



# Le Réseau Mondial de Formation pour le Développement (GDLN)

## Procédures Opératoires

Division des Services du  
GDLN (WBIGD)  
Equipes régionales GDLN  
Département informatique  
(ISG, Information Solution Group)  
Groupe de la Banque mondiale  
Washington, DC

**01 juillet 2004**

## Table des Matières

1.	Le Réseau mondial de formation pour le développement (GDLN) - Membres, rôles et responsabilités .....	3
1.1.	Introduction.....	3
1.2.	Partenaires du GDLN .....	4
1.3.	Centres GDLN .....	5
1.4.	Centres nationaux de coordination GDLN .....	5
1.5.	Centres régionaux de coordination GDLN .....	7
1.6.	Evaluation et certification.....	7
1.7.	La Banque mondiale.....	9
2.	Travailler avec le Réseau Mondial de Formation pour le Développement : Activités du GDLN.....	11
2.1.	Activités du GDLN.....	11
2.2.	Organisation d'Activités non GDLN par les Centres et les Coordinateurs nationaux GDLN .....	11
2.3.	Traitement des Activités du GDLN .....	11
2.4.	Services et arrangements financiers avec le Département informatique (ISG) de la Banque .....	13
2.5.	Utilisation de Bureaux pays non GDLN de la Banque pour l'organisation d'Activités du GDLN .....	14
2.6.	Diffusion des Activités du GDLN .....	14
2.7.	Opérations financières relatives aux Activités du GDLN.....	14
2.8.	Devoirs et Obligations de la Banque .....	18
2.9.	Droits de propriété intellectuelle.....	18
2.10.	Départ .....	18
2.11.	Notifications .....	19
2.12.	Frais et Dépenses d'Administration .....	19
2.13.	Litiges relatifs aux Activités du GDLN .....	19
3.	Conformité avec les Procédures du GDLN .....	20
3.1.	Non-conformité.....	20
4.	Modification des Procédures du GDLN .....	20
5.	ANNEXES .....	21
5.1.	Annexe A : Exigences techniques imposées aux Membres affiliés au GDLN pour participer aux manifestations du GDLN.....	22
5.2.	Annexe B : Personnel et compétences/Cadre de référence pour les Partenaires du GDLN .....	26
5.3.	Annexe C : Informations actualisées sur les contacts, les prix et les coordonnées bancaires.....	30
5.4.	Annexe D : Services fournis par des Centres GDLN ou des Centres de coordination nationaux ou régionaux .....	34
5.5.	Annexe E : Indicateurs de performance devant faire l'objet d'une information trimestrielle par les Centres GDLN et les Centres de coordination nationaux et régionaux .....	35
5.6.	Annexe F : Droits et responsabilités d'un Centre national de coordination GDLN.....	38
5.7.	Annexe G : Exemple de Proposition d'Activité et d'Accord d'Activité .....	39

## 1. Le Réseau mondial de formation pour le développement (GDLN) - Membres, rôles et responsabilités

### 1.1. Introduction

1.1.1 Le Réseau Mondial de Formation pour le Développement (GDLN, le « Réseau ») est une initiative de la Banque mondiale qui facilite la collaboration entre ses Membres affiliés. Ensemble, les Partenaires du GDLN proposent leurs infrastructures, leurs services et leurs techniques de formation interactive à distance à la communauté du développement, afin d'organiser et de réaliser des activités de renforcement des compétences, de partage des connaissances, de formation, de consultation et de dialogue. En travaillant avec le GDLN, ses clients peuvent étendre la diffusion de leurs activités au monde entier et s'affranchir des contraintes de distances de manière économique et avec un impact important et durable.

1.1.2 Tous les Partenaires du GDLN<sup>1</sup> signent un Accord de Réseau<sup>2</sup> avec la Banque mondiale (la « Banque »), par lequel ils acceptent de se conformer aux Procédures Opératoires du GDLN. Les Partenaires qui acceptent et respectent également des exigences supplémentaires peuvent participer plus pleinement au GDLN en tant que « Centres GDLN », « Centres nationaux de coordination GDLN » ou « Centres régionaux de coordination GDLN », comme indiqué dans les sections 1.2 à 1.5.

---

<sup>1</sup> Dans le passé, la Banque a utilisé les termes de « Centre de formation à distance » et de « Fournisseur de contenu » pour décrire des types de partenariats avec le GDLN. A mesure que le GDLN se développait, les Centres de Formation à Distance ont commencé à participer au GDLN à des degrés divers. La distinction entre les Centres, « récepteurs de contenu » et les Fournisseurs de contenu, « émetteurs de contenu » a pratiquement disparu. Nous avons donc adopté le terme de Partenaire pour décrire les deux catégories. Les termes « Centre GDLN », « Centre national de coordination GDLN » et de « Centre régional de coordination GDLN » décrivent les Partenaires qui participent au GDLN de manière plus intensive que d'autres Partenaires (voir sections 1.2 à 1.5).

<sup>2</sup> A l'origine, la Banque utilisait le terme de « Protocole d'Accord » ou « MOU » pour décrire l'accord entre les membres du GDLN et la Banque. Dans le cadre de la révision des Procédures Opératoires, un nouvel Accord de réseau GDLN a été mis au point en remplacement du MOU, afin de définir plus clairement les rôles et responsabilités. Pour tous les partenaires qui n'ont pas encore signé l'Accord de Réseau, les procédures opératoires référencées dans le Protocole d'Accord ont été remplacées par les présentes Procédures Opératoires.

**Partenaires du GDLN**

- 1.2.1. On entend par « Partenaires du GDLN »<sup>3</sup> les organisations ayant signé avec la Banque un Accord de Réseau GDLN les affiliant au Réseau.
- 1.2.2. Les Partenaires du GDLN doivent :
  - 1.2.2.1. exploiter et assurer la maintenance de leurs propres installations ou disposer d'un accès à des installations analogues (détails fournis au point 5.1 de l'Annexe A) ;
  - 1.2.2.2. posséder ou avoir accès à un personnel qualifié et formé pour gérer les services proposés, exploiter et assurer la maintenance de tout l'équipement et gérer les contrats de service et de connectivité connexes, de manière à minimiser les perturbations techniques du Réseau (point 5.2 de l'Annexe B) ;
  - 1.2.2.3. payer leurs factures dans les délais et conformément aux dispositions stipulées dans tous contrats et autres accords les liant aux prestataires de services de connectivité au satellite, de maintenance des équipements et d'autres services ;
  - 1.2.2.4. s'engager dans les Activités du GDLN conformément à des procédures opératoires spécifiques (Section 2) ;
  - 1.2.2.5. traiter les opérations financières conformément à des procédures opératoires spécifiques (Section 2) ;
  - 1.2.2.6. fournir régulièrement à la Banque des informations actualisées sur les contacts et les prix (point 5.3 de l'Annexe C) et, chaque année, des informations élémentaires sur les Activités de Partenaire du GDLN, conformément aux indicateurs décrits au point 5.5 de l'Annexe E ;
  - 1.2.2.7. n'utiliser le nom et le logo du GDLN que dans le cadre de la préparation et de la diffusion des Activités du GDLN telles que définies à la Section 2 des présentes Procédures Opératoires et seulement de la manière prescrite dans un Accord d'Activité spécifique ;
  - 1.2.2.8. se conformer à tout(e) loi, décret, réglementation ou ordonnance de tout gouvernement ou organisme gouvernemental s'appliquant à lui-même ou à sa participation au GDLN, ainsi qu'à tout contrat, accord ou autre acte le liant.
- 1.2.3. Les Partenaires du GDLN peuvent participer à des Activités du GDLN, mais aussi prendre l'initiative de celles-ci ou assurer leur diffusion. La décision correspondante incombe au Partenaire. Les procédures et exigences relatives à la participation et à la diffusion d'Activités du GDLN sont définies à la Section 2.

---

<sup>3</sup> Le terme « Partenaire » inclut également : (a) les organisations qui n'ont pas signé d'Accord de Réseau GDLN mais qui avaient précédemment signé un Protocole d'Accord avec la Banque afin de devenir Partenaire du GDLN et (b) les entités de formation à distance installées dans des Bureaux de la Banque et qui opèrent dans le cadre du Réseau, si ces installations répondent aux exigences décrites dans les présentes Procédures Opératoires.

## 1.2. Centres GDLN

1.3.1. Un Partenaire sera un « Centre GDLN » si, outre le respect des exigences énoncées à la Section 1.2 il :

1.3.1.1. offre également la gamme complète de services relatifs aux Activités du GDLN (5.4 Annexe D) ;

1.3.1.2. maintient un niveau d'engagement - en ce qui concerne les Activités du GDLN - égal ou supérieur à 60 % de la **moyenne régionale** atteinte par des Centres GDLN comparables de la même région (pour la méthode de définition et de calcul des taux d'utilisation et des autres données, voir 5.5. Annexe E) ;

1.3.1.3. s'engage résolument dans le développement économique pour le compte du Réseau ;

1.3.1.4. fournit à la Banque chaque semestre des informations sur les prix et les politiques tarifaires relatives aux installations et aux services, de manière à informer de la manière appropriée les clients du GDLN conformément aux procédures généralement applicables aux Activités du GDLN (Section 2) ;

1.3.1.5. fournit à la Banque, chaque trimestre, des informations sur ses performances (5.5 Annexe E).

1.3.2. Les Centres GDLN sont autorisés à :

1.3.2.1. utiliser le nom et le logo de GDLN dans leurs locaux et sur leur matériel promotionnel pour se présenter, notamment sur des affiches, cartes de visite, etc. ;

1.3.2.2. recevoir de la Banque des invitations aux manifestations régionales et internationales à l'intention des équipes dirigeantes et du personnel des Centres GDLN.

## 1.3. Centres nationaux de coordination GDLN

1.4.1. Un Partenaire sera un « Centre national de coordination GDLN » si, outre le respect des exigences énoncées aux Sections 1.2 et 1.3, il :

1.4.1.1. soutient activement et facilite le programme de développement et le dialogue avec son pays, promeut et assure la promotion commerciale du GDLN au plan national, au nom des Centres GDLN et des Partenaires dans son pays ;

1.4.1.2. s'engage activement et met en place des partenariats avec des intervenants essentiels (ex. ministères d'Etat, ONG de premier plan, société civile et institutions de développement multilatéral ou bilatéral) au sein de leur propre communauté de développement.

1.4.2. Les Centres nationaux de coordination GDLN devront, en plus des droits décrits aux Sections 1.2. et 1.3, disposer des droits suivants :

1.4.2.1. le droit d'assumer, en tant qu'il conviendra et sur accord exprès avec la Banque, des services administratifs et des fonctions politiques au nom d'autres Partenaires et clients dans leur pays ;

1.4.2.2. le droit de participer aux processus décisionnels relatifs aux structures de gouvernance et aux procédures du Réseau ;

1.4.2.3. le droit de participer aux manifestations et activités promotionnelles spéciales prévues pour les équipes GDLN de la Banque ou organisées par celles-ci.

1.4.3. Les autres droits et responsabilités des Centres nationaux de coordination GDLN pourront varier d'une région à l'autre et sont décrits à la Section 5.6 de l'Annexe F. L'admissibilité d'un Centre au statut de Centre national de coordination GDLN sera déterminée en fonction des critères décrits à la Section 5.6 de l'Annexe F.

#### 1.4. Centres régionaux de coordination GDLN

1.5.1. Un Partenaire sera un « Centre régional de coordination GDLN » si, outre le respect des exigences énoncées aux Sections 1.2, 1.3 et 1.4, il :

1.5.1.1. assume, en tant qu'il conviendra et sur accord exprès avec la Banque, des services et fonctions administratifs au nom d'autres Partenaires et clients dans sa région ;

1.5.1.2. soutient activement des Partenaires dans sa région, dans les domaines du développement professionnel de leur personnel et du développement des affaires.

1.5.2. Les Centres régionaux de coordination GDLN devront avoir des droits qui seront discutés et convenus au plan régional, entre tous les Centres GDLN d'une région donnée, le Centre régional de coordination et la Banque.

#### 1.5. Evaluation et certification

1.6.1. Le type d'affiliation correspondant à la stratégie et aux performances spécifiques à un Partenaire donné fera l'objet d'une négociation annuelle entre le Partenaire et la Banque.

1.6.2. La décision sur le type d'affiliation le mieux adapté à un Partenaire donné dépendra de la stratégie de celui-ci ainsi que du niveau et de la fonctionnalité des services fournis par ce Partenaire (tels que définis aux Sections 1.2 à 1.5), sur la base des performances passées.<sup>4</sup> Cette décision sera prise selon la procédure suivante :

1.6.2.1. Le Partenaire informera la Banque, lors de la publication des présentes Procédures Opératoires ou de la signature d'un Accord de Réseau GDLN, du type d'affiliation le plus approprié à la stratégie du Partenaire et au niveau et à la fonctionnalité des services fournis par le Partenaire ;

1.6.2.2. La Banque informera le Partenaire, au cours du premier trimestre de chaque année civile, de son évaluation de la conformité aux exigences techniques, aux pratiques commerciales, au niveau des services proposés et au niveau d'engagement dans le Réseau, comme décrit aux Sections 1.2 à 1.5. L'évaluation reposera sur :

1.6.2.2.1. les informations fournies à la Banque par les Partenaires dans le cadre du processus de rapport trimestriel (5.5 Annexe E) ;

1.6.2.2.2. un test annuel de connectivité programmé à l'avance, sur l'initiative de la Banque, s'il est jugé nécessaire au vu de la performance antérieure ; ainsi que

1.6.2.2.3. d'autres informations à la disposition de la Banque, en tant que de besoin.

1.6.2.3. La Banque précisera dans cette notification toute conséquence de son évaluation ainsi que les mesures qui pourront être prises, de même que le délai qui leur est applicable ;

1.6.2.4. Dès réception de la notification de la Banque, le Partenaire pourra :

1.6.2.4.1. accepter l'évaluation de la Banque et entamer la discussion avec la Banque de sa propre réponse et des actions futures possibles en réaction à l'évaluation ;

<sup>4</sup> La décision d'affiliation en tant que Centre national ou régional de coordination GDLN sera prise au cas par cas, en concertation entre les Centres affectés et la Banque.

1.6.2.4.2. contester l'évaluation de la Banque et, dans le délai indiqué par la Banque, fournir des informations convenant à la Banque pour entamer une nouvelle évaluation.

1.6.3. Si la Banque et le Partenaire ne parviennent pas à s'accorder sur l'évaluation, la Banque ou le Partenaire pourront, chacune, choisir de mettre fin à l'Accord de Réseau GDLN.

## 1.6. La Banque mondiale

- 1.7.1. La Banque, en qualité d'initiateur du GDLN, devra :
- 1.7.1.1. jouer le rôle de *coordinateur du réseau pour les Partenaires du GDLN*, résoudre les questions relatives au Réseau en général et pertinentes pour assurer une collaboration harmonieuse entre les Partenaires. Plus précisément la Banque devra, entre autres :
    - 1.7.1.1.1. rédiger, consulter les Partenaires au sujet de et publier des normes et procédures opératoires, mais aussi définir les procédures administratives associées, en tant que de besoin de manière à faciliter la collaboration entre Partenaires ;
    - 1.7.1.1.2. mettre en œuvre des processus relatifs aux normes et aux procédures opératoires (ex. signature des Accords de Réseau GDLN avec les nouveaux Partenaires, suivi et certification des Partenaires, mise au point de procédures tarifaires uniformes au sein du GDLN, etc.) ;
    - 1.7.1.1.3. définir et assurer le maintien de ressources et d'outils utiles aux Partenaires du GDLN pour partager leurs expériences, apprendre au contact des autres Partenaires et fonctionner de manière satisfaisante dans le cadre du GDLN, en tant que de besoin eu égard aux besoins et aux ressources budgétaires disponibles (ex. site Internet) ;
    - 1.7.1.1.4. collaborer avec des Partenaires, individuellement, en tant que de besoin, pour essayer de mettre en place des partenariats et des parrainages ;
    - 1.7.1.1.5. conseiller sur des options pertinentes pour la mise en place d'une connectivité et des équipements technologiques associés, sur les questions et normes de maintenance ;
    - 1.7.1.1.6. rendre compte, chaque année, aux Partenaires du GDLN, sur toutes les questions relatives au statut du Réseau (taille et utilisation) ainsi qu'en relation avec les normes et procédures du GDLN et les procédés connexes.
  - 1.7.1.2. jouer le rôle de *coordinateur de réseau pour les Activités du GDLN*, que celles-ci aient été initiées et mises en œuvre par des Partenaires du GDLN seulement ou qu'elles incluent des parties extérieures au GDLN. Les services fournis dans ce contexte devront comprendre :
    - 1.7.1.2.1. des services administratifs avant la diffusion des Activités du GDLN (ex. assistance et conseil sur la rédaction d'Accords d'Activité) ;
    - 1.7.1.2.2. des services techniques pendant et après la diffusion des Activités du GDLN si et lorsqu'elles comprennent la mise en place de visioconférences par l'intermédiaire du Network Operations Center (NOC) de la Banque ;
    - 1.7.1.2.3. des services administratifs suite aux Activités du GDLN y compris, par exemple, des procédures de facturation et d'évaluation, des services de coordination et des systèmes nécessaires à l'appui des procédés en cause, en tant que de besoin eu égard aux besoins et à la disponibilité des ressources.
- 1.7.2. La Banque publiera, chaque année, un business plan détaillant son engagement dans le Réseau pour chaque année à venir.

1.7.3. La Banque pourra se procurer des produits et services relatifs aux Activités du GDLN pour le compte de Partenaires, selon des modalités précisées dans des accords distincts, en tant que de besoin. La Banque pourra également aider des Partenaires à identifier des intermédiaires susceptibles de faciliter le processus d'approvisionnement.

## 2. Travailler avec le Réseau Mondial de Formation pour le Développement : Activités du GDLN

### 2.1. Activités du GDLN

2.1.1. Les Activités du GDLN pourront se composer de divers éléments, comprenant des réunions en face à face, des discussions sur Internet, des séances d'e-learning et des visioconférences.

2.1.2. Les Activités du GDLN pourront être organisées au sein d'une structure formelle de formation (cours, séminaire, dialogue international) ou de manière à appuyer des processus d'échange de savoirs, de communication, de consultation ou de coordination dans le contexte du développement, impliquant des agences ou des organisations auxquelles est confié un mandat de développement.

2.1.3. Une activité est considérée comme une « Activité du GDLN » si elle :

2.1.3.1. a pour objectif d'amélioration la compréhension que les participants - personnes, organisations ou institutions - ont de chaque autre participant et des sujets précis relatifs au développement de leurs pays respectifs ;

2.1.3.2. implique au moins un Partenaire du GDLN<sup>5</sup> ;

2.1.3.3. utilise au moins un élément des technologies de l'information et de la communication (ICT, Information and Communication Technologies) pour faciliter la communication, l'apprentissage et le partage de connaissances entre personnes et organisations ou institutions au-delà des considérations d'éloignement géographique ; et

2.1.4. Est menée conformément à un Accord d'Activité signé.

### 2.2. Organisation d'Activités non GDLN par les Centres GDLN, les Centres nationaux de Coordination et les Centres régionaux de Coordination

2.2.1. Les Centres GDLN, les Centres nationaux de Coordination GDLN et les Centres régionaux de Coordination GDLN peuvent organiser des Activités non GDLN dès lors qu'elles sont conformes aux objectifs généraux de développement et de réduction de la pauvreté et que, par ailleurs, elles respectent les lois et règlements applicables.

2.2.2. Les Activités non-GDLN ne peuvent pas être présentées sous la marque et commercialisées comme des Activités du GDLN.

### 2.3. Traitement des Activités du GDLN

#### 2.3.1. Le Système de gestion des activités

2.3.1.1. Toutes les Activités du GDLN qui se déroulent dans des Centres GDLN seront traitées par le biais du système de gestion des activités sur Internet AMS (Activity Management System) administré par la Banque ([www.gdln.org](http://www.gdln.org)).

2.3.1.2. Tous les Partenaires du GDLN doivent être inscrits comme « Utilisateurs AMS » et créer des comptes valides par l'intermédiaire d'AMS ;

2.3.1.3. Les autres parties (fournisseurs de contenu, clients, par ex.) impliquées dans la planification et la mise en œuvre des Activités du GDLN doivent également être inscrits comme « Utilisateurs AMS » et créer des comptes valides par l'intermédiaire d'AMS ;

<sup>5</sup> La liste complète des Partenaires du GDLN est publiée sur le site Internet du GDLN ([www.gdln.org](http://www.gdln.org)). Elle comprend les studios du GDLN dans les bureaux de la Banque mondiale à Washington et à Paris, ainsi que d'autres bureaux de la Banque mondiale lorsqu'ils sont utilisés par des équipes du GDLN.

2.3.1.4. Les parties qui acceptent des responsabilités en relation avec une activité spécifique mais qui ne s'inscrivent pas comme « Utilisateurs AMS » et, par conséquent, ne peuvent être parties à la signature électronique d'un Accord d'Activité (Section 2.3.2.) doivent signer un Accord contenant des informations équivalentes et stipulant des points équivalents avec au moins une des parties inscrites comme Utilisateur AMS. Il incombe à la dernière partie d'inclure les informations et accords connexes dans l'Accord d'Activité dans l'AMS. Des exceptions s'appliquent aux bureaux Pays de la Banque (Section 2.5) ;

2.3.1.5. Tous les Partenaires et autres utilisateurs sont responsables de la mise à jour de leur profil AMS (Section 5.3 de l'Annexe C). Dès réception des informations pertinentes, la Banque mettra à disposition les informations actualisées sur son site Internet.

## 2.3.2. **L'Accord d'Activité**

2.3.2.1. L'Accord d'Activité est un accord généré par les parties travaillant avec le GDLN par l'intermédiaire de l'AMS ;

2.3.2.2. Qu'elle implique ou non des opérations financières, chaque Activité du GDLN doit faire l'objet d'un Accord d'Activité signé par toutes les parties participantes inscrites comme utilisateurs AMS. La signature doit être effectuée avant le début de l'activité. Des exceptions s'appliquent aux missions résidentes de la Banque (Section 2.5) ;

2.3.2.3. L'Accord d'Activité doit indiquer les dates et heures, modalités, rôles et responsabilités, arrangements financiers le cas échéant et tout autre arrangement associé à la diffusion de l'Activité, notamment les arrangements de droits d'auteur. Un exemple d'Accord d'Activité est joint au point 5.7 de l'Annexe G ;

2.3.2.4. En signant l'Accord d'Activité, les signataires acceptent de se conformer aux procédures opératoires du GDLN applicables à l'Activité concernée par l'Accord d'Activité ;

2.3.2.5. Aucune Activité ne sera diffusée par l'intermédiaire du GDLN sans Accord d'Activité signé ; en cas de dysfonctionnement du système électronique d'appui au processus d'Accord d'Activité, les signataires peuvent transmettre leurs accords au coordinateur désigné par la Banque par télécopie ou par courriel.

## 2.3.3. **Réservation et programmation, confirmation, modifications et annulation**

2.3.3.1. Les Activités du GDLN doivent être réservées et programmées par l'intermédiaire du Système de gestion des activités (AMS). Dans les cas où des Activités du GDLN peuvent utiliser les ressources technologiques de la Banque (ex. ponts et salles de visioconférence), il incombera à la Banque de réserver et de programmer ces ressources ;

2.3.3.2. Les demandes de programmation et de réservation d'Activités du GDLN doivent être transmises au moins 10 jours ouvrés avant la date de diffusion. Un Partenaire peut demander la réservation et la programmation d'une Activité du GDLN par anticipation ; les modalités correspondantes doivent être fixées dans un Accord d'Activité avec les autres parties participantes à une Activité du GDLN ;

2.3.3.3. Les modifications apportées à une réservation existante moins de deux semaines (10 jours ouvrés) avant la date programmée initialement peuvent entraîner des frais d'annulation ou de retard dont les montants sont indiqués à la Section 2.3.4. Des exceptions peuvent s'appliquer ;

2.3.3.4. Des sites supplémentaires peuvent être ajoutés à une séance programmée jusqu'à cinq (5) jours ouvrés avant la date programmée ;

2.3.3.5. La notification de confirmation relative à l'heure, la date et le lieu d'une Activité du GDLN sera émise par la Banque aux Partenaires participants et aux autres parties

participantes, selon le cas, par le biais de l'AMS. La notification de confirmation sera émise par la Banque au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date programmée pour la diffusion ;

2.3.3.6. Avant la réception de la confirmation, les Partenaires et autres parties participantes peuvent annuler ou demander la re-programmation de l'Activité, sur accord réciproque, sans pénalité. Après la remise de cette confirmation, des pénalités d'annulation peuvent s'appliquer, sur accord entre les Partenaires et les autres parties participantes, en tant que de besoin ;

2.3.3.7. La confirmation de la réservation est soumise à la disponibilité des installations des parties participant à une activité.

#### 2.3.4. **Frais et pénalités d'annulation et de modification tardive des Activités de GDLN**

2.3.4.1. Des frais d'annulation et de modification tardive seront acquittés comme indiqué dans l'Accord d'Activité, qui limiteront l'obligation à un remboursement ne dépassant pas le montant des droits payés au titre de l'activité ;

2.3.4.2. Si une Activité doit être annulée ou reportée pour la seule raison que la Banque n'a pas correctement programmé cette Activité, la Banque devra alors payer les frais d'annulation et de retard prévus dans l'Accord d'Activité ;

2.3.4.3. Le Département informatique (ISG, Information Solution Group) de la Banque facture actuellement 100,00 USD par modification (ex. ajout ou suppression de sites, modification de l'heure de début ou de fin) effectuée moins de 10 jours ouvrés avant la date de diffusion d'une Activité. Les parties participantes conviendront, dans l'Accord d'Activité, de la partie à laquelle incombera le paiement de ces frais de modification tardive. Des exceptions peuvent s'appliquer.

2.3.4.4. Les factures de droits d'annulation et de modification tardive sont émises par l'Institut de la Banque au nom des parties participantes, conformément aux arrangements fixés dans l'Accord d'Activité.

### 2.4. **Services et arrangements financiers avec le Département informatique (ISG) de la Banque**

2.4.1. Le Département informatique de la Banque (ISG) propose ses services de visioconférence aux Partenaires et à leurs clients. Ces services comprennent, entre autres :

2.4.1.1. suivi, rapports, résolution de problèmes et maintenance en continu des connexions par visioconférence ;

2.4.1.2. travail en collaboration (dont soumission de Partenaires potentiels à des essais technologiques poussés) ;

2.4.2. La mise en place et le suivi technique d'une visioconférence utilisant les ressources et les services technologiques de la Banque donneront lieu à perception de frais actuellement fixés à 285 USD par séance de visioconférence, quel que soit le nombre de sites connectés et indépendamment de la durée de la séance. Ces frais seront facturés dans tous les cas. Leur montant pourra être modifié, sur préavis raisonnable de la Banque, de manière à refléter d'éventuels changements du coût des opérations. Toute modification des charges ou de la structures tarifaire sera publiée sur le site Internet du GDLN et les Partenaires du GDLN seront informés de ces changements.

2.4.3. Les parties auxquelles incombe le paiement des frais de mise en place de la visioconférence et le traitement de ce paiement seront identifiés dans l'Accord d'Activité par les Partenaires et les autres signataires, en fonction des besoins.

2.4.4. Si les parties sont convenues, dans l'Accord d'Activité, des parties chargées de passer l'appel de lancement de la visioconférence et si la Banque déroge à l'accord initial, quelle qu'en soit la raison, la Banque couvrira toute augmentation des frais RNIS susceptibles de découler de ce non-respect.

## **2.5. Utilisation des Missions Résidentes (non GDLN) de la Banque pour l'organisation d'Activités du GDLN**

2.5.1. S'il n'existe pas de partenaire disponible dans un pays ou une implantation spécifique ou pour d'autres raisons convenues entre les parties participantes, des Activités du GDLN peuvent être programmées de manière à utiliser les installations de visioconférence des Missions Résidentes de la Banque, sous réserve de leur disponibilité et sur demande spéciale.

2.5.2. Les demandes d'utilisation des installations des Missions Résidentes de la Banque ne doivent pas être formulées directement par des parties extérieures à la Banque et doivent être transmises par les équipes GDLN<sup>6</sup> au sein de la Banque, au nom de ces parties extérieures.

2.5.3. Les Missions Résidentes de la Banque ne peuvent être réservées que pour être utilisées pour des visioconférences. Le Bureau pourra refuser de fournir tout autre service (ex. rafraîchissements, photocopie, engagement d'un facilitateur, etc.).

2.5.4. En raison de la nature des Missions Résidentes de la Banque, il conviendra de prévoir une possible annulation de dernière minute de la disponibilité des installations. Si, du fait de cette annulation, toute l'Activité doit être annulée et si des frais d'annulation s'appliquent dans ce cas, ceux-ci devront être supportés par les autres parties participantes. Les Rôles et Responsabilités à cet égard seront fixés dans l'Accord d'Activité.

## **2.6. Diffusion des Activités du GDLN**

2.6.1. A la fin d'une Activité et si une Activité spécifique dépasse le créneau horaire réservé initialement, chacune des parties participantes aura la faculté de mettre fin à sa connexion.

2.6.2. Ni la Banque, ni les Partenaires ne devront être tenus responsables en cas de dysfonctionnement technique ou de médiocrité de la qualité des images ou du son dus à un cas de force majeure.

## **2.7. Opérations financières relatives aux Activités du GDLN**

2.7.1. La Division des Services GDLN de la Banque agit au nom de la Banque en matière de pilotage et de suivi des opérations financières afférentes aux Partenaires et aux Clients, comme décrit dans le présent document. Les principes et procédures suivants doivent s'appliquer à toutes les opérations financières relatives à la diffusion des Activités du GDLN.

### **2.7.2. Compte GDLN**

2.7.2.1. La Banque ouvre et maintient un Compte GDLN auprès d'un établissement de dépôt ;

2.7.2.2. Les fonds déposés sur le Compte du GDLN sont séparés de tous les fonds et comptes détenus ou administrés par la Banque, et ce compris les fonds de dépôt ou autres affectations.

### **2.7.3. Sous-compte du GDLN**

2.7.3.1. Comme indiqué dans l'Accord de Réseau GDLN, la Banque peut, après signature d'un Accord de Réseau GDLN avec un Partenaire, ouvrir un sous-compte pour les opérations de ce Partenaire du GDLN et sera autorisée à créditer et à débiter ce sous-

<sup>6</sup> Les personnes à contacter pour les Equipes GDLN sont identifiées sur le site [www.gldn.org](http://www.gldn.org).

compte du Partenaire conformément aux Procédures Opératoires du GDLN et à l'Accord d'Activité concerné ;

2.7.3.2. Les sous-comptes sont tenus par la Banque au nom des Partenaires ;

2.7.3.3. Les sous-comptes ne peuvent être utilisés à aucune autre fin que la facilitation des crédits et débits concernant les Partenaires participant aux Activités du GDLN ;

2.7.3.4. Les sous-comptes ne sont pas la propriété du Partenaire du GDLN mais sont plutôt réservés au Partenaire pour séparer ses fonds de ceux d'autres Partenaires. Par conséquent, tout intérêt accumulé sur les Sous-comptes est la propriété de la Banque et non des Partenaires ;

2.7.3.5. Le compte et les sous-comptes du GDLN sont exclusivement libellés en dollars US.

2.7.4. **Etats financiers**

2.7.4.1. A la fin de chaque exercice, la Banque fournit à chaque Partenaire, à la demande de celui-ci, un relevé annuel détaillant toutes les opérations réalisées sur le Sous-compte du Partenaire ;

2.7.4.2. Les relevés de sous-compte sont émis mensuellement si des opérations sont effectuées par l'intermédiaire d'un sous-compte ou à la demande d'un Partenaire. Les relevés de sous-compte indiqueront toutes les opérations effectuées sur le Sous-compte du Partenaire au cours de cette période ;

2.7.4.3. Il incombe à chaque Membre Affilié de rapprocher ses livres de compte avec de tels relevés et de notifier à la Banque toute erreur ou omission figurant sur le relevé fourni conformément à la présente Section. L'absence d'une telle notification dans les trente (30) jours suivant la réception d'un tel relevé sera interprétée comme l'approbation dudit relevé par le Partenaire.

**2.7.5. Versements et Prélèvements**

2.7.5.1. Les versements et prélèvements effectués sur les Sous-comptes du GDLN peuvent uniquement être opérés par ou au profit d'un Partenaire ou du Compte du GDLN identifié aux Sections 2.7.2 à 2.7.3. ci-dessus ;

2.7.5.2. Les versements d'un Partenaire sur son propre Sous-compte du GDLN pourront être effectués par chèque, mandat, virement ou par tout autre moyen acceptable pour l'établissement de dépôt et la Banque ;

2.7.5.3. Tous les versements effectués par un Partenaire sur son Sous-compte du GDLN doivent respecter les instructions de règlement communiquées par l'établissement financier teneur des Sous-comptes ;

2.7.5.4. Pour chaque paiement effectué conformément à un Accord d'Activité et/ou aux présentes Procédures Opératoires, la partie chargée d'effectuer le paiement devra acquitter un supplément de deux pour cent (2 %) du versement convenu sur son Sous-compte GDLN pour couvrir les éventuels frais pouvant résulter dudit versement à la partie destinataire ;

2.7.5.5. Tous les paiements effectués par chèque sur un Sous-compte GDLN doivent être libellés en dollars US. Un Partenaire peut effectuer des versements sur son Sous-compte GDLN par d'autres méthodes, dans des devises acceptées par l'établissement de dépôt. Les versements libellés dans des devises autres que le dollar US seront automatiquement convertis en dollars US dès leur réception ;

2.7.5.6. Les prélèvements effectués par les Partenaires sur leurs Sous-comptes sont exclusivement libellés en dollars US ;

2.7.5.7. La Banque ne peut prélever une somme supérieure aux fonds se trouvant sur le compte d'un Partenaire ;

2.7.5.8. Les prélèvements sur le Sous-compte d'un Partenaire ne peuvent être effectués qu'en faveur du compte ouvert par celui-ci en son nom auprès de la banque locale du Partenaire. Aucun prélèvement ne peut être effectué sur le Sous-compte d'un autre Partenaire ou en faveur de comptes bancaires ouverts à un autre nom que celui du Partenaire concerné ;

2.7.5.9. Tous les versements et prélèvements effectués sur les Sous-comptes du GDLN par la Banque conformément aux présentes Procédures Opératoires, auront lieu chaque mois, durant les 10 premiers jours ouvrés du mois ;

2.7.5.10. La Banque se réserve le droit d'annuler tout versement ou prélèvement erroné sur un Sous-compte du GDLN ;

2.7.5.11. La Banque n'effectuera aucune transaction (et s'abstiendra d'entreprendre toute autre action) en vertu des présentes Procédures Opératoires, dans la mesure où celle-ci constituerait une violation de tout(e) loi, décret, réglementation ou ordonnance en vigueur, émanant de n'importe quel organisme gouvernemental (y compris de n'importe quel tribunal). La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas de pertes ou dommages subis par un Partenaire à la suite de l'exécution de la présente disposition.

## 2.7.6. **Procédures d'exécution des transactions**

2.7.6.1. Conformément à un Accord d'Activité, la partie participante destinataire du transfert net de fonds (la « partie émettrice de la facture ») adresse à la partie à laquelle incombe le paiement, dans les sept (7) jours ouvrés suivant la dernière séance d'une Activité, une facture détaillée établie conformément aux dispositions de l'Accord d'Activité (avec une copie à la Banque). Les factures peuvent être envoyées par courriel, télécopie, courrier postal ou encore par l'AMS ;

2.7.6.2. A réception de la facture, les Partenaires du GDLN, conformément à leurs responsabilités telles que définies dans l'Accord d'Activité, (a) déposeront sur leur propre Sous-compte GDLN les fonds nécessaires pour toutes les factures visées à la Section 2.7.4.1, dans les 60 jours suivant la réception de cette facture et (b) autoriseront la Banque par courrier écrit adressé au Comptable du GDLN à effectuer ce paiement conformément à l'Accord d'Activité ;

2.7.6.3. Des pénalités de retard peuvent être applicables et doivent être prévues dans l'Accord d'Activité ;

2.7.6.4. La Banque prélève sur ce Sous-compte le montant à payer et verse ce montant sur le Sous-compte GDLN de la partie émettrice de la facture, conformément à ce document ou sur tout autre compte détenu par la partie émettrice de la facture ;

2.7.6.5. L'utilisation de ces procédures par les Partenaires à une activité participante est volontaire. Tout arrangement spécifique dérogeant à ces procédures doit être stipulé dans l'Accord d'Activité.

## 2.7.7. **Paiements impliquant des Départements de la Banque**

2.7.7.1. Les paiements dus à un Partenaire ou à toute autre partie ayant participé à une manifestation du GDLN par un Département de la Banque conformément à un Accord d'Activité sont versés sur le Sous-compte des Services du GDLN par l'intermédiaire du système de gestion financière interne de la Banque (SAP). Après ce transfert, le Comptable du GDLN verse le montant sur le Sous-compte du Partenaire concerné ou, si le participant n'est pas un Partenaire, sur le compte identifié préalablement dans l'Accord d'Activité. De même, le paiement d'un Partenaire à un Département de la Banque est versé sur le Sous-compte du Partenaire puis transféré sur le Sous-compte des Services du GDLN par le Comptable du GDLN en vu de son versement par l'intermédiaire de SAP ;

2.7.7.2. Si des parties externes doivent effectuer des paiements en faveur du Département informatique (ISG) de la Banque conformément à un Accord d'Activité et/ou au présent document, ces montants doivent être déposés par les parties concernées dans le système comptable du GDLN. Le Comptable du GDLN transférera ensuite le montant à l'ISG.

## 2.7.8. **Non-paiement des charges**

2.7.8.1. Si une partie participant à une Activité du GDLN n'effectue pas un règlement requis dans le cadre d'un Accord d'Activité ou du présent document dans les délais prévus dans ce document, la Banque se réserve le droit de suspendre les nouvelles activités du Partenaire ou à destination de celui-ci. En l'absence d'un tel règlement plus de 120 jours après sa date d'échéance, la Banque peut suspendre la fourniture de tous services à cette partie jusqu'au règlement.

### **2.7.9. Comptabilité et audit annuels**

2.7.9.1. L'exercice fiscal du GDLN débute le 1er juillet et s'achève le 30 juin ;

2.7.9.2. A la fin de l'exercice, un Partenaire peut demander un audit des documents comptables du GDLN relatifs à l'exercice écoulé. Pour réaliser cet audit, le Partenaire doit présenter sa demande au moins 60 jours avant la date de l'audit en question. Seuls les documents concernant le Partenaire demandeur seront accessibles en vue de l'audit.

### **2.8. Devoirs et Obligations de la Banque**

2.8.1. La Banque s'engage à exécuter les tâches décrites dans le présent document et dans chaque Accord d'Activité.

2.8.2. La Banque ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, envers n'importe quel(le) Partenaire ou autre personne, pour les dommages indirects, ainsi que pour les dommages et intérêts pour préjudice moral ou dissuasifs. Par ailleurs, la Banque sera déchargée de ses obligations en vertu du présent document et des Accords d'Activité en cas de force majeure.

2.8.3. La Banque ne saurait être tenue pour responsable des actions, omissions, faillite ou insolvabilité de l'établissement de dépôts détenteur du Compte et des Sous-comptes du GDLN.

### **2.9. Droits de propriété intellectuelle**

2.9.1. Toutes les parties participantes à une Activité du GDLN accepteront les dispositions relatives aux droits de propriété intellectuelle détaillées dans l'Accord d'Activité.

### **2.10. Départ**

2.10.1. Comme indiqué dans l'Accord de Réseau GDLN, tout Partenaire peut à tout moment quitter le Réseau sur préavis de 30 jours à la Banque. Ce départ est sans effet sur toute obligation du Partenaire contractée dans le cadre d'un Accord d'activité ou du présent document avant la date d'effet de ce départ. La Banque peut refuser de réserver toute nouvelle Activité du Partenaire après réception de cette notification.

2.10.2. Dès la date d'effet de ce départ, la Banque devra fermer le Sous-compte GDLN du Partenaire sortant et restituer à celui-ci les fonds restants sur ce compte à condition, toutefois, que la Banque ait le droit de conserver, sur ces fonds, tout montant dû ou qui pourra l'être à d'autres Partenaires ou parties ou encore à la Banque, comme prévu dans un Accord d'Activité, dans les présentes Procédures Opératoires ou dans un Accord de Réseau GDLN.

## 2.11. Notifications

2.11.1. Toutes les communications entre les Partenaires et la Banque seront adressées à la personne appropriée à l'adresse, au numéro de télécopie, de télex, de téléphone ou à l'adresse e-mail spécifiés de temps à autre à cet effet par la Banque.

2.11.2. L'adresse, le numéro de télécopie et de téléphone ainsi que l'adresse e-mail visés à la Section 2.11.1 sont indiqués ci-dessous :

Nom : Division des Services GDLN, Institut de la Banque Mondiale, Banque internationale pour la reconstruction et le développement  
 Adresse : 1818 H. Street, N. W. Washington, D. C. 20433 Etats-Unis  
 A l'attention de : Monika Weber-Fahr, Directrice  
 Téléphone : 1 (202) 473-0879  
 Télécopie : 1 (202) 522-  
 e-mail : [gdln@worldbank.org](mailto:gdln@worldbank.org)

2.11.3. Toutes les communications entre la Banque et les Partenaires seront adressées à l'organisation ou la personne appropriée à l'adresse, au numéro de télécopie, de télex, de téléphone ou à l'adresse e-mail spécifiés à cet effet par chaque Partenaire. Il incombe à chaque Affilié d'actualiser régulièrement ces informations.

## 2.12. Frais et Dépenses d'Administration

2.12.1. De tels frais ne seront pas exigés durant l'exercice 2004/05. Cependant, la Banque, en concertation avec des Partenaires et d'autres parties concernées, pourra étudier la nécessité de fixer des frais administratifs pour les opérations des années suivantes. Ces frais seront négociés et convenus avec l'ensemble des Partenaires.

## 2.13. Litiges relatifs aux Activités du GDLN

2.13.1. Tous les Accords d'Activité et les Accords de Réseau GDLN doivent prévoir des dispositions d'arbitrage obligatoires en tant que moyen de résolution définitive des litiges.

2.13.2. Les Partenaires et autres parties aux Accords d'Activité pourront demander à la Banque d'examiner tout litige non résolu de manière définitive et la Banque pourra suggérer une solution sans valeur obligatoire pour les parties tant que ces parties ne seront pas convenues par écrit d'accepter cette solution.

### 3. Conformité avec les Procédures du GDLN

#### 3.1. Non-conformité

3.1.1. Si la Banque établit qu'un Partenaire du GDLN ne se conforme pas avec toute procédure énoncée ci-dessus, elle pourra conclure à l'existence de motifs d'engager une discussion avec le Partenaire concerné sur les causes et les conséquences éventuelles de cette non-conformité.

3.1.2. Les Partenaires seront informés par la Banque des domaines dans lesquels la Banque estime que le Partenaire viole les procédures opératoires. Dans la notification correspondante, la Banque indiquera le délai dans lequel et la manière dont le Partenaire est tenu de répondre à cette notification ainsi que les conséquences d'une absence de réaction aux notifications ou de mise en conformité.

3.1.3. Les Partenaires qui ne répondront pas à la notification de non-conformité de la Banque recevront de celle-ci une notification des mesures qu'elle aura prises.

3.1.4. Dans le délai indiqué par la Banque ou dans tout autre délai convenu entre les parties, le Partenaire devra expliquer

3.1.4.1. comment et quand il se mettra en conformité ; ou

3.1.4.2. pourquoi il estime être déjà en conformité avec les présentes Procédures Opératoires.

3.1.5. Après la réponse du Partenaire à la Banque, cette dernière et le Partenaire arrêteront un plan de mise en conformité du Partenaire.

3.1.6. Si la Banque et le Partenaire ne parviennent pas à s'accorder sur un plan de mise en conformité du Partenaire, la Banque ou le Partenaire pourront, chacun, choisir de mettre fin à l'Accord de Réseau GDLN.

3.1.7. En cas d'insuccès du plan convenu pour mettre le Partenaire en conformité, la Banque ou le Partenaire pourront, chacun, choisir de mettre fin à l'Accord de Réseau GDLN.

### 4. Modification des Procédures du GDLN

Les présentes Procédures Opératoires pourront être modifiées par la Banque sur notification aux Partenaires du GDLN. Sans porter atteinte à ses droits en vertu des présentes Procédures Opérationnelles, chaque Partenaire pourra être réputé avoir accepté cette modification comme suit :

4.1.1. avec effet immédiat si cette modification n'affecte pas les Partenaires de manière négative, et

4.1.2. avec effet 14 jours civils après envoi de la notification dans tous les autres cas.

## **5. ANNEXES**

- 5.1. Annexe A :** Spécifications techniques applicables aux installations exploitées et maintenues par des Partenaires du GDLN.
- 5.2. Annexe B :** Spécifications applicables au personnel et aux qualifications nécessaires pour exploiter et assurer la maintenance de tous les équipements et pour gérer les services connexes.
- 5.3. Annexe C :** Contacts et autres informations à fournir et actualiser régulièrement par les Partenaires.
- 5.4. Annexe D :** Services fournis par des Centres GDLN ou des Centres de coordination nationaux ou régionaux
- 5.5. Annexe E :** Indicateurs de performance devant faire l'objet d'une information trimestrielle par les Centres GDLN et les Centres de coordination nationaux et régionaux
- 5.6. Annexe F :** Droits et responsabilités d'un Centre national de coordination GDLN
- 5.7. Annexe G :** Exemple d'Accord d'Activité

## 5.1. Annexe A : Exigences techniques imposées aux Membres affiliés au GDLN pour participer aux activités du GDLN

5.1.1. **Méthodes, supports et fonctionnalité** : GDLN promeut l'utilisation des méthodes de formation et de communication dites « hybrides », c'est-à-dire une combinaison de méthodes et de supports pouvant être configurés en fonction des styles de formation et de communication du public ciblé et des résultats souhaités et objectifs des activités. On obtient généralement par cette approche des activités qui associent réunions en face à face, séances de visioconférence de groupe, discussions et activités en groupes restreints dans les salles prévues à cet effet, utilisation individuelle ou en petit groupe de services en ligne (e-learning), pour une recherche approfondie, ou une communication avec des facilitateurs ou des pairs, et exercices sur la base de documents imprimés. La clientèle des activités du GDLN se compose généralement d'adultes praticiens du développement au sein d'organisations gouvernementales et non gouvernementales (ONG), du secteur privé, de la société civile, des milieux académiques et de la communauté des donateurs. Par conséquent, un Partenaire participant au GDLN doit proposer des espaces et installations dans un environnement convenant à cette clientèle et à même de répondre aux impératifs fonctionnels suivants :

- 5.1.1.1. recevoir et accueillir des groupes de 25 à 60 personnes provenant du groupe de clients décrit ci-dessus, dans un environnement confortable ;
- 5.1.1.2. réaliser des séances de visioconférence de groupe réunissant au moins 25 participants, avec présentation simultanée d'images vidéo et de données dans un contexte favorable à l'apprentissage (avec système de conférence audio de secours) ;
- 5.1.1.3. enregistrer et rediffuser les séances et cassettes de visioconférence ;
- 5.1.1.4. fournir un accès multimédia à Internet à un débit raisonnables ainsi qu'à des ressources sur CD-ROM dans des pays ou implantations où ces services ne sont pas facilement accessibles ;
- 5.1.1.5. proposer des salles pour des séances de travail en groupe restreint et pour des activités utilisant des tableaux papier, des tableaux blancs, des ordinateurs et des rétroprojecteurs ;
- 5.1.1.6. impression et copie des supports pédagogiques ;
- 5.1.1.7. fournir des rafraîchissements et en-cas légers pendant les activités de groupe, dans un espace ouvert ;
- 5.1.1.8. administration du Partenaire avec salle de réception, salle de réunion et espace de bureau pour au moins trois personnes ;
- 5.1.1.9. stockage et maintenance de l'équipement et des matériels.

Selon la taille du Partenaire, tous les espaces et installations de formation (visioconférence et informatique) peuvent être contenus soit dans une seule pièce, soit, de préférence, dans différentes pièces. Un Partenaire du GDLN doit être en mesure de proposer un espace pouvant accueillir au moins 30 participants à chaque type d'activité. Certains Partenaires peuvent également avoir besoin de proposer des installations d'interprétation simultanée.

5.1.2. **Connectivité** : Tout Partenaire du GDLN potentiel devra être en mesure d'établir une connexion avec les installations de visioconférence de Washington DC, Paris, Beijing ou Brasilia à

des vitesses de 256 Kbps, par RNIS commuté, IP avec contrôle de la qualité du service (QOS), ligne louée ou antenne VSAT (microstation terrienne). L'option VSAT ne peut être adoptée que par connexion au réseau de communications mondial de la Banque. Cependant, les options disponibles ne se limitent pas à celles qui sont énoncées ci-dessus et peuvent être discutées au cas par cas.

La connexion par IP à Internet 2 (réseaux nationaux d'enseignement et de recherche universitaire) pourra constituer une option ultérieurement. La connexion à l'Internet commercial pour les exercices de visioconférence n'est pas recommandée ; la banque ne peut être tenue responsable de la qualité médiocre des connexions utilisant cette méthode et pourra refuser de certifier le Partenaire du GDLN.

**5.1.3. Equipement et fonctionnalité :** En général, un Partenaire du GDLN possède deux salles informatiques offrant ce qui peut être appelé 1) communication synchrone - visioconférence de groupe en direct, avec accès à Internet sur au moins un ordinateur de bureau ou portable et 2) communication asynchrone - e-mail Internet, applications Internet et multimédia sur différents postes de travail. Les Partenaires de plus petite taille peuvent regrouper les deux fonctions dans la même pièce. Dans certains pays où l'accès à Internet est facile, une seconde pièce ou une installation différente pour des groupes n'est peut-être pas nécessaire. Le Guide des Installations du GDLN, qui peut être consulté sur le site Internet ou obtenu sur demande, contient des recommandations supplémentaires.

**5.1.4. Installations de visioconférence :** Pour fournir des prestations de visioconférence efficaces, un Partenaire GDLN a besoin :

5.1.4.1. du CODEC reposant sur des normes avec des interfaces RNIS, interface V.35 dédiée de série ou Ethernet capables de fonctionner à 256 Kbps ;

5.1.4.2. d'un minimum de deux caméras de visioconférence standard avec commande à distance pour les effets panoramique, de travelling vertical et de variation de focale (PTZ, panning, tilting and zooming) ;

5.1.4.3. d'une caméra de transmission de documents destinée à la présentation des documents plats ;

5.1.4.4. d'un convertisseur de balayage pour la conversion de signaux de données informatiques VGA en normes vidéo (pour l'envoi de diapositives sur ordinateur sous la forme de signaux vidéo) ;

5.1.4.5. d'un ordinateur portable avec accès à Internet permettant à un instructeur/facilitateur d'afficher et d'envoyer des diapositives PPT et autres ;

5.1.4.6. d'un ordinateur de bureau avec accès à Internet permettant à un technicien de contrôler l'équipement et de superviser les manifestations du GDLN ;

5.1.4.7. de deux projecteurs et écrans à cristaux liquides, un pour les signaux vidéo de la visioconférence et l'autre pour présenter les données provenant d'un ordinateur personnel. La largeur des écrans ne devra pas être inférieure à un cinquième de la distance avec le spectateur le plus éloigné (pour l'écran vidéo, le rapport peut être d'1/6e) ;

5.1.4.8. de microphones suffisants pour assurer une saisie de qualité des interventions de chaque participant. Il est possible d'utiliser des microphones sans fil qui pourront être passés d'un participant à l'autre ;

5.1.4.9. Le son constitue l'élément essentiel d'une visioconférence. Un son de qualité nécessite non seulement une sélection attentive de l'équipement mais également une conception soignée par des techniciens qualifiés. Il est nécessaire de sélectionner un CODEC doté d'un dispositif intégré de suppression des échos. Il conviendra d'appliquer aux quatre sources d'émissions sonores -- son de la visioconférence, système d'information du public, son de l'interprétation et son provenant des sources telles que cassettes vidéo et multimédia, le dispositif « mix minus » afin d'éviter le retour de son d'un site. Le matériel d'interprétation simultanée doit être câblé spécialement pour les conditions de visioconférence ;

5.1.4.10. d'un traitement acoustique des murs et des sols permettant de garantir l'absence d'écho ;

5.1.4.11. d'un éclairage approprié pour obtenir un signal vidéo « sans bruit » et un bon éclairage des visages des participants sans que l'environnement soit inconfortable ;

5.1.4.12. d'un rendu de couleur des murs et mobiliers concourant à une image vidéo plaisante et une définition correcte des visages des participants ;

5.1.4.13. de lignes de visibilité claires et d'un positionnement des caméras à même de capter des vues claires, frontales et sans obstacle des participants lorsqu'ils font face aux écrans vidéo ;

5.1.4.14. d'appareils d'enregistrement et de rediffusion vidéo multirégionaux et multistandards permettant l'utilisation en classe de cassettes (VHS) et de DVD provenant du monde entier ;

5.1.4.15. de deux lignes téléphoniques, une réservée au dispositif de secours audio, reliée au système d'information du public et aux microphones en cas de défaillance du système de visioconférence et l'autre pour les communications techniques.

5.1.5. **Installations multimédia et Internet :** La plupart des Activités du GDLN associent la visioconférence aux communications par Internet ; les participants ont donc besoin d'avoir accès à ces installations pendant toute la durée de leur participation. La partie Internet est cependant généralement requise pour un usage individuel. Dans les cas où l'accès à Internet est rare, il est souhaitable que le Partenaire du GDLN fournisse des installations telles que chaque participant à une manifestation puisse accéder à une connexion et à des ressources sur Internet. Il est recommandé que chaque Partenaire du GDLN dans cette situation fournisse une batterie d'ordinateurs personnels reliés par un RLE interne et à Internet en externe, à une vitesse suffisante pour permettre de multiples accès simultanés aux ressources de formation et d'information en ligne. L'installation informatique ne doit pas nécessairement être la propriété du Partenaire du GDLN, mais les participants aux Activités du GDLN doivent disposer d'un accès facile à une connectivité de qualité raisonnable (en termes de vitesse et de fiabilité).

La configuration de la salle multimédia peut revêtir la forme d'un laboratoire informatique, d'une bibliothèque dotée d'ordinateurs personnels répartis de manière aléatoire, d'une sorte de cybercafé ou être combinée à la salle de visioconférence avec des ordinateurs portables (dans le cas de centres de plus petite taille). Le Partenaire peut souhaiter fournir des formations aux matériels et applications informatiques ; dans ce cas, la configuration de laboratoire est préférable. Le Partenaire peut également opter pour un panachage de chacune des configurations. Le choix est

libre mais il est essentiel que les participants aient accès à Internet, par l'intermédiaire du Partenaire ou par leurs propres ressources.

5.1.6. **Salles de groupes éclatés** : Ces salles sont utilisées pour des discussions en groupes restreint et offrent l'équipement habituel d'une salle de formation normale : tableaux blancs, tableaux papier, rétroprojecteurs et ordinateur de bureau ou portable, tables et chaises pouvant être arrangées selon différentes configurations.

5.1.7. **Alimentation électrique** : Etant donné que l'électricité est essentielle à l'organisation d'une Manifestation du GDLN, il est préconisé que chaque Partenaire du GDLN dispose d'une source d'électricité sécurisée en cas de panne électrique (unité d'alimentation permanente ou groupe électrogène).

## 5.2. Annexe B : Personnel et compétences/Cadre de référence pour les Partenaires du GDLN

5.2.1. Un Partenaire du GDLN doit disposer, au minimum, d'un personnel - ou d'un accès à un personnel - qualifié dans les domaines de l'encadrement, de la théorie de la formation des adultes et de l'informatique et des technologies de communication (ICT). Ces compétences et les responsabilités correspondantes sont généralement réparties entre trois types de fonctions : un directeur, un coordonnateur de la formation et un technicien informatique. Selon la taille des installations, chaque rôle peut être assumé par plus d'une personne ; un Directeur, un Coordonnateur des Activités et un Technicien informatique ; par exemple, il peut y avoir deux spécialistes de l'informatiques ou les fonctions du directeur peuvent être scindées en spécialités distinctes, comprenant éventuellement un spécialiste du marketing. Un cadre de référence général par domaine de responsabilité est présenté ci-dessous.

5.2.2. Si le Partenaire souhaite lancer et produire des manifestations de formation ou de communication en vue de les partager avec d'autres Partenaires du GDLN au sein du réseau, des compétences supplémentaires seront alors requises, qui devront exister soit au sein du personnel du Partenaire, soit par des ressources à la disposition du Partenaire. Ces compétences comprennent la conception des formations (élaboration de programmes de formation), conception de site et conception graphique, impression et publication et correction de textes.

### 5.2.3. Directeur

Le Directeur assument généralement la responsabilité générale de l'administration, de la gestion et de l'exploitation du Partenaire du GDLN pour garantir sa réussite et le faire connaître pour l'accès qu'il offre à la connaissance en matière de développement. Il incombe à cette personne d'assurer un leadership interne au sein du Partenaire et éventuellement de l'institution hôte et, au plan externe, dans toute la communauté de praticiens du développement dans les domaines de la formation à distance et du Partage des Connaissances.

**Profil :** Le Directeur sera une personne capable :

- de comprendre les stratégies de développement du gouvernement, des agences donatrices, des ONG et de la communauté des affaires ;
- d'établir, au sein de la communauté de développement, un respect et une réputation de leader de l'innovation en matière de méthodologies de renforcement des capacités ;
- d'engager la communauté de développement comme partenaire stratégique ;
- de contribuer à la mise au point d'un programme d'activités de formation qui aura un impact significatif sur le développement du pays ;
- de collaborer avec d'autres Partenaires du GDLN de la région et du monde pour soutenir les échanges de connaissances entre plusieurs pays ;
- de diriger le fonctionnement de l'unité ;
- de fournir au personnel et à d'autres leadership, orientation stratégique et conseils ;
- de mettre en place et de gérer un système de gestion financière transparent et responsable ;
- de fournir une fonction de développement d'affaires axé sur la durabilité à long terme ;

**Responsabilités :** Les responsabilités dévolues spécifiquement au Directeur comprendront, sans s'y limiter :

- la promotion du potentiel du Partenaire et du Réseau en général auprès des principaux groupes de clients du Partenaire ;
- le travail en collaboration avec les ministères afin d'identifier des opportunités de formation et de partage de connaissances résultant des failles de connaissances identifiées dans les programmes de réforme du développement du pays mis au point par le gouvernement ;

- le travail avec d'autres ministères, ONG, agences donatrices et institutions universitaires afin d'identifier les besoins de renforcement des capacités à long terme ;
- la liaison avec les hauts fonctionnaires, les représentants de la Banque mondiale et des donateurs ;
- la commercialisation et la promotion du Partenaire et de ses manifestations de formation spécifiques auprès de clients potentiels ;
- la production d'activités suffisantes sous forme de cours, de séminaires et d'ateliers pour générer des revenus suffisant à payer l'accès au réseau, les frais de personnel, l'entretien et l'amortissement de l'équipement ;
- la collecte de fonds et le travail avec les donateurs ;
- la participation à des discussions et des décisions, à l'échelle du GDLN, sur le fonctionnement et le succès futurs du réseau ;
- la fourniture d'une fonction d'assurance qualité dans le fonctionnement du Partenaire ;
- la préparation d'un plan d'entreprise annuel pour le Partenaire ; et
- la préparation d'un rapport annuel et d'autres données sur la performance du Partenaire, selon les besoins.

**Compétences et qualifications :** Le Directeur devra disposer des compétences et qualifications suivantes :

- d'excellentes aptitudes interpersonnelles, à la communication et la constitution d'équipes ;
- une bonne compréhension du développement ;
- un diplôme de l'enseignement supérieur ou une expérience équivalente ;
- une expérience de la formation ou des affaires (des deux de préférence) ;
- une connaissance pratique des technologies des communications ;
- un esprit d'entreprise et de la créativité ;
- une aptitude au travail dans un environnement très évolutif ;
- une compréhension du rôle d'agent du changement et une aptitude à en jouer le rôle ;
- une pratique courante de l'anglais parlé et écrit.

#### 5.2.4. **Coordinateur des activités (également appelé Coordonnateur des formations)**

Le Coordinateur des Activités a deux responsabilités essentielles : 1) gérer toutes les manifestations organisées au Centre (ex. séminaires de partage des connaissances, cours de formation, ateliers, etc.) et 2) prendre l'initiative de programmes de partage des connaissances avec d'autres Partenaires du GDLN dans d'autres pays, à l'appui du programme de développement de son pays d'origine. La première responsabilité correspond surtout à un appui à l'apprenant et à la facilitation ou la coordination de la facilitation des cours et séminaires auxquels participe le Partenaire, tandis que la seconde implique l'initiative et la conception plus actives et créatives d'un programme d'activités reposant sur les besoins, l'expertise et la spécialisation locaux. Cette personne, qui travaille en étroite collaboration avec le directeur, informera également les clients potentiels du concept et des avantages que peut présenter le GDLN.

Dans certains cas et selon les personnes concernées, certains rôles du directeur, comme la commercialisation de l'offre de programmes, peuvent être assumés par le coordinateur.

**Responsabilités :** Les responsabilités dévolues spécifiquement au Coordinateur des activités comprendront, sans s'y limiter :

##### 5.2.4.1. Le soutien de l'apprenant

- L'évaluation des nouvelles offres de cours et de programmes dans la perspective de leur application aux besoins du pays et du marché ;

- Le rôle de premier contact avec les participants aux activités de formation ;
- La coordination des offres de cours entre leurs fournisseurs et les services du GDLN, en utilisant le Système de gestion des activités (AMS) du GDLN ;
- La supervision de l'inscription des participants ;
- La production ou la supervision de la production des supports de formation ; • La garantie de la distribution correcte de tous les matériels de cours ;
- La facilitation de la diffusion des cours par l'introduction des participants à la technologie (en association avec le personnel informatique) ;
- La modération des groupes de discussion pendant les activités locales ou l'appui au modérateur externe ;
- L'encouragement à l'interaction par e-mail, télécopie et verbale ;
- La participation aux activités locales d'évaluation et leur gestion ;
- La formation des instructeurs et facilitateurs locaux à l'utilisation de la technologie et aux techniques de facilitation et de tutorat destinées à être utilisées pour la diffusion à distance.

#### 5.2.4.2. Planification et lancement de programme

- L'apprentissage des besoins de capacité des équipes de mise en œuvre de projet ;
- La conception de programmes de formation et d'activités de partage des connaissances associés aux projets. Elle doit être effectuée en collaboration avec les chefs de projet des gouvernements et agences donatrices et avec les sociétés de gestion et ONG sous contrat de développement ;
- La liaison avec des directeurs du GDLN dans d'autres pays, afin de planifier la diffusion et l'échange des activités susmentionnées.

**Compétences et qualifications :** Le Coordinateur des activités devra avoir les qualifications et compétences suivantes :

- Idéalement, un diplôme de l'enseignement supérieur ou une expérience équivalente dans l'enseignement, la formation des professeurs ou les techniques pédagogiques ;
- D'excellentes aptitudes à la communication et interpersonnelles ;
- De préférence, des connaissances en matière d'élaboration de programmes d'études ou de conception de matériel pédagogique ;
- Une familiarité avec les logiciels informatiques (traitement de texte, tableurs, Internet, e-mail) ;
- Une pratique courante de l'anglais parlé et écrit.

#### 5.2.5. Spécialiste de l'informatique

Le Spécialiste de l'informatique est chargé de l'appui à l'infrastructure et aux opérations informatiques du Partenaire du GDLN. Membre de l'équipe de l'unité, cette personne participera également à l'information des participants sur l'utilisation de la technologie, notamment des installations informatiques et d'Internet.

**Responsabilités :** Les responsabilités dévolues spécifiquement au Spécialiste de l'informatique comprendront, sans s'y limiter :

- L'exploitation et le pilotage de l'équipement de visioconférence pendant les séances ;
- La maintenance et le support de l'environnement client-serveur ;
- La conduite d'opérations régulières de maintenance et de résolution de problèmes sur les équipements existants de bureau et de communication (unités de visioconférence, écrans) et la tenue d'un journal des incidents ;
- La participation à la conception, à l'installation, à la configuration et à l'activation des nouveaux services informatiques et de communication dans l'unité ;

- La tenue d'un inventaire actualisé de l'équipement et des logiciels de bureau ;
- La fourniture de conseils d'expert aux clients et aux participants sur les matériels et logiciels et l'assistance aux utilisateurs finaux sur les logiciels standard de formation par des démonstrations, des manuels écrits, etc. ;
- L'établissement d'une relation crédible avec les prestataires de télécommunications et les fournisseurs d'équipement locaux ;
- L'aide à l'achat et à la maintenance des matériels et logiciels, l'évaluation des fournisseurs informatiques locaux et la garantie du respect des normes existantes ;
- La fourniture d'une sécurité physique et virtuelle appropriée de l'équipement et des données ;
- La participation à des forums de discussion sur Internet et à des visioconférences avec d'autres membres du personnel informatique du GDLN dans une optique de partage des expériences et des meilleures pratiques ;
- L'évaluation des nouveaux matériels et logiciels dans la perspective d'une application à la formation à distance.

**Compétences et qualifications :** Le Spécialiste de l'informatique devra avoir les qualifications et compétences suivantes :

- Un diplôme de l'enseignement supérieur ou une homologation technique, de préférence en informatique, et au moins deux ans d'expérience pertinente dans les secteurs informatique, de l'électronique ou des télécommunications ;
- Au moins cinq ans d'expérience du support matériel et logiciel informatique, avec une connaissance approfondie des questions de configuration et de réparation ;
- Une aptitude supérieure à l'analyse et à la résolution des problèmes ;
- Maîtrise des programmes Microsoft Office, Windows, HTML, bases de données et logiciels antivirus ;
- Connaissance pratique de la technologie client-serveur et de la connectivité de réseau en général ainsi que des questions de maintenance (serveurs, hubs, routeurs, câblage Ethernet) ;
- Une expérience de l'administration de réseau est fortement souhaitée ;
- Connaissance pratique de l'équipement et des logiciels de télécommunications (ex. configuration téléphonique PABX et modems) ;
- Connaissance pratique de l'équipement de visioconférence (expérience des systèmes Polycom fortement souhaitée) ;
- Compréhension de base de la technologie satellitaire (ex. utilisations et pratiques actuelles) ;
- Maîtrise de l'établissement et de la maintenance de sites Internet et gestion du contenu des pages en collaboration avec le Coordinateur des Activités ; et
- Bonne connaissance de l'anglais parlé et écrit.

### 5.3. Annexe C : Informations actualisées sur les contacts, les prix et les coordonnées bancaires

#### 5.3.1. Modèle de formulaire d'information de contact

<b>Name of Center / Nom du Centre / Nombre del Centro</b>	<b>Guizhou DLC - Guizhou School of Administration</b>
Acronym / Sigle / Siglas	
Address / Adresse/ Dirección	Tongmuling, Huaxi District, Guiyang, Guizhou Province
City / Ville / Ciudad	Guizhou
Country /Pays/ País	China
Postal Code / Code Postal / Código Postal	550028
Tel. #1	
Tel. #2	
Fax	+86-851-360-2489
E-mail	<a href="mailto:china_quizhou_dlc_gdln.org">china_quizhou_dlc_gdln.org</a>
URL	
Time Zone / Fuseau Horaire / Zona de Tiempo	GMT+0800 <a href="http://times.clari.net.au/Asia.html">http://times.clari.net.au/Asia.html</a>
Map / Carte / Mapa	<a href="http://www.worldatlas.com.htm/">http://www.worldatlas.com.htm/</a>
<b>Director / Directeur / Director</b>	<b>Mr. Chen, Yang</b>
Tel. #1	+86-851-360-2379
Tel. #2	+86-1360-859-6440
E-mail	<a href="mailto:chnquizhou_ychen@gdln.org">chnquizhou_ychen@gdln.org</a>
<b>Coordinator / Coordinateur / Coordinador</b>	<b>Ms. Shen, Xia</b>
Tel. #1	+86-851-360-2669
Tel. #2	+86-1-380-940-2253
E-mail	<a href="mailto:chnquizhou_xshen@gdln.org">chnquizhou_xshen@gdln.org</a>
<b>Technician / Technicien / Técnico</b>	<b>Mr. Lu, Fang</b>
Tel. #1	86 851 360 2605
Tel. #2	86 1 303 780 4733
E-mail	
MSN messenger address/ Adresse électronique pour MSN Messenger / email para MSN chat	
<b>Technology / Technologie / Tecnología</b>	<b>Details / Détails / Detalles</b>
Studio Tel.#	+86 851 360 2790
Network Details / Categories de réseau / Clases de Red	Satellite
If ISDN, Tel.#	+
NetMeeting IP Address / Adresse IP pour Netmeeting / Dirección de IP para NetMeeting	

---

Bandwidth (kbps) / Bande passante (kbps / Banda ancha (kbps)	256
Videoconferencing equip / Vidéoconférence equip / Videoconferencia equipo	Polycom FX
Max. # of VC Participants / No. Max. de participants de VC / Máx. # de participantes en una VC.	108
Interpretation Booth / Cabine d'Interprétation / Cabina de interpretación	Yes/Oui/Si
Max. # of computers / No. Max. d'ordinateurs / Máx. no. de computadoras	20

## 5.3.2. Modèle de formulaire d'information sur les prix

Informations sur le DLC :				
Désignation du DLC :	Etats-Unis : Washington, DC - Studios GDLN			
Locations de salle (par heure)				
	ONG	Gouvernements	Secteur privé	Autre
Visioconférence :	0	0	0	0
Face à face :	0	0	0	0
Ateliers restreints :	0	0	0	0
Installation entière :	0	0	0	0
Locations de salle (par jour)				
	ONG	Gouvernements	Secteur privé	Autre
Visioconférence :	0	0	0	0
Face à face :	0	0	0	0
Ateliers restreints :	0	0	0	0
Installation entière :	0	0	0	0
Services détaillés				
Frais de connexion au réseau :	285			
RNIS :	0 (par min)			
Satellite :	0 (par min)			
Rafraîchissements :	0 (par personne)			
Impression/photocopie :	0 (par page)			
Interprétation :	0 (par heure)			
Traduction :	0 (paer heure)			
Animation locale :	0 (par heure)			
Certificat :	0 (par unité)			
Frais de connexion au réseau :	0 (hors heures ouvrables normales)			
Services particuliers				
Soutien pendant toute la manifestation :	0			
Remarques :	Studios GDLN, Washington, DC			

5.3.3. **Modèle de formulaire d'information sur les coordonnées bancaires**



**Global Development Learning Network**

*Linking the World Through Learning*

Formulaire de demande d'informations sur les coordonnées bancaires d'un Partenaire du GDLN

Nom de l'organisation : \_\_\_\_\_

Nom et adresse de la banque locale : \_\_\_\_\_  
(indiquer Ville et Pays)

Numéro de compte bancaire : \_\_\_\_\_

Numéro ABA/numéro d'acheminement : \_\_\_\_\_

Personne de référence/contact : \_\_\_\_\_

Autres informations bancaires pertinentes : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature/Fonction autorisée du Partenaire \_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Signature/Fonction autorisée du Partenaire \_\_\_\_\_  
Date

#### 5.4. Annexe D : Services fournis par des Centres GDLN ou des Centres de coordination nationaux ou régionaux GDLN

Dans le cadre d'un Réseau dédié à une mission de développement, les Centres du GDLN proposent un éventail de services qui apportent une valeur ajoutée importante à leurs clients en diffusant et en recevant des activités avec une grande efficacité. Les Centres GDLN peuvent sous-traiter la fourniture des services suivants à des tiers :

- **Commercialisation** - jouer un rôle actif et, souvent, de leader en matière d'identification de participants potentiels à des Activités du GDLN pour le compte de clients du GDLN et du GDLN lui-même.
- **Conception interactive** - travailler avec des clients du GDLN et d'autres participants afin de personnaliser les Activités du GDLN de manière à convenir au mieux au contexte et au public locaux, seul ou en partenariat avec d'autres Centres du GDLN dans la région et dans le monde.
- **Experts locaux et réseaux de praticiens du développement** - identifier et suggérer aux clients du GDLN des experts locaux susceptibles de participer à des séances. Créer une base de données de praticiens du développement clés dans le pays.
- **Logistique** - veiller à ce que toutes les parties impliquées dans des Activités du GDLN, participants, intervenants et personnel de support (dont interprètes) soient pleinement informées de tous les détails logistiques nécessaires avant, pendant et après une Activité.
- **Inscription** - assurer le traitement de la collecte des informations nécessaires auprès des participants à toutes les Activités du GDLN.
- **Appui pédagogique et services accessoires** - fournir une gamme complète de services pédagogiques et de communication interactive avant, pendant et après une Activité du GDLN y compris, notamment, des services pédagogiques tels que l'évaluation et l'établissement de rapports et la prestation de services accessoires tels qu'impression, copie et rafraîchissements.
- **Support technique** - fournir un appui technique aux participants dans le cadre de leur utilisation des différentes applications technologiques dans le Centre, mise à jour sur les éléments techniques, actualisation et maintenance de l'équipement pour une qualité et une compatibilité optimales.
- **Traduction et interprétation** - maintenir un réseau de traducteurs et d'interprètes et organiser les services de traduction et d'interprétation pour les Activités du GDLN, selon les besoins.
- **Facilitation** - identifier et tenir une liste de facilitateurs appropriés, expérimentés dans les domaines pertinents pour les Activités du GDLN (ex. facilitation multi-site, expertise dans les matières abordées) afin de personnaliser l'Activité en fonction des besoins des clients du GDLN. Ces besoins peuvent être satisfaits par la collaboration avec des personnes physiques ou avec des organisations et institutions partenaires.
- **Suivi** - maintenir le contact, après une Activité GDLN, avec les personnes, organisations ou institutions associées et rester engagé si besoin est.
- **Base de données des participants** - tenir une liste des participants aux manifestations passées.

## 5.5. Annexe E : Indicateurs de performance devant faire l'objet d'une information trimestrielle par les Centres GDLN et les Centres de coordination nationaux et régionaux

5.5.1. Les données fournies par les Centres par l'intermédiaire du système de gestion des performances constitueront la base des rapports trimestriels de la Banque sur la performance du Réseau, qui seront mis à la disposition des Centres et du grand public. Ainsi, les Centres auront la possibilité de se situer par rapport à d'autres Centres de la même région ou ailleurs dans le monde ; ces rapports fourniront également des informations aux clients potentiels, aux sponsors et aux autres parties prenantes sur les progrès réalisés et les domaines d'intérêt.

5.5.2. La collecte d'éléments et le suivi de la performance du Réseau de Centres GDLN sont importants pour le pilotage de l'implication du Réseau dans le développement et de son impact. En qualité de membres du Réseau GDLN, les Centres ont accès à un outil de gestion de la performance sur Internet, couvrant l'ensemble du GDLN. Pour que cet outil soit efficace, les Centres doivent fournir régulièrement des informations sur les principales données de leur performance par l'intermédiaire de cet outil.

5.5.3. La mesure de la performance repose sur cinq domaines<sup>7</sup> essentiels :

### 5.5.3.1. Impact sur le développement

*Raisonnement* : mesure l'axe de développement des Activités des Centres telles qu'elles sont définies dans les Procédures Opératoires (Section 2.1.) ;

*Objectif* : renforcer l'axe de développement, assurer une conformité rigoureuse avec les objectifs de développement des pays et cibler le public approprié

### 5.5.3.2. Utilisation du Centre

*Raisonnement* : mesure le degré d'utilisation des installations des Centres ;

*Objectif* : augmenter l'exploitation des capacités et la durabilité financière des Centres

### 5.5.3.3. Diffusion externe/Commercialisation

*Raisonnement* : mesure les activités de diffusion externe et de commercialisation des Centres de manière à parvenir à une utilisation accrue de leurs installations

*Objectif* : augmenter de manière significative le nombre de clients et de participants nouveaux

### 5.5.3.4. Durabilité

*Raisonnement* : mesure/pilote les flux de coûts et de recettes des opérations des Centres et détermine si les opérations des Centres peuvent être fondées sur un modèle de gestion financièrement durable ;

*Objectif* : accroître la durabilité des Centres à titre de condition préalable à la croissance du Réseau

### 5.5.3.5. Qualité des services

*Raisonnement* : mesure la satisfaction des utilisateurs des services offerts par les Centres

*Objectif* : atteindre un niveau de services régulièrement élevé dans tous les Centres

<sup>7</sup> Ces cinq domaines essentiels ont été identifiés par une enquête menée sur l'ensemble du Réseau en août et septembre 2003. Les résultats de cette étude sont disponibles sur [www.gdln.org](http://www.gdln.org).

5.5.4. Le système de gestion de la performance utilise des indicateurs spécifiques pour effectuer un suivi de la performance dans ces cinq domaines essentiels :

<b>Domaines</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Calcul de l'indicateur</b>	<b>Raisonnement :</b>
<b>Impact sur le développement</b>	<u>Alignement GDLN</u>		Mesure l'axe de développement des Activités des Centres GDLN (telles que définies dans les procédures opératoires)
	Alignement GDLN par activité	Activités GDLN/ Total des activités	Mesure l'utilisation des capacités en fonction du nombre d'activités consacrées au développement
	Alignement avec les objectifs de développement des pays	Activités alignées sur les pays/ Total des activités	Mesure l'utilisation des capacités en fonction du nombre d'activités consacrées aux objectifs de développement spécifiques aux pays
	Alignement GDLN par heures d'activité, par mode de diffusion	Heures d'activité GDLN/ Total des heures d'activité	Mesure l'utilisation des capacités en fonction du nombre d'heures consacrées au développement
	Alignement avec les objectifs de développement des pays	Heures d'activité alignées pays/ Total des heures d'activité	Mesure l'utilisation des capacités en fonction du nombre d'heures d'activité consacrées aux objectifs de développement spécifiques aux pays
	Clients dév. (Partenaires)	Clients dév. (partenaires)/ Total des clients (partenaires)	L'augmentation du nombre de clients de la communauté de développement devrait entraîner une augmentation du partage de connaissances par l'intermédiaire du GDLN
	Participants dév.	Participants dév./ Total des participants	L'augmentation du nombre de participants travaillant à des projets de développement devrait entraîner une augmentation du renforcement des capacités appliquées à leur travail
<b>Utilisation du Centre</b>			
	<u>Installation</u>		Augmenter l'utilisation des capacités, augmenter la durabilité financière du Centre
	Utilisation VC	Nb d'heures d'utilisation VC/ Nb total d'heures VC disponibles	
	Utilisation multimédia (MM)	Nb d'heures d'utilisation MM/ Nb total d'heures MM disponibles	
	Utilisation F2F	Nb d'heures d'utilisation F2F/ Nb total d'heures F2F disponibles	
	Utilisation - autres	Nb d'heures d'utilisation - autres/ Nb total d'heures disponibles - autres	
	<u>Participants</u>		Augmenter la diffusion, augmenter la durabilité financière du Centre
	Heures participant	Nombre d'heures participant	
	Total des participants	Nombre total de participants	
	Participant	Nombre de participant/ Nombre total de participants	

<b>Diffusion externe/ commercialisation</b>			
	<i>Clients nouveaux (Partenaires)</i>		
	Nouveaux fournisseurs de contenu	Nombre de nouveaux fournisseurs de contenu	Accroissement du contenu disponible pour diffusion
	Nouveaux sponsors	Nombre de nouveaux sponsors	Augmentation du financement des activités
	Nouveaux Partenaires Stratégiques	Nombre de nouveaux Partenaires Stratégiques	Les Partenaires Stratégiques peuvent fournir du contenu et des financements
	Nouveaux participants	Nombre de nouveaux participants	Augmenter la diffusion
	Taux de fréquentation des participants	Participants présents/ participants invités	
<b>Durabilité</b>			
	<i>Revenus</i>		Pilotage de la composition des flux de revenus
	Revenus locatifs	Revenus locatifs par mode de diffusion	
	Revenus des participants	Revenus des participants par mode de diffusion	
	Autres revenus	Autres revenus	
	<i>Coûts</i>		Pilotage de la composition des flux de coûts
	Coût par activité	Total des coûts de fonctionnement/ Total des activités	
	Coût par participant	Total des coûts de fonctionnement/ Total des participants	
	<i>Résultat d'exploitation</i>		Pilotage de la durabilité financière à long terme
	Résultat d'exploitation total	Revenus générés par le fonctionnement - Coûts de fonctionnement	
	Marge d'exploitation	Résultat d'exploitation total/ Coûts de fonctionnement totaux	Pilotage de l'efficacité de l'exploitation
<b>Qualité des services</b>			
	Taux d'abandon des participants	Participants présents/ participants achevant la formation	Indique le niveau de satisfaction des participants en matière de contenu et de diffusion du service
	Participants réguliers	(Total des participants - nouveaux participants)/ Total des participants	idem (participants suffisamment satisfaits pour revenir)
	Participants payants	Nombre de participants payants/ Nombre total de participants	idem (participants suffisamment satisfaits pour payer pour participer)
	Clients acquittant un loyer	Nombre de clients acquittant un loyer/Nombre total de clients	Indique le niveau de satisfaction du Client en matière de qualité de l'installation
	Clients réguliers	Nombre total de clients - nouveaux Clients)/Nombre total de clients	idem (clients suffisamment satisfaits pour revenir)

## 5.6. Annexe F : Droits et responsabilités d'un Centre national de coordination GDLN

### 5.6.1. Responsabilités :

5.6.1.1. *Réputation* - maintient une réputation, dans son pays, de point central et de lieu d'accès à la connaissance en matière de développement.

5.6.1.2. *Partenariats* - engage activement et met en place des partenariats avec des intervenants essentiels (ex. ministères d'Etat, ONG de premier plan, société civile et organisations de développement multilatéral ou bilatéral) au sein de leur propre communauté de développement

5.6.1.3. *Connaissance du programme et des stratégies de développement* - comprend les stratégies de développement du gouvernement, des principales agences donatrices, des ONG et de la communauté des affaires

5.6.1.4. *Diffusion* - facilite, si possible, l'accès à ou l'accord avec les réseaux nationaux d'autres centres ou d'autres salles de cours équipées en VC

5.6.1.5. *Coordination* - organise des réunions / forums au plan national et la coordination de comités régionaux du GDLN. Coordonne le développement de contenu domestique et l'engagement d'acteurs pertinents par le dialogue et la consultation avec des Partenaires du GDLN à l'intérieur d'un pays, afin de tirer profit de l'accès régional et international à l'expertise et aux compétences.

### 5.6.2. Droits :

5.6.2.1. *Prise de décision* - participe aux processus décisionnels relatifs aux structures de gouvernance et aux procédures du Réseau ;

5.6.2.2. *Promotion* - participe aux manifestations et activités promotionnelles spéciales prévues pour les équipes GDLN de la Banque ou organisées par celles-ci.

5.6.3. En raison des différences nationales, les circonstances et les particularités des rôles et responsabilités des Centres nationaux de coordination du GDLN seront déterminées entre la Banque et les Centres concernés, pays par pays.

## 5.7. Annexe G : Exemple de Proposition d'Activité et d'Accord d'Activité

### 5.7.1. Proposition d'Activité



#### Proposition d'Activité - Description

N° d'activité		Coordinateur services	
Intitulé de l'activité		Autre contact	
Contact principal du client du GDLN :		Concepteur de programmes pédagogiques	
Statut		Date de Création	
Description de l'activité :			
Thème			
Client du GDLN : contact suppléant			

#### Proposition d'Activité - Données relatives à la livraison

Type d'activité			
Région ciblée			
Langue d'origine			
Langue de la livraison			
Arrangements financiers (les sites participants reçoivent-ils le paiement intégral de leurs services et des autres frais liés à la manifestation ou doivent-ils recouvrer intégralement ou partiellement les frais par le biais de droits acquittés par les participants ou un accès à un autre financement ailleurs)			
Souhaiteriez-vous bénéficier des services de conception de programmes pédagogiques de WBI ?			
Objectifs de l'activité			
Public cible			
Méthode de livraison			
Nombre de séances			
Nombre d'heures par séance			
Délai de livraison souhaité			
Nom(s) des modérateurs			

#### Proposition d'Activité - Sites cibles

Région ciblée	Site cible	Contact principal	Contact suppléant

## 5.7.2. Accord cadre d'activité

## Accord cadre d'activité - Annexe

Salle de visioconférence  
Récapitulatif des séances et sites

## Rôles et Responsabilités :

#	Rôles et Responsabilités :	
1	Définition du public cible	Client du GDLN
2	Commercialisation de l'activité	Client du GDLN
3	Traitement des demandes de participation	Client du GDLN
4	Sélection des participants	Client du GDLN
5	Diffusion des lettres d'invitation et des annonces	Client du GDLN
6	Inscription des participants	Site
7	Distribution des documents pédagogiques aux participants	Client du GDLN
8	Communication avec les participants	Client du GDLN
9	Mise à disposition d'un animateur	Site
10	Mise à disposition de services d'interprétation	
11	Mise à disposition de services de traduction	
12	Fourniture de rafraîchissements	Site
13	Tenue quotidienne des registres de présence	Site
14	Distribution des certificats à l'issue de l'activité	Site
15	Réalisation de l'évaluation, conformément à l'arrangement conclu avec le client du GDLN	Site
#	# Rôles et Responsabilités spécifiques supplémentaires	

## Accord cadre d'activité - Eléments financiers

#	# à payer aux sites : Frais et charges		
Tarif de location de site			Montant (en USD)
1	Salle de VC	200 /hr	nb d'h.
2	Salle MM	/hr	nb d'h.
3	Salle(s) pour ateliers restreints	/hr	nb d'h.

Convenu entre les parties		
4	Traitement des demandes de participation	
5	Diffusion des lettres d'invitation et des annonces	
6	Inscription des participants	
7	Communication avec les participants	
8	Mise à disposition d'un animateur	
9	Mise à disposition de services d'interprétation	
10	Fourniture de rafraîchissements	
11	Réalisation d'une évaluation de niveau 1	
12	Recouvrement des frais	
Chiffre d'affaires total (site)		2800
Chiffre d'affaires total (client du GDLN)		0
Politique d'annulation		
1	Conditions générales du client du GDLN	Conditions financières du client du GDLN
2	Conditions générales des sites participants	Conditions financières du client du GDLN
3	Code d'imputation des frais d'installation	Couverture des frais

### Accord cadre d'activité - Droits d'auteur

Pour tous les supports de formation fournis par le client du GDLN ou par d'autres participants à l'activité décrite dans le présent

1	Concède à la Division des services GDLN le droit [exclusif/non-exclusif] de diffuser sur le réseau de télécommunications de la Banque mondiale tous les documents du client du GDLN, selon les conditions décrites dans le présent Accord. Le nombre de diffusions autorisées des documents du client du GDLN est [ ] illimité [ ] limité à _____ diffusions.
2	Concède à la Division des services GDLN et aux sites participants le droit : i. de présenter les Documents au moment de la diffusion ii. de reproduire tous les documents imprimés faisant partie de l'activité de formation en autant d'exemplaires qu'il y a de participants à la formation et de conserver au moins un exemplaire de tous les Documents à des fins d'archivage.
3	[concède/ne concède pas] à la Division des services GDLN [et au DLC] le droit pour lesdites entités de reproduire et d'utiliser les Documents à des fins non commerciales (recherche, enseignement ou démonstration).
4	[concède/ne concède pas] à la Division des services GDLN le droit d'utiliser et de publier le travail créatif résultant des activités de formation interactive conduites en vertu du présent Accord.
5	Le client du GDLN fera mention des droits d'auteur sur tous les Documents, sous la forme suivante : "Droits d'auteur [année] [nom du client du GDLN]", ou sous une autre forme mutuellement convenue. La Division des services GDLN et le site participant s'engagent à conserver la mention de droits d'auteur sur tous les exemplaires des Documents.
6	Le client du GDLN déclare et garantit avoir obtenu toutes les autorisations et licences nécessaires, de la part des auteurs ou propriétaires des Documents ou de n'importe quelle partie de ces Documents, et avoir l'autorité nécessaire pour concéder les droits relatifs aux Documents, octroyés en vertu du présent article.