

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

**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*

Réhabilitation de la communication interne : source de changements positifs

Conférence africaine pour un programme de
transformation de la statistique officielle

Libreville, Gabon, novembre 2015

Plan de la présentation

1. Initiatives en matière de communication interne et impact dans la productivité des travailleurs
2. Autres challenges pouvant impacter les acquis de la communication interne

Expérience en tant que DG

1. Réflexion stratégique à partir :
 - a) d'un diagnostic fonctionnel de l'Agence nationale de la Statistique et de la Démographie du Sénégal (ANSD)
 - b) Stratégie nationale de développement de la statistique (SNDS)

2. Trois faiblesses :
 - a) Démotivation des équipes
 - b) Faible application des textes en vigueur
 - c) Inadéquation entre ressources et ambitions

Recommandations

- a) Sondage auprès des employés
- b) Diffusion des plans de travail, priorités et budget à tous les employés
- c) Compte-rendu au personnel des ordres du jour des réunions de la haute gestion
- d) Appel à suggestions ouvert à tous les employés
- e) Communication claire des procédures pour les services internes
- f) Mise en place d'un organe de communication interne

Mise en oeuvre des recommandations

1^{er} jalon : Sondage auprès des employés

- a) Taux de participation : 81% (341 invitations);
- b) Agents permanents et contractuels inclus dans le sondage;
- c) Tous les filtres pouvant permettre d'identifier les répondants enlevés;
- d) Chauffeurs et autres personnels ne disposant pas d'email adresses se sont vus confectionner un;
- e) Pour ceux ne sachant pas remplir les questionnaires, une personne de leur choix les a assistés.

Mise en oeuvre des recommandations

1^{er} jalon : Sondage auprès des employés (suite)

Résultats les plus forts :

- Cadre de travail apprécié;
- Relations humaines satisfaisantes;
- Emploi adéquat;
- Avantage social apprécié.

Mise en oeuvre des recommandations

1^{er} jalon: Sondage auprès des employés

Résultats les plus faibles :

- Incompréhension de certaines décisions;
- Déficit de communication;
- Cloisonnement des directions;
- Dialogue social à parfaire;
- Accompagnement insuffisant de l'agent pendant et après;
- Besoin criant de formation;
- Méconnaissance de la charte informatique.

Mise en oeuvre des recommandations

2^e jalon : 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.

Mise en oeuvre des recommandations

3^e jalon : Elaboration du Plan stratégique de l'ANSD

- Processus de participation avec une approche bottom-up;
- Feuille de route et termes de référence partagés avec toutes les parties prenantes;
- Mise sur pied d'un Bureau Operationnel de Suivi de la Stratégie (BOSS/ANSD);
- Nomination de responsables d'axes stratégiques;
- Remplissage du canevas à partir du niveau hiérarchique le plus bas (les bureaux), validation au niveau Division, deuxième validation niveau Direction;
- Retraite de deux jours en dehors à Mbodiène (site balnéaire) pour finaliser le document de stratégie;

Mise en oeuvre des recommandations

3^e jalon: Elaboration du Plan Stratégique de l'ANSD (suite)

- L'exercice a permis de s'accorder sur entre autres :
 - Mise sur pied d'une unité de prestations de services à fonds recouvrables ;
 - 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 :
 1. Certificat en Techniques de Collecte de Données (CTCD);
 2. Certificat en Management des Opérations de Collecte de Données (CMOC)
 3. Certificat en Technique de Cartographie d'Enquête (CTCE) ;
 - Renforcement de la formation des cadres et autres membres du personnel (Chauffeurs, Assistantes, etc.) ;

Effets et leçons apprises

- Les effets immédiats de la communication interne ont été sentis dans la mobilisation et l'adhésion des employés autour du Plan Stratégique de Développement (PSD) de l'ANSD;
- Le plan stratégique constitue aujourd'hui une fierté pour les agents et les recommandations issues du PSD ont pour la plupart été implémentées sans un recours de la Direction Générale pour s'assurer de leur mise en oeuvre;
- A titre illustratif, le programme de certification a été de bout en bout mené par l'encadrement de l'Ecole avec la participation des experts de tous les autres départements de l'ANSD;
- Autre exemple, la Cellule de Gestion des Partenariats, qui a été mise sur pied et qui a dans sa première année fait rentrer des ressources qui tournent autour de 300 millions de FCFA.

Autres challenges impactant les acquis de la communication interne

- Les conditions socio-économiques des agents peuvent constituer des facteurs limitatifs aux impacts positifs de la communication interne;
- A l'ANSD, le sondage auprès des employés a révélé en 2014, 41% étaient satisfaits contre 44% d'insatisfaits avec 9% de neutres. En 2015, le taux de satisfaction a augmenté à 51% contre 37% d'insatisfaits pour 9% de neutres;
- 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.

Autres étapes

- Poursuite de l'amélioration de la communication interne avec un volet communication externe beaucoup plus accentué;
- Plan de dissémination des résultats des enquêtes et travaux internes ;
- Revalorisation du niveau de rémunération du personnel pour une meilleure productivité;
- Adhésion du Sénégal à la NSDS.



Merci de votre attention.