



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Bureau de Développement des Télécommunications (BDT)

**Quatrième réunion du Groupe Consultatif pour
le Développement des Télécommunications (GCDT)
Genève, 12-13 octobre 2000**

**Document TDAG-4/10-F
2 octobre 2000
Original: anglais**

Note du Directeur

PROJET DE DIRECTIVES CONCERNANT LES INDICATEURS DE PERFORMANCE POUR LES PLANS OPERATIONNELS DE L'UIT-D

La présente contribution a pour objet de proposer un projet de directives à suivre lors de l'établissement d'indicateurs de performance pour les plans opérationnels de l'UIT-D, et de recueillir les avis des participants au GCNT sur ce projet de directives.

PROJET DE DIRECTIVES CONCERNANT LES INDICATEURS DE PERFORMANCE POUR LES PLANS OPERATIONNELS DE L'UIT-D

Introduction

Dans le cadre de la méthode axée sur les résultats utilisée pour la planification des activités de l'UIT, les indicateurs de performance devraient permettre d'évaluer la qualité de la mise en oeuvre. Le concept d'indicateurs de performance a été introduit dans la planification opérationnelle des activités de l'UIT-D en 1999.

Caractéristiques des indicateurs de performance

Les indicateurs de performance pour les sous-programmes devraient:

- permettre d'évaluer les résultats compte tenu de la qualité de la mise en oeuvre et des délais;
- tenir compte des attentes de nos clients;
- montrer ce que nous pouvons réaliser et évaluer, du point de vue du Secrétariat;
- mettre en évidence la qualité des travaux du Secrétariat (ce qui pourrait contribuer à l'amélioration des services, etc.);
- ne pas tenter d'évaluer les incidences de réunions, d'ateliers, d'études, etc., si ces incidences dépendent de nombreux autres facteurs sur lesquels le Secrétariat n'a aucune influence (par exemple: amélioration de la qualité de service, mise en oeuvre de nouveaux services, développement des réseaux, amélioration de la gestion, augmentation du taux de pénétration téléphonique, accroissement des investissements dans les télécommunications, etc.);
- ne pas être confondus avec le concept de charge de travail (c'est-à-dire les indicateurs de quantité, par exemple: fourniture d'une assistance à 5 pays, organisation de 5 missions, 15 ateliers, etc.).

Exemples d'indicateurs de performance par type d'activité

Type d'activité	Indicateurs de performance
Réunions/séminaires/ateliers	<ul style="list-style-type: none">• Réunions tenues selon le calendrier prévu• Formulaires d'inscription et documents pertinents élaborés et envoyés suffisamment longtemps avant les réunions• Satisfaction des participants quant à l'organisation et à la conduite d'une réunion• Niveau de satisfaction des participants exprimé dans des conclusions et des recommandations• Réponse aux attentes des participants• Augmentation/diminution du nombre total de participants à une réunion• Qualité et accessibilité des textes finals• Affichage électronique de toutes les contributions

<p>Publications/bases de données/ rapports/Manuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux achevés selon le calendrier prévu • Nombre d'exemplaires vendus/distribués • Nombre de commentaires favorables • Nombre de citations dans la presse • Nombre de citations dans d'autres publications • Nombre d'occurrences sur le site web • Nombre de clients procédant à un nouvel achat • Evaluation/réaction des clients • Répondre dans les meilleurs délais aux demandes d'information dans le domaine de la réglementation
<p>Contrats et services de passation des marchés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des retards imputables à EQT • Adhésion aux règles et procédures en vigueur • Ne laisser passer aucun document contractuel ou d'achat contraire aux intérêts de l'UIT • Satisfaction du service fourni par le BDT à ses utilisateurs
<p>Service du personnel hors siège</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les offres de contrat conformes à la réglementation et aux pratiques acceptées • Règlement rapide des frais de voyage remboursables • Paiements dûment justifiés • Application des procédures de sécurité • Vérifications des comptes satisfaisantes • Application des Statut et Règlement du personnel • Satisfaction concernant l'efficacité du service • Pas de retards dans le recrutement imputables au service
<p>Appui des systèmes informatiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Baisse relative de la charge de travail pour ce qui est des tâches administratives au BDT • Augmentation relative de la qualité et de la transparence des données au BDT • Niveau de satisfaction des utilisateurs • Respect des délais
<p>Avis/assistance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre dans les meilleurs délais aux demandes • Experts recrutés à temps, en fonction des besoins des pays • Nombre de réponses satisfaites • Satisfaction des pays/entités bénéficiaires • Ensemble fiable de données relatives aux coûts • Experts recrutés à temps, en fonction des besoins des pays

DRH/formation	<ul style="list-style-type: none"> • 85% des activités mises en oeuvre à temps • 80% des participants satisfaits des activités organisées • Résultats des évaluations de la session
Projets pilotes	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptif de projet adopté par les pays bénéficiaires • Experts recrutés à temps, en fonction des objectifs des projets • Satisfaction des pays bénéficiaires • Mise en oeuvre à temps de 80% du plan de travail de chacun des projets
Collaboration avec le secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> • Produit "de qualité commerciale" utile pour les membres • Satisfaction des organisations et des entités
Indicateurs de performance généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Application de toutes les politiques et de tous les règlements • Bon climat de travail • Utilisation efficace de toutes les ressources • Bonne image du BDT auprès des Etats Membres et des Membres des Secteurs • Présentation appropriée et en temps opportun de contributions pour le plan opérationnel; établissement de priorités dans les activités et l'assistance directe • Disponibilité en temps voulu et approbation du plan opérationnel • Pourcentage de pays visités; nombre d'administrations, d'organes de réglementation, etc., rencontrés; nombre d'accords signés • Mise en oeuvre des projets • Pourcentage d'emplois vacants pourvus (au siège et dans les bureaux extérieurs)
Services administratifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité des données financières (réactions des administrations, du secteur privé, des vérificateurs extérieurs, du Secrétariat général) • Rapidité et qualité des services fournis, exactitude des informations fournies • Satisfaction des clients (PNUD, administrations et secteur privé) • Processus décisionnel rapide et efficace • Niveau de satisfaction des hauts responsables • Pertinence des statistiques fournies et utilité des données financières pour la gestion du BDT/UIT

Programmation et Membres de l'UIT-D	<ul style="list-style-type: none">• Fourniture en temps opportun des réponses pertinentes aux questions formulées par les Membres du Secteur de l'UIT-D et par d'éventuels Membres des Secteurs• Disponibilité de données actualisées sur les Membres du Secteur de l'UIT-D• Disponibilité du plan opérationnel et de rapports de mise en oeuvre connexes sur le web• Disponibilité du calendrier des réunions de l'UIT-D sur le web (actualisé chaque semaine)
Service des bourses	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction dans les délais de tous les besoins d'octroi de bourses• Satisfaction du personnel du BDT, bureaux extérieurs compris en ce qui concerne l'efficacité du service
