|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **Groupe consultatif pour le développement des télécommunications (GCDT)****22ème réunion, Genève, 9-12 mai 2017** | C:\Users\murphy\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\PQ94T9LJ\bd_F_25Years_Horizontal-411959 (002).jpg |
|  |  |
|  | **Document** **TDAG17-22/****25-F** |
|  | **28 février 2017** |
|  | **Original:** **anglais** |
| Directeur du Bureau de développement des télécommunications |
| RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISAFACTION SUR LA PRESENCE REGIONALE DE L'UIT |
|  |
| **Résumé:**Le présent document expose les premiers résultats de l'enquête de satisfaction sur la présence régionale de l'UIT.**Suite à donner:**Le GCDT est invité à examiner le présent rapport et à donner les orientations qu'il jugera nécessaires.**Références:**Résolution 25 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires et son Annexe. |

1 L'objet du présent document est de présenter les résultats de l'enquête de satisfaction sur la présence régionale de l'UIT.

2 L'UIT a reçu 129 réponses à cette enquête, 88 émanant d'Etats Membres et 41 émanant de Membres de Secteur, d'Associés, d'établissements universitaires, d'organisations régionales et d'organisations internationales. Les résultats de cette enquête sont présentés dans les Tableaux 1 et 2 qui suivent.

Tableau 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Pays développés | Pays dont l'économie est en transition | Pays en développement | Pays les moins avancés |
| **%** | 9,52% | 16,67% | 60,32% | 13,49% |

Tableau 2

|  |
| --- |
| Ventilation par région |
| Région | % |
| Afrique | 14,29% |
| Amériques | 38,88% |
| Etats arabes | 14,29% |
| Asie-Pacifique | 8,73% |
| Europe | 7,94% |
| Pays de la CEI | 18,87% |

3La répartition géographique de la participation à l'enquête de satisfaction sur la présence régionale de l'UIT est la suivante:



4 Globalement, les résultats sont en général satisfaisants pour toutes les questions posées dans le cadre de cette enquête. Les résultats de l'enquête sont présentés dans le détail dans la suite du présent document:

## 4.1 Emplacement des bureaux régionaux/des bureaux de zone et qualité de service fournie

Les participants à l'enquête, dans leur très grande majorité, ont indiqué que l'emplacement des bureaux régionaux et des bureaux de zone était approprié et qu'ils connaissaient les activités de l'UIT, y compris les activités régionales. Les participants, dans leur majorité, ont également indiqué qu'ils jugeaient approprié le niveau des effectifs des bureaux régionaux et des bureaux de zone. Les diagrammes ci-dessous donnent des détails sur les résultats de l'enquête en ce qui concerne l'emplacement des bureaux régionaux/bureau de zone et la qualité de service fournie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Oui | Non |
| Connaissez-vous les activités de l'UIT? | 126 | 3 |

Nombre de réponses à cette question: 129/129 (100,00%)

Diagramme 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Oui | Non |
| Connaissez-vous les activités régionales de l'UIT? | 121 | 8 |

Nombre de réponses à cette question: 129/129 (100,00%)

Diagramme 2

Commentaires:

• L'emplacement des bureaux régionaux/des bureaux de zone pourrait faire l'objet d'une rotation périodique entre les pays de la région.

• Certains pays se sont interrogés sur l'opportunité d'un changement de région.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous que l'emplacement des bureaux régionaux/des bureaux de zone est optimal? | 102 | 22 | 4 |

Nombre de réponses à cette question: 128/129 (99,22%)

Diagramme 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous que le niveau des effectifs des bureaux régionaux/bureau de zone est adéquat? | 94 | 21 | 11 |

Nombre de réponses à cette question: 109/129 (84,49%)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Toujours de grande qualité | En général bonne | Satisfaisante | La qualité dépend de la demande | Médiocre |
| Comment qualifieriez-vous la qualité de service fournie par les bureaux régionaux/bureaux de zone? | 46 | 60 | 14 | 5 | 1 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 4

Commentaires:

• Compte tenu de l'augmentation du nombre des activités, le niveau des effectifs devrait être revu à la hausse pour faire face à la très forte demande.

• Un redéploiement du personnel du siège vers les bureaux hors siège pourrait être envisagé pour mieux répondre aux exigences des membres.

Diagramme 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Est-il répondu à vos questions/requêtes dans un délai raisonnable? | 109 | 15 | 2 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 6

Commentaires:

• Dans de rares cas, il n'y a pas eu de réponse ou la réponse a été très tardive.

## 4.2 Régularité des contacts et qualité de la réception/des installations

Les participants à l'enquête, dans leur très grande majorité, ont indiqué qu'ils étaient en contact régulier avec l'UIT, au moins plusieurs fois par mois, voire plus. La qualité des réponses apportées aux requêtes est, en règle générale, considérée comme plus que bonne. Les contacts sont essentiellement avec le siège pour deux tiers des participants à l'enquête. Les bureaux régionaux arrivent en deuxième place pour ce qui est des points de contact.

Les participants à l'enquête, dans leur majorité, ont indiqué que la qualité des informations fournies par les bureaux régionaux/bureaux de zone était plus que bonne.

Les trois domaines d'activité les plus intéressants, selon cette enquête, sont les suivants:

• Développement des technologies et des réseaux.

• Réunions et manifestations organisées par l'UIT.

• Cybersécurité.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Fréquemment | Plusieurs fois par mois | Plusieurs fois par an | Jamais |
| Quelle est la périodicité de vos contacts avec l'UIT? | 50 | 26 | 48 | 3 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Toujours de bonne qualité | En général bonne | Satisfaisante | La qualité dépend de la demande |
| Comment qualifieriez-vous la qualité des réponses apportées à vos requêtes? | 59 | 51 | 10 | 7 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Siège | Bureau régional | Bureau de zone |
| Où sont vos points de contact à l'UIT? | 83 | 71 | 43 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 9

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Fréquemment | Plusieurs fois par mois | Plusieurs fois par an | Jamais |
| Recevez-vous des informations des bureaux régionaux/bureaux de zone de l'UIT? | 54 | 38 | 30 | 6 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 10

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Toujours de bonne qualité | En générale bonne | Satisfaisante | La qualité de service dépend de la demande | Qualité médiocre |
| Comment qualifieriez-vous la qualité des informations reçues des bureaux régionaux/bureaux de zone? | 50 | 52 | 16 | 5 | 2 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 11

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Fréquemment | Plusieurs fois par mois | Plusieurs fois par an | Jamais |
| Quelle est la périodicité de vos rencontres avec les représentants des bureaux régionaux/bureaux de zone? | 11 | 13 | 87 | 15 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 12

Diagramme 13

Légende

Quel domaine d'activité vous intéresse avant tout?

Gestion du spectre et radiodiffusion

Inclusion numérique

Développement des technologies et des réseaux

Statistiques et indicateurs relatifs aux TIC

Applications des TIC

Changements climatiques

Réunions et manifestations de l'UIT

Normalisation

Télécommunication d'urgence

Environnement réglementaire et commercial

Pays les moins avancés et petitsEtats insulaires en développement (PEID)

Cybersécurité

Commentaires:

• D'autres domaines d'intérêt ont été cités par exemple: réunions et manifestations dans les autres Secteurs (PP, CMR, commissions d'études de l'UIT-T, SMSI), Internet des objets, villes intelligentes et cyberdéveloppement, télésanté etc.

## 4.3 Pertinence des activités ou besoins futurs

La plupart des participants estiment que les activités des bureaux régionaux/bureaux de zone sont pertinentes et qu'il n'y a pas de chevauchement avec les activités d'autres organisations internationales/nationales. La majorité des participants est d'avis que les initiatives régionales sont bien traitées par les bureaux régionaux/bureaux de zone et qu'elles contribuent positivement à la réalisation des objectifs et à l'obtention des résultats indiqués dans le plan stratégique. Un nombre significatif de participants est d'avis que les bureaux régionaux/bureaux de zone ne représentent pas bien tous les Secteurs de l'Union.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Pertinentes | En partie pertinentes | Pas pertinentes |
| Comment qualifieriez-vous les activités des bureaux régionaux/bureaux de zone? | 93 | 28 | 3 |

Nombre de réponses à cette question: 124/129 (96,12%)

Diagramme 14

Commentaires:

• Certains participants ont exprimé des réserves concernant la pertinence des activités et l'adéquation du lien entre les activités et les initiatives régionales.

• Nombreux ont été les participants qui ont félicité les bureaux régionaux/bureaux de zone pour la qualité de leurs activités.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous qu'il y a chevauchement entre les services fournis par les bureaux régionaux/bureaux de zone de l'UIT et les services fournis par d'autres organisations internationales/nationales? | 9 | 39 | 77 |

Nombre de réponses à cette question: 125/129 (96,89%)

Diagramme 15

Commentaires:

• Nombreux ont été les participants qui ont indiqué qu'il n'y avait pas selon eux de chevauchement.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous que les initiatives régionales lancées par l'UIT répondent bien aux besoins des régions? | 83 | 38 | 4 |

Nombre de réponses à cette question: 125/129 (96,89%)

Diagramme 16

Commentaires:

• L'importance d'un examen annuel de la mise en oeuvre des initiatives régionales a été soulignée.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Oui | Non |
| Souhaiteriez-vous que les bureaux régionaux/bureaux de zone de l'UIT entreprennent d'autres activités? | 62 | 59 |

Nombre de réponses à cette question: 121/129 (93,79%)

Diagramme 17

Commentaires:

• Les principaux domaines d'activité suivants ont été cités:

– Renforcement des capacités.

– Activités de normalisation.

– Mégadonnées, informatique en nuage.

– Télévision numérique de Terre.

– Protocole IPv6.

– Activités des autres Secteurs.

– Large bande.

– Coordination des fréquences.

– Activités sur les plans politique et réglementaire pour le développement du marché.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous que les bureaux régionaux/bureaux de zone contribuent à la réalisation des objectifs et à l'obtention des résultats indiqués dans le plan stratégique de l'UIT? | 97 | 24 | 4 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 18

Commentaires:

• La plupart des commentaires ont été positifs et les participants ont estimé que les initiatives régionales contribuent dans une large mesure à la réalisation des objectifs et à l'obtention des résultats indiqués dans le plan stratégique de l'UIT.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous que les bureaux régionaux/bureaux de zone représentent bien tous les Secteurs/toutes les activités de l'UIT? | 65 | 46 | 13 |

Nombre de réponses à cette question: 125/129 (96,89%)

Diagramme 19

Commentaires:

• De nombreux participants ont indiqué que des efforts devraient être faits pour mieux refléter les travaux de l'UIT-R et de l'UIT-T.

## 4.4 Communication et accessibilité/pertinence de l'information

La moitié seulement des participants à l'enquête connaissent le site web de l'UIT donnant des informations sur les bureaux régionaux et estiment que la qualité et la pertinence des informations sur la présence régionale de l'UIT figurant sur le site web de l'UIT sont plus que bonnes.

La majorité des participants à l'enquête ont estimé que le site web de l'UIT devrait comporter une partie dans la langue pertinente, consacrée spécifiquement aux nouvelles, réunions et manifestations intéressant chaque région. La moitié seulement des participants à l'enquête ont estimé que les activités dans le domaine de la communication et des médias offraient suffisamment de visibilité aux travaux de l'UIT.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Connaissez-vous le site web de l'UIT donnant des informations sur les bureaux régionaux? | 73 | 42 | 13 |

Nombre de réponses à cette question: 128/129 (99,22%)

Diagramme 20

Commentaires:

• De nombreux participants ont indiqué que des efforts devraient être faits pour améliorer le site web de l'UIT consacré aux bureaux régionaux et qu'il était difficile de trouver ce site web.

• D'autres participants ont indiqué que le principal canal d'information était le Chef du bureau régional.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Toujours de bonne qualité | En générale bonne | Satisfaisante | La qualité dépend de la demande | Qualité médiocre |
| Comment qualifieriez-vous la qualité/la pertinence des informations sur la présence régionale de l'UIT données sur le site web de l'UIT? | 25 | 55 | 36 | 7 | 2 |

Nombre de réponses à cette question: 125/129 (96,89%)

Diagramme 21

Commentaires:

• Des commentaires ont été formulés concernant la qualité et la disponibilité des informations et des sites web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Estimez-vous que le site web de l'UIT devrait comporter une partie, dans la langue pertinente, consacrée spécifiquement aux nouvelles, réunions et manifestations intéressant chaque région? | 88 | 21 | 15 |

Nombre de réponses à cette question: 124/129 (96,12%)

Diagramme 22

Commentaires:

• De nombreux participants ont indiqué qu'il était nécessaire de fournir davantage d'informations qu'à l'heure actuelle dans la langue pertinente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Oui | En partie | Non |
| Les activités dans le domaine de la communication et des médias apportent‑elles suffisamment de visibilité aux travaux de l'UIT? | 65 | 51 | 10 |

Nombre de réponses à cette question: 126/129 (97,67%)

Diagramme 23

Commentaires:

• Certains participants ont indiqué que l'on pouvait encore améliorer la visibilité des travaux de l'UIT.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_