



## SEPTIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

**Programme et budget pour 2000-01:  
indicateurs de performance et cibles**

1. A la 277<sup>e</sup> session (mars 2000) du Conseil d'administration, la commission a examiné le rapport intérimaire du Directeur général sur la budgétisation stratégique<sup>1</sup>. Dans ce rapport, le Directeur général s'est engagé à soumettre, à la présente session du Conseil d'administration, une liste définitive d'indicateurs et de cibles pour les objectifs opérationnels fixés pour la période biennale 2000-01. La liste est jointe en annexe.
2. Au moment d'achever la mise au point des indicateurs et cibles couvrant les travaux effectués dans les quatre secteurs techniques et régions, on s'est attaché à ne pas dévier du cadre soumis à la commission à la 276<sup>e</sup> session (novembre 1999) du Conseil d'administration<sup>2</sup>. Comme la commission en a fait la demande lors de cette session, des travaux supplémentaires ont été entrepris pour clarifier le cadre stratégique et veiller à ce que les cibles qui n'avaient pas encore été établies soient nettement spécifiées. En outre, ainsi que la commission en a été informée à la 277<sup>e</sup> session (mars 2000) du Conseil d'administration, de nouvelles consultations ont été demandées avec les structures extérieures, étant donné que les cibles antérieurement spécifiées ont semblé un peu trop axées sur le siège. Les deux questions intersectorielles pour la période biennale 2000-01 – égalité entre les sexes et développement – ont été intégrées dans toute la mesure possible dans l'ensemble des activités du Bureau. Pour une bonne gestion des programmes, des objectifs, indicateurs et cibles locaux d'un autre niveau ont souvent été établis. Les données rassemblées par le programme de statistiques du Bureau étayeront et regrouperont les travaux dans le cadre des quatre objectifs stratégiques.
3. Un nouvel objectif stratégique n° 5 – «Les services d'appui et de gestion dont l'OIT a besoin pour atteindre les objectifs stratégiques 1 à 4 sont fournis avec efficacité et efficacité» – a été inséré dans le cadre stratégique. Il vise à assurer une plus grande responsabilité au moyen d'un modèle de programmation comportant des normes de service pour 11 unités déterminées de gestion et d'appui.

<sup>1</sup> Document [GB.277/PFA/3](#).

<sup>2</sup> Document [GB.276/PFA/9](#).

4. Un cycle de rapports sur la mise en œuvre du programme a été approuvé par la commission à la 276<sup>e</sup> session (novembre 1999) du Conseil d'administration, sur la base des objectifs opérationnels, des indicateurs et des cibles indiqués à l'annexe. Un premier rapport sur la mise en œuvre du programme en 2000 sera donc présenté au Conseil d'administration à sa 280<sup>e</sup> session (mars 2001), et un rapport portant sur l'ensemble de la période biennale sera présenté en mars 2002.

Genève, le 19 octobre 2000.

## Annexe

### Objectif stratégique n° 1: Promouvoir et mettre en œuvre les normes et les principes et droits fondamentaux au travail

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
<p><b>1a. Normes et principes et droits fondamentaux au travail</b></p> <p>Les Etats Membres donnent effet au principes et droits relatifs à la liberté syndicale, à la négociation collective et à l'élimination du travail forcé, du travail des enfants et de la discrimination en matière d'emploi et de profession</p>	<p><b>1a.1</b> Etats Membres qui ont ratifié une convention au moins dans chacune des quatre catégories de principes et droits fondamentaux</p>	122 Etats Membres
	<p><b>1a.2</b> Etats Membres où des changements concrets ont été enregistrés, tel qu'indiqué dans l'Introduction par les Experts-conseillers à la compilation pour 2001 des rapports annuels sur la Déclaration</p>	10 Etats Membres
	<p><b>1a.3</b> Etats Membres qui ont commencé à mettre en œuvre des activités de coopération technique tenant compte de la différence entre hommes et femmes, qui abordent concrètement les besoins ou problèmes définis dans les rapports présentés au titre de la Déclaration, l'Introduction par les Experts-conseillers ou les plans d'action adoptés par le Conseil d'administration</p>	10 Etats Membres
<p><b>1b. Travail des enfants</b></p> <p>Le travail des enfants, et en priorité ses formes les plus intolérables, est progressivement éliminé et des solutions de rechange sont proposées aux enfants et à leurs familles</p>	<p><b>1b.1</b> Etats Membres qui ont ratifié:</p> <p>i) la convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973;</p> <p>ii) la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999</p>	<p>i) 20 Etats Membres supplémentaires</p> <p>ii) 87 Etats Membres</p>
	<p><b>1b.2</b> Etats Membres qui procèdent à des études nationales quantitatives et qualitatives sur l'ampleur du travail des enfants</p>	30 Etats Membres supplémentaires
	<p><b>1b.3</b> Etats Membres qui élaborent des politiques et des programmes assortis de calendriers précis pour l'élimination des pires formes de travail des enfants, compte tenu du cas particulier des enfants de sexe féminin</p>	12 Etats Membres supplémentaires
	<p><b>1b.4</b> Dépenses de coopération technique de l'OIT financées par des fonds extrabudgétaires, dans le domaine de l'élimination du travail des enfants</p>	\$ 44 millions

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
	<b>1b.5</b> Enfants qui bénéficient directement de l'action de l'OIT (soit par des mesures de prévention soit par une réadaptation), en particulier eu égard aux pires formes de travail des enfants et aux enfants de sexe féminin	260 000 enfants
<b>1c. Action normative</b>	<b>1c.1</b>	
Des services sont fournis aux organes de contrôle, aux mandants et au Conseil d'administration, pour le contrôle des normes existantes et l'établissement de nouvelles normes	i) Rapports traités pour être soumis à la commission d'experts;	i) 90 pour cent des rapports reçus
	ii) plaintes examinées par le Comité de la liberté syndicale	ii) Premier examen par le comité dans un délai de 12 mois
	<b>1c.2</b> Aide efficace aux gouvernements concernant le processus de présentation des rapports tel qu'indiqué par le nombre des réponses des gouvernements pour chacune des sessions des organes de contrôle	70 pour cent pour chaque session de la commission d'experts
	<b>1c.3</b> Progrès dans la mise en œuvre des principes et des droits comme il ressort des améliorations observées dans l'application des conventions fondamentales dont la commission d'experts a pris note pendant la période biennale ...	
	i) avec satisfaction;	i) 20 cas
	ii) avec intérêt	ii) 40 cas
	<b>1c.4</b> Cas de progrès dans l'application des conventions autres que les conventions fondamentales dont la commission d'experts a pris note pendant la période biennale ...	
	i) avec satisfaction;	i) 40 cas
	ii) avec intérêt	ii) 200 cas
	<b>1c.5</b> Services fournis pour permettre au Conseil d'administration d'adopter un calendrier de révision de la politique normative	D'ici novembre 2001

## Objectif stratégique n° 2: Accroître les possibilités pour les femmes et pour les hommes d'obtenir un emploi et un revenu convenables

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
<p><b>2a. Appui à la politique de l'emploi</b></p> <p>Les mandats de l'OIT sont mieux équipés pour analyser l'évolution de l'emploi et du marché du travail à l'échelle nationale et à l'échelle mondiale, ainsi que pour élaborer, préconiser et mettre en œuvre des stratégies efficaces de promotion d'un emploi convenable et de développement des ressources humaines</p>	<p><b>2a.1</b> Politiques de l'emploi et des ressources humaines à l'échelle nationale et à l'échelle mondiale qui tiennent compte des recommandations formulées à l'occasion des services consultatifs de l'OIT</p>	Politiques dans 12 Etats Membres
<p><b>2b. Les connaissances, les compétences et l'employabilité</b></p> <p>Les mandats de l'OIT investissent davantage dans la formation et la valorisation des ressources humaines afin de renforcer l'employabilité</p>	<p><b>2b.1</b> Mandats de l'OIT qui adoptent des stratégies visant à améliorer la qualité, l'équité et l'efficacité du développement des ressources humaines et de la formation, et à accroître les investissements dans les connaissances, les compétences et l'employabilité</p> <p><b>2b.2</b> Approbation et exécution de projets de coopération technique financés par des fonds extrabudgétaires dans les domaines de la formation et du développement des ressources humaines</p>	<p>Mandats de l'OIT dans huit Etats Membres</p> <p>Nouvelles approbations pour un montant de 3 millions de dollars; les dépenses atteignent 60 pour cent des crédits alloués pour 2001</p>
<p><b>2c. Reconstruction et investissements à fort coefficient d'emplois</b></p> <p>Les mandats de l'OIT sont mieux équipés pour élaborer et mettre en œuvre des programmes spéciaux de promotion de l'emploi en cas de chômage élevé, en particulier à l'issue d'une crise</p>	<p><b>2c.1</b> Les mandats de l'OIT exécutent des activités de coopération technique ou prennent d'autres mesures concrètes pour promouvoir l'emploi dans les pays sortant d'une crise</p> <p><b>2c.2</b> Mandats ayant adopté l'approche de l'OIT en matière d'investissements à fort coefficient d'emplois</p>	<p>Mandats de l'OIT dans cinq Etats Membres</p> <p>Résultats concrets dans 10 pays pour 10 composantes supplémentaires du programme</p>
<p><b>2d. Développement des entreprises</b></p> <p>Des politiques et des programmes visant à promouvoir la création d'emplois de qualité dans les entreprises et à améliorer les activités du secteur informel sont mis en œuvre de manière efficace</p>	<p><b>2d.1</b> Institutions qui appliquent la politique et les outils pratiques de l'OIT dans le domaine du développement des micro-entreprises et des petites entreprises</p> <p><b>2d.2</b> Institutions qui appliquent la politique et les outils pratiques de l'OIT dans les domaines de la productivité et de la formation à la gestion</p>	<p>45 institutions dans 25 Etats Membres</p> <p>20 institutions dans 10 Etats Membres</p>
<p><b>2e. Promotion de l'égalité entre hommes et femmes et emploi</b></p> <p>Les mandats de l'OIT sont mieux équipés pour mettre en œuvre des politiques et des programmes visant à promouvoir l'égalité entre hommes et femmes dans l'emploi</p>	<p><b>2e.1</b> Mandats qui intègrent des recommandations de l'OIT concernant une analyse des questions d'égalité entre hommes et femmes ou des mesures spécifiques visant à promouvoir cette égalité dans leurs stratégies de création d'emplois et du marché du travail</p>	Mandats de l'OIT dans 10 Etats Membres

### Objectif stratégique n° 3: Accroître l'étendue et l'efficacité de la protection sociale pour tous

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
<p><b>3a. Normes internationales du travail</b></p> <p>Les normes internationales du travail relatives aux conditions de travail et d'emploi et à la sécurité sociale sont largement ratifiées et effectivement appliquées</p>	<p><b>3a.1</b> Nombre d'Etats Membres ayant ratifié l'une des conventions sur la sécurité et la santé (nos 81, 115, 129, 155, 161, 162, 167, 170, 174 et 176)</p>	20 Etats Membres
	<p><b>3a.2</b> Nombre d'Etats Membres ayant adopté une nouvelle législation nationale, conforme aux normes de l'OIT sur le recrutement et le traitement des travailleurs migrants (y compris dans le domaine de la sécurité sociale)</p>	Cinq Etats Membres
	<p><b>3a.3</b> Nombre d'Etats Membres appliquant depuis peu l'un des recueils de directives pratiques ou l'une des directives de l'OIT sur la sécurité et la santé</p>	20 Etats Membres
<p><b>3b. Action contre les dangers</b></p> <p>Les mandats de l'OIT s'attaquent par une action efficace et ciblée aux dangers existant sur le lieu de travail et à proximité</p>	<p><b>3b.1</b> Nombre d'Etats Membres où des programmes d'action nationaux sur le travail sans risque ont été lancés pour certains secteurs et agents dangereux comme la construction, les produits chimiques, les industries extractives et la silicose</p>	Huit Etats Membres
	<p><b>3b.2</b> Nombre d'Etats Membres ayant élargi le champ de leurs statistiques sur:</p>	
	<p>a) les accidents du travail et les maladies professionnelles;</p>	a) cinq Etats Membres
	<p>b) la sécurité et la santé au travail avec des données ventilées par sexe</p>	b) trois Etats Membres
	<p><b>3b.3</b> Taux d'exécution des activités de coopération technique</p>	\$ 3 millions
<p><b>3c. Des conditions de travail et d'emploi meilleures pour les groupes vulnérables</b></p> <p>Des politiques et des programmes d'action ciblés sur les conditions de travail et d'emploi et la sécurité sociale sont mis en œuvre pour la fraction de la population la plus difficile à atteindre et les groupes les plus vulnérables et les plus exploités, et des mesures volontaristes sont prises pour atteindre les travailleurs insuffisamment protégés par les mécanismes existants</p>	<p><b>3c.1</b> Nombre de pays où des politiques et des programmes visant à élargir la couverture de sécurité sociale à la fraction de la population la plus difficile à atteindre ont été introduits, soit par des régimes publics, soit par des initiatives volontaires</p>	15 Etats Membres
	<p><b>3c.2</b> Nombre de pays ayant mis en route des programmes fondés sur les directives du BIT sur l'égalité d'emploi pour les travailleurs migrants hommes et femmes</p>	Trois Etats Membres
	<p><b>3c.3</b> Nombre d'Etats Membres où des institutions locales utilisent des outils et des méthodes de l'OIT pour améliorer les conditions de travail dans les petites entreprises et dans le secteur informel</p>	Six Etats Membres

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
	<b>3c.4</b> Nombre d'Etats Membres s'attaquant au problème du VIH/SIDA dans le monde du travail avec l'aide de l'OIT	10 Etats Membres
	<b>3c.5</b> Nombre d'Etats Membres où des données sont produites sur la protection de la maternité, le travail et la famille et la durée du travail et sont utilisées pour élaborer des politiques	10 Etats Membres
<b>3d. Champ des systèmes de sécurité sociale</b> Les Etats Membres élargissent le champ de leurs systèmes de sécurité sociale (y compris le secteur informel et les travailleurs pauvres), améliorent et diversifient les prestations, renforcent la gestion selon les principes d'une bonne gouvernance et élaborent des politiques pour surmonter les problèmes financiers	<b>3d.1</b> Nombre d'Etats Membres ayant pris des mesures pour améliorer l'architecture financière et la gestion de leurs régimes et systèmes nationaux de protection sociale après une intervention de l'OIT	10 Etats Membres
	<b>3d.2</b> Nombre d'Etats Membres ayant adopté des réformes de leur régime officiel de sécurité sociale pour en élargir la couverture	Cinq Etats Membres
<b>3e. Insécurité économique et sociale</b> Les mandants de l'OIT sont capables d'analyser les différents aspects de l'insécurité économique et sociale et de formuler des mesures pour combattre les conséquences préjudiciables de l'insécurité	<b>3e.1</b> Nombre d'Etats Membres où des données sont produites et utilisées pour élaborer des stratégies et des mesures visant à combattre l'insécurité économique et sociale	12 Etats Membres

## Objectif stratégique n° 4: Renforcer le tripartisme et le dialogue social

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
<b>4a. Reconnaissance du dialogue social</b> Promouvoir le dialogue social afin que son rôle fondamental d'instrument de la démocratie, de défense des droits au travail, de promotion du consensus par la négociation et de développement économique et social soit mieux compris et plus largement accepté et exploité	<b>4a.1</b> Etats Membres de l'OIT où les partenaires sociaux prennent part à l'adoption des politiques et programmes sociaux et économiques et de la législation du travail	10 Etats Membres supplémentaires
	<b>4a.2</b> Organisations internationales et associations régionales ou sous-régionales qui intègrent les dimensions sociales et du travail dans leurs politiques, plans d'action et développement institutionnel	Deux organisations internationales Cinq associations régionales ou sous-régionales
<b>4b. Institutions de dialogue social</b> Renforcer les institutions, mécanismes et processus de dialogue social dans les Etats Membres de l'OIT	<b>4b.1</b> Cas où des mandants ont recours à des recommandations (notamment conclusions de réunions sectorielles), des avis, des outils pratiques ou des travaux de recherche de l'OIT pour renforcer les institutions et les mécanismes ou processus de dialogue social	40 cas dans 30 Etats Membres

Objectifs opérationnels	Indicateurs de performance	Cibles
	<b>4b.2</b> Etats Membres ayant adopté des politiques et appliqué, ratifié ou pris des mesures concrètes en vue de ratifier les conventions de l'OIT portant sur les institutions de dialogue social ou la pratique de ce dialogue	12 Etats Membres appliquent, ratifient ou prennent des mesures concrètes en vue de ratifier les conventions sur la liberté syndicale et la négociation collective tel qu'indiqué dans l'objectif opérationnel 1a. 10 Etats Membres adoptent des politiques 10 ratifications de la <a href="#">convention n° 144</a> 15 ratifications de conventions portant sur des secteurs spécifiques
	<b>4b.3</b> Etats Membres où des institutions, mécanismes ou processus tripartites ou bipartites abordent les questions relatives à l'égalité entre les sexes	15 Etats Membres supplémentaires
<b>4c. Renforcement des parties au dialogue social</b> Renforcer la représentation, la capacité et les services des parties au dialogue social	<b>4c.1</b> Organisations d'employeurs ou de travailleurs ayant fourni à leurs membres des services nouveaux ou de meilleure qualité ou ayant renforcé leur capacité de fournir de tels services	Organisations d'employeurs dans 20 Etats Membres Organisations de travailleurs dans 30 pays
	<b>4c.2</b> Organisations d'employeurs ou de travailleurs ayant adopté des politiques ou des initiatives pratiques visant à élargir leur représentation, par exemple en établissant des liens avec les petites entreprises ou le secteur informel ou encore en faisant plus de place aux femmes et aux travailleurs migrants	Organisations d'employeurs dans 10 Etats Membres Organisations de travailleurs dans 30 pays
	<b>4c.3</b> Etats Membres de l'OIT ayant ratifié la convention (n° 150) sur l'administration du travail, 1978	Six Etats Membres supplémentaires
	<b>4c.4</b> Etats Membres de l'OIT ayant pris des mesures pratiques pour renforcer leur administration du travail	10 Etats Membres supplémentaires
	<b>4c.5</b> Etats Membres ayant adopté des lois, des règlements et des mécanismes et procédures d'application des lois, avec l'assistance technique de l'OIT sur la base des normes de l'OIT et avec la participation des partenaires sociaux	10 Etats Membres supplémentaires
	<b>4c.6</b> Etats Membres ayant fondé les principales composantes de leur législation applicable à la fonction publique sur les avis de l'OIT	Cinq Etats Membres supplémentaires



**Objectif stratégique n° 5:  
Les services d'appui et de gestion dont l'OIT a besoin  
pour atteindre les objectifs stratégiques 1 à 4  
sont fournis avec efficacité et efficacie**

**Département des relations, réunions et documentation (RELCONF)**

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
5a. Le service de la Conférence internationale du Travail et des autres réunions officielles de l'OIT est assuré pleinement et efficacement	5a.1 Intervalle entre l'arrivée à RELCONF des textes approuvés et leur distribution aux participants	i) L'intervalle moyen entre l'arrivée d'un texte approuvé au Service des documents officiels et sa transmission définitive dans toutes les langues au Service de production, impression et distribution des documents et publications ne dépasse pas 45 jours ii) L'intervalle moyen entre l'arrivée à PRODOC d'un rapport bon à tirer et sa publication est au maximum de 28 jours
5b. La documentation destinée à ces réunions est produite au meilleur rapport qualité-coût	5b.1 Propositions tendant à réviser et mettre à jour les méthodes de travail pour réduire les coûts unitaires tout en maintenant le niveau du service (chaque proposition indique le montant des crédits supplémentaires qui seront nécessaires)	Propositions définitivement établies avant la fin de la période biennale

**Département de la coopération pour le développement (CODEV)**

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
6a. La gestion des activités de coopération technique et l'établissement des rapports y relatifs sont assurés avec efficacité	6a.1 Le personnel technique connaît les critères, les priorités et les exigences des principaux donateurs concernant l'approbation des projets 6a.2 Communication en temps voulu des documents de projet et des rapports aux donateurs	Des directives sur la présentation des projets et les exigences des donateurs sont mises sur le site Web du BIT avant la fin de la période biennale et actualisées tous les six mois; les résultats informels de chacune des réunions d'analyse organisées avec les donateurs sont communiqués aux services concernés dans un délai d'un mois 60 pour cent des documents de projet (états financiers et rapports d'activité) sont présentés à la date convenue ou plus tôt
6b Les services fournis à l'appui de l'exécution des activités de coopération technique sont efficaces	6b.1 Intervalle entre l'arrivée des demandes de réaménagement ou de révision du budget à CODEV (y compris COMBI) et leur présentation à BUDGET 6b.2 Des informations sont communiquées en temps utile au personnel du BIT au sujet des procédures de l'OIT concernant l'identification, la préparation, la gestion et l'évaluation des projets de coopération technique	L'intervalle moyen est inférieur à sept jours i) Manuel sur les projets de coopération technique disponible avant la fin de la période biennale ii) Informations et directives sur les questions d'exécution communiquées au siège et aux bureaux extérieurs et mises à jour sur une base semestrielle

## Bureau des relations externes et des partenariats (EXREL)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
<b>7a.</b> L'OIT participe pleinement aux activités du système multilatéral, crée des partenariats avec des organisations internationales et influence leurs politiques et programmes sur les questions ayant trait à son mandat	<b>7a.1</b> Références et appui à l'OIT, à ses principes et à ses programmes dans les documents pertinents et les activités des organisations du système des Nations Unies, des institutions de Bretton Woods et autres grandes organisations de la communauté internationale	Augmentation de 30 pour cent par rapport à la période biennale précédente

## Bureau de la bibliothèque et des services d'information (BIBL)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
<b>8a.</b> Fournir des services efficaces d'échange de connaissances aux mandants, aux parties intéressées, aux clients extérieurs et au personnel	<b>8a.1</b> Délai d'exécution en réponse aux demandes de recherche, de prêt et d'achat	i) 95 pour cent des demandes traitées dans un délai de 48 heures ii) 90 pour cent des demandes de prêt traitées dans un délai de deux heures iii) demandes d'achat traitées dans un délai de 48 heures à compter de la réception
	<b>8a.2</b> Nombre de documents fournis sous forme imprimée ou électronique	150 000 documents demandés fournis par an
	<b>8a.3</b> Nombre de clients externes et internes recevant des services consultatifs et éducatifs	Deux ateliers de formation par an pour les documentalistes et les mandants de l'OIT
<b>8b.</b> Faire en sorte que l'OIT soit davantage considérée comme une source de connaissances et d'expertise pour les questions relatives au travail et au développement social et économique	<b>8b.1</b> Nombre et fréquence des notices bibliographiques publiées dans LABORDOC	6 500 nouvelles notices bibliographiques par an; 60 pour cent de ces notices font référence à des documents publiés au cours des quatre derniers mois
	<b>8b.2</b> Nombre de recherches dans LABORDOC	20 000 recherches par an dans la base de données LABORDOC

## Bureau de l'informatique et des communications(ITCOM)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
<b>9a.</b> Gérer l'infrastructure informatique et de communications de l'OIT	<b>9a.1</b> Le réseau et les serveurs sont pleinement opérationnels	Réseau et serveurs opérationnels pendant 99 pour cent au moins des heures de travail
<b>9b.</b> Développer l'infrastructure informatique et de communications en tenant compte des besoins du personnel du BIT	<b>9b.1</b> Propositions en vue du développement futur de la structure de l'informatique et des communications (y compris budget pour chaque proposition)	Propositions (avec estimations de coût) définitivement établies avant la fin de la période biennale
<b>9c.</b> Fournir une aide au personnel du BIT pour l'utilisation du matériel et des logiciels	<b>9c.1</b> Délai nécessaire pour répondre aux demandes d'assistance reçues par le service d'assistance informatique d'ITCOM (Helpdesk)	Délai moyen de réponse d'un jour ouvrable (huit heures de travail) aux demandes soumises au Helpdesk d'ITCOM
	<b>9c.2</b> Enquête auprès des utilisateurs de l'informatique et des communications au BIT	60 pour cent des utilisateurs directs de l'informatique et des communications sont satisfaits des services d'ITCOM

## Bureau de l'administration intérieure (INTER)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
10a. Assurer le bon fonctionnement du bâtiment et du matériel aux meilleurs coûts	10a.1 Délai nécessaire pour effectuer les réparations (électricité, menuiserie et serrurerie)	90 pour cent de l'ensemble des réparations sont effectués dans un délai de quatre jours
10b. Fournir des services de voyage et de transport efficaces	10b.1 Délai nécessaire pour traiter les autorisations de voyage et les demandes de remboursement des frais de voyage	90 pour cent de toutes les opérations sont achevées dans un délai de cinq jours ouvrables
10c. Fournir des services de communication efficaces par rapport aux coûts	10c.1 Coût par appel téléphonique	Réduction de 10 pour cent du coût moyen pendant la période biennale
10d. Acquérir des fournitures et du matériel en choisissant le rapport coût-avantages le plus favorable et conclure des contrats de sous-traitance avec des tiers dans les meilleurs délais	10d.1 Délai nécessaire pour traiter les demandes d'achat	Toutes les demandes sont traitées dans un délai de trois jours ouvrables
10e. Elaborer une stratégie à long terme visant à réduire le rapport coût-avantages des dispositions relatives à l'exploitation du bâtiment, aux communications, aux achats et aux voyages	10e.1 Proposition concernant l'évolution des dispositions relatives à l'administration du bâtiment, aux communications, aux achats et aux voyages	Les propositions sont établies définitivement avant la fin de la période biennale (un crédit budgétaire étant alloué pour chacune des propositions)

## Bureau des publications (PUBL)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles	
11a. L'OIT est considérée comme un centre d'excellence et un point de référence pour les problèmes sociaux et les questions économiques connexes	11a.1 Nombre de titres se vendant à plus de 200 exemplaires par an	Plus de 70 titres	
	11a.2 Intervalle entre l'envoi du manuscrit par le service auteur après évaluation/révision et la publication	Délai maximum de six mois pour la mise au point rédactionnelle et la production	
	11a.3 Vente des publications du BIT par le commerce électronique	i) Augmentation de 50 pour cent du produit mensuel moyen des ventes par voie électronique par rapport à la moyenne mensuelle de la première année de fonctionnement du commerce électronique	
		ii) Augmentation de 60 pour cent du nombre moyen d'achats en ligne par mois par rapport à la moyenne mensuelle de la première année de fonctionnement du commerce électronique	
11a.4 Nombre d'abonnements aux versions électronique et papier de la <i>Revue internationale du Travail</i> publiée trimestriellement		Augmentation de 10 pour cent par rapport aux niveaux de 1999 de l'ensemble des abonnements aux éditions anglaise, française et espagnole	

## Bureau de l'information publique (PRESSE)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
12a. Renforcer l'image et la position de l'OIT dans la communauté internationale	12a.1 Nombre de références à l'OIT dans la presse internationale	Augmentation de 20 pour cent par rapport à la période biennale précédente

## Département du développement des ressources humaines (HRD)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
13a. L'efficacité du processus de sélection est améliorée	13a.1 Délai nécessaire pour pourvoir les postes vacants	Délai maximum de 90 jours pour le pourvoi des postes vacants
13b. Les politiques et la planification des ressources humaines sont améliorées	13b.1 Des procédures révisées permettant de traiter les réclamations individuelles sont appliquées avec succès	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) L'introduction de ces procédures est négociée avec succès avec le Syndicat du personnel et entérinée par le Conseil d'administration</li> <li>ii) Les réclamations individuelles découlant des politiques, règlements et procédures applicables au personnel sont réduites de 50 pour cent par rapport à la période biennale précédente</li> </ul>
	13b.2 Introduction d'une meilleure procédure pour la planification de la relève, la formation et le classement des postes	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Mise en place, avant la fin de la période biennale, d'un système de planification de la relève pour les 200 postes de plus haut niveau</li> <li>ii) Augmentation de 10 pour cent du nombre de jours de formation du personnel par rapport au niveau de la période biennale précédente</li> <li>iii) Mise en place, avant la fin de la période biennale, d'un système de classement axé sur les compétences</li> <li>iv) L'introduction de ces procédures est négociée avec succès avec le Syndicat du personnel et entérinée par le Conseil d'administration</li> </ul>
13c. Les services relatifs à l'administration des conditions d'emploi des membres du personnel et à leur appui sont plus accessibles et de meilleure qualité	13c.1 Fourniture de services rapides et de qualité qui répondent aux besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Délai normal de réponse aux demandes courantes de renseignements: un à deux jours</li> <li>ii) Accusé de réception systématique des demandes plus complexes dans la journée ou dans les deux jours, avec une indication du délai dans lequel une réponse peut être attendue</li> <li>iii) Etablir et publier les délais raisonnables applicables au traitement par la Caisse d'assurance pour la protection de la santé du personnel (SHIF) des demandes de remboursement: dix jours ouvrables en moyenne pour le traitement des demandes courantes</li> </ul>

## Département des services financiers (FINANCE)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
14a. Assurer le bon accomplissement des tâches et des obligations énoncées dans le Règlement financier et les Règles de gestion financière	14a.1 Avis du Commissaire aux comptes	Approbation sans réserve
	14a.2 Temps écoulé pour mettre en œuvre les mesures correctives recommandées dans les lettres du Commissaire aux comptes à la direction et dans les rapports de vérification interne des comptes	Les mesures correctives seront prises dans un délai moyen de trois mois à compter de la réception de la lettre ou du rapport
14b. Faciliter l'exécution du programme de travail par des procédures financières et administratives efficaces	14b.1 Délai moyen pour l'approbation et le traitement des budgets nouveaux ou révisés (activités de coopération technique financée par le budget ordinaire ou par des ressources extrabudgétaires)	i) 90 pour cent des nouvelles propositions afférentes aux ressources extra-budgétaires sont approuvées dans un délai de dix jours à compter de la réception par FINANCE de demandes admissibles
		ii) Les budgets pour la coopération technique financée par le budget ordinaire sont approuvés dans un délai de trois jours à compter de la réception par FINANCE de demandes admissibles
	14b.2 Délai moyen pour approuver les demandes d'approbation financière	i) Les notifications administratives sont approuvées dans un délai de cinq jours ii) Les autres approbations financières sont données dans un délai de sept jours (autorisations de paiement extérieur, contrats de collaboration extérieure, etc.)
	14b.3 Délai moyen pour approuver et traiter les demandes de remboursement et autres demandes de versements	i) Le délai moyen de traitement des demandes est de dix jours ii) Le délai moyen pour traiter les factures des fournisseurs et les paiements pour les contrats de collaboration extérieure est de sept jours
	14b.4 Communication en temps voulu de rapports aux donateurs	Les rapports financiers sont préparés et envoyés aux donateurs conformément à des arrangements contractuels

## Bureau de programmation et de gestion (PROGRAM)

Objectifs	Indicateurs de performance	Cibles
15a. La pertinence, l'efficacité et l'efficience des programmes de l'OIT sont améliorées	15a.1 La budgétisation stratégique est appliquée à la programmation	La budgétisation stratégique est pleinement appliquée à tous les grands éléments du cycle de programmation (planification, contrôle et rapports) d'ici à la fin de la période biennale