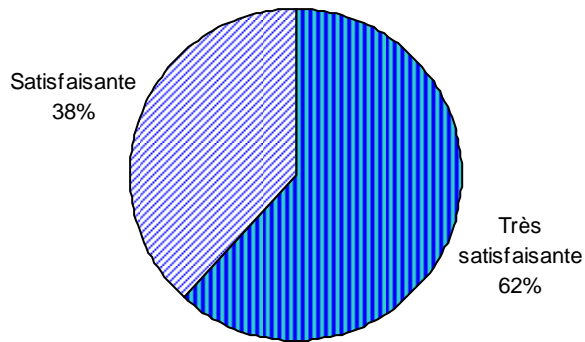


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 12 réponses	85%	15%	0%	0%	0%
2005 11 réponses	64 %	36 %	0%	0%	0 %
2004 11 réponses	73 %	27 %	0 %	0 %	0 %
2003 11 réponses	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %

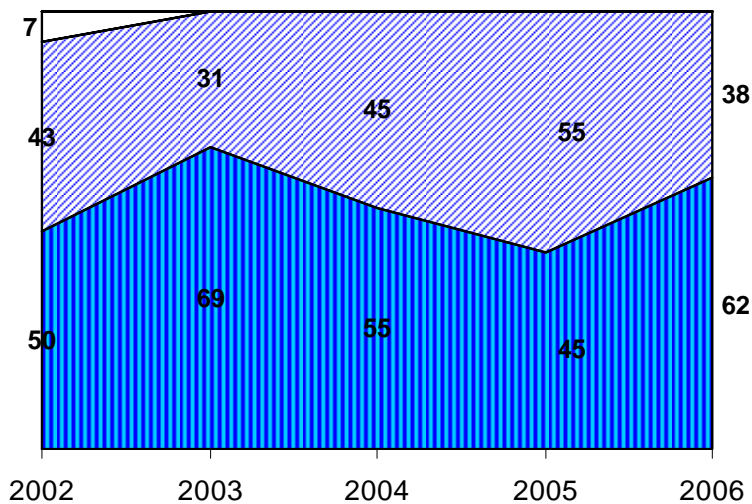


- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Satisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante

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

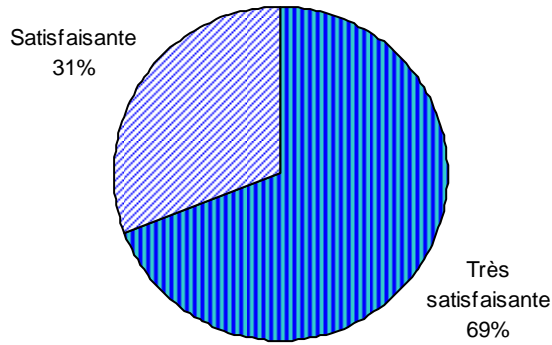


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 13 réponses	62 %	38 %	0 %	0 %	0 %
2005 11 réponses	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 réponses	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %

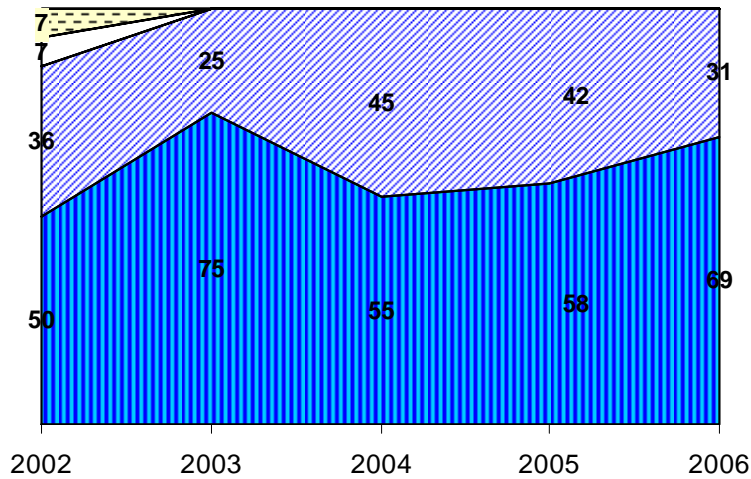


- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- Satisfaisante
- Insatisfaisante

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

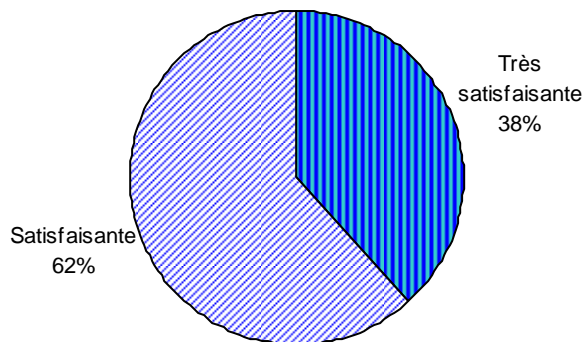


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 13 réponses	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
2005 12 réponses	58 %	42 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 réponses	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 réponses	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %

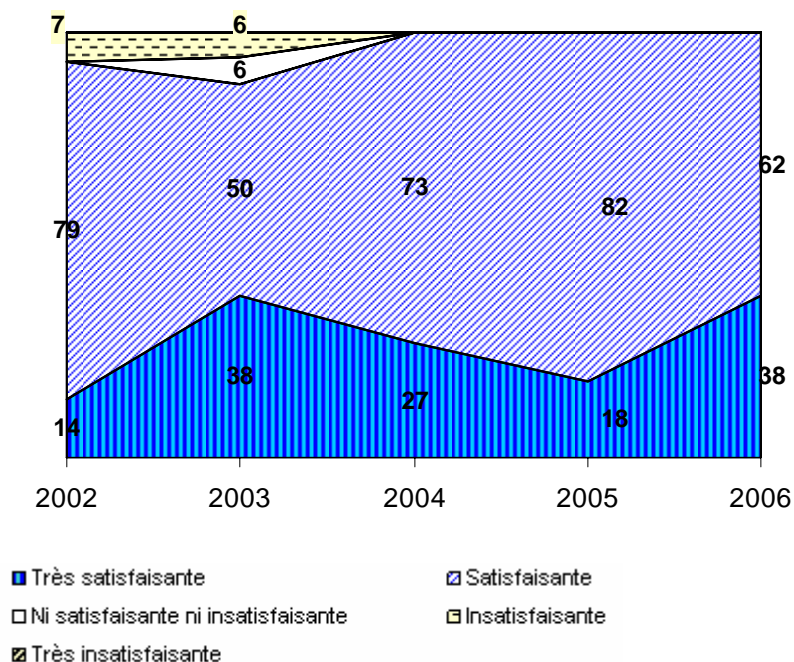


- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- ▨ Très insatisfaisante
- ▤ Satisfaisante
- Insatisfaisante

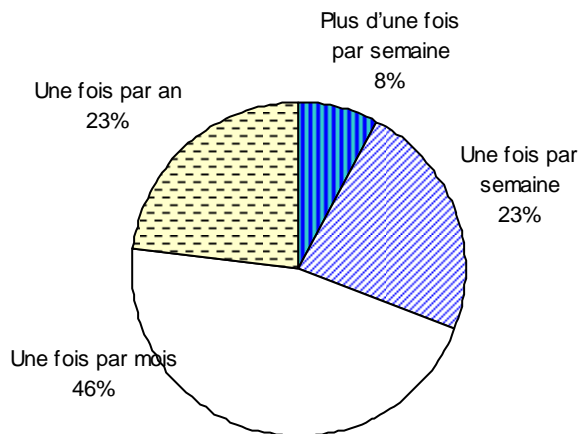
1.5 Quelle appréciation portez-vous sur la manière dont le PNUD remplit ses engagements envers votre gouvernement ?



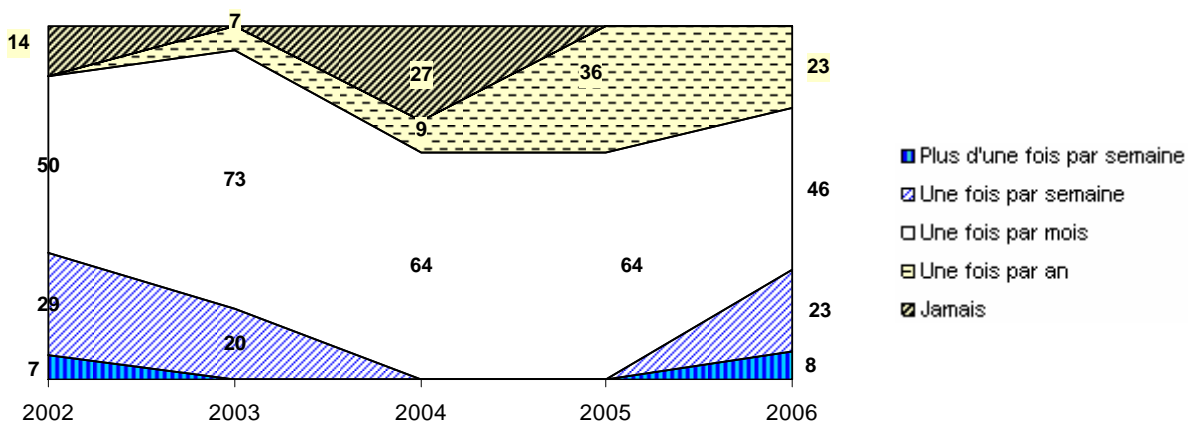
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 13 réponses	38 %	62 %	0 %	0 %	0 %
2005 11 réponses	18 %	82 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 réponses	27 %	73 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	38 %	50 %	6 %	6 %	0 %
2002 14 réponses	14 %	79 %	0 %	7 %	0 %



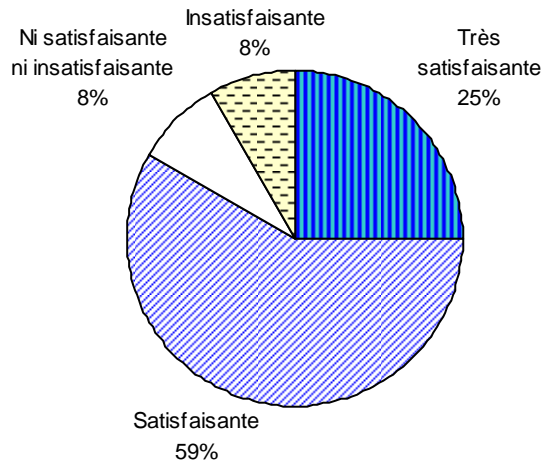
1.6 Avec quelle fréquence utilisez/visitez-vous le site Internet du Centre pour les JEA (www.jposc.org) ?



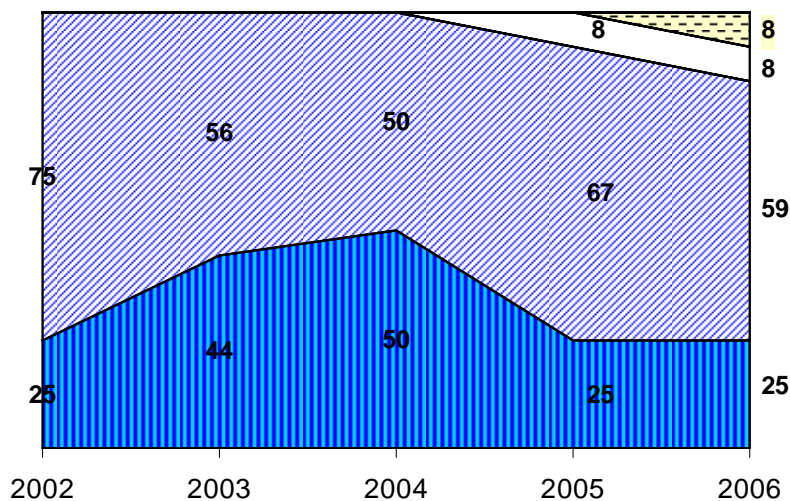
	Plus d'une fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois	Une fois par an	Jamais
2006 13 réponses	8%	23%	46%	23%	0%
2005 11 réponses	0 %	0 %	64 %	36 %	0 %
2004 11 réponses	0 %	0 %	64 %	9 %	27 %
2003 15 réponses	0 %	20 %	73 %	7 %	0 %
2002 14 réponses	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %



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
2006 13 réponses	25 %	59 %	8 %	8 %	0 %
2005 12 réponses	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %
2004 8 réponses	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	44 %	56 %	0 %	0 %	0 %
2002 12 réponses	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %



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

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

« Tous les JEA devraient être administrés par le CJEA. »

« Veuillez tenir la liste des postes vacants à jour. »

« Un calendrier portant l'intitulé des besoins annuels en JEA. »

« Plus de commentaires/information au sujet du solde du compte JEA (positif, nul) sur les rapports financiers annuels »

1.9 Quelle(s) initiative(s) souhaiteriez-vous que le CJEA entreprenne afin de mieux servir les objectifs de votre gouvernement pour le programme des JEA ?

« L'harmonisation des procédés concernant tous les JEA serait très importante. »

« Encourager [les JEA] à garder le lien avec leurs sectoriels du Ministère des Affaires étrangères. »

« Inclure un espace sur votre site web où les JEA pourraient relater leurs expériences. »

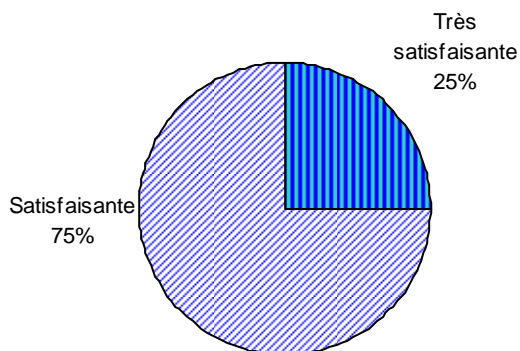
« Intégrer les autres organisations de l'ONU dotées d'un programme des JEA dans le système de recrutement du PNUD. »

« Offrir aux JEA des conseils concernant les opportunités de carrière futures d'une façon plus stratégique que l'actuelle. »

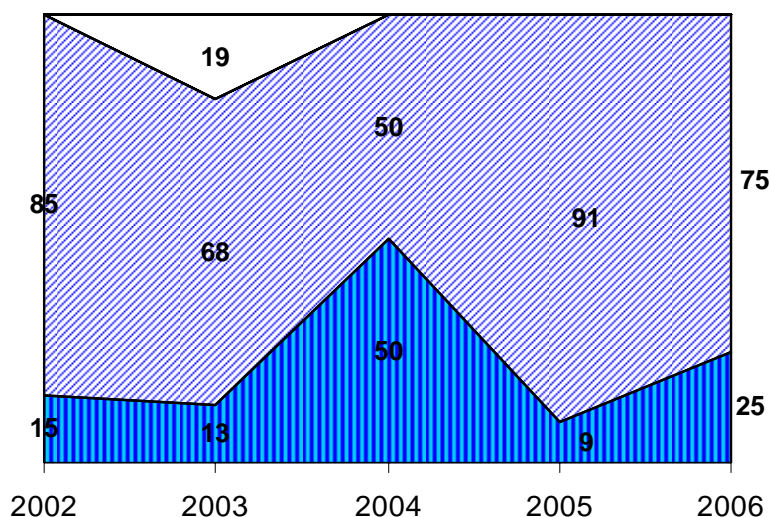
Section 2

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 des JEA sponsorisés par votre gouvernement au sujet de leur poste ?

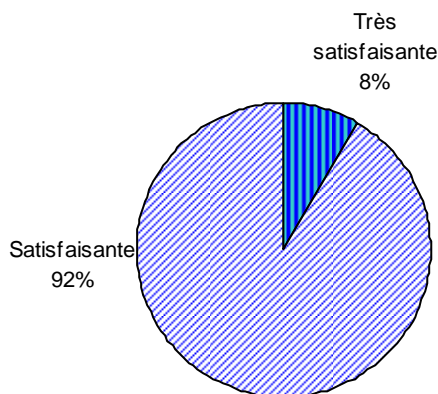


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 12 réponses	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %
2005 11 réponses	9 %	91 %	0 %	0 %	0 %
2004 10 réponses	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	13 %	68 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 réponses	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

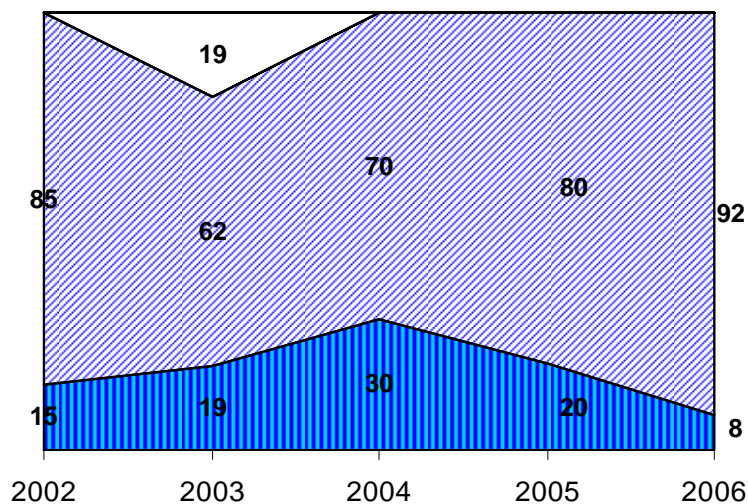


- Très satisfaisante
- ▨ Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- ▤ Insatisfaisante
- ▩ Très insatisfaisante

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

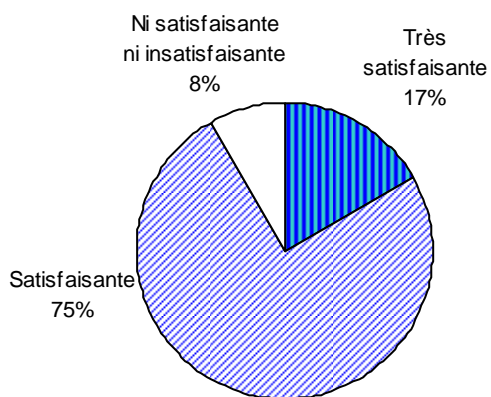


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 12 réponses	8 %	92 %	0 %	0 %	0 %
2005 10 réponses	20 %	80 %	0 %	0 %	0 %
2004 10 réponses	30 %	70 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	19 %	62 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 réponses	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

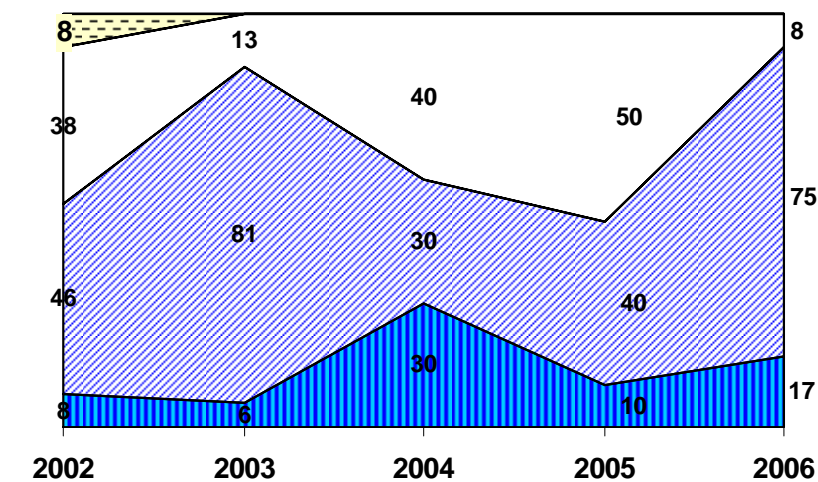


- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante

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

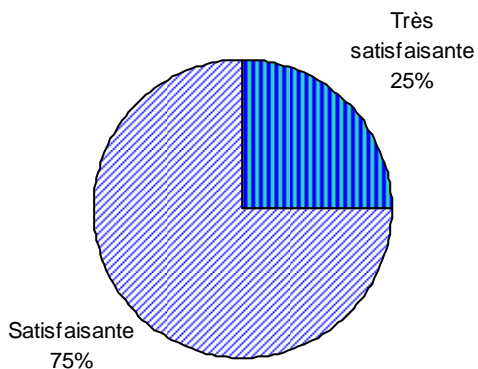


	Très satisfaisante	Satisfaisante	Ni satisfaisante ni insatisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante
2006 12 réponses	17 %	75 %	8 %	0 %	0 %
2005 10 réponses	10 %	40 %	50 %	0 %	0 %
2004 10 réponses	30 %	30 %	40 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	6 %	81 %	13 %	0 %	0 %
2002 13 réponses	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %

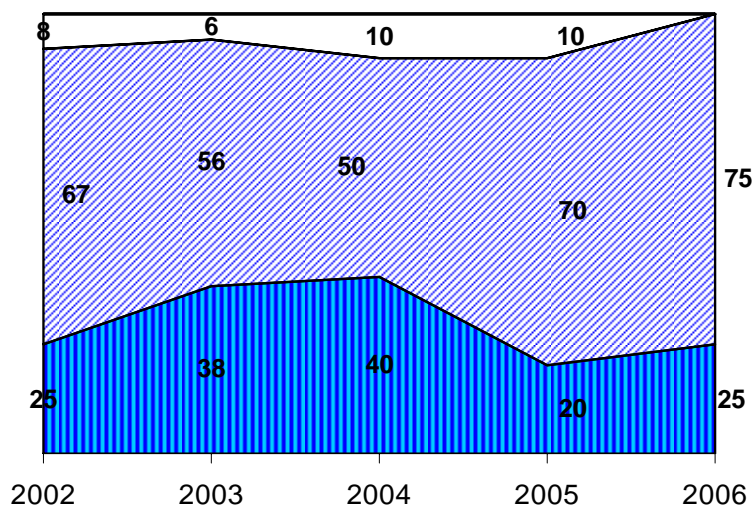


- Très satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Satisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante

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
2006 12 réponses	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %
2005 11 réponses	20 %	70 %	10 %	0 %	0 %
2004 10 réponses	40 %	50 %	10 %	0 %	0 %
2003 16 réponses	38 %	56 %	6 %	0 %	0 %
2002 12 réponses	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %



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

Section 3

Commentaires généraux, idées, évaluations

3.1 Commentaires, idées, évaluations:

« Rien à mentionner. Je pense que vos services sont excellents. Il serait avantageux que tous les JEA en fonction aux Nations Unies puissent être administrés par votre centre. Cette idée est-elle envisagée dans le processus de réforme de l'organisation ? »

« Après la fin de leur affectation au sein de l'organisation, il serait intéressant d'effectuer un suivi afin de savoir où se trouvent les ex-JEA, quelle est leur activité du moment et la façon dont ils mettent en pratique les connaissances acquises. En résumé, il s'agit de vérifier en quoi l'expérience obtenue leur est utile une année après la fin de leur contrat.

Je pense qu'il serait en effet de grande utilité connaître les effets du programme sur la situation professionnelle des participants, et ce non seulement pour les donateurs mais également pour le PNUD. »

« Eu égard aux JEA, c'est le futur qui compte, donc ce qui se passera, le terme du contrat venu, en termes de valeur ajoutée.

Pour l'organisme employeur, pour l'intéressé(e) de même, c'est essentiel.

La disponibilité du JEA envers le monde extérieur, dont fait notamment partie son pays d'origine, doit se traduire sous la forme d'un équitable et réaliste "renvoi d'ascenseur", par le biais d'un partage avec les différents secteurs de la coopération et de l'aide [bilatérale] d'une partie des principes, savoirs et techniques acquis et mis en pratique pendant deux à trois ans de service auprès d'une organisation internationale. »

« Le décompte annuel me pose problème, surtout pour les JEA (exemple WHO, UNAIDS) repris par le Centre. »

« Axé sur le client, coopératif, efficace. »

« La gestion de notre Programme des JEA est confiée au PNUD. Nous ne recevons donc pas directement de commentaires des JEA. Pour autant que nous le sachions, la plupart d'entre eux sont satisfaits. Cependant, nous ne pouvons pas remplir la section 2 au nom de la totalité d'entre eux. »

« La formation/apprentissage dépend en grande mesure du temps et de la compréhension que les Représentants ont au sujet du Programme des JEA et des attentes des donateurs, car les Représentants résidents tendent parfois à croire que l'affectation des Jeunes experts constitue principalement un poste d'apprentissage et que, par conséquent, les JEA ne devraient pas s'absenter du travail si souvent.

La partie conseils est vraiment l'élément le plus urgent dont il faut s'occuper. Nous ne nous référons pas au cours de formation à New York. Peut-être y a-t-il quelque chose à approfondir ensemble ?

Les attributions (ToR) changent très souvent. Bien qu'il y eut une amélioration dernièrement, le PNUD devrait peut-être informer davantage les bureaux de pays que nous, les donateurs, recrutons sur la base de postes bien spécifiques pour lesquels nous aimerions que ses titulaires soient parfaitement compétents. »

« Commentaires relatifs aux réponses délivrées dans la section 2 (ci-dessus):

2.1 Dans l'ensemble, je suis satisfait de mon affectation; quelques questions méritent cependant d'être considérées et discutées plus en détail :

1) les Fiches de poste (TOR) continuent de poser un énorme problème. Elles sont rédigées à toute vitesse dans les bureaux de pays sans vraiment réfléchir aux besoins réels du bureau ou de l'unité en question ni au développement professionnel du/de la JEA. J'ai moi-même été prié de rédiger des TOR pour de futurs JEA avec la consigne de ne pas les rendre trop spécifiques. Je pense, dès lors, que le ministère des affaires étrangères et les agences destinataires devraient prêter davantage attention à ce sujet car cela profiterait : a) à l'agence pour l'accomplissement de ses objectifs, et b) au/à la JEA lui/elle-même.

2) la Supervision : certaines conditions préalables doivent être remplies afin que le/la JEA puisse travailler et se développer professionnellement. Une supervision et une orientation adéquates constituent d'importantes conditions préalables ! Ces dernières ainsi que le partage de l'information et du savoir posent souvent un sérieux problème.

2.2 L'indemnité de déplacement et de formation liés à l'exercice des fonctions (DTTA) fut un élément crucial en vue de l'acquisition de nouvelles compétences et connaissances ! Cependant, de nouvelles compétences peuvent également être acquises par le fait de se trouver bien intégré dans la gestion des projets. Par contre, les visites de projet furent parfois entravées par un manque de financement pour les déplacements à l'intérieur du pays. Ceci aurait pu être solutionné grâce à un fonds destiné aux voyages (étant utilisé pour les déplacements liés aux projets) et faisant partie du forfait JEA.

2.4 Le Centre pour les JEA est digne d'éloges pour son professionnalisme et sa ponctualité. Les contacts furent excellents durant toute la période de l'affectation et le service très bon. »