

GRILLE D'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE RÉORIENTATION STRATÉGIQUE

RAPPORT DE RÉFÉRENCE

TABLE DES MATIÈRES

I.	Résumé	2
II.	Rappel	3
III.	Objectif	4
IV.	Méthodologie	4
V.	Objectifs et interprétation des résultats	8
ANNEXE 1	Grille d'évaluation des résultats du PRS	10
ANNEXE 2	Définition détaillée des indicateurs	11

I. RESUME

Généralités

1. Le programme de réorientation stratégique (PRS) est un programme d'améliorations structurelles ambitieux et complexe, destiné à favoriser l'intégration concrète des valeurs essentielles de l'OMPI.
 - Orientation vers les services.
 - Unis dans l'action.
 - Responsabilisation au service des résultats.
 - Responsabilité sur les plans environnemental, social et en termes de gouvernance.

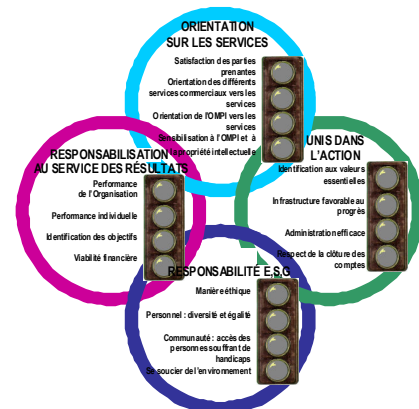
Regroupant 19 initiatives spécifiques interdépendantes, le PRS est un programme interservices qui s'applique à tous les niveaux de l'OMPI. Il vise aussi à promouvoir l'intégration des valeurs essentielles de l'Organisation en dehors de ces initiatives spécifiques. La phase de planification et de conception du programme s'est achevée en décembre 2010 et la phase de mise en œuvre qui a suivi se poursuivra de manière continue jusqu'en décembre 2012.

Objectif

2. La grille d'évaluation du PRS a été élaborée avec un souci de simplicité et de clarté. Elle vise à mesurer le degré de réussite globale du programme, à mi-parcours de la phase de mise en œuvre (décembre 2011) et à la date prévue d'achèvement du programme (décembre 2012). L'objectif général du PRS étant de produire des résultats concrets au niveau des valeurs, la grille d'évaluation est conçue de manière à permettre l'évaluation des progrès réalisés pour chaque valeur sur une période de mise en œuvre de deux ans. Les résultats seront communiqués aux États membres, à l'Organe consultatif indépendant de surveillance de l'OMPI (OCIS), aux parties prenantes extérieures, au personnel et plus particulièrement aux membres de l'Équipe de haute direction et aux responsables de projets mis en œuvre dans le cadre du PRS ainsi qu'au bureau de gestion du PRS. Le programme pourrait être amélioré en 2012 en fonction des progrès qui seront indiqués dans la grille d'évaluation du PRS.

Méthodologie

3. Grille d'évaluation du PRS (annexe 1). Quarante-sept indicateurs détaillés ont été mis au point pour mesurer les valeurs de manière fiable, simple et efficace. Chaque indicateur détaillé a un point de référence (si possible une évaluation des données de 2010), suivi d'un objectif pour décembre 2011. Les indicateurs et les objectifs ont été fixés en collaboration avec les experts des domaines considérés, les responsables de projets et les responsables de l'Équipe de haute direction de telle sorte qu'ils soient à la fois pertinents pour rendre compte des progrès accomplis et réalisables par l'Organisation.
4. Définition des indicateurs détaillés de la grille d'évaluation du PRS (annexe 2). Chaque indicateur de la grille d'évaluation du PRS est défini de manière claire et détaillée. Il convient de se reporter à cette section pour bien comprendre la grille.



5. Enquête sur les valeurs essentielles de l'OMPI. Évalue la manière dont le personnel perçoit les quatre valeurs essentielles. L'enquête sur les valeurs essentielles a été lancée en décembre 2010 et a fourni un certain nombre d'éléments de la grille d'évaluation du PRS. Tous les détails sur la méthodologie et les résultats figurent dans le rapport d'enquête sur les valeurs essentielles qui fait l'objet d'un document distinct.

Objectifs et interprétation des résultats

6. Tableau de bord. La grille d'évaluation du PRS permet d'établir un tableau de bord au premier trimestre de 2012 et au premier trimestre de 2013 à l'intention des personnes ayant besoin d'une très bonne vision d'ensemble des progrès du PRS. Le tableau de bord (voir les figures 1 et 2 pour une version plus large) présente les indicateurs de résultats pour chaque valeur à l'aide d'un feu rouge – jaune – vert pour chaque indicateur. Il y a quatre indicateurs pour chaque valeur, ce qui fera 16 feux de couleur sur le tableau de bord, chaque feu se voyant attribuer l'une des trois couleurs.
7. Des indicateurs détaillés ont été élaborés à partir de plusieurs idées. Certains sont des indicateurs et des objectifs existants qui ont été transposés dans la grille d'évaluation du PRS tandis que d'autres objectifs ont été élaborés spécialement pour ce programme. Enfin, dans certains cas, des objectifs plus subjectifs ont été définis pour donner une vue d'ensemble du PRS en décembre 2011 et 2012.
8. Le tableau de bord et la grille d'évaluation du PRS ont pour objet de donner aux parties prenantes un aperçu des progrès réalisés. Les résultats ne sont pas destinés à évaluer des secteurs, des divisions ou des initiatives spécifiques; en effet, les objectifs ont dans l'ensemble été spécialement définis pour évaluer l'amélioration au niveau de l'Organisation, pas l'amélioration d'un groupe particulier.

Prochaines étapes

9. La grille d'évaluation du PRS a été publiée et communiquée aux membres du personnel. Le processus de collecte des données débutera en décembre 2011 pour les objectifs à mi-parcours (décembre 2011).

II. RAPPEL

10. En octobre 2008, le Directeur général a lancé un programme de réorientation stratégique (PRS) pour améliorer la réactivité et l'efficacité de l'Organisation et la doter des moyens nécessaires pour atteindre ses objectifs stratégiques et jouer un rôle prééminent au niveau mondial en ce qui concerne les questions de propriété intellectuelle. Le PRS doit se poursuivre jusqu'à la fin de 2012 (sauf pour un nombre limité d'initiatives), d'une manière mesurée, systématique et professionnelle, avec une communication intégrale et transparente entre l'Organisation et ses parties prenantes.
11. Suite à l'établissement de la nouvelle Équipe de haute direction en 2009, le Directeur général a révisé le PRS. Le programme a été articulé autour de quatre valeurs essentielles pour accroître sa résonance auprès du personnel.
12. Les quatre valeurs essentielles ainsi que leurs résultats, que le PRS est destiné à améliorer, sont les suivants :
 - i) Orientation vers les services – Nous augmentons notre réceptivité aux demandes des parties prenantes du monde entier et nos clients sont satisfaits de nos services;

- ii) Unis dans l'action – Nous travaillons comme une entité intégrée, réceptive, efficace, adaptée à sa destination et offrant un bon rapport qualité-prix;
- iii) Responsabilisation au service des résultats – Nous nous impliquons dans la réalisation de nos tâches et atteignons des résultats;
- iv) Responsabilité sur les plans environnemental et social et en termes de gouvernance – Nous nous acquittons de nos tâches d'une manière éthique et nous nous soucions de notre personnel, de la communauté et de l'environnement.

13. Le PRS est ensuite entré dans la phase de planification et de conception qui a duré jusqu'en décembre 2010. Au cours de cette étape, les fondements du PRS ont été mis en place : la structure en matière de gouvernance, le bureau de gestion du programme et les descriptifs de projets ont été élaborés et approuvés par le Directeur général, la grille d'évaluation du PRS a été établie et les enquêtes sur les valeurs essentielles ont été mises au point.
14. En décembre 2010, la phase de planification et de conception s'est officiellement achevée et le PRS est entré dans sa phase de mise en œuvre.

III. OBJECTIF

15. La grille d'évaluation du PRS a été conçue avec un souci de simplicité et de clarté. Elle vise à mesurer le degré de réussite globale du programme, à mi-parcours de la phase de mise en œuvre (décembre 2011) et à la date prévue d'achèvement du programme (décembre 2012). Les résultats seront communiqués aux États membres, à l'Organe consultatif indépendant de surveillance de l'OMPI (OCIS), aux parties prenantes extérieures, au personnel, et plus particulièrement aux membres de l'Équipe de haute direction.
16. La grille d'évaluation du PRS contient des variables souhaitées, désignées par le terme "indicateurs de résultats", pour les valeurs (par exemple, "orientation vers les services" ou "unis dans l'action") en vue de déterminer l'état d'avancement du processus d'adoption de chaque valeur. Cette grille rassemble des données provenant de diverses sources structurelles pour présenter les progrès réalisés par l'Organisation dans l'intégration des valeurs essentielles. Le programme et les initiatives qu'il regroupe pourront être perfectionnés en 2012, en fonction des progrès qui auront été enregistrés dans la grille d'évaluation du PRS lors de l'examen à mi-parcours (décembre 2011).

IV. METHODOLOGIE

17. La grille d'évaluation du PRS respecte trois principes fondamentaux :
- a) elle est axée sur les valeurs – mesure au niveau des valeurs (par exemple, orientation vers les services);
 - b) elle est simple – au plus haut niveau, le tableau de bord d'une valeur utilise un code de couleurs inspiré de la signalisation routière pour afficher rapidement et facilement les progrès au niveau d'une valeur;
 - c) elle permet des comparaisons dans le temps – la grille d'évaluation prend décembre 2010 (environ) comme point de référence et évalue les progrès réalisés à des points précis dans le temps, à savoir décembre 2011 et décembre 2012.
18. Il est important de souligner que la grille d'évaluation n'a pas pour objet d'évaluer les progrès obtenus dans le cadre des initiatives individuelles – il s'agit là d'un élément important des tâches incombant aux responsables des initiatives et au bureau de gestion du programme, mais ce n'est pas l'objectif de la grille d'évaluation du PRS. Au contraire,

celle-ci met l'accent sur les meilleurs résultats recherchés au niveau des valeurs, à savoir l'orientation vers les services, l'unité dans l'action, la responsabilisation au service des résultats et la responsabilité sur les plans environnemental, social et en termes de gouvernance.

19. Les indicateurs de résultats pour chaque valeur ont été élaborés en collaboration avec les membres de l'Équipe de haute direction, le bureau de gestion du programme, les responsables de projets mis en œuvre dans le cadre du PRS et les experts en la matière. Le tableau de bord est destiné à être examiné dans son ensemble et pourrait inciter à tirer de mauvaises conclusions s'il était examiné par segments.
20. La grille d'évaluation de chaque valeur suit la même structure. Les *indicateurs détaillés* représentent le niveau le plus détaillé de la grille (par exemple, le "délai du recrutement" dans la valeur "unis dans l'action"). Les indicateurs détaillés font appel à plusieurs sources et, lorsque cela est possible, ces sources sont alignées sur des systèmes d'évaluation préexistants. Ces systèmes contiennent les objectifs tirés du programme et budget 2010-2011 et du programme et budget 2012-2013, ainsi que d'autres enquêtes et systèmes d'évaluation déjà en place ou prévus. Les *indicateurs de résultats* sont les mesures des résultats souhaités pour chaque valeur. Les résultats de la valeur sont les résultats souhaités qui sont fixés dans le PRS pour chaque valeur.
21. La structure de chaque valeur, contenant quatre indicateurs de résultats eux-mêmes divisés en un certain nombre d'indicateurs détaillés, est présentée dans le tableau n° 1.

Valeur	Résultats	Indicateurs de résultats	Indicateurs détaillés
Orientation vers les services	Nous augmentons notre réceptivité aux demandes des parties prenantes du monde entier et nos clients sont satisfaits de nos services	Satisfaction des États membres, des utilisateurs et des autres parties prenantes à l'égard des services commerciaux fournis par l'OMPI	17
		Satisfaction des États membres, des utilisateurs et des autres parties prenantes à l'égard des services de l'OMPI dans leur ensemble	
		Orientation du personnel de l'OMPI vers les services	
		Sensibilisation du public à la nature de la propriété intellectuelle ainsi qu'à son rôle en faveur de la créativité et de l'innovation, ainsi qu'à la mission et aux activités de l'OMPI	
Unis dans l'action	Nous travaillons comme une entité intégrée, réceptive, efficace, adaptée à sa destination et offrant un bon rapport qualité-prix	Perception du personnel concernant la valeur : "Unis dans l'action"	12
		Une infrastructure de gestion et d'administration moderne et favorisant le progrès	
		Opérations et procédures administratives rationalisées et efficaces	

Valeur	Résultats	Indicateurs de résultats	Indicateurs détaillés
		Degré de respect, par les unités administratives, des délais fixés pour la clôture des comptes financiers	
Responsabilisation au service des résultats	Nous nous impliquons dans la réalisation de nos tâches et nous atteignons des résultats	Fiabilité de la gestion financière	10
		Gestion des performances de l'Organisation sur la base de ses résultats	
		Gestion des performances individuelles sur la base des résultats escomptés de l'Organisation	
		Identification des membres du personnel avec leurs objectifs individuels et aux objectifs de l'Organisation	
		Fiabilité de la gestion financière	
Responsabilité sur les plans environnemental, social et en termes de gouvernance	Nous nous acquittons de nos tâches d'une manière éthique et nous nous soucions de notre personnel, de la communauté et de l'environnement	S'acquitter de ses tâches d'une manière éthique	8
		Se soucier du personnel : diversité et égalité	
		Se soucier de la communauté : accès des personnes handicapées	
		Se soucier de l'environnement	

Tableau n° 1 : Structure de la grille d'évaluation du PRS

Composantes

22. Tableau de bord. Le bureau de gestion du projet résumera la grille d'évaluation du PRS dans un "tableau de bord" facile à déchiffrer en février 2012 et en février 2013 à l'intention des personnes ayant besoin d'une très bonne vision d'ensemble des progrès du PRS. Le tableau de bord reprend les indicateurs de résultats pour chaque valeur : il y en a quatre pour chacune.

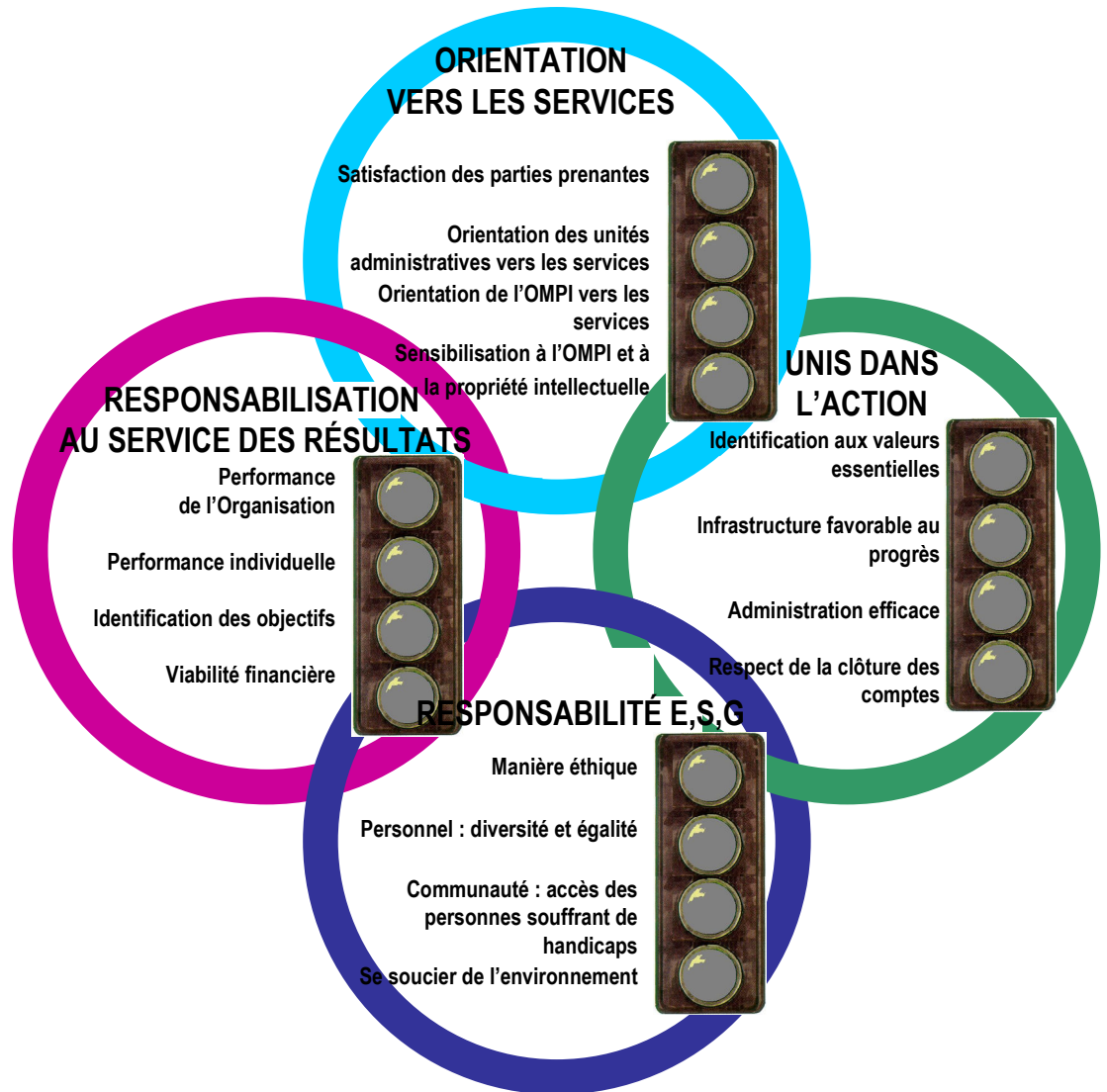


Figure n° 1 : Tableau de bord de la grille d'évaluation du PRS

23. Grille d'évaluation du PRS (annexe 1). Au-delà du tableau de bord récapitulatif, 47 indicateurs détaillés ont été élaborés pour mesurer les valeurs d'une manière fiable, simple et efficace.
24. Définition des indicateurs détaillés de la grille d'évaluation du PRS (annexe 2). Chaque indicateur détaillé de la grille d'évaluation du PRS est défini de manière claire et détaillée.
25. Enquête sur les valeurs essentielles de l'OMPI. Évalue la manière dont le personnel perçoit les quatre valeurs essentielles. L'enquête sur les valeurs essentielles a été lancée en décembre 2010 et a permis de fournir un certain nombre "d'éléments" de la grille d'évaluation du PRS. Pour de plus amples détails concernant la méthodologie et les résultats, veuillez vous reporter au rapport d'enquête sur les valeurs essentielles (document distinct).

V. OBJECTIFS ET INTERPRETATION DES RESULTATS

26. Quatre indicateurs de résultats permettent d'établir le code de couleurs de chaque valeur. Il y a quatre indicateurs de résultats pour chaque valeur, ce qui fera 16 feux de couleur sur le tableau de bord, chaque feu pouvant prendre l'une des trois couleurs.
27. Des indicateurs détaillés ont été élaborés à partir de plusieurs idées. Certains sont des indicateurs existants qui ont été transposés dans la grille d'évaluation du PRS, tandis que d'autres objectifs concrets ont été élaborés spécialement pour le PRS. Enfin, dans certains cas, des objectifs plus subjectifs ont été définis pour donner une vue d'ensemble du PRS en décembre 2011 et 2012.
28. Les indicateurs de résultats se verront attribuer une couleur du code de couleurs sur la base des indicateurs détaillés qui les composent. Certaines règles doivent être respectées : si l'un ou l'autre des indicateurs détaillés se voit attribuer la couleur rouge, l'indicateur de résultats devrait alors aussi être rouge. Si tous les indicateurs détaillés sont verts, l'indicateur de résultats sera vert. Lorsque les indicateurs détaillés présentent une combinaison de feux verts et jaunes, la couleur la plus fréquente l'emportera.
29. Chaque indicateur détaillé est doté d'un point de référence pour mesurer, si possible, les données de 2010. Le point de référence renvoie en principe aux données de 2010 et, si un point précis dans le temps est nécessaire, ce sera décembre 2010. Dans certains cas, lorsque les données ont beaucoup évolué au cours des dernières années, des moyennes mobiles ont été utilisées dans un souci d'uniformisation. Dans d'autres cas, lorsque les données de 2010 n'étaient pas disponibles, ce sont les données de 2009 qui ont été utilisées (et indiquées). Les points de référence concernant les données financières renvoient à l'exercice biennal 2008-2009.
30. Les indicateurs détaillés ont tous un objectif, comme indiqué dans l'annexe I. Les objectifs ont été élaborés de manière à être à la fois pertinents et réalistes. Ils sont fixés pour décembre 2011. Le bureau de gestion du projet procédera à l'examen à mi-parcours (décembre 2011) et les résultats de chaque objectif seront inscrits dans la colonne prévue à cet effet avec, le cas échéant, un écart lorsqu'ils sont plus élevés ou plus bas que ce qui était escompté.
31. Chaque indicateur détaillé se verra alors attribuer la couleur rouge, jaune ou verte par le bureau de gestion du projet en consultation avec les responsables de projets et les responsables de l'Équipe de haute direction. Comme les objectifs des indicateurs détaillés peuvent prendre toute une variété de formes – certains sont des nombres absolus et d'autres des pourcentages tandis que d'autres encore apparaissent sous la forme oui/non – il faudra faire preuve de jugement lors de l'établissement de la couleur pour l'indicateur détaillé. Le vert ne devrait normalement être attribué que si l'objectif est effectivement atteint (des circonstances atténuantes peuvent être prises en considération). Le jaune devrait être attribué si une amélioration marquée est constatée mais que le niveau requis par l'objectif n'est pas encore atteint. Le rouge devrait être attribué si, dans une large mesure, l'objectif n'est pas atteint.
32. Un petit nombre de points de référence ou d'objectifs n'étaient pas encore disponibles au moment où la grille d'évaluation du PRS devait être publiée. Ils seront intégrés en temps voulu à la grille d'évaluation et assortis d'une note si le point de référence n'est pas 2010. Certains objectifs ne s'appliquent qu'à la fin du programme (décembre 2012) et une note à cet effet est indiquée dans la grille d'évaluation.

33. Le tableau de bord et la grille d'évaluation du PRS ont pour objet d'aider les parties prenantes à comprendre les progrès réalisés dans le cadre du PRS. Les résultats ne sont pas destinés à évaluer certains secteurs ou certaines divisions. Dans l'ensemble, les objectifs ont en effet été sélectionnés spécialement pour évaluer l'amélioration au niveau de l'Organisation, pas au niveau d'un groupe particulier.
34. Les objectifs pour décembre 2012 seront fixés à la fin de 2011 et indiqués dans une version actualisée de la grille d'évaluation.

Orientation vers les services										
Résultat : Nous augmentons notre réceptivité aux demandes des parties prenantes du monde entier et nos clients sont satisfaits de nos services										
Indicateur de résultats		Indicateur détaillé	Enquête	Source des données	2011			2012		
					Point de référence	Objectif	Résultats (en %)	Écart (en %)	Objectif	Résultats (en %)
Satisfaction des États membres, des utilisateurs et des autres parties prenantes à l'égard des services commerciaux fournis par l'OMPI	1.1	Developpement : Résultats de l'étude sur les activités d'assistance technique et de renforcement des capacités a) Efficacité	X	Autre étude	déterminée en avril 2011	déterminée en avril 2011				
		b) Utilisation des ressources	X	Autre étude	déterminée en avril 2011	déterminée en avril 2011				
	1.2	Degré de mise en œuvre du Plan d'action pour le développement : a) Pourcentage de recommandations mises en œuvre dans le cadre d'activités ordinaires ou converties en des projets thématiques concrets b) Pourcentage de projets approuvés par le CDIP exécutés dans les délais prévus		Division de la coordination du Plan d'action progrès	88,5% 7,1%	100,0% 92,0%				
	1.3	Système de Madrid : Temps d'attente moyen (jours ouvrables)		PRS	24 jours	27 jours				
	1.4	Lettres signalant des irrégularités : pourcentage de lettres signalant des irrégularités sur le nombre total de demandes		PRS	19,3%	17,0%				
	1.5	PCT : Respect des délais pour l'examen des formalités (Formulaire 301) (délai de trois semaines)		PRS	77,7%***	80,0%***				
	1.6	Respect des délais de publication – dix-huit mois à compter de la date de priorité (délai de trois semaines)		PRS	95,7%***	96,0%***				
	1.7	Qualité de la traduction (PCT) – pourcentage de traductions satisfaisant aux contrôles de la qualité		PRS	86,5%	87,0%				
Satisfaction des États membres, des utilisateurs et des autres parties prenantes à l'égard des services de l'OMPI dans leur ensemble	1.8	Enquête sur les valeurs essentielles – pourcentage de participants (de l'OMPI) qui jugent que l'orientation vers les services à l'extérieur est excellente	X	Enquête sur les valeurs essentielles	55,0%	65,0%				
	1.9	Étude extérieure – Pourcentage de parties prenantes extérieures qui sont satisfaites des services de l'OMPI	X	Autre étude	déterminé en juin 2011	70,0%				
	1.10	Taux d'appels manqués - Pourcentage d'appels manqués ou redirigés vers le central téléphonique		PRS	32,0%	15,0%				
Orientation vers les services du personnel de l'OMPI	1.11	Proportion du personnel de l'OMPI bénéficiant d'une formation annuelle en matière d'orientation vers les services		PRS	0,0%	35,0%				
	1.12	Proportion du personnel de l'OMPI ayant bénéficié d'une formation en matière d'orientation vers les services et adopté avec succès les compétences acquises (observations relatives aux formations en matière d'orientation vers les services)	X	Autre étude	0,0%	85,0%				
	1.13	Enquête sur les valeurs essentielles – pourcentage de participants (de l'OMPI) qui jugent que l'orientation vers les services en interne est excellente	X	Enquête sur les valeurs essentielles	40,0%	50,0%				
Sensibilisation à la nature de la propriété intellectuelle et à son rôle en faveur de la créativité et de l'innovation, ainsi qu'à la mission et aux activités de l'OMPI	1.14	Nombre d'articles de presse sur les travaux de l'OMPI		Programme et budget	3300**	+2,5%**				
	1.15	Publications essentielles disponibles dans les langues demandées des Nations Unies : a) taux de disponibilité global b) utilisation des publications essentielles		PRS	62,6%	65,0%				
	1.16	Pourcentage de publications dont l'utilisation augmente d'au moins X% d'année en année		PRS	déterminée en juin 2011	déterminée en juin 2011				
	1.17	Perception des parties prenantes à l'égard de l'OMPI	X	Autre étude	déterminé en juin 2011	déterminé en juin 2011				

Unis dans l'action										
Résultat : Nous travaillons comme une entité intégrée, réceptive, efficace, adaptée à sa destination et offrant un bon rapport qualité-prix										
Indicateur de résultats		Indicateur détaillé	Enquête	Source des données	2011			2012		
					Point de référence	Objectif	Résultats (en %)	Écart (en %)	Objectif	Résultats (en %)
Perception du personnel concernant la valeur : "Unis dans l'action"	2.1	Enquête sur les valeurs essentielles de l'OMPI - mesure dans laquelle les membres du personnel sont d'accord avec la valeur : "À l'OMPI, nous sommes unis dans l'action".	X	Enquête sur les valeurs essentielles	29,0%	50,0%				
	2.2	Adoption et mise en œuvre d'un Statut et Règlement du personnel orienté vers le progrès		PRS	pas adopté	adopté				
Une infrastructure de gestion et d'administration moderne et favorisant le progrès	2.3	Évolution de la portée du système de planification des ressources de l'organisation (ERP)		PRS	finances, achat et gestion des actifs	plan de mise en œuvre achevé et vision établie. Module lancé pour les ressources humaines				
	2.4	État d'avancement de la stratégie relative aux techniques de l'information et de la communication		TIC	stratégie élaborée	stratégie approuvée et plan de mise en œuvre élaboré				
Opérations et procédures administratives rationalisées et efficaces	2.5	Délai de recrutement (entre la demande de recrutement et le contrat du candidat)		PRS	24 semaines	21 semaines				
	2.6	Délai nécessaire pour l'achat de biens/services d'une valeur importante (supérieure à 100 000 francs suisses) dans le cadre de l'appel d'offres		PRS	déterminé en avril 2011	déterminé en avril 2011				
	2.7	Degré de respect des délais établis pour la documentation des États membres a) pour les Assemblées (pour toutes les langues demandées des Nations Unies) b) pour le Comité du programme et budget (PBC) (pour toutes les langues demandées des Nations Unies)		PRS	86,8%	90,0%				
	2.8	Coût de la traduction de la documentation des États membres, par page		PRS	63,2%	80,0%				
Degré de respect, par les unités administratives, du délai fixé pour la clôture des comptes	2.9	Dates de clôture réelles pour les unités administratives de l'OMPI		PRS	31 mars*	31 mars				
	2.10	Pourcentage de demandes créées après l'échéance		PRS	3,6%	2,0%				
	2.11	Pourcentage de bons de commandes créés après l'échéance		PRS	1,6%	1,0%				
	2.12	Pourcentage de demandes de remboursement de frais de voyage créées après l'échéance (dans le cas de voyages déjà effectués)		PRS	6,6%	2,0%				

Responsabilisation au service des résultats										
Résultat : Nous nous impliquons dans la réalisation des tâches et atteignons des résultats										
Indicateur de résultats		Indicateur détaillé	Enquête	Source des données	2011			2012		
					Point de référence	Objectif	Résultats (en %)	Écart (en %)	Objectif	Résultats (en %)
Gestion des performances de l'Organisation sur la base de ses résultats	3.1	Pourcentage de participants (de l'OMPI) qui estiment que l'Organisation est responsabilisée au service des résultats	X	Enquête sur les valeurs essentielles	59,0%	75,0%				
	3.2	Pourcentage de programmes de l'OMPI qui utilisent des données relatives à l'exécution aux fins de gestion de l'exécution du programme		PRS	20,0%	50,0%				
	3.3	Pourcentage d'indicateurs, dans chaque rapport trimestriel de l'Équipe de haute direction, qui se basent sur des données relatives à l'exécution		PRS	0,0%	25,0%				
Gestion des performances individuelles sur la base des résultats escomptés de l'Organisation	3.4	Pourcentage de membres du personnel dont les performances sont évaluées par rapport à des objectifs de travail individuels		PRS	62,0%	90,0%				
	3.5	Pourcentage de résultats escomptés en relation avec des objectifs de travail individuels		PRS	n.d.	applicable à décembre 2012 uniquement				
Identification des membres du personnel avec leurs objectifs individuels et les objectifs de l'Organisation	3.6	Pourcentage de personnes dont les besoins de formation ont été recensés par le système PMSDS		PRS	49,0%	80,0%				
	3.7	Pourcentage de besoins de formation convenus qui sont satisfaits de la manière prévue		PRS	Déterminé en janvier 2011	applicable à décembre 2012 uniquement				
Fiabilité de la gestion financière	3.8	Exactitude des estimations de recettes (évaluation de l'écart entre les prévisions et les recettes réelles)		PRS	-3,3%	± 5,0%				
	3.9	Exactitude des estimations de dépenses (évaluation de l'écart entre les prévisions et les dépenses réelles)		PRS	-8,2%	-5,0%				
	3.10	Pourcentage des nouveaux processus et procédures dont la nécessité a été établie, pour le Règlement financier et son règlement d'exécution, qui ont été adoptés		PRS	déterminé en décembre 2011	n.d.				

Responsabilité sur les plans environnemental, social et en termes de gouvernance										
Résultat : Nous nous acquitons de nos tâches d'une manière éthique et nous nous soucions de notre personnel, de la communauté et de l'environnement										
Indicateur de résultats		Indicateur détaillé	Enquête	Source des données	2011			2012		
					Point de référence	Objectif	Résultats (en %)	Écart (en %)	Objectif	Résultats (en %)
S'acquitter de ses tâches d'une manière éthique	4.1	État d'avancement du Code de déontologie		PRS	aucun Code	établi et approuvé				
	4.2	Enquête sur les valeurs essentielles de l'OMPI - Accord général avec l'affirmation : "À l'OMPI, nous nous engageons envers les principes éthiques"	X	Enquête sur les valeurs essentielles	64,0%	70,0%				
Se soucier du personnel : diversité et égalité	4.3	Nombre d'agents temporaires de longue durée régularisés (évaluation à compter de janvier 2012, cinq années ou plus)		WCC	12	30				
	4.4	Égalité entre les hommes et les femmes - Représentation des femmes aux grades P-5 et supérieurs		PRS	24,7%	30,0%				
	4.5	Diversité géographique - pourcentage d'États membres représentés		PRS	56,7%	60,0%				
Se soucier de la communauté : accès des personnes handicapées	4.6	Pourcentage de participants qui estiment que le niveau d'accès au campus de l'OMPI pour les personnes handicapées est bon	X	Enquête sur les valeurs essentielles	Déterminé en janvier 2012	applicable à décembre 2012 uniquement				
Se soucier de l'environnement	4.7	Nombre de programmes de l'OMPI associés à des indicateurs, des points de références et des objectifs liés à l'amélioration de l'environnement		Programme et budget	Déterminé en janvier 2012	applicable à décembre 2012 uniquement				
	4.8	Enquête sur les valeurs essentielles - Accord général avec l'affirmation : "À l'OMPI, nous nous soucions de l'environnement"	X	Enquête sur les valeurs essentielles	73,0%	80,0%				

ANNEXE 2 – DÉFINITION DÉTAILLÉE DES INDICATEURS DE LA GRILLE D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DU PROGRAMME DE RÉORIENTATION STRATÉGIQUE

1. ORIENTATION VERS LES SERVICES

Satisfaction des États membres, des utilisateurs et des autres parties prenantes à l'égard des services commerciaux fournis par l'OMPI

Développement :

1.1 Résultats de l'étude sur les activités d'assistance technique et de renforcement des capacités

- a) Efficacité
- b) Utilisation des ressources

Dans le cadre de l'Étude extérieure sur l'assistance technique fournie par l'OMPI dans le domaine de la coopération pour le développement (projet du CDIP sur la gestion axée sur les résultats), un questionnaire a été envoyé aux États membres et une consultation publique a été organisée afin d'évaluer les perceptions des parties prenantes de l'OMPI en ce qui concerne la pertinence, la viabilité et l'efficacité de l'assistance technique de l'OMPI, ainsi que l'utilisation des ressources dans ce contexte. Deux paramètres seront analysés dans la grille d'évaluation des résultats du Programme de réorientation stratégique, afin de déterminer dans quelle mesure les personnes interrogées sont d'accord avec les affirmations ci-après : a) les activités susmentionnées de l'OMPI sont efficaces; et b) ces activités font l'objet d'une bonne utilisation des ressources. Les participants souhaitant exprimer leur accord répondront qu'ils sont "d'accord" ou "tout à fait d'accord" avec ces affirmations. Il convient de noter que si le point de référence concerne principalement l'année 2010, l'étude à proprement parler sera menée au premier trimestre de l'année 2011.

Source : Section de la gestion et de l'exécution des programmes

1.2 Degré de mise en œuvre du Plan d'action pour le développement :

- a) Pourcentage de recommandations mises en œuvre dans le cadre d'activités ordinaires ou converties en des projets thématiques concrets. Ces données se fondent sur les informations mises à disposition sur le site Intranet de l'OMPI, à l'adresse suivante : <http://www.wipo.int/ip-development/fr/agenda/projects.html>
- b) Pourcentage de projets approuvés par le CDIP exécutés dans les délais prévus. Ces données s'appuient sur les rapports sur l'état d'avancement des projets relatifs au Plan d'action pour le développement et tiennent compte des délais fixés.

Source des données : Division de la coordination du Plan d'action pour le développement

Système de Madrid :

1.3 Temps d'attente moyen

Temps d'attente moyen (jours ouvrables uniquement) pour une demande ordinaire dans le Système de Madrid.

Source des données : Services d'enregistrement international de Madrid et de Lisbonne, service des opérations

1.4 Lettres signalant des irrégularités : pourcentage de lettres signalant des irrégularités sur le nombre total de demandes

Cette catégorie recouvre tous les motifs d'irrégularités, conformément aux évaluations internes du Système de Madrid.

Source des données : Services d'enregistrement international de Madrid et de Lisbonne, service des opérations

PCT :

1.5 Respect des délais pour l'examen des formalités (Formulaire 301) (délai de trois semaines)

Respect des délais pour l'examen des formalités : cet indicateur fait référence au temps pris par le Bureau international pour émettre le formulaire 301. Le formulaire 301 est émis après l'examen des formalités relatif à une demande internationale selon le PCT. Il indique si les demandes comportent des irrégularités de forme et les déposants souhaitent donc le recevoir au plus vite. L'indicateur d'exécution détermine le pourcentage de formulaires 301 émis dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande par le Bureau international. Puisque le délai relatif à l'émission du formulaire 301 du PCT varie d'une année à l'autre, le point de référence et l'objectif visé se fondent sur la moyenne de trois années consécutives (ainsi, le point de référence correspond à une moyenne des données des années 2008, 2009 et 2010, tandis que l'objectif pour décembre 2011 se fonde sur la moyenne des années 2009, 2010 et 2011 et que l'objectif pour décembre 2012 se fondera sur les données de 2010, 2011 et 2012).

Source des données : Division des opérations du PCT

1.6 Respect des délais de publication –18 mois à compter de la date de priorité (délai de trois semaines)

Respect des délais de publication : l'article 21.2)a) du PCT stipule que "...la publication internationale de la demande internationale a lieu à bref délai après l'expiration d'un délai de 18 mois à compter de la date de priorité de cette demande." Cet indicateur d'exécution détermine le pourcentage de demandes publiées dans un délai de trois semaines après l'expiration du délai de -18 mois. Puisque le délai relatif à la publication varie d'une année à l'autre, le point de référence et l'objectif visé se fondent sur la moyenne de trois années consécutives (ainsi, le point de référence correspond à une moyenne des données des années 2008, 2009 et 2010, tandis que l'objectif pour décembre 2011 se fonde sur la moyenne des années 2009, 2010 et 2011 et que l'objectif pour décembre 2012 se fondera sur les données de 2010, 2011 et 2012).

Source des données : Division des opérations du PCT

1.7 Qualité de la traduction (PCT) – pourcentage de traductions satisfaisant aux contrôles de la qualité

Qualité de la traduction : les traductions d'abrégés et de rapports établies sous la responsabilité du Bureau international font l'objet d'un processus de contrôle de la qualité basé sur un échantillon. Les résultats sont classés en deux catégories : les traductions jugées acceptables et celles jugées inacceptables. Cet indicateur d'exécution détermine la qualité des traductions telle qu'elle apparaît dans les échantillons contrôlés.

Source des données : Division des opérations du PCT

Satisfaction des États membres, des utilisateurs et des autres parties prenantes à l'égard des services de l'OMPI dans leur ensemble

1.8 Enquête sur les valeurs essentielles – pourcentage de participants (de l'OMPI) qui jugent que l'orientation vers les services à l'extérieur est excellente

Ce paramètre indique le pourcentage de participants ayant répondu "d'accord" ou "tout à fait d'accord" à l'affirmation ci-après : "Notre orientation vers les services aux parties prenantes extérieures est excellente".

Source des données : bureau de gestion du programme de réorientation stratégique

1.9 Étude extérieure – Pourcentage de parties prenantes extérieures qui sont satisfaites des services de l'OMPI

Les utilisateurs extérieurs (clients et parties prenantes d'une manière générale) recevront au premier trimestre de chaque année une étude concernant leur niveau de satisfaction à l'égard des services de l'OMPI. Le paramètre, exprimé sous la forme d'un pourcentage, indique le nombre d'utilisateurs qui se sont déclarés globalement satisfaits des services fournis par l'OMPI.

Source des données : Centre de services à la clientèle

1.10 Taux d'appels manqués – Pourcentage d'appels manqués ou redirigés vers le central téléphonique

Pourcentage d'appels manqués ou redirigés vers le central téléphonique (pour les services d'information téléphonique et les équipes dédiées à l'assistance aux clients).

N. B. : avec le nouveau bâtiment sur le campus de l'OMPI, l'Organisation tente de moderniser le système de téléphonie, et ces informations sont attendues uniquement pour les lignes téléphoniques utilisant le protocole Internet. En 2011, les services d'un système de téléphonie utilisant le protocole Internet devraient couvrir plus de 70% de tous les appels (pour les services d'information téléphonique et les équipes dédiées à l'assistance aux clients).

Source des données : Centre de services à la clientèle

Orientation du personnel de l'OMPI vers les services

1.11 Proportion du personnel de l'OMPI bénéficiant d'une formation annuelle en matière d'orientation vers les services

Une formation à l'orientation vers les services est prévue, au cours des deux ou trois prochaines années, pour l'ensemble du personnel de l'OMPI. Tous les membres du personnel ne recevront pas la même formation – ainsi, les personnes en relation avec la clientèle bénéficieront d'une formation de deux ou trois jours tandis que d'autres membres du personnel recevront une formation plus courte. L'indicateur détermine le pourcentage de membres du personnel qui bénéficie d'une formation au cours de l'année civile. La première année comprendra une proportion importante de formations longues; l'objectif de décembre 2011 est donc réaliste.

Source des données : Centre de services à la clientèle

1.12 Proportion du personnel de l'OMPI ayant bénéficié d'une formation en matière d'orientation vers les services et adopté avec succès les compétences acquises (observations relatives aux formations en matière d'orientation vers les services)

Observations relatives aux formations en matière d'orientation vers les services – cet indicateur, qui représente un pourcentage de toutes les personnes ayant reçu une formation, précise dans quelle mesure la formation évoquée au point 1.11 ci-dessus a été adoptée. En dernier lieu, ces données sont mises à disposition par le fournisseur.

Source des données : Centre de services à la clientèle (et fournisseur).

1.13 Enquête sur les valeurs essentielles – pourcentage de participants (de l'OMPI) qui jugent que l'orientation vers les services en interne est excellente

Ce paramètre indique le pourcentage de participants ayant répondu "d'accord" ou "tout à fait d'accord" à l'affirmation ci-après : "Notre orientation vers les services aux clients internes, à savoir nos collègues de l'OMPI, est excellente".

Source des données : bureau de gestion du programme de réorientation stratégique

Sensibilisation du public à la nature de la propriété intellectuelle et à son rôle en faveur de la créativité et de l'innovation, ainsi qu'à la mission et aux activités de l'OMPI

1.14 Nombre d'articles de presse sur les travaux de l'OMPI

Nombre annuel d'articles, déterminé grâce à une moyenne sur une période de deux ans et établi grâce à la base de données d'actualités en ligne Dow Jones Factiva. Bien que ce décompte ne reflète pas l'ensemble des bulletins d'actualités parus sur l'OMPI dans le monde entier, il constitue un échantillonnage important en raison de la quantité de sources d'information utilisées et de la zone géographique couverte. Formule : (nombre d'articles au cours de l'année précédente + nombre d'articles durant l'année en cours) / 2.

Source des données : Division des communications

1.15 Publications essentielles disponibles dans les langues demandées des Nations Unies :

a) Taux de disponibilité global

$$\frac{\text{Nombre global de publications essentielles disponibles}}{\text{Nombre potentiel de publications essentielles, si tous les titres sont disponibles dans l'ensemble des langues demandées des Nations Unies}} \times 100$$

Le nombre global de publications essentielles disponibles représente toutes les versions linguistiques – par exemple, une publication essentielle disponible dans les six langues des Nations Unies sera comptabilisée comme six publications.

Le dénominateur correspond au nombre total de publications essentielles pouvant être atteint si ces publications sont disponibles dans toutes les langues demandées des Nations Unies. Il s'agit donc potentiellement d'un chiffre pouvant être jusqu'à six fois supérieur au chiffre correspondant à un titre particulier.

Source des données : Division des communications, Section des services Internet

b) b) Utilisation des publications essentielles

Nombre total de téléchargements des publications essentielles disponibles en ligne.

N. B. : il n'est pas possible de télécharger toutes les publications essentielles – seules les publications gratuites sont visées par cet indicateur (environ 50% des publications).

Source des données : Division des communications, Section des services Internet

1.16 Pourcentage de publications dont l'utilisation augmente d'au moins X% d'année en année

$$\frac{\text{Nombre de publications dont l'utilisation augmente d'au moins X\% d'année en année}}{\text{Nombre total de publications}} \times 100$$

Ce pourcentage sera déterminé en juin 2011.

Notes :

- les diverses versions linguistiques des publications sont comptabilisées séparément
- l'évaluation concerne uniquement les publications qu'il est possible de télécharger gratuitement.

Source des données : Division des communications, Section des services Internet

1.17 Perceptions des parties prenantes à l'égard de l'OMPI

Vision positive de la mission, des activités et de l'image de l'OMPI par les parties prenantes éloignées du site de l'OMPI (par exemple, certains États membres, certaines organisations intergouvernementales, certaines ONG et certains membres de la société civile/groupes industriels).

N. B. : le travail de référence doit être entrepris par des consultants externes (au titre de la consultation relative à l'image de marque et à la communication).

Source des données : Division des communications, sources externes

2. UNIS DANS L'ACTION

Identification des membres du personnel et de la direction avec les valeurs essentielles de l'OMPI

2.1 Enquête sur les valeurs essentielles de l'OMPI – mesure dans laquelle les membres du personnel sont d'accord avec la valeur : "À l'OMPI, nous sommes unis dans l'action".

Ce paramètre indique le pourcentage de participants ayant répondu "d'accord" ou "tout à fait d'accord" à l'affirmation ci-après : "À l'OMPI, nous sommes unis dans l'action".

Source des données : bureau de gestion du *programme de réorientation stratégique*

Une infrastructure de gestion et d'administration moderne et favorisant le progrès

2.2 Adoption et mise en œuvre d'un Statut et Règlement du personnel orienté vers le progrès

La première version du nouveau Statut et Règlement du personnel a été élaborée en 2010, et la deuxième version devrait être achevée en 2011. Si, comme on le prévoit, la deuxième version est en place en janvier 2013, l'objectif aura été atteint.

Source des données : Département de la gestion des ressources humaines

2.3 Évolution de la portée du système de planification des ressources de l'organisation (ERP)

En décembre 2010, un système de planification des ressources de l'organisation a été mis en œuvre pour les finances, les achats et la gestion des actifs. Une feuille de route indique l'évolution de ce système de planification dans le temps. Ce paramètre correspond à la portée du système.

Source des données : bureau de gestion du projet de planification des ressources de l'organisation

2.4 État d'avancement de la stratégie relative aux techniques de l'information et de la communication

La stratégie relative aux techniques de l'information et de la communication correspond à un programme pluriannuel. Cet indicateur rend compte du degré d'adoption de la stratégie.

Source des données : Département des techniques de l'information et de la communication

Opérations et procédures administratives rationalisées et efficaces

2.5 Délai de recrutement (entre la demande de recrutement et le contrat du candidat)

L'évaluation se fait entre la soumission de la demande de recrutement, comprenant le projet de descriptif de poste, et l'envoi de l'offre d'engagement au candidat sélectionné. La référence indiquée correspond en partie à une estimation car différentes dates de départ et de fin sont utilisées pour l'évaluation.

Source des données : Département de la gestion des ressources humaines

2.6 Délai nécessaire pour l'achat de biens/services d'une valeur importante (supérieure à 100 000 francs suisses) dans le cadre de l'appel d'offres

Le processus débute lorsque la Division des achats et des voyages reçoit le cahier des charges et prend fin lorsque cette Division envoie au fournisseur sélectionné la lettre d'adjudication ou le bon de commande. Les contrats avec l'entreprise générale et ses modifications sont exclus car ils ne sont pas représentatifs des activités commerciales habituelles. On parle de valeur importante pour les montants supérieurs à 100 000 francs suisses, c'est-à-dire dans tous les cas qui impliquent le Comité d'examen des contrats.

Source des données : Division des achats et des voyages

2.7 Degré de respect des délais établis pour :

- a) la documentation des États membres pour les Assemblées (pour toutes les langues demandées des Nations Unies).

Ce pourcentage indique le nombre de documents qui ont été diffusés dans le délai réglementaire de deux mois dans toutes les langues des Nations Unies. Certains documents ne peuvent intrinsèquement pas être fournis dans un délai de deux mois et les documents ci-après ne sont donc pas concernés :

- Renseignements d'ordre général (A/48/INF/1 Rev.)
- Liste des documents préparatoires (A/48/INF/2/INF/9)
- Liste des participants/List of Participants (A/48/INF/3)
- Bureaux/Officers (A/48/INF/4)
- Liste des documents (A/48/INF/5)
- Ordre du jour unifié et annoté (A/48/INF/5)
- État de paiement des contributions au 17 septembre 2010 (A/48/1)
- Rapport de validation du rapport sur l'exécution du programme en 2008-2009 de la Division de l'audit et de la supervision internes (A/48/21)
- Résumé des recommandations formulées par le Comité du programme et budget à sa quinzième session (1^{er} – 3 septembre 2010) (A/48/24)

Source des données : Division des questions et de la documentation relatives aux assemblées

- b) le Comité du programme et budget (PBC) (pour toutes les langues demandées des Nations Unies)

Ce pourcentage indique le nombre de documents qui ont été diffusés dans le délai réglementaire de six semaines dans toutes les langues demandées. Certains documents ne peuvent intrinsèquement pas être fournis dans un délai de six semaines et les documents ci-après ne sont donc pas concernés :

- Rapport de gestion financière pour l'exercice biennal 2008-2009 : arriérés de contributions / ou états financiers annuels.
- Version IPSAS des états financiers (publiée uniquement pour la quinzième session du PBC et non d'une manière régulière)

Source des données : Section du budget

2.8 Coût de la traduction de la documentation des États membres, par page

Coût de la traduction par page. Cet objectif est en conformité avec le rapport sur l'exécution du programme pour 2011.

Source des données : Département des conférences et des services linguistiques

Degré de respect, par les unités administratives, du délai fixé pour la clôture des comptes

2.9 Dates de clôture réelles pour les unités administratives de l'OMPI

Pour la clôture des comptes de toutes les unités administratives (OMPI et WISP), les états financiers doivent être remis le 31 mars au plus tard. La date du 31 mars correspond au point de référence (pour 2009) et reste l'objectif pour 2010 et au-delà.

Source des données : Service des finances

2.10 Pourcentage de demandes créées après l'échéance

Une échéance est fixée pour permettre la clôture financière des comptes relatifs aux affaires de l'Organisation, soit, dans le cas présent, aux demandes. Cet indicateur permet de déterminer dans quelle mesure les membres du personnel respectent les délais fixés, et donc à quel point ils sont unis dans l'action.

Source des données : Service des finances

2.11 Pourcentage de bons de commandes créés après l'échéance

Une échéance est fixée pour permettre la clôture financière des comptes relatifs aux affaires de l'Organisation, soit, dans le cas présent, aux bons de commande. Cet indicateur permet de déterminer dans quelle mesure les membres du personnel respectent les délais fixés, et donc à quel point ils sont unis dans l'action.

Source des données : Service des finances

2.12 Pourcentage de demandes de remboursement de frais de voyage créées après l'échéance (dans le cas de voyages déjà effectués)

Une échéance est fixée pour permettre la clôture financière des comptes relatifs aux affaires de l'Organisation, soit, dans le cas présent, au remboursement des frais de voyage. Cet indicateur permet d'évaluer le nombre de demandes de remboursement soumises après l'échéance et ne comprend pas les demandes relatives aux voyages qui n'ont pas encore été effectués. Nous sommes conscients que certains voyages peuvent avoir été effectués récemment, et l'objectif n'est donc pas de 100%.

Source des données : Service des finances

3. RESPONSABILISATION AU SERVICE DES RÉSULTATS

Gestion des performances de l'Organisation sur la base de ses résultats

3.1 Pourcentage de participants (de l'OMPI) qui estiment que l'Organisation est responsabilisée au service des résultats.

Ce paramètre indique le pourcentage de participants ayant répondu "d'accord" ou "tout à fait d'accord" à l'affirmation ci-après : "À l'OMPI, nous sommes responsabilisés au service des résultats".

Source des données : bureau de gestion du programme de réorientation stratégique

3.2 Pourcentage de programmes de l'OMPI qui utilisent des données relatives à l'exécution aux fins de gestion de l'exécution du programme

Le programme et budget de l'OMPI comprend 30 programmes. Cette évaluation, présentée sous la forme d'un pourcentage, indique le nombre de programmes qui utilisent des données relatives à l'exécution (informations issues des indicateurs d'exécution) aux fins de gestion.

Source des données : Section de la gestion et de l'exécution des programmes

3.3 Pourcentage d'indicateurs, dans chaque rapport trimestriel de l'Équipe de haute direction, qui se basent sur des données relatives à l'exécution

Chaque rapport trimestriel de l'Équipe de haute direction comprend plusieurs indicateurs, qui s'accompagnent ou non de paramètres spécifiques relatifs à l'exécution. Les mêmes mesures sont utilisées dans les rapports trimestriels tout au long de l'année. Ce paramètre, présenté sous la forme d'un pourcentage, indique le nombre d'indicateurs basés sur des données relatives à l'exécution par rapport à la totalité des mesures effectuées. Il convient de noter qu'il n'est pas toujours possible d'utiliser les indicateurs avec des données relatives à l'exécution; en outre, l'idée n'est pas d'inclure ce type de données si cela s'avère inutile, d'où l'objectif.

Source des données : Section de la gestion et de l'exécution des programmes

3.4 Pourcentage de membres du personnel dont les performances sont évaluées par rapport à des objectifs de travail individuels

Dans le système PMSDS, chaque membre du personnel dispose d'une liste d'objectifs de travail individuels. Cette évaluation indique le pourcentage d'objectifs de travail individuels liés aux performances.

Source des données : Section de la gestion des performances, de la formation et du perfectionnement

3.5 Pourcentage de résultats escomptés en relation avec des objectifs de travail individuels

Dans le système PMSDS, les programmes sont associés à des résultats escomptés. Des objectifs de travail individuels sont établis pour appuyer ces résultats. L'indicateur fait référence au pourcentage de résultats escomptés liés à des objectifs de travail individuels. Puisqu'il est actuellement impossible d'obtenir ces informations, il est également impossible de convenir d'un point de référence. Les données relatives à cet indicateur seront disponibles en juin 2012. Par conséquent, il n'y aura pas d'examen à mi-parcours et à la place, les données de juin 2012 seront utilisées pour déterminer l'état d'avancement final du PRS en décembre 2012.

Source des données : Section de la gestion des performances, de la formation et du perfectionnement

Identification des membres du personnel avec leurs objectifs individuels et les objectifs de l'Organisation

3.6 Pourcentage de personnes dont les besoins de formation ont été recensés par le système PMSDS

Dans le système PMSDS, chaque membre du personnel dispose d'une liste de besoins en matière de formation. Ces besoins couvrent toutes les exigences en matière de formation, pas seulement celles administrées par le DGRH.

Source des données : Section de la gestion des performances, de la formation et du perfectionnement

3.7 Pourcentage de besoins de formation convenus qui sont satisfaits de la manière prévue

Dans le système PMSDS et selon le paramètre indiqué ci-dessus, les besoins de formation sont recensés pour chaque membre du personnel. Cette évaluation indique le pourcentage de besoins de formation convenus qui sont satisfaits. Compte tenu du moment choisi pour définir les besoins de formation et du temps nécessaire pour y répondre, cette évaluation débutera en janvier 2012, pour un objectif fixé en janvier 2013.

Source des données : Section de la gestion des performances, de la formation et du perfectionnement

Fiabilité de la gestion financière

3.8 Exactitude des estimations de recettes (évaluation de l'écart entre les prévisions et les recettes réelles)

Évaluation de l'écart entre les prévisions et les recettes réelles : le signe moins indique que les recettes réelles étaient inférieures aux estimations de recettes. Les données de l'exercice biennal 2008-2009 sont utilisées comme point de référence pour cette évaluation. En janvier 2012, l'exactitude des estimations de recettes par rapport aux recettes réelles pour l'exercice 2010-2011 sera exprimée sous la forme d'un pourcentage. L'exercice biennal est utilisé car il s'agit de la seule unité de temps significative – cet indicateur n'est donc pas prévu pour décembre 2012, puisque ce mois est situé à mi-parcours. Lorsqu'une estimation de recettes révisée est approuvée par les États membres avant la clôture de l'exercice biennal, elle est utilisée pour établir les prévisions.

Source des données : Section du budget

3.9 Exactitude des estimations de dépenses (évaluation de l'écart entre les prévisions et les dépenses réelles)

Évaluation de l'écart entre les prévisions et les dépenses réelles : le signe moins indique que les dépenses réelles étaient inférieures aux estimations de dépenses. Les données de l'exercice biennal 2008-2009 sont utilisées comme point de référence pour cette évaluation. En janvier 2012, l'exactitude des dépenses prévues par rapport aux dépenses réalisées pour l'exercice 2010-2011 sera exprimée sous la forme d'un pourcentage. L'exercice biennal est utilisé car il s'agit de la seule unité de temps significative – cet indicateur n'est donc pas prévu pour décembre 2012, puisque ce mois est situé à mi-parcours. Lorsqu'un budget révisé est approuvé par les États membres avant la clôture de l'exercice biennal, il est utilisé pour établir les prévisions.

Source des données : Section du budget

3.10 Pourcentage des nouveaux processus et procédures dont la nécessité a été établie, pour le Règlement financier et son règlement d'exécution, qui ont été adoptés

En 2011, une analyse des lacunes sera effectuée s'agissant du Règlement financier et de son règlement d'exécution, afin d'identifier dans quels domaines de nouvelles politiques sont nécessaires. Sur le nombre total de documents compris dans l'analyse des lacunes, tous les documents devraient être acceptés et approuvés en décembre 2012. Cet indicateur porte sur le nombre de documents terminés.

Source des données : Section du budget

4. RESPONSABILITÉ SUR LES PLANS ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET EN TERMES DE GOUVERNANCE

S'acquitter de ses tâches d'une manière éthique

4.1 État d'avancement du code de déontologie

Ce code a été rédigé. L'objectif est de disposer d'un document et de le faire approuver dans une large mesure, au niveau interne, pour la fin du mois de décembre 2011.

Source des données : Bureau des questions éthiques de l'OMPI

4.2 Enquête sur les valeurs essentielles – Accord général avec l'affirmation : “À l'OMPI, nous nous engageons envers les principes éthiques “

Ce paramètre indique le pourcentage de participants ayant répondu “d'accord” ou “tout à fait d'accord” à l'affirmation ci-après : “À l'OMPI, nous nous engageons envers les principes éthiques”.

Source des données : bureau de gestion du programme de réorientation stratégique

Se soucier du personnel : diversité et égalité

4.3 Nombre d'agents temporaires de longue durée régularisés (évaluation à compter de janvier 2012, cinq années ou plus)

Une politique de régularisation, qui sera introduite en janvier 2012, a été approuvée pour permettre à 30 membres du personnel d'endosser un rôle permanent chaque année. Pour 2011, on compte 55 postes libérés par le programme de cessation volontaire de service, dont certains devraient être pourvus par des agents temporaires de longue durée.

Source des données : Département de la gestion des ressources humaines

4.4 Égalité entre les hommes et les femmes – Représentation des femmes aux grades P-5 et supérieurs

Il s'agit d'évaluer la représentation des femmes aux grades P-5 et supérieurs. L'objectif témoigne du fait que le but à long terme est une situation d'égalité entre les sexes.

Source des données : Département de la gestion des ressources humaines

4.5 Diversité géographique – pourcentage d'États membres représentés

Pour cet indicateur, les États membres sont définis comme “les membres de l'OMPI”, à savoir l'ensemble des 184 membres de la Conférence de l'OMPI. La représentation des États membres désigne le nombre d'États membres représentés par rapport au nombre total d'États membres, pour les postes fixes.

Source des données : Département de la gestion des ressources humaines

Se soucier de la communauté : accès des personnes handicapées

4.6 Pourcentage de participants qui estiment que le niveau d'accès au campus de l'OMPI pour les personnes handicapées est bon

Cette question sera introduite dans l'enquête sur les valeurs essentielles fin 2011. Le point de référence utilisé sera le début de l'année 2012, et un objectif sera fixé pour la fin du programme.

Source des données : bureau de gestion du programme de réorientation stratégique

Se soucier de l'environnement

4.7 Nombre de programmes de l'OMPI associés à des indicateurs, des points de référence et des objectifs liés à l'amélioration de l'environnement

Élément directement issu du programme et budget proposé pour la période 2012-2013 : le point de référence sera fixé à la fin de l'année 2011, et sera entièrement conforme au programme et budget et au rapport sur l'exécution du programme.

Source des données : Division de l'infrastructure des locaux

4.8 Enquête sur les valeurs essentielles – Accord général avec l'affirmation : "À l'OMPI, nous nous soucions de l'environnement"

Ce paramètre indique le pourcentage de participants ayant répondu "d'accord" ou "tout à fait d'accord" à l'affirmation ci-après : "À l'OMPI, nous nous soucions de l'environnement".

Source des données : bureau de gestion du programme de réorientation stratégique