REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

PREMIERE ENQUETE SUR LASATISFACTION DES UTILISATEURS DES STATISTIQUES OFFICIELLES AU CAMEROUN (ESUSO1)



Note d'orientation de politique

Etude réalisée par l'Institut National de la Statistique

avec l'appui de la Banque Mondiale

Décembre 2022

1. QUE DISENT LES UTILISATEURS ?

- Reconnaissent, dans leur grande majorité, l'importance des statistiques et produits statistiques, notamment dans la rédaction des rapports, le partage d'informations, la prise de décision ou formulation de politiques, la recherche, le suivi évaluation, la modélisation et la prévision.
- Indiquent que les statistiques et produits statistiques les plus sollicités portent sur la démographie, l'éducation, la santé, les conditions de vie/la pauvreté, les comptes nationaux, le marché du travail.
- Sont, pour plus 8 sur 10quelque peu satisfaits, satisfaitsou très satisfaits par au moins les trois quart des huit items d'évaluation de la qualité des statistiques officielles(Cf. Graphique 1).
- Cependant, ils relèvent que des efforts restent à faire, notamment en ce qui concerne la fréquence et la régularité des publications, le niveau de désagrégation des statistiques et produits statistiques.
- En termes d'accessibilité, des efforts d'amélioration sont aussi à fournir en vue de faciliter l'accès au moins à la majorité, en minimisant la bureaucratie et en s'appuyant plus sur les NTIC.
- Concernant la satisfaction des besoins, seul un répondant sur dix déclare trouver rarement les informations recherchées à travers les statistiques et produits statistiques du Système National d'Information Statistique (SNIS).

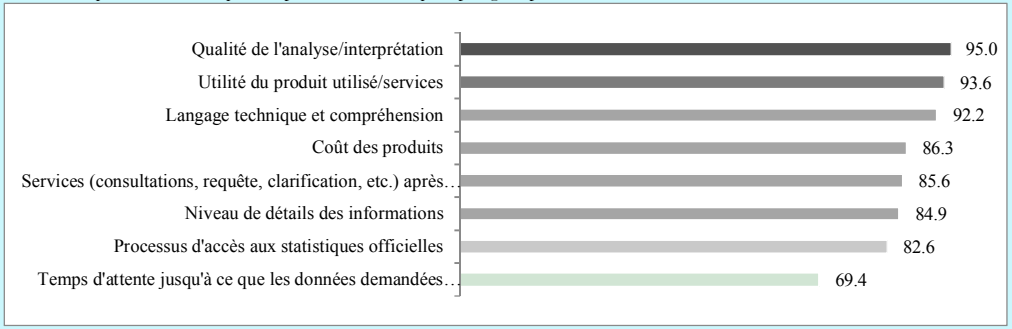
2. QUE SUGGERENT-ILS ?

- Faire davantage d'efforts pour faciliter les procédures d'obtention des statistiques et produits statistiques ;
- Mieux communiquer et sensibiliser autour des statistiques et produits statistiques officielles diffusés et les sites web des structures du SNIS ;
- Rendre plus régulières la production des statistiques et produits statistiques ;
- Rendre disponibles et visibles les métadonnées pour faciliter la compréhension des statistiques publiées.

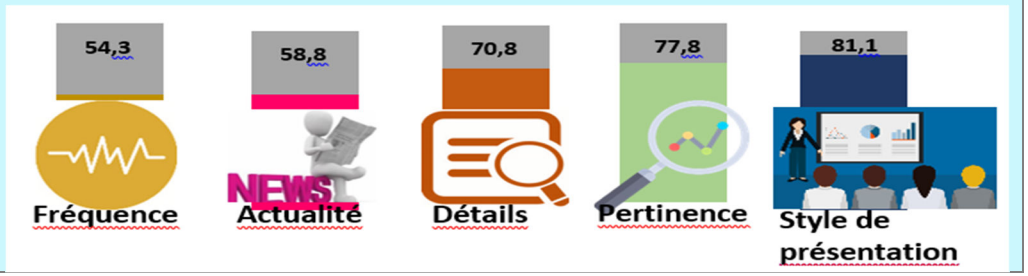
Graphique 1 : Pourcentage des répondants quelque peu satisfaits, satisfaits ou très satisfaits par au moins les trois quart des items sur la qualité des statistiques et produits statistiques par groupe d'institution1



Graphique 2 : Pourcentage des répondants satisfaits ou très satisfaits par au moins 60% des items sur les caractéristiques des statistiques et produits statistiques par groupe d'institution



Graphique 3 : Proportion (en %)d'utilisateurs globalement satisfaits selon les caractéristiques des indicateurs produits par le SNIS



[1]Les pourcentages obtenus pour les groupes des PTF/ONG et celui des médias/secteur privé/parlement sont à prendre avec réserve car calculés sur la base des faibles effectifs (inférieurs à 30).

INTRODUCTION

Il est aujourd'hui reconnu que le premier critère de la qualité d'une donnée ou indicateur statistique est son utilisation effective par les acteurs publics, privés, et de la société civile pour éclairer leurs choix. C'est ainsi que face à une demande croissante et diversifiée des statistiques officielles, le Cameroun a institué le principe d'une évaluation périodique des besoins des utilisateurs et de leur satisfaction. C'est dans cette optique que l'INS a réalisé en 2022,la première enquête sur la satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles(ESUSO1). L'objectif général visé est de savoir si les besoins en produits statistiques des utilisateurs sont satisfaits ou non. De façon spécifique, il s'agit d'identifier les produits statistiques les plus sollicités, de connaître l'appréciation des utilisateurs quant à la qualité des produits, et de ressortir les facilités ou difficultés d'accès ou de compréhension.

La présente note a pour objectif de ressortir d'une part, les principaux résultats et conclusions et, d'autre part, de suggérer des mesures de politique dont la mise en œuvre est susceptible d'améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs.

I. METHODOLOGIE

La collecte d'information a été faite auprès d'un échantillon constitué des personnes ressources ou celles qui exercent dans les structures qui utilisent des statistiques officielles dans le cadre de leur travail. Ces structures de provenance des répondants ont été regroupées en 9 institutions/organisations à savoir : (i) les départements ministériels, (ii) les organismes publics, (iii) les collectivités territoriales décentralisées (CTD), (iv) les universités et chercheurs, (v) les partenaires techniques et financiers, organisations internationales et autres, (vi) le secteur privé, (vii) les OSC, organisations syndicales et professionnelles, ONG, (viii) les parlementaires et organisations politiques, (ix) les médias. Le questionnaire a été administré aux répondants en face-à-face ou alors en ligne. Les données ont été collectées au cours de la période de juin à août 2022. Dans l'ensemble, 370 cibles ont été identifiées et, au terme de la collecte, 226 questionnaires ont été renseignés, dont une vingtaine en ligne. Les analyses portent sur les données de 224 répondants pour lesquels le questionnaire a été complètement renseigné.

II. PRINCIPAUX RESULTATS

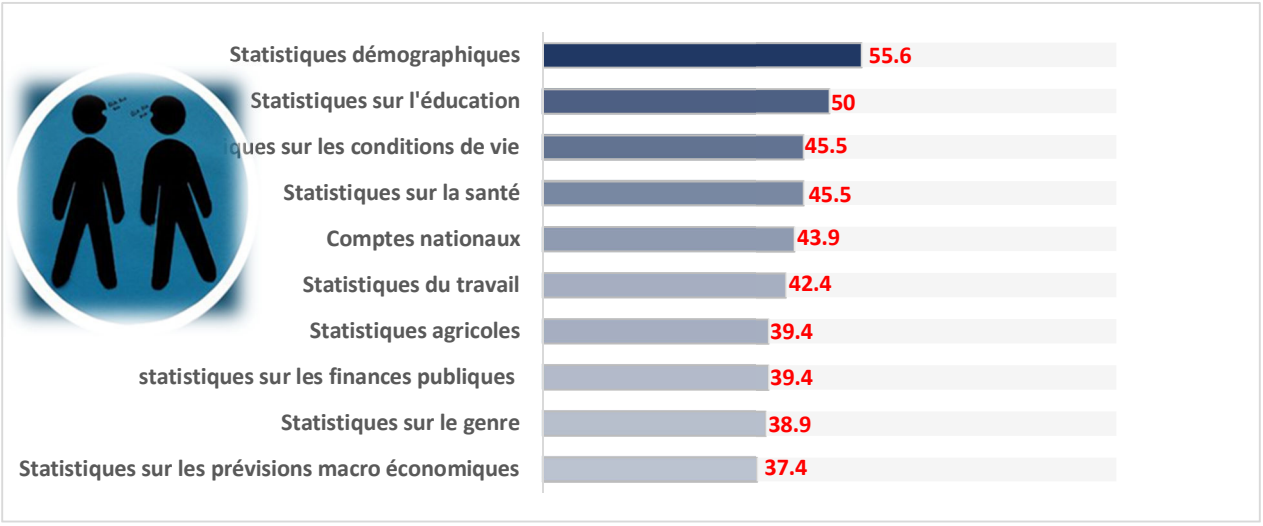
De l'analyse des données, il ressort les principaux résultats suivants :

II.1 UTILISATION ET SOURCES DES STATISTIQUES OFFICIELLES

Les données et produits statistiques démographiques, sociales et économiques sont les plus utilisés.

En tête de liste des dix données et produits statistiques les plus utilisés se trouvent les statistiques démographiques (population, fécondité, migration, etc.) avec 55,6% des réponses favorables, suivies des statistiques sur l'éducation (50%), les conditions de vie des populations (45,5%) et la santé (45,5%).

Graphique 3 : Pourcentage des répondants pour les dix statistiques et produits statistiques les plus utilisés



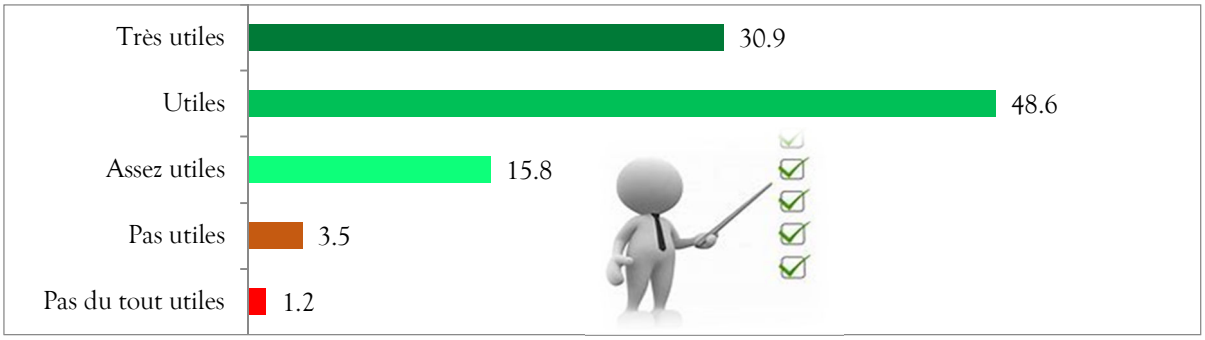
Source : INS, ESUSO1, 2022

II.2 UTILITE, SATISFACTION ET QUALITE DES STATISTIQUES OFFICIELLES

La quasi-totalité des répondants reconnaissent l'importance des statistiques officielles.

Lorsque l'on demande l'avis des répondants sur l'utilité des statistiques officielles, un peu plus de neuf sur dix (95,3%) les trouvent assez utiles, utiles ou très utiles.

Graphique 4 :Répartition (en %) des répondants selon leur avis sur l'utilité des statistiques officielles

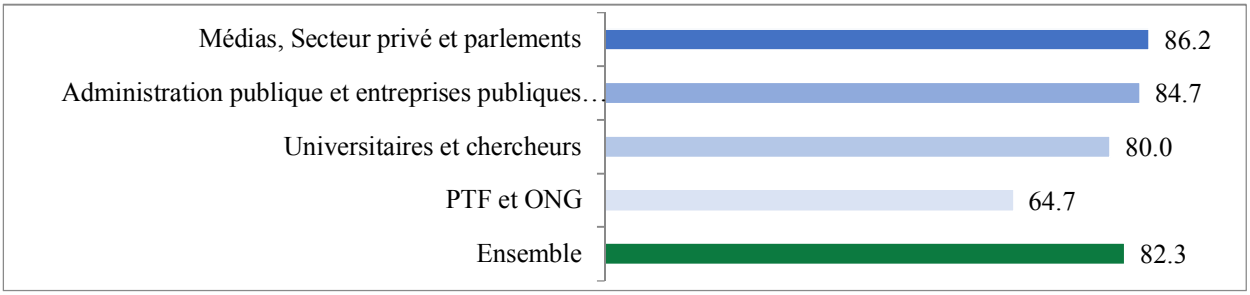


Source : INS, ESUSO1, 2022

Les répondants sont dans la majorité globalement satisfaits des statistiques et produits statistiques utilisés

La satisfaction de l'aspect de la qualité des statistiques officielles est évaluée à travers huit items dont la qualité de l'analyse/l'interprétation, le niveau de détails des informations, le processus d'accès aux statistiques, le temps d'attente jusqu'à ce que les données demandées soient mises à disposition, la qualité des services après acquisition des données, l'utilité des produits/services utilisés, le langage technique et compréhension, le coût des produits. Il ressort des résultats que globalement, 82,3% des répondants sont quelque peu satisfaits, satisfaits ou très satisfaits d'au moins les trois quart de ces huit items.

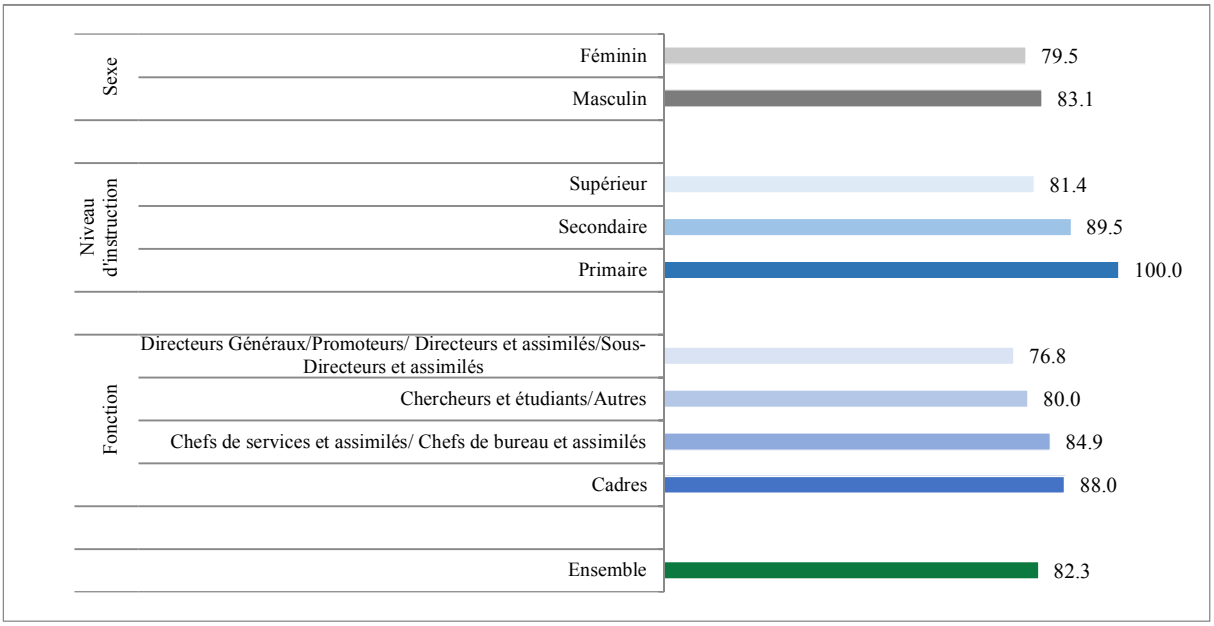
Graphique 5: **Pourcentage des répondants quelque peu satisfaits, satisfaits ou très satisfaits par au moins trois quart des items sur la qualité des statistiques et produits statistiques par groupe d'institution**[2]



Source : INS, ESUSO1, 2022

Suivant les caractéristiques des répondants, les hommes sont plus satisfaits que les femmes, la satisfaction décroit avec le niveau d'instruction et au fur et à mesure que l'on s'élève dans la fonction.

Graphique 6: **Pourcentage des répondants quelque peu satisfaits, satisfaits ou très satisfaits par au moins trois quart des items sur la qualité des statistiques et produits statistiques par sexe, niveau d'instruction et fonction**



Source : INS, ESUSO1, 2022

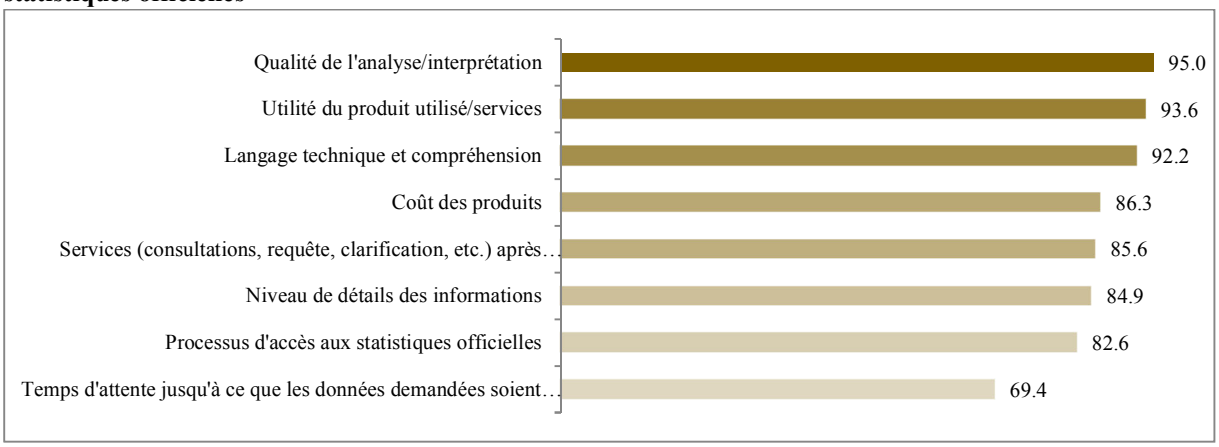
Une analyse détaillée par item montre que les répondants sont dans la quasi-totalité satisfaits des statistiques et produits statistiques utilisés pour plusieurs items.

Interrogé sur leur satisfaction par rapport aux produits statistiques qu'ils ont eu à utiliser, plus de neuf répondants sur dix sont satisfaits de la qualité des analyses et interprétations des données (95,0%), de l'utilité des produits (93,6%), et du langage technique utilisé (92,2%).

Ils sont cependant moins satisfaits du temps d'attente jusqu'à ce que les données sollicitées soient mises à la disposition (69.4%).

[2] Les pourcentages obtenus pour les groupe des PTF/ONG et celui des médias/secteur privé/parlement sont à prendre avec réserve car calculés sur la base des faibles effectifs (inférieurs à 30).

Graphique 7 **: Proportion (en %)des répondants globalement satisfaits selon l'aspect de la qualité des statistiques officielles**



Source : INS, ESUSO1, 2022

Quel que soit le prisme d'analyse, l'obsolescence des données semble être la raison majeure de l'insatisfaction des utilisateurs. Ce résultat met en surface le non-respect des fréquences de production, bien souvent lié aux difficultés de financements, de certaines données statistiques (celles sur la population, sur les conditions de vie de population, etc.). Les autres manquements relevés dans les statistiques et produits statistiquessont entre autres l'insuffisance de détails, la production inopportune et la pertinence quelque peu mitigée.

Les limites des statistiques et produits statistiques ont des effets sur les activités des utilisateurs.

Les limites dans la production et la diffusion des statistiques officielles utilisées ont des incidences sur le bon fonctionnement des activités des utilisateurs, tels quele non-respect des échéances, la non atteinte des objectifs et les mauvaises estimations.

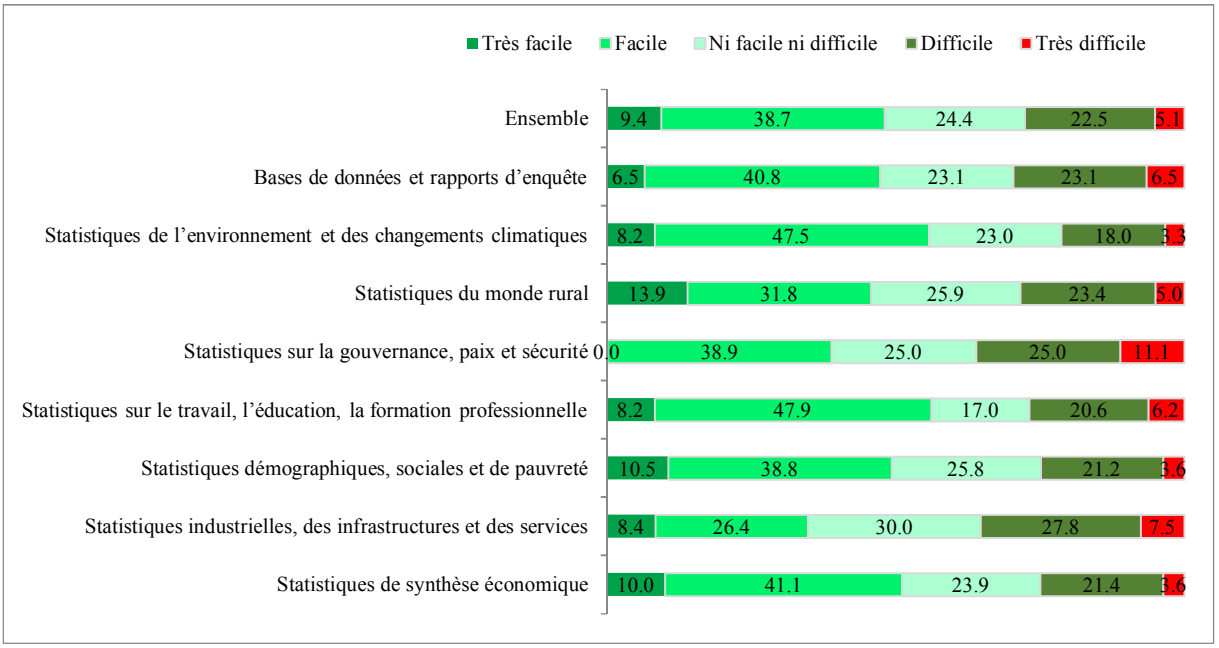
II.3 ACCESSIBILITE AUX STATISTIQUES OFFICIELLES

Encore des défis à relever pour faciliter l'accessibilité aux statistiques officielles.

Il ressort des résultats que, dans l'ensemble, seul un peu moins de la moitié des répondants ont facilement (38,7%) ou très facilement (9,4%) accès aux statistiques officielles.

Ce pourcentage est encore plus faible pour les groupes des statistiques industrielles, des infrastructures et des services (34,8%) et de celles sur la gouvernance, paix et sécurité (38,9%).

Graphique 8 : **Répartition (en %) des répondants suivant leur degré de facilité ou de difficulté d'accès aux statistiques/produits statistiques**



Source : INS, ESUSO1, 2022

Dans l'ensemble, 61,4% de répondants rencontrent des difficultés d'accès aux statistiques officielles, soit 38,3% à cause du refus de donner les statistiques/produits statistiques et 23,1% à cause de la bureaucratie. Par ailleurs, près de deux répondants sur dix ignorent le lieu où trouver les statistiques et produits statistiques voulus. Ce pourcentage est particulièrement assez élevé dans le groupe des répondants venant des Communautés Territoriales Décentralisées (66,7%).

Les métadonnées sont relativement plus faciles d'accès, mais près du quart des répondants ne s'y intéressent pas pour faciliter la compréhension des statistiques utilisées.

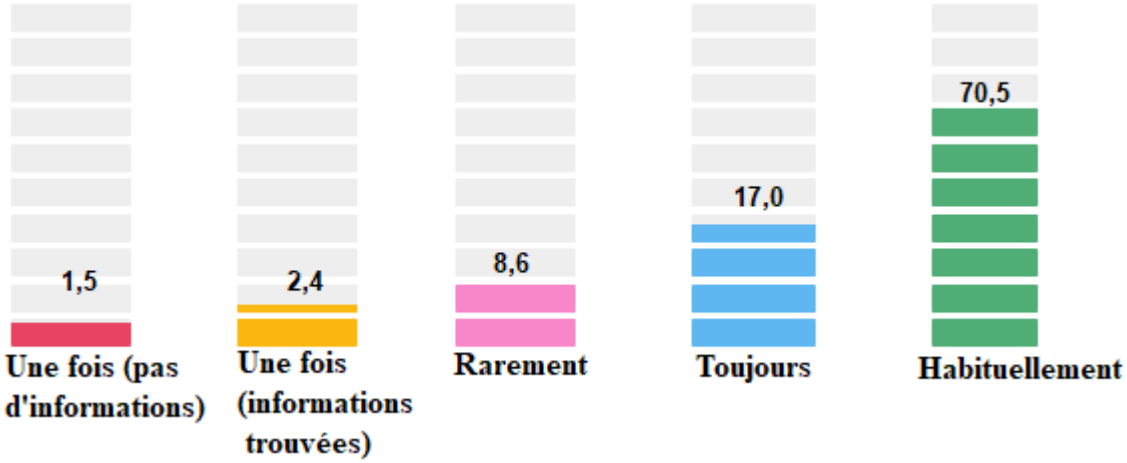
Près du quart (26,2%) des répondants n'ont pas vérifié l'existence des métadonnées et la majorité de ceux qui l'ont fait estiment que l'accès aux métadonnées est facile (44,8%) ou très facile (12,3%) et 31,7% sont indécis. Les métadonnées sont comprises par la grande majorité des répondants car neuf sur dix, dans l'ensemble, ont déclaré les avoir comprises.

II.4 SATISFACTION DES UTILISATEURS ET BESOINS SUPPLEMENTAIRES EN DONNEESSTATISTIQUES

Malgré la satisfaction de plus de la moitié des répondants utilisateurs des produits duSNIS, des efforts restent à faire pour couvrir leurs autres en statistiques et produits statistiques officielles.

Concernant la satisfaction des besoins, près d'un répondant sur dix déclare trouver rarement les informations recherchées.

Graphique 9 **: Répartition (en %) des répondants selon la régularité des informations recherchées**



Source : INS, ESUSO1, 2022

A la question de savoir s'il y aurait d'autres informations que les utilisateurs souhaiteraient voir mettre à leur disposition, 18,6% évoquent les données désagrégées par ville, 4,7% les données sur les marchés et 2,3% les données détaillées sur le genre.

Les autres thématiques d'informations recherchées et très faiblement abordées sont liées entre autres, aux données sur le tourisme, communication et loisirs, les statistiques sur les Bâtiments et Travaux Publics (BTP), la comptabilité environnementale, les données sur la société civile, les données sur les terres, les données sur la diaspora, les données sur l'agriculture, les données sur la sécurité alimentaire, les données sur la crise sécuritaire, les données sur le commerce transfrontalier et les données détaillées sur le climat.

III. ENSEIGNEMENTS TIRESET RECOMMANDATIONS

III.1 ENSEIGNEMENTS TIRES

L'analyse des principaux résultats permet de se rendre compte que les utilisateurs reconnaissent, dans leur grande majorité, l'importance des statistiques et produits statistiques, notamment dans la rédaction des rapports, le partage d'informations, la prise de décision ou formulation de politiques, la recherche, le suivi évaluation, et la modélisation et la prévision. Ils sont très majoritairement satisfaits des différentes dimensions de la qualité des statistiques et produits statistiques examinés.

Cependant, ils relèvent que la fréquence, la régularité de production, le niveau de détails des statistiques et produits statistiques sont encore des points faibles restant à améliorer.

S'agissant de l'accessibilité, près de la moitié des répondants ont facilement ou très facilement accès aux données ou produits statistiques. Le refus de communiquer les données ou les produits statistiques sollicités, la bureaucratie, les lenteurs sont les principales causes qui expliquent les difficultés d'accès. L'ignorance des contacts ou de l'adresse du site internet de l'INS est soulignée par certains répondants.

Au-delà de toutes ces considérations, les répondants sont globalement satisfaits des données et produits statistiques du SNIS ; bien que certains besoins restent insatisfaits.

III.2 SUGGESTION DES MESURES DE POLITIQUE PUBLIQUE

Les enseignements tirés suggèrent au SNIS la mise en œuvre des principales mesures ci-après :

- Fournir davantage d'efforts pour faciliter les procédures d'accès aux données et produits statistiques par un large public. Par exemple, l'accélération de la mise en œuvre de la plate-forme open data et autres (REDATAM, etc.) en cours à l'INS ;
- Améliorer la diffusion des productions statistiques, en particulier à travers les moyens électroniques (mise en ligne sur internet, création des blogs consultables sur Smartphones pour informer les utilisateurs sur les thématiques et publications) et les médias de masse (radio, presse écrite, points de presse régulier par des experts) ;
- Veiller à la régularité des publications, en fournissant le plus de détails possible, surtout dans ce contexte de décentralisation ;
- Encourager les administrations à mettre à la disposition de l'INS pour large diffusion, les données et produits statistiques officielles qu'elles élaborent ;
- Entreprendre des actions de sensibilisation auprès des utilisateurs en général et des partenaires au développement en particulier dans le but d'améliorer le taux de participation aux prochaines éditions de l'enquête. /-