

Projet d'Appui au Renforcement des Capacités Statistiques (ARCS)

Projet financé par le Fonds européen de développement

MISSION INSD 4
«POLITIQUE DE DIFFUSION DE L'INSD»

7 au 20 janvier 2008

Rapport final

Sommaire

Liste des abréviations et acronymes	3
Résumé	4
1 Introduction	8
1.1 Objectifs de la mission	8
1.2 Organisation des travaux de la mission	8
2 Diagnostic du système de diffusion des données statistiques	9
2.1 Place de la diffusion dans les activités statistiques : schéma de principe	9
2.2 Place de la diffusion dans les activités statistiques au Burkina Faso	10
2.3 L'organisation de la diffusion	10
2.4 Les caractéristiques de la diffusion	12
2.5 La communication de l'INSD	16
2.6 Conclusions : Diagnostic du système actuel	17
3 Diffusion des données et communication	19
3.1 La politique de diffusion des données	19
3.2 Le plan de communication de l'INSD	28
4 Plan d'action prioritaire	33
4.1 Plan d'action prioritaire pour la diffusion	33
4.2 Plan d'action prioritaire pour la communication	35
5 Conclusions	37
Annexes	38
Annexe 1 – Termes de référence de la mission	38
Annexe 2 – Analyse des ventes de publications de l'INSD en 2007	41
Annexe 3 – Les publications de l'INSD au cours de ces dernières années	42
Annexe 4 – Schéma de plan de communication pour l'INSD en 2008	43
Annexe 5 - Liste des personnes rencontrées	45

Liste des abréviations et acronymes

ARCS	Appui au renforcement des capacités statistiques
CNS	Conseil national de la statistique
CSLP	Cadre stratégique de lutte contre la pauvreté
DAF	Direction de l'administration et des finances
DD	Direction de la démographie
DEE	Direction des études économiques
DELGI	Délégation générale à l'informatique
DGEP	Direction générale de l'économie et de la planification
DGPSA	Direction générale de la prévision et des statistiques agricoles
DSG	Direction des statistiques générales
EBCVM	Enquête burkinabé sur les conditions de vie des ménages
EDS	Enquête démographique et de santé
EP	Enquête prioritaire
EPA	Établissement public à caractère administratif de l'État
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
GTZ	Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit
IHPC	Indice harmonisé des prix à la consommation
INSD	Institut national de la statistique et de la démographie
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
JAS	Journée africaine de la statistique
MEBA	Ministère de l'enseignement de base et de l'alphabétisation
MESSRS	Ministère des enseignements secondaire, supérieur et de la recherche scientifique
MICS	Multiple Indicators Cluster Survey (Enquête à indicateurs multiples)
ONG	Organisation non gouvernementale
PAO	Publication assistée par ordinateur
PDSSN	Projet de développement du système statistique national
PTF	Partenaires techniques et financiers
QUIBB	Questionnaire unifié sur les indicateurs de base du bien-être
RGA	Recensement général de l'agriculture
RGPH	Recensement général de la population et de l'habitation
SDA	Service de documentation et des archives
SDCM	Service de la diffusion, de la communication et du marketing
SDS	Schéma directeur de la statistique
SGDD	Système général de diffusion des données
SI	Service Informatique
SIR	Service de l'imprimerie et de la reprographie
SMRP	Service du marketing et des relations publiques
SP-CNS	Secrétaire permanent du Conseil national de la statistique
SSN	Système statistique national
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

Résumé

La mission avait pour objectif d'apporter un appui technique à l'INSD pour la formalisation d'une politique de diffusion. Les travaux ont consisté dans un premier temps à faire un diagnostic du dispositif actuel de diffusion de l'INSD et des besoins des différents publics. Dans un second temps, la mission s'est consacré à identifier les problèmes à résoudre, à proposer des pistes de solutions et à élaborer une démarche pour définir les politiques de diffusion et de communication. Un plan d'actions prioritaires a également été établi.

Diagnostic du système de diffusion des données statistiques

Le nouveau dispositif institutionnel en cours de mise en place renforce la place de la diffusion. Il y a eu ces dernières années une sensible reprise de la diffusion parallèlement au redémarrage des activités de diffusion. Mais les services statistiques mettent encore beaucoup l'accent sur la production des données statistiques et les statisticiens n'ont pas encore de « culture de la diffusion ». La valorisation des résultats nécessite certes des moyens financiers et humains. Mais la remobilisation du statisticien sur les tâches de diffusion est essentiellement un problème de management, surtout à l'INSD où le système de primes et per diem valorise systématiquement les phases de production de données au détriment des travaux d'analyse et de diffusion.

A l'INSD comme dans les autres services producteurs du SSN, il n'y a pas d'unité chargée spécifiquement de la diffusion des données. Cette responsabilité incombe aux services techniques, qui à l'INSD bénéficient du support de services transversaux chargés de la ventilation des publications gratuites, de leur vente et de la mise à jour du site internet. De son côté le CNS s'est encore peu saisi de ces problèmes de diffusion.

D'une façon générale, il n'y a pas de politique globale de diffusion, on est dans une approche opération par opération, qui peut prendre une certaine importance dans le cadre de grandes opérations.

Les publications sur support papier sont peu nombreuses et disponibles tardivement par rapport à leur période de référence. La qualité de l'impression est très moyenne. La version électronique des publications (format pdf) est disponible plus rapidement, tout au moins pour certains utilisateurs privilégiés. Dans certains domaines, la diffusion est quasi exclusivement sur support électronique compte-tenu des volumes de données et des difficultés à imprimer les publications. Les sites internet sont un canal de plus en plus utilisé pour diffuser l'information. Mais ils n'offrent souvent qu'une information ancienne faute de mise à jour régulière. Le site de l'INSD est assez bien à jour mais il est peu connu des utilisateurs.

Les producteurs de données du SSN ne font pas une promotion systématique auprès des utilisateurs potentiels des nouvelles données statistiques dont ils disposent. Lorsqu'elle est faite, cette promotion prend la forme d'ateliers de validation qui ne concernent qu'un nombre restreint d'utilisateurs. En dehors de la diffusion gratuite aux partenaires, l'INSD et les autres services producteurs de données ont des approches différentes : l'INSD vend ses publications alors que les autres les donnent gratuitement. Ceci est diversement interprété par les utilisateurs alors que les sommes en jeu pour l'INSD sont très modestes (3 millions de FCFA en 2007). L'accueil des utilisateurs au centre de documentation de l'INSD leur permet de consulter un grand nombre de publications statistiques du SSN.

La communication de l'INSD et de ses partenaires du SSN se caractérise par l'absence de stratégie globale au niveau du SSN. Il existe un réel déficit de communication sur l'INSD qui résulte de difficultés dans la définition des objectifs et la mise en œuvre des actions prévues.

C'est une communication au coup par coup, centrée sur la communication nécessaire au bon déroulement des opérations de collecte des données sur le terrain et sur la Journée africaine de la statistique (JAS). La visibilité institutionnelle de l'INSD et du SSN sont faibles.

La politique de diffusion des données de l'INSD

La politique de diffusion s'articule autour de différents éléments : des principes généraux, un plan de diffusion, une politique de prix et des modalités de mise en œuvre.

Les principes généraux de la politique de diffusion ont été énoncés dans le Schéma directeur de la statistique : obligation de diffuser ce qui est produit, publicité, concertation avec les utilisateurs, accessibilité et clarté, simultanéité et notification des rectifications. La définition de la politique de diffusion pourra être l'occasion de les actualiser ou de les préciser.

Le plan de diffusion définit l'organisation des différentes publications et leur support en fonction des publics cibles visés. Pour réaliser une meilleure adéquation aux besoins des différents groupes de public, la mission propose différentes mesures. Le système de publications actuel devrait être mieux structuré et complété par une publication destinée à un large public diffusant de manière synthétique les principaux résultats au fur et à mesure de leur disponibilité. La production de base de données de résultats doit être poursuivie et développée, le support électronique étant le mieux adapté à ce genre de produit. A terme il devrait remplacer les publications uniquement constituées de tableaux statistiques. Les modalités de fourniture de ces données doivent être mieux explicitées dans le cadre légal en vigueur et faire l'objet d'un contrat avec le client. La conclusion de protocoles d'échanges de données avec les partenaires administratifs doit être systématisée. Les travaux ad hoc d'analyse et de diffusion constituent une source potentielle de revenus pour l'INSD. Leur prise en compte doit être mieux intégrée dans les travaux de l'INSD et faire l'objet de procédures adaptées.

La politique de prix des publications doit tenir compte de la mission de service public confiée à l'INSD et de son engagement à avoir des recettes. Compte tenu du développement d'internet et du moindre coût que représente la diffusion des données via ce support, il est proposé de définir la politique de prix autour des deux axes suivants :

- Privilégier la diffusion des résultats standards définis par l'INSD sur support électronique par une diffusion gratuite à partir du site.
- Faire payer au coût marginal la diffusion des résultats standards sur tout autre support (papier et CD-Rom)

L'arrêté attendu concernant l'organisation de l'INSD remet la diffusion au cœur des activités de l'INSD en en confiant la responsabilité à une direction à vocation transversale (diffusion et informatique). La mise en œuvre de l'arrêté doit consacrer ce renforcement en déchargeant les Directions techniques des tâches de mise en forme des documents et d'organisation des travaux d'impression. Il est proposé d'organiser le Service de la diffusion, de la communication et du marketing (SDCM) autour de 4 pôles : « publications d'ordre général », « diffusion », « communication et marketing » et « production », le rattachement de ce dernier à la DAF ne se justifiant pas vraiment. Il est également proposé de confier au Centre de documentation et des archives l'ensemble des fonctions d'accueil du public, que ce soit pour la consultation ou la vente. Cette nouvelle organisation doit également s'accompagner d'un renforcement de la coopération en matière de diffusion au sein du SSN. L'INSD doit dans le cadre de cette politique de diffusion préciser s'il fait le choix stratégique de reconstitution de ses capacités internes d'impression des publications ou s'il entend systématiser la sous-traitance de ses travaux d'impression. La mission propose qu'une étude de faisabilité soit réalisée pour l'éclairer sur ce choix.

La mise en œuvre de cette politique passe également par la mise en place de différents outils : base de données des clients et prospects incluant une fonction de gestion des abonnements, tableau de bord de suivi de la qualité du service.

Le dernier élément indispensable à la mise en œuvre de la politique de diffusion est la formation du personnel (techniques réactionnelles et de communication, outils et techniques de mise en page) et l'information du personnel pour le remobiliser autour de la diffusion des données statistiques.

La mission propose la mise en place d'un Comité diffusion dont la première tâche serait de proposer une politique de diffusion qui devrait être opérationnelle pour le début de l'année 2009.

Le plan de communication de l'INSD

La communication vient en support de la politique de diffusion. Le CNS devra adopter une politique de communication sur la statistique, appuyer par un plan d'action stratégique. L'INSD viendrait s'insérer dans ce plan de communication.

L'objectif global du plan de communication est d'apporter des réponses aux besoins de visibilité de l'INSD, et d'information sur les données statistiques pour les usagers (public et institutionnel). Il apporte par ailleurs, des réponses à la stratégie de mise en œuvre (choix des canaux en fonction du groupe-cible et des messages, dispositifs d'évaluation, etc.)

Outre les grands événements déjà prévus, ce plan annuel devrait placer le déménagement de l'INSD dans les nouveaux locaux de Ouaga 2000 au centre de ses préoccupations. Il doit également intégrer à côté de la communication sur les opérations statistiques (collecte et diffusion de nouveaux résultats) une dimension institutionnelle. A côté du volet communication externe, il comportera un volet communication interne. La définition de ce plan de communication pour 2008 devrait être terminée au plus tard fin mars 2008.

Le corps du rapport décrit le contenu d'un plan de communication. Dans le cadre d'un transfert de compétence à l'INSD, l'appui d'une agence de communication dans cette phase de conception est très souhaitable.

Avant de commencer à communiquer, il est indispensable de sensibiliser et mobiliser le personnel : la communication doit commencer au niveau interne. Il faut susciter la pleine participation du personnel à la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de communication, en présentant les enjeux et les défis de la réforme. Le personnel doit avoir une vision claire de la politique de communication de l'INSD et de la stratégie de mise en œuvre ; en effet, tout le personnel doit être mobilisé autour des actions programmées pour donner le meilleur de lui-même et ne pas travailler à annihiler les effets des autres. Ces actions doivent être complétées par de la formation sur les techniques de communication interpersonnelle, la dynamique du groupe et les relations publiques.

Plan d'actions prioritaires

Un plan d'actions prioritaires est proposé. Il contient un ensemble d'actions pouvant être réalisées rapidement sans gros investissements.

Consolidation des dispositifs de diffusion existants

- Appropriation des dispositifs existants dans le projet ARCS :
Gestion du site internet.
Confection des « Annuaires » et « Tableaux de bord ».
- Amélioration de l'accueil du public à l'INSD :
Amélioration de la signalétique.
Centre de documentation et bureau de vente en un même lieu.
Nouveaux services offerts au centre de documentation : consultation du site et des CD-Rom, photocopies.

Amélioration de la promotion des produits de diffusion existants

- Création de résumés descriptifs des publications nouvelles et anciennes
- Mise en place d'une lettre d'information statistique pour le SSN (communication externe)
- Mise en place d'une base de données de clients et prospects à l'INSD.

Améliorer la qualité des publications

- Améliorer la qualité du cahier des charges des prestations d'impression

- Mettre en place à l'INSD une unité chargée de la mise en forme des publications
- Mettre en place à l'INSD une publication dédiée à la diffusion des derniers résultats sous une forme synthétique

Mettre en place un tableau de bord de suivi des activités de diffusion

- Enquête auprès des utilisateurs
- Statistiques de vente et diffusion gratuite
- Statistiques sur les visiteurs du centre de documentation
- Statistiques sur les accès au site.

Des actions de communication internes

- Mise en place d'un bulletin de liaison interne au contenu suivant : communication de la direction, nouvelles acquisitions du centre de documentation, etc.
- Amélioration de l'affichage destiné au personnel.

Des actions de communication externes immédiates

- Mise en place d'une lettre d'information statistique pour le SSN ayant le contenu suivant : communication sur les activités et les produits de diffusion avec des liens vers les sites des producteurs, etc.
- Mise à jour du site web pour le rendre plus agréable à l'utilisation.
- Préparation du plan de communication pour 2008
- Renforcement de la présence et de l'image de l'INSD auprès des partenaires du CSLP grâce à une représentation adaptée aux différents comités.

Des actions de formation

- Formation aux techniques de communication orales et écrites
- Formation à la dynamique de groupe.