

**Conférence Africaine :
Programme de transformation de la statistique officielle**

Co-organisé par la Banque Africaine de Développement (BAD), Statistique Canada (StatCan)
et la Division des Statistiques des Nations Unies (DSNU)

Avec le soutien de l'Union Africaine (UA), le Centre Africain pour la Statistique (CAS), et l'Office
Statistique de l'Union Européenne (Eurostat)

**Libreville, Gabon
Novembre 2015**

**Session 3 :
Assurer les fondements nécessaires à la modernisation et l'intégration des
systèmes statistiques**

*M. Aboubacar Beye, Directeur Général, Agence nationale de la statistique et de la démographie du
Sénégal*

Thème : Assurer les fondements nécessaires à la modernisation et l'intégration des systèmes statistiques.

Sujet : Réhabilitation de la communication interne : source de changements positifs

Il m'a été demandé de parler de la Réhabilitation de la communication interne comme source de changements positifs dans une organisation telle que l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD). Je dois dire que le chemin n'est peut-être pas aussi linéaire que l'intitulé du sujet peut le laisser présager.

Je vais donc, dans un premier temps, m'évertuer à décrire mon expérience d'un peu moins de quatorze mois à la tête de l'ANSD pour vous entretenir des initiatives que j'ai eu à prendre notamment en matière de communication interne et des impacts que ces initiatives ont pu avoir dans la mobilisation, la motivation et la productivité des employés.

Dans une deuxième partie, je voudrais aborder les challenges qui se posent à nous, challenges que la communication interne elle seule ne peut résorber.

Mes premiers pas à l'ANSD

C'est le 1^{er} Septembre 2014 que j'ai pris officiellement fonction en tant que Directeur Général de l'ANSD. Je venais juste de boucler deux années à la tête du bureau économique du Sénégal à Washington. Auparavant, j'ai passé ma carrière dans le milieu du « Database Marketing » plus précisément dans la modélisation du comportement des consommateurs. J'ai travaillé tour à tour à RCI (Resort Condominium International), General Motors et AT&T.

Je suis donc revenu au Sénégal après 17 années passées aux Etats-Unis, avec l'ambition principale de contribuer à la réalisation de la vision de l'ANSD qui consiste à construire une « **structure de référence en matière de production et de diffusion d'une information statistique de qualité pour tous les utilisateurs** ».

En m'appuyant sur cette vision mais aussi et surtout sur le rapport de mission de **Richard Barnabé et André Castonguay de Statistique Canada et Paul Henri Nguema Meyé** d'AFRISTAT portant sur le diagnostic fonctionnel de l'ANSD, j'ai pu me faire une bonne idée de la conduite à prendre pour un bon démarrage dans mes fonctions de tout nouveau DG de l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie.

Ce document sur le diagnostic fonctionnel de l'ANSD élaboré sous l'égide du Programme international en gestion des organismes statistiques (**PIGOS**) a constitué un abreuvoir pour moi et m'a énormément aidé dans ma réflexion stratégique. C'est le lieu ici, pour moi, de saluer les auteurs pour cette excellente production et remercier en même temps le PIGOS et Statistique Canada qui ont permis la réalisation de ce chef d'œuvre. L'autre document qui m'a beaucoup servi est celui de la Stratégie Nationale de Développement

de la Statistique (SNDS 2015-2019). Ce document est une source d'inspiration pour tout acteur du Système Statistique Sénégalais.

Du Diagnostic Fonctionnel de l'ANSD aux recommandations

Le document diagnostic, dans son analyse SWOT avait identifié trois faiblesses :

1. **Démotivation des équipes**
2. **Faible application des textes en vigueur**
3. **Inadéquation entre ressources et ambitions.**

Un extrait du rapport sur la démotivation des équipes dit ceci : « *En dépit de la revalorisation des rémunérations intervenue avec le passage de la Direction de la Prévision et de la Statistique (DPS) à l'ANSD, le personnel exprime un sentiment général de démotivation qui se matérialise par un certain nombre de départs de cadres. **L'insuffisance de communication au sein de la structure**, la stagnation des rémunérations, l'insatisfaction par la Direction Générale des sollicitations à caractère sociale émises par le personnel et le sentiment de marginalisation du personnel (d'encadrement) non statisticien figurent parmi les raisons fréquemment évoquées* ».

La première recommandation des consultants après ce constat, portait sur la communication interne en ces termes : « *une forte proportion de l'effectif a fait mention d'un malaise au plan du climat de travail et de la motivation, au sens large du terme. Cela a d'abord semblé plutôt surprenant aux intervenants externes compte tenu des réalisations de l'ANSD et des conditions générales qui y prévalent. Au fil des rencontres, cependant, il est devenu assez évident que le malaise est réel et qu'il découle en grande partie de lacunes en matière de communication interne et de transparence. Les décisions prises par la haute gestion, surtout, mais non exclusivement, dans les cas de réaménagement des priorités et des budgets, ne sont pas communiquées et/ou expliquées ou ne sont pas transmises à l'ensemble du personnel qui mériterait objectivement de l'être. D'autres causes sont l'inadéquation entre les allocations budgétaires et la disponibilité des ressources tangibles (personnel, équipements) qu'elles devraient permettre d'acquérir ainsi que la lourdeur et le formalisme qui régissent les demandes et prestations de services et d'information entre les Directions ou même au sein d'une Direction. Il en résulte des incompréhensions, ou carrément l'ignorance, des décisions ou des procédures, des frustrations liées à des délais ou à des demandes concurrentielles ou non satisfaites pour certaines ressources. Tout cela est source d'animosités, de blâmes et de « discussions de couloir » qui alimentent les malaises observés.*

Recommandations des experts

Selon les experts, « **des initiatives en matière de communications internes (verticales et horizontales) semblent indiquées comme premiers remèdes à ce malaise** »:

- Effectuer un sondage auprès des employés, en publier les résultats et communiquer largement comment les suites qui y seront données seront définies et mises en place. Ce sondage pourrait s'inspirer de celui qui a été conduit par Statistique Canada pour l'ensemble de la fonction publique canadienne ;
- Instaurer un mécanisme pour rendre accessible à l'ensemble du personnel les plans de travail, les priorités et les budgets. Ces informations devraient être constamment mises à jour afin de refléter tout changement en cours d'année. Le mécanisme pourrait être assorti d'un «Bulletin du DG» périodique qui mettrait ces informations en évidence ;
- Compte rendu systématique au personnel des ordres du jour des réunions du comité de direction, des sujets qui y seront discutés (accompagné idéalement d'un appel à suggestions qui seraient ouverts à tous les employés) et des décisions qui y sont prises ;
- La communication claire des exigences procédurales (simplifiées au maximum possible) pour l'obtention de services internes ainsi que l'établissement, et la communication à tous, de normes de service (délai de livraison, etc.) que les prestataires doivent respecter ;
- Pour accroître le sens d'appartenance, instituer un organe de communication interne à diffusion périodique qui traiterait de questions et d'enjeux institutionnels ainsi que de sujets et d'activités sociaux d'intérêt pour les employés. Cet organe pourrait s'inspirer du "@StatCan" de Statistique Canada.

Implémentation des recommandations : l'Enquête de satisfaction

C'est donc fort de ces enseignements que dès mon premier jour de service, j'ai réuni tous les directeurs pour leur annoncer ma décision de conduire un sondage auprès des employés, d'en publier les résultats, en s'inspirant de celui fait par StatCan. Ainsi, s'appuyant sur le questionnaire de StatCan, en le modifiant pour l'adapter au contexte du Sénégal, le comité de direction appuyé par les experts informaticiens de la DMIS, a travaillé à des heures tardives pour stabiliser le questionnaire, le mettre en ligne, créer les adresses email pour le personnel qui n'en avait pas (Chauffeurs, agents contractuels etc.) et lancer l'enquête le 8 Septembre 201 soit une semaine jour pour jour après ma prise de fonction. Le questionnaire a été élaboré par un comité restreint avec un représentant de chaque direction. Il aborde l'ensemble des questions liées au vécu des travailleurs de l'ANSD. Le questionnaire a été non seulement administré aux permanents mais également aux prestataires de services qui appuient l'ANSD dans les programmes statistiques. Le but de l'enquête de satisfaction était de faire ressortir les problèmes que rencontre le personnel et de proposer des solutions. Celles-ci se matérialiseraient grâce

à la mise en œuvre d'un plan d'actions porté par la Direction Générale et qui impliquerait l'ensemble des acteurs qu'ils soient permanents ou contractuels.

Au total, 341 invitations ont été envoyées par messagerie électronique via le logiciel LimeSurvey à l'ensemble des membres du personnel de l'ANSD au siège et dans les régions. A la date du mercredi 17 septembre 2014, le nombre de questionnaires remplis (partiellement ou complètement) est de 276 soit un taux de participation de 81%. Toutefois, il faut noter que toutes les questions, jusqu'aux suggestions, ont été répondues par 220 personnes soit un taux de 65% de réponses pour les questions fermées.

✓ *L'enquête a révélé les points forts suivants :*

Un cadre de travail apprécié...

85% des agents estiment que le bâtiment est convenable et environ 75% que leur espace de travail ainsi que le bâtiment est bien entretenu.

Des relations humaines satisfaisantes...

En plus d'apprécier leur cadre de travail, les agents entretiennent de bonnes relations avec les collègues des équipes dans lesquelles ils évoluent. En effet, 76% des agents se sentent acceptés comme membre à part entière de leur équipe, 78% affirment travailler en équipe dans leur unité et 95% disent entretenir de bonnes relations avec leurs collègues. Ils sont d'ailleurs 77% à avoir été présentés à leurs proches collaborateurs à leur prise de service. Les relations avec le supérieur hiérarchique immédiat ont aussi été positivement appréciées. Une part importante du personnel répond qu'il entretient de bonnes relations avec ses supérieurs (87%). Ils sont 77% à ne ressentir aucune difficulté à discuter avec leur supérieur immédiat de leurs problèmes au travail et se sentent soutenus à 66% par ces derniers en cas de difficulté. Les répondants affirment aussi que leur supérieur hiérarchique immédiat les tient au courant des questions touchant leur travail (76%), respectent leurs engagements (64%) et comprend et respecte les dispositions du statut du personnel et du règlement intérieur (62%).

Un emploi adéquat...

In fine, les agents de l'ANSD sont contents de l'emploi qu'ils occupent, considérant qu'il correspond bien à leur centre d'intérêt (84%) et à leur compétence (87%) d'autant plus qu'ils disent maîtriser les méthodes et outils de travail (91%). En outre, le travail qu'ils occupent est conforme au contenu de leur fiche de poste pour 66% d'entre eux, fiche de poste dont ils connaissent bien les missions et objectifs à 74%. De ce fait, ils sont fiers du travail qu'ils font (92%) et sont prêts à faire des efforts supplémentaires (94%).

Un avantage social apprécié...

La subvention du restaurant est le seul avantage social dont les 167 répondants concernés par la question sont vraiment satisfaits (77%).

✓ *L'enquête a révélé les points faibles suivants :*

Un sentiment d'incompréhension de certaines décisions...

A la lumière des résultats de l'enquête de satisfaction, 57% du personnel de l'ANSD qui a répondu au questionnaire se plaint de la manière dont l'Agence est gérée. Les répondants ont déploré le manque de cohérence dans les décisions prises par leur hiérarchie. En effet, 42% d'entre eux estiment que la Direction Générale prend des décisions inefficaces et inopportunes et déclarent ne pas toujours comprendre les motivations des décisions de la hiérarchie (42%). Aussi, sont-ils très nombreux à souhaiter être mieux impliqués dans les décisions dans le cadre de leur travail (93%).

Un déficit de communication...

Cet état de fait serait le manque de communication et de transparence noté par les membres du personnel dans la gestion de l'ANSD. La moitié d'entre eux (50%) déplorent le fait que l'ANSD ne communique pas efficacement sur sa vision, sa mission et ses objectifs. Ils regrettent à 57% et à 47% respectivement que les décisions prises par le Conseil de Surveillance et celles prises par la Direction Générale ne soient pas officiellement communiquées au personnel. Enfin, 51% d'entre eux estiment que la Direction générale ne leur communique pas efficacement les renseignements qui leur sont essentiels.

Un cloisonnement des directions...

Ce manque de communication influe aussi sur la collaboration entre équipes car les collaborateurs ne sont relativement pas au courant des activités des autres directions (62%). Ce manque de cohésion entre directions est aussi noté à travers le sentiment des répondants que leur travail est moyennement facilité par les autres directions/divisions (41%). La Direction de l'Administration Générale des Ressources Humaines (DAGRH) est la direction avec laquelle les relations de travail sont les plus insatisfaisantes (47%). Le niveau de satisfaction des relations de travail avec les autres directions quoique faible est plus appréciable à raison de 43% de satisfaits contre 26% d'insatisfaits avec la Direction des Statistiques Démographiques et Sociales, 44% de satisfaits contre 28% d'insatisfaits avec la Direction Générale, 44% de satisfaits contre 12% d'insatisfaits avec la Direction de l'Ecole Nationale de la Statistique et de l'Analyse Economique, 45% de satisfaits contre 22% d'insatisfaits avec l'Agence Comptable Particulière, 48% de satisfaits contre 26% avec la Direction du Management de l'Information Statistique, 50% de satisfaits contre 10% d'insatisfaits avec la Direction des Statistiques Economiques et de la Comptabilité Nationale et 54% de satisfaits contre 15 % d'insatisfaits avec les Services Régionaux de la Statistique et de la Démographie.

Un dialogue social à parfaire...

Outre les relations entre directions, 34% du personnel ne salue pas la nature des relations qui prévalent entre le syndicat et la Direction Générale.

Un accompagnement insuffisant de l'agent pendant et après...

Les conditions de travail sont déclarées satisfaisantes par à peine un peu plus du tiers des répondants (39%). Ces derniers ont surtout déploré le manque d'accompagnement du personnel dans la préparation de la retraite et d'informations sur les cotisations sociales que l'ANSD verse pour son personnel au FNR, à la Caisse de Sécurité Sociale et à l'IPRES. Seuls 11% ont dit sentir l'accompagnement de l'ANSD dans la préparation de leur retraite avec à peine 14% qui sont satisfaits des avantages sociaux liés à la retraite. Parmi les 163 personnes se déclarant concernées par la question de la retraite, 79% ne sentent pas l'accompagnement de l'ANSD. Sur la question du versement des cotisations sociales, 65% en moyenne des personnes concernées ne sont pas informées que ce soit sur le versement au FNR, à la caisse de Sécurité Sociale ou à l'IPRES. Par ailleurs, près de la moitié des salariés de l'ANSD déclarent être mécontents de leur niveau de rémunération.

Le système d'avancement en vigueur à l'ANSD n'est pas très bien connu de son personnel selon certains répondants (37%) et il n'est pas appliqué rigoureusement (régulièrement et correctement) apprécié 43% d'entre eux au même titre que le système d'évaluation (45%).

Un besoin criard de formation...

L'enquête de satisfaction révèle un besoin criard de formation à l'ANSD, que ce soit pour une meilleure exécution des tâches (80% du personnel reconnaît avoir besoin d'être formé(e) pour mieux faire son travail) ou une évolution de la carrière (ils sont 89% à ressentir le besoin de formation pour évoluer sur le plan professionnel). Et cela, d'autant plus que les besoins de formation de 52% parmi eux (soit plus de la moitié) ne sont pas pris en compte par l'ANSD. Aussi, sont-ils 48% à ne pas être satisfaits du financement de la formation appréhendé comme un avantage social.

D'ailleurs, à l'heure actuelle, 57% du personnel est activement à la recherche d'un autre emploi et 51% d'entre eux ne sont pas satisfaits des avantages sociaux.

Une méconnaissance de la charte informatique...

Enfin, la charte informatique est le document le moins bien connu parmi ceux qui régissent l'Agence puisque seuls 30% des utilisateurs connaissent ce texte. On pourrait se poser des questions sur la connaissance même du règlement intérieur de l'ANSD puisque la charte informatique en est une partie intégrante.

La satisfaction du personnel recensé à l'égard de l'ANSD n'est pas fameuse, en ce sens que 45% sont satisfaits de l'ANSD, contre 42% d'insatisfaits. 13% n'ont pas pris position sur cette question.

Sur l'ensemble du personnel de l'ANSD enquêté qui s'est prononcé sur la perception du niveau des salaires, de l'avis de 40%, le niveau de rémunération est satisfaisant, contre 49% d'insatisfaits. Seulement 8% reste indifférent face à cette situation.

En ce qui concerne les avantages sociaux, le personnel interrogé se caractérise par une dépréciation des avantages sociaux, matérialisée par une insatisfaction de 60% du personnel desdits avantages tandis que seulement 18% du personnel se dit satisfait. Une faible proportion, soit 8% est indifférent à ces avantages sociaux.

✓ *L'enquête a révélé un niveau de satisfaction générale :*

La satisfaction du personnel recensé à l'égard de l'ANSD n'est pas fameuse, en ce sens que 45%, sont satisfaits de l'ANSD, contre 42%, d'insatisfaits. 13% n'ont pas pris position sur cette question.

Sur l'ensemble du personnel de l'ANSD enquêté qui s'est prononcé sur la perception du niveau des salaires, de l'avis de 40%, le niveau de rémunération est satisfaisant, contre 49% d'insatisfaits et 8% reste indifférent face à cette situation.

En ce qui concerne les avantages sociaux, le personnel interrogé se caractérise par une dépréciation des avantages sociaux, matérialisée par une insatisfaction de 60% du personnel desdits avantages tandis que seulement 18% du personnel se dit satisfait. Une faible proportion, soit 8% est indifférent à ces avantages sociaux.

Plus spécifiquement, le personnel s'alarme du niveau de financement de leur formation, avec un taux d'insatisfaits de 48%, de la question de la prise en charge médicale (24% d'insatisfaits), de l'avance tabaski (18% d'insatisfaits), et enfin de la subvention de la restauration qui n'affiche que 11% d'insatisfaits. En d'autres termes, ce dernier avantage social fait plus l'objet de satisfaction du personnel qui l'apprécie à hauteur de 55%, suivi de l'avance tabaski (46% de satisfaits), de la prise en charge médicale (44% de satisfaits), et enfin du financement de la formation (18% de satisfaits).

Implémentation des recommandations : partage du plan de travail, des priorités et les budgets

✓ *Elaboration du premier plan de développement stratégique de l'ANSD*

L'élaboration du Plan Stratégique de Développement de l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD) s'est faite dans un processus participatif éprouvé.

Dans un premier temps une feuille de route et des termes de référence ont été élaborés et partagés avec l'ensemble des parties prenantes. Sur la base d'une revue documentaire et des résultats de l'enquête de satisfaction du personnel, un groupe ad hoc coordonné par le BOSS (Bureau Opérationnel de Suivi de la Stratégie (BOSS/ANSD) mis sur pied pour l'occasion), a fait un diagnostic sans complaisance de l'Agence et dégagé les forces, les faiblesses, les menaces et les opportunités.

Par la suite, des responsables d'axe ont été nommés pour chacun des cinq axes retenus, et ces derniers avaient en charge la mission de coordonner le processus en appui au BOSS. Chaque axe devrait être abordé en déclinant : **les objectifs, «l'environnement projeté», le plan d'actions et les indicateurs au niveau de chaque bureau (niveau d'organisation le plus fin à l'ANSD)**. Et selon une démarche Bottom-Up, les synthèses ont été faites au niveau divisions, des directions et du BOSS. Il est important de préciser que l'environnement projeté traduit le contexte dans lequel l'ANSD devrait évoluer dans les cinq prochaines années en mettant en exergue les forces, les faiblesses, les menaces et les opportunités (check Rumsfeld's Rules).

Les responsables d'axe ont présenté les différentes contributions lors d'un atelier interne qui a enregistré la participation de personnes ressources (Lamine DIOP ; El Hadji Malick DIAME ; l'équipe enquête de satisfaction et M. André Castonguay, un expert de Statistique Canada). A la suite de chaque présentation, les participants ont eu à faire des observations ou poser des questions dans le but d'améliorer les propositions faites par les responsables d'axe.

Ensuite, le BOSS élargi a organisé une retraite de deux jours (7 et 8 novembre 2014) à Mbodiène pour peaufiner les ébauches proposées par les responsables d'axe. Cette retraite a vu la participation des chefs de bureaux, des chefs de Services Régionaux, des chefs de divisions, des Conseillers, des Directeurs et du Directeur Général de l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie. A côté du personnel de l'ANSD, des personnes ressources de renommée nationale et internationale dans le domaine de la statistique, ont travaillé à Mbodiène dans les six ateliers constitués. En effet, à Mbodiène, après une séance plénière de mise à niveau et d'information, six ateliers ont été constitués à savoir :

- *Atelier de l'Axe I : Renforcement du cadre institutionnel et organisationnel ;*
- *Atelier de l'axe ii : Renforcement de la production statistique pour une meilleure couverture des besoins et pour l'amélioration de la qualité des produits statistiques ;*
- *Atelier de l'Axe III : Amélioration de la diffusion et de la promotion de l'utilisation des statistiques pour l'analyse et la recherche*
- *Atelier de l'axe IV : Renforcement des capacités humaines et des infrastructures et équipements pour un système statistique plus efficace*
- *Atelier de l'axe V : Développement de prestations à frais recouvrables*
- *Atelier de la Certification: La certification est une activité nouvelle proposée pour le cinquième axe. Et cet atelier devait se pencher sur le contenu des formations proposées et ses modalités de mise en œuvre.*

La retraite a pris fin après une séance de restitution en plénière des rapports des différents ateliers. Durant tout le processus d'élaboration du Plan Stratégique, la formule maitresse pratique était : **«promouvoir les échanges en écoutant tout le monde et s'orienter vers le consensus »**.

L'exercice a permis de s'accorder sur entre autres :

1. La mise sur pied d'une unité de prestations de services à fonds recouvrables ;
2. La création d'une nouvelle branche de formation à l'ENSAE portant sur la certification aux métiers d'enquêteur et de cartographes censitaire. Les trois certifications sont les suivantes : CTCD (Certificat en Techniques de Collecte de Données), CMOC (Certificat en Management des Opérations de Collecte de Données), CTCE (Certificat en Technique de Cartographie d'Enquête) ;
3. Le renforcement de la formation des cadres et autres membres du personnel (Chauffeurs, Assistantes, etc.) ;

✓ *Partage du budget de l'agence avec le personnel au cours d'une rencontre à l'amphithéâtre de l'Ecole de Statistique*

Au mois de Janvier 2015, pour la première fois à l'ANSD, le budget de l'Agence a été présenté au personnel ainsi que le plan de travail annuel. La vision de la Direction Générale a été déclinée dans ses grandes lignes et les priorités dégagées. Cette vision s'articule autour de ce que nous appelons le cercle vertueux de l'ANSD. Le cercle vertueux est le processus par lequel la Direction Générale de l'ANSD se préoccupe des conditions de travail des employés, ceux-ci, mis dans les meilleures conditions, s'occupent bien des utilisateurs qui à leur tour s'occupent bien de l'ANSD.

Implémentation des recommandations : la communication interne

- ✓ *Création de la première Newsletter de l'ANSD ;*
- ✓ *Mise en place d'un flash info ;*
- ✓ *Publication systématique à destination de tout le personnel des comptes rendu de comité de direction ;*
- ✓ *Recrutement d'une professionnelle chargée de la communication ;*
- ✓ *Mise en place du leadership de l'ANSD qui se rencontre le premier Jeudi de chaque mois. Ce leadership est constitué des chefs de bureaux, divisions, chefs de cellules, Directeurs et conseillers ;*
- ✓ *Partage des activités du DG et de ses collaborateurs ;*
- ✓ *Etc.*

Comment adopter une approche du bas vers le haut afin d'augmenter la participation et de susciter l'innovation? Comment l'ANSD s'y est-elle pris pour y arriver? (par exemple, discuter de la mise en œuvre de l'enquête auprès des employés et de quelle manière les ajustements qui s'en sont suivis ont contribué à améliorer le climat de travail et la participation, discuter de votre approche vers le haut pour le développement du plan stratégique et comment cela a permis d'identifier certains projets innovateurs..)

Challenges dans un environnement d'amélioration de la communication interne

A plusieurs égards, la communication interne s'est améliorée à l'ANSD. Une enquête de satisfaction auprès du personnel s'est tenue le 8 Septembre 2014 et répétée le 8 Septembre 2015. A la question de savoir si L'ANSD communique efficacement sa vision, sa mission et ses objectifs, seuls 26% du personnel de l'ANSD étaient satisfaits en 2014. En 2015, le taux de satisfaction est passé à 66% pendant que le taux d'insatisfaits passait de 48% à 22% soit une réduction de 26 points.

Le niveau de satisfaction générale est passé de 49% à 52% soit une amélioration de trois points pendant que le taux d'insatisfaction a été réduit de 8 points passant de 40% d'insatisfaits à 32%. Cela se traduit par une amélioration du rapport de satisfaction de 176%.

Cependant, en ce qui concerne le niveau de rémunération, en 2014, 44% étaient satisfaits contre 41% d'insatisfaits avec 6% de neutres. En 2015, le taux de satisfaction est descendu à 41% contre 42% d'insatisfaits pour 14% de neutres.

La question du niveau de rémunération et des avantages sociaux constitue un élément de frustration et de fixation qui relativise beaucoup d'acquis que malgré les progrès énormes en matière recrutement de personnel, d'amélioration de la plateforme informatique, de chantiers dans la production statistique, de communication interne et externe.

Il n'existe aujourd'hui aucun diplômé Sénégalais sorti du réseau des écoles de formation des statisticiens (Sénégal, Cote-d'Ivoire, Cameroun), qui chôme. Tous les sortants sont recrutés dans le cadre des activités de l'ANSD.

De grands chantiers sont lancés notamment pour le changement de base de des comptes nationaux, le Recensement Général de toutes les unités économiques du pays, la refonte du système d'immatriculation des entreprises (avec possibilité de dématérialisation des procédures), l'accompagnement par un cabinet privé de la mise en œuvre du plan stratégique ainsi que l'installation de l'ERP JD EDWARD. Cette ERP va permettre à l'ANSD de rompre avec la gestion par Excel de la paie et assurer un système intégré des finances qui inclut aussi un module sur les engagements et la gestion du temps.

Pour satisfaire les travailleurs, il faudra donc bien penser la stratégie de communication mais il faudra aussi inclure des éléments qui tiennent compte d'aspects liés à la carrière professionnelle, le système d'avancement mais aussi et surtout sur la réalisation sociale de l'employé dans son milieu socio-culturel.