



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



RAPPORT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS EXTERNES DE L'INStaD AU TITRE DE 2023

Octobre 2024



**ENQUETE DE SATISFACTION DES
CLIENTS EXTERNES DE L'INStAD AU
TITRE DE 2023**

Indice : A
Date : **Octobre 2024**
Page 1 sur 18

	Nom et prénoms	Fonction	Date	Signature/Visa
Rédaction/ Vérification	Jules DAGA	Responsable Qualité	16 JAN. 2025	
Approbation	Laurent Mahounou HOUNSA	Directeur Général	16 JAN. 2025	

TABLE DES MATIERES

I.	CONTEXTE ET JUSTIFICATION	3
II.	OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE	3
III.	APPROCHES METHODOLOGIQUES	4
	3.1- Unité d'enquête	4
	3.2- Outils de collecte	4
	3.3- Base de sondage et sélection des structures dans le cadre de l'enquête.....	4
	3.4- Déroulement de la collecte et du traitement des données	5
IV.	RESULTATS DE L'ENQUÊTE	5
	4.1- Caractéristiques des répondants	6
	4.2- Degré de satisfaction globale des clients externes.....	7
	4.3- Degré de satisfaction des clients externes selon le type de collaboration avec l'Institut.....	7
V.	RECOMMANDATIONS	14
	ANNEXE – QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE	16

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

L'Institut National de la Statistique et de la Démographie (INStAD) est un établissement public à caractère scientifique, placé sous la tutelle du Ministère de l'Économie et des Finances. Il a entre autres pour mission de :

- rassembler, dépouiller, analyser et rendre disponible dans les délais requis des statistiques sûres, scientifiquement élaborées dont les agrégats macro-économiques et autres indicateurs de suivi de l'économie, des indicateurs sociaux et démographiques ou de toutes autres activités nationales, autres que celles qui sont dévolues à d'autres structures par les traités et accords régionaux et internationaux ratifiés par l'État Béninois ;
- exercer la tutelle technique sur le personnel technique de la statistique exerçant dans toutes les structures ministérielles ;
- assurer le secrétariat technique permanent du Conseil National de la Statistique ;
- veiller à l'application des normes statistiques conformes aux recommandations internationales et assurer la délivrance du visa statistique.

Depuis sa création, plusieurs actions ont été entreprises pour améliorer la qualité de ses services en vue d'accroître sa visibilité et de renforcer son crédit auprès de ses partenaires. La plus notable reste l'élaboration et le pilotage depuis 2007 d'une Stratégie Nationale de Développement de la Statistique (SNDS) à un rythme quinquennal. Mais force est de constater, après trois (03) générations de SNDS, que ces multiples efforts réalisés n'ont pas permis à l'Institut d'atteindre son ultime objectif de crédibilisation à savoir l'adhésion à la Norme Spéciale de Diffusion des Données (NSDD) du FMI, considérée comme l'une des plus élevée au monde en termes de qualité en matière statistique. Après les analyses réalisées en 2018 par des missions d'experts internationaux, il a été révélé que quelques dysfonctionnements liés à l'organisation interne de l'INStAD ne favorisaient pas la mise en œuvre des activités dans les conditions optimales.

Au regard de ce qui précède, la Direction Générale a entrepris depuis 2021 une démarche qualité en vue d'obtenir la certification ISO 9001 : 2015. Ainsi, le Système de Management de la Qualité de l'INStAD a été mis en place et plusieurs réformes de gestion ont été conduites pour assurer la crédibilité de l'Institut aux yeux de ses partenaires.

C'est à l'effet d'apprécier d'une part, les avancées apportées par ces réformes, d'évaluer les perceptions et attentes des clients externes à son égard et d'identifier les leviers d'amélioration continue de la qualité de ses prestations et de répondre d'autre part, aux exigences de la norme ISO, que l'Institut a entrepris de mener chaque année une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de ses services.

II. OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

L'enquête de satisfaction des clients externes de l'Institut National de la Statistique et de la Démographie vise principalement à mesurer le degré de

satisfaction des clients externes de l'Institut au titre de 2023, en vue d'identifier les pistes pertinentes pour accroître sa visibilité et renforcer son crédit auprès des utilisateurs de statistiques.

De façon spécifique, il s'agit d' :

- évaluer le degré de satisfaction globale des clients externes de l'INStAD au titre de l'année 2023 et
- désagréger selon le type de prestation, le degré de satisfaction des clients externes de l'INStAD au titre de l'année 2023.

III. APPROCHES METHODOLOGIQUES

3.1- Unité d'enquête

L'unité statistique de cette enquête est le client ou usager externe de l'INStAD. Les clients/usagers externes sont catégorisés suivant cinq (5) types à savoir :

- les structures/personnes ayant adressé des requêtes à l'INStAD ;
- les structures/personnes ayant consulté le site web de l'INStAD ;
- les Partenaires Techniques et Financiers (PTF) de l'INStAD ;
- les Institutions Internationales ;
- les autres structures/institutions.

3.2- Outils de collecte

Pour réaliser cette enquête, un questionnaire a été élaboré afin d'évaluer le degré de satisfaction des différentes catégories de clients externes de l'INStAD dans divers domaines. Ce questionnaire est structuré en quatre (4) grandes sections à savoir :

- (i) l'identification des enquêtés,
- (ii) le degré de satisfaction spécifique aux différents types de collaboration avec l'Institut ainsi que les raisons de non-satisfaction,
- (iii) le degré de satisfaction globale des clients et
- (iv) les champs couverts par l'évaluation de la satisfaction des clients externes.

Le questionnaire ainsi présenté a été développé via Microsoft Forms puis envoyé aux clients externes identifiés par messagerie mobile ou courrier électronique pour son remplissage en ligne. Le questionnaire est joint en annexe au présent document.

3.3- Base de sondage et sélection des structures dans le cadre de l'enquête

Base de sondage : La base de données des clients/usagers externes de l'INStAD est constituée à partir de la liste des différents types d'utilisateurs mentionnés au point 3.1. Les contacts téléphoniques et adresses électroniques sont également renseignés dans la base. Le tableau ci-dessous présente la méthodologie de constitution de la base de sondage selon le type de clients/usagers.

Au total, la base de données constituées comporte **434 unités statistiques** à enquêter.

Types de structures	Méthode de constitution de la base
Requête de données adressée à l'INStAD	Compilation de la liste des usagers ayant adressé des requêtes de données à l'Institut à partir de la base des courriers physiques ou électroniques arrivés
Consultation de la plateforme NADA et du centre de documentation de l'INStAD	Compilation par la DSIBD des coordonnées des personnes ayant fait des demandes de donnée via la plateforme NADA
Structure à qui nous fournissons des prestations	Compilation de la liste des structures ayant bénéficié des prestations (payantes ou non payantes) de l'INStAD au cours de l'année 2023
Partenaires Techniques et Financiers de l'INStAD	Compilation de la liste des PTFs par direction de l'INStAD

Clients externes sélectionnés dans le cadre de l'enquête : La collecte des données a été faite en ligne via la plateforme *Microsoft Forms* et le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des clients externes de la base de données constituée.

3.4- Déroulement de la collecte et du traitement des données

La collecte des données proprement dite a consisté à l'envoi du lien du questionnaire élaboré via *Microsoft Forms* aux différents clients/usagers externes en se servant de leurs contacts téléphoniques ou adresses électroniques. Préalablement programmé pour durer **deux (2) semaines**, le remplissage du questionnaire en ligne par les enquêtés a couvert la période du 27 juin au 31 août 2024 inclus après plusieurs relances des clients externes enquêtés.

Les données collectées via *Microsoft Forms* ont été récupérées sous la forme d'une base de données au format *Microsoft Excel* et ont permis par la suite de déterminer le degré de satisfaction des clients/usagers externes de l'INStAD selon leur catégorie.

IV. RESULTATS DE L'ENQUÊTE

De façon générale, il est attendu de l'enquête de fournir des taux de satisfaction des clients externes de façon globale et selon le type de collaboration faite avec l'Institut au cours de l'année 2023. Sur la base de la méthodologie utilisée et présentée plus haut, les données collectées et traitées ont permis de disposer desdits indicateurs.

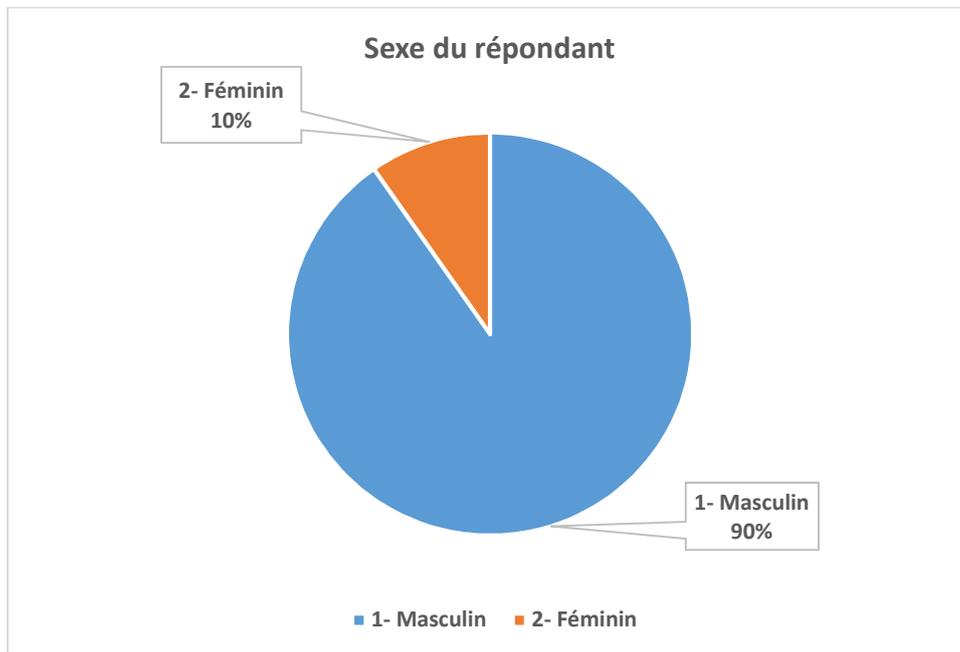
Sur une population cible de **quatre cent trente et quatre (434) personnes ou structures enquêtées, cent trente et quatre (134) personnes ou structures** ont effectivement répondu aux questions de l'enquête, soit **un taux de participation de 30,9%**.

La suite de cette section consistera à la présentation des caractéristiques des répondants et du degré de leur satisfaction.

4.1- Caractéristiques des répondants

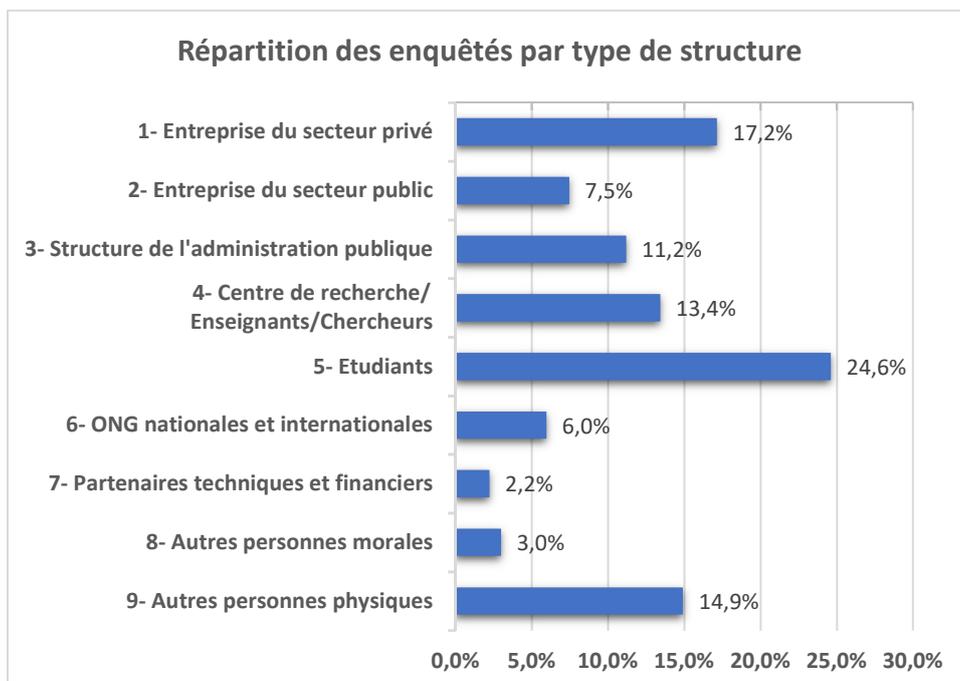
❖ Répartition des répondants selon le sexe

Les résultats de l'enquête de satisfaction révèlent que 90,0% des répondants sont de sexe masculin contre seulement 10,0% de sexe féminin.



❖ Répartition des répondants selon leur structure de provenance

Les étudiants et les entreprises du secteur privé sont les plus représentés parmi les répondants de l'enquête avec respectivement 24,6% et 17,2% des répondants tandis que les Partenaires techniques et financiers (PTF) sont les moins représentés avec une fréquence relative de 2,2%.



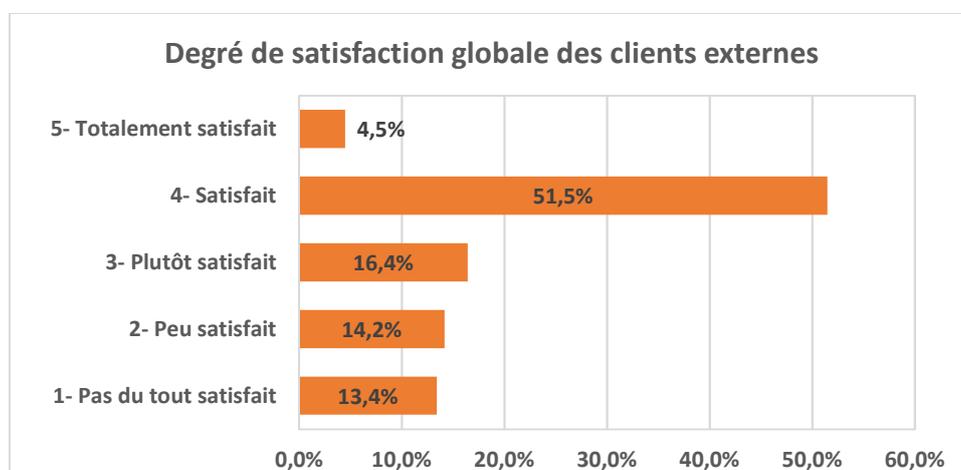
4.2- Degré de satisfaction globale des clients externes

❖ *Degré de satisfaction globale des répondants*

Le principal résultat attendu de cette enquête est de déterminer le niveau de satisfaction globale des usagers de l'Institut. Sur 134 répondants, 97 enquêtés affirment être satisfaits en rapport à la collaboration qu'ils ont eue avec l'Institut soit un pourcentage de 72,4%.

Le taux de satisfaction globale des clients externes de l'INStAD au titre de l'année 2023 est de 72,4%.

Cette valeur est légèrement supérieure à la valeur cible fixée à 70% dans le cadre du processus d'implémentation du Système de Management de la Qualité par l'INStAD. Des efforts continus devront être faits pour maintenir et améliorer ce niveau de satisfaction globale des usagers.



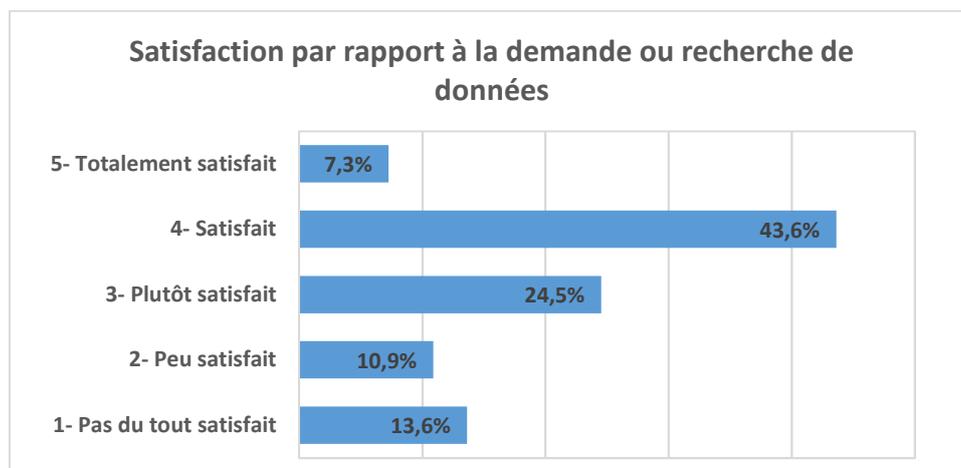
4.3- Degré de satisfaction des clients externes selon le type de collaboration avec l'Institut

Le taux de satisfaction globale des clients externes obtenu à la section précédente peut cacher certaines disparités selon le type de collaboration avec l'Institut. Afin d'identifier de façon plus précise les domaines d'insatisfaction des clients en vue d'une amélioration future, le degré de satisfaction des clients ainsi que les raisons de non-satisfaction ont été collectés selon le type de collaboration qu'ils ont eue avec l'Institut.

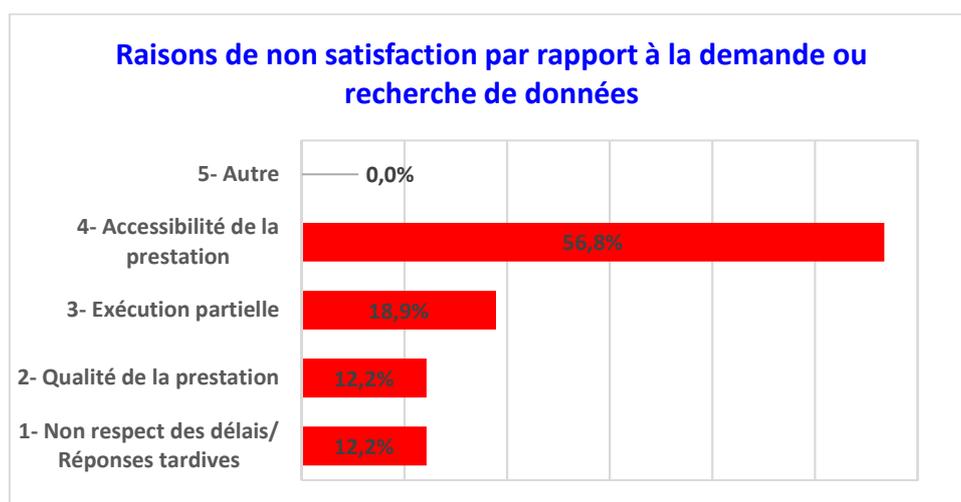
❖ *Satisfaction par rapport à la « Demande/recherche de données (indicateurs ou base de données) »*

L'INStAD est généralement sollicité pour la fourniture aux utilisateurs (chercheurs, étudiants, structures gouvernementales, etc.) des données statistiques ou des bases de données de diverses opérations statistiques. L'enquête a mesuré la satisfaction des clients ayant eu cette collaboration avec l'INStAD au cours de l'année 2023. Cette collaboration est la plus fréquente de la présente enquête de satisfaction.

Sur 110 répondants concernés par les demandes/recherches de données statistiques ou de bases de données, **75,5% ont déclaré être satisfaits** de leur collaboration avec l'Institut.



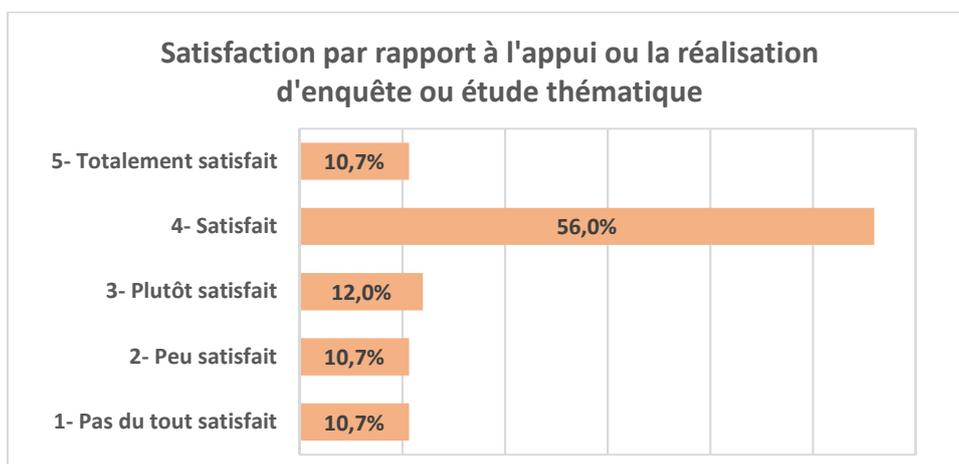
Les raisons évoquées par les répondants non satisfaits sont principalement liées à *la non-accessibilité ou non disponibilité des données sollicitées* qui représente 56,8% des répondants non satisfaits.



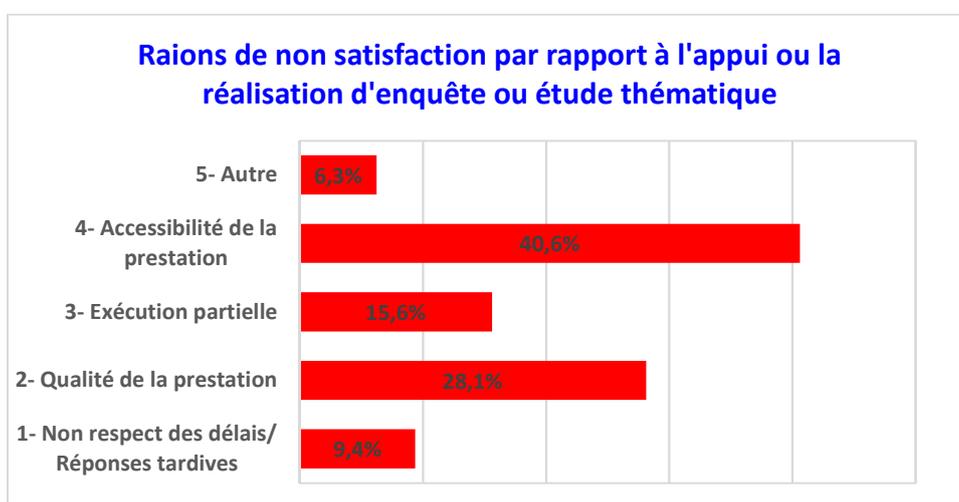
❖ ***Satisfaction par rapport à l'« Appui et/ou réalisation d'enquête/étude thématique »***

Plusieurs structures gouvernementales ou du secteur privé sollicitent l'INStAD pour l'appui ou la réalisation d'enquête statistique ou d'étude thématique spécifique à leur activité.

Sur un total de 75 répondants concernés par cette collaboration, **78,7% ont déclaré être satisfait** de leur collaboration avec l'INStAD en la matière.



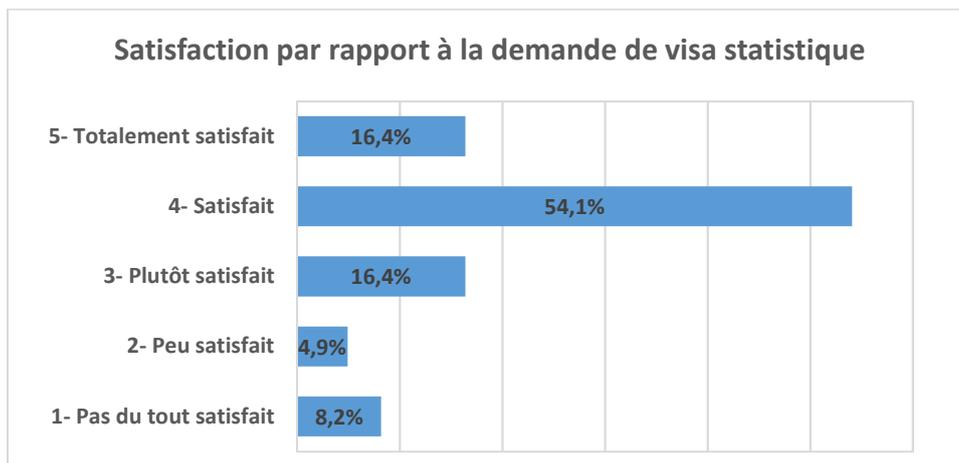
Les principales raisons évoquées par les clients non satisfaits (21,3%) de leur collaboration avec l'Institut dans l'appui à la réalisation d'enquête statistique ou d'étude thématique concernent respectivement l'accessibilité de la prestation (40,6%) et la qualité de la prestation (28,1%).



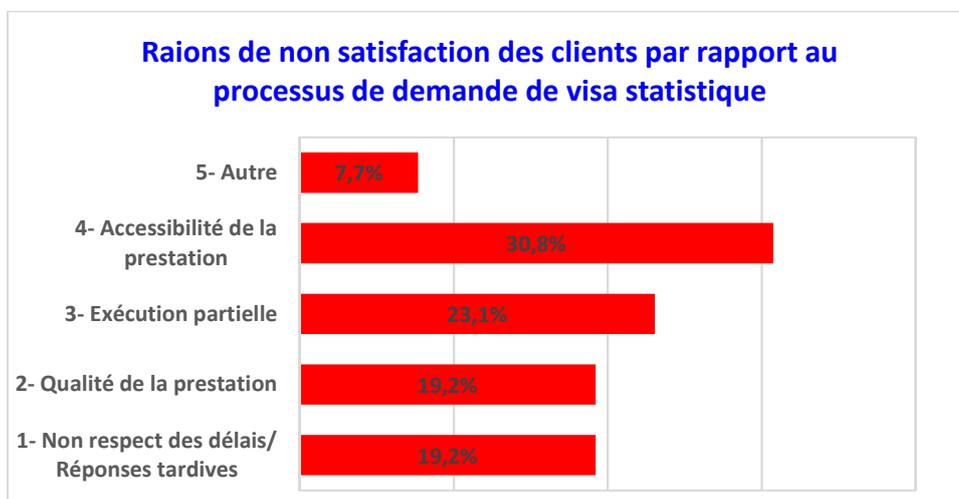
❖ **Satisfaction par rapport à la « Demande de visa statistique »**

Conformément à l'article 65 de la loi n°2022-07 du 27 juin 2022 portant organisation et réglementation des activités statistiques en République du Bénin, « Toute enquête par sondage, tout recensement ou toute étude statistique ou socio-économique nécessitant la collecte de données auprès de tiers dont les résultats peuvent être généralisés au moins à l'échelle d'une commune de la République du Bénin, mené par des services publics ou parapublics, des privés, et des organismes internationaux à l'exclusion des travaux statistiques internes ou à des fins académiques diplômantes, est astreint à un visa statistique avant son exécution ». À cet effet, l'INStAD organise à la demande des soumissionnaires, les sessions de son comité interne pour évaluer l'opportunité et la conformité des dossiers techniques soumis. La satisfaction des soumissionnaires a été aussi mesurée à travers l'enquête.

Sur 61 répondants à cette question, **86,9% ont déclaré être satisfaits** de tout le processus de délivrance de visa statistique.



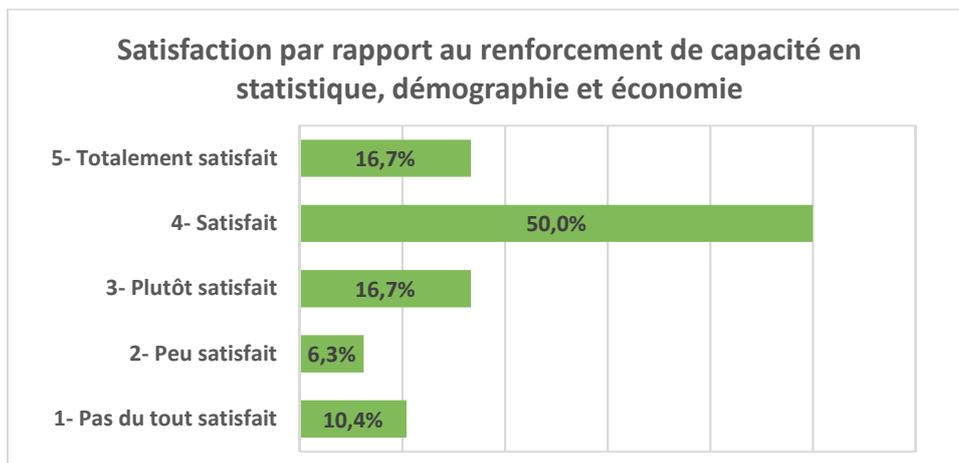
Les clients insatisfaits du processus de demande de visa statistique représentent 13,1% et évoquent principalement l'accessibilité de la prestation (30,8%) comme raison de leur insatisfaction.



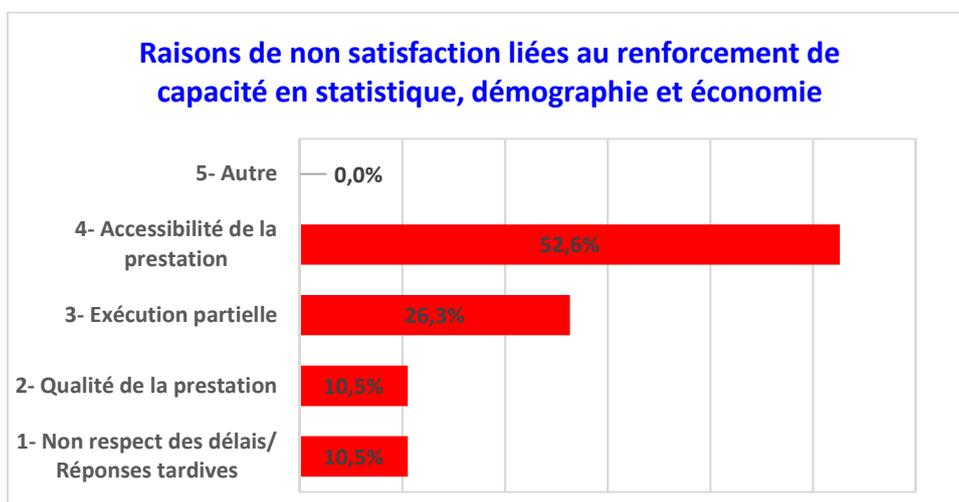
❖ ***Satisfaction par rapport au « Renforcement de capacité en statistique, démographie et économie »***

L'Institut National de la Statistique et de la Démographie en tant qu'organe central du Système Statistique National (SSN), assure la formation des personnels des structures membres du SSN dans les domaines à savoir : (i) les méthodes et logiciels statistiques, (ii) la bureautique et l'informatique ainsi que (iii) la production des statistiques sectorielles. La satisfaction des clients externes au titre de l'année 2023 a été également mesurée dans ce domaine.

Sur un total de 48 répondants, **83,3% sont satisfaits de l'ensemble du processus de renforcement de capacité des structures membres du SSN** au cours de l'année 2023.



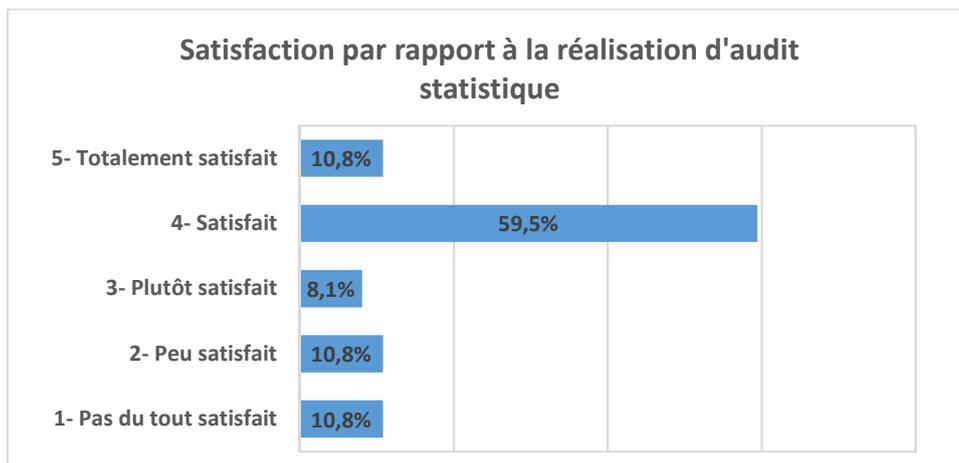
Les 16,7% de répondants insatisfaits des prestations de renforcement de capacité en statistique, démographie et économie évoquent à plus de la moitié (52,6%) la difficile ou non accessibilité de la prestation tandis que plus du quart évoquent une exécution partielle (26,3%).



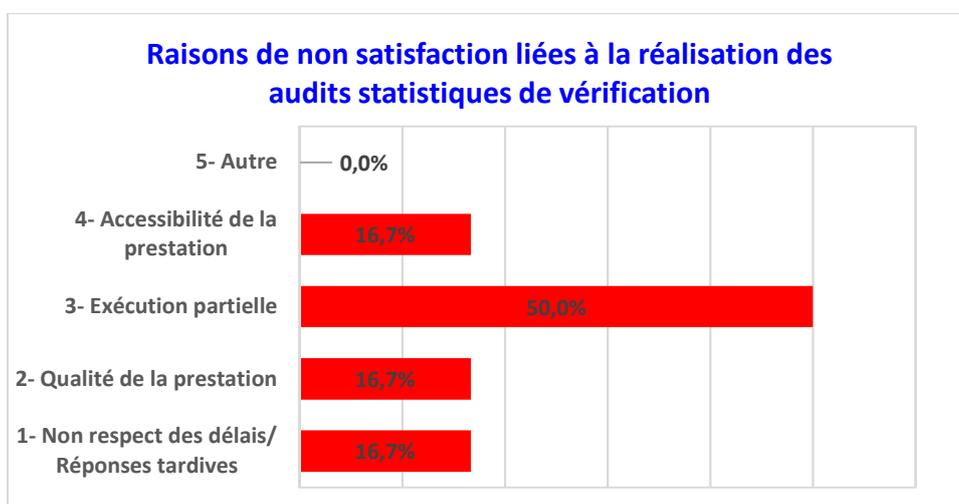
❖ **Satisfaction par rapport aux « Audits statistiques »**

Dans le cadre de la mise en œuvre de certains projets, l'Institut est sollicité comme Agent Vérificateur Indépendant (AVI) pour la certification des résultats obtenus conformément aux objectifs de base desdits projets et de la méthodologie la plus adaptée.

Sur 37 structures ayant répondu à cette question, **78,4% sont satisfaits** des prestations de l'Institut en tant qu'agent d'audit statistique ou de vérification.



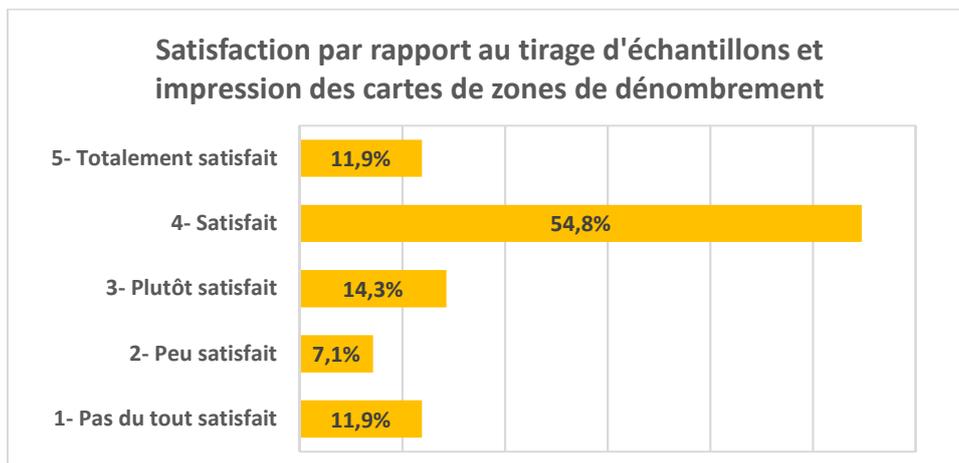
Les clients peu ou non satisfaits des prestations d'audits statistiques et de vérification de l'Institut représentant 21,6% des bénéficiaires évoquent majoritairement (50,0%) l'exécution partielle comme raison de non-satisfaction.



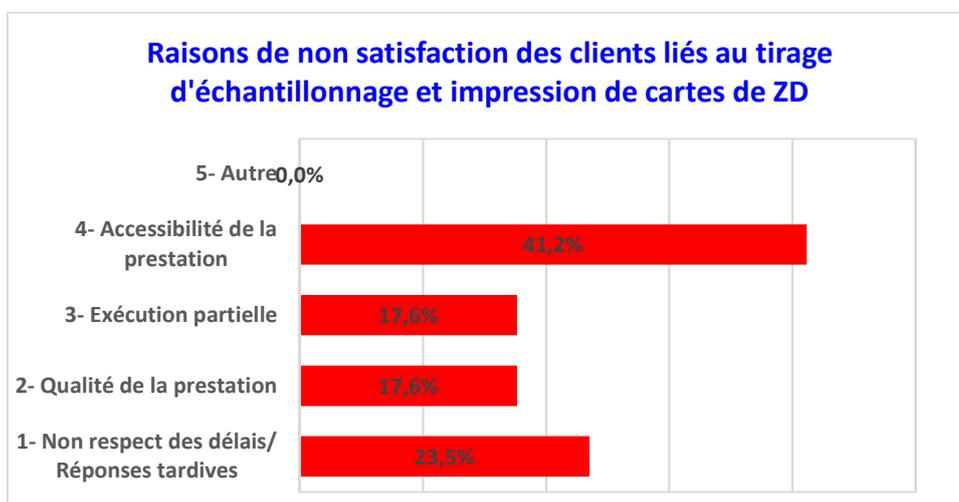
❖ **Satisfaction par rapport aux « Tirages d'échantillons et impression de cartes de Zone de dénombrement »**

Dans le cadre de la réalisation de leurs opérations de terrain, plusieurs structures de statistique font recours à l'INStAD pour le tirage d'échantillons et l'impression des cartes de zones de dénombrement.

Sur 42 structures ayant eu recours à ce service de l'Institut, **81,0% sont satisfaites** des prestations qui leur ont été fournies.



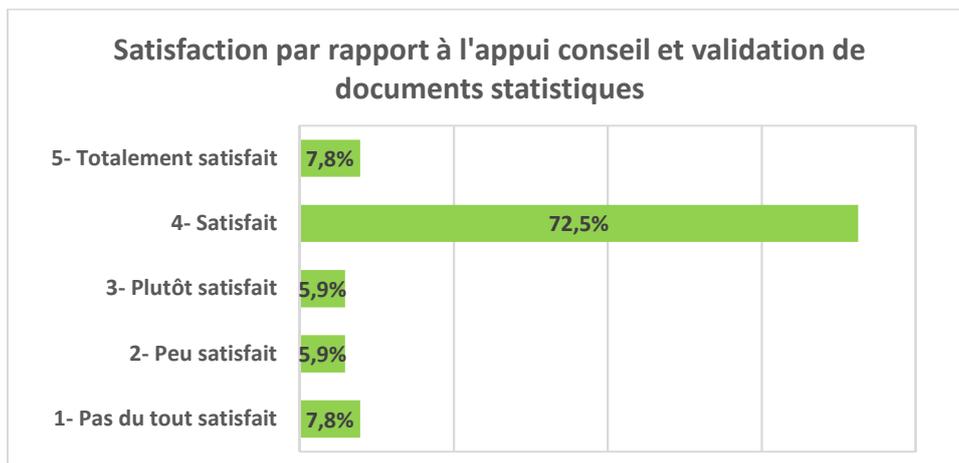
Les usagers ayant interagi avec l'INStAD pour des prestations de tirage d'échantillons et d'impression de cartes de zone de dénombrement sont insatisfaits à 19,0% en raison respectivement de l'inaccessibilité de la prestation (41,2%) et du non-respect des délais ou réponses tardives (23,5%).



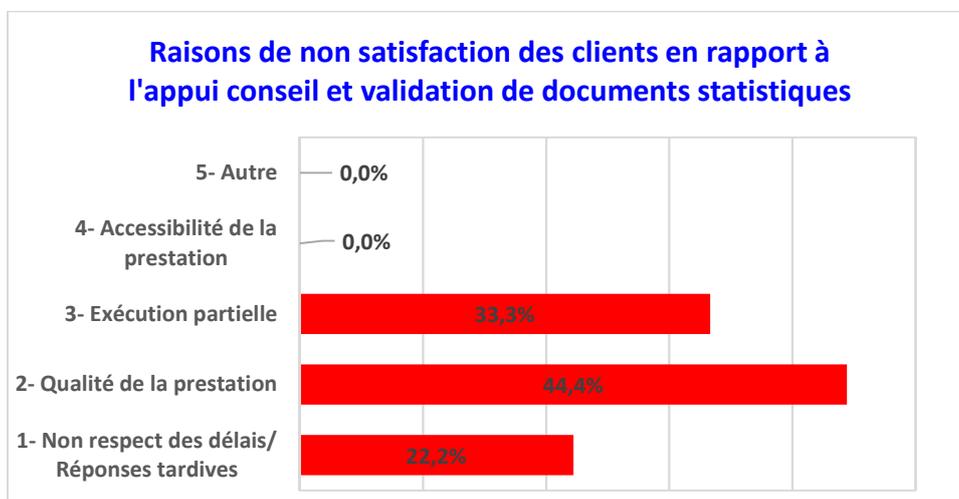
❖ ***Satisfaction par rapport à l'« Appui conseil et validation de documents statistiques »***

L'expertise de l'Institut est sollicitée par diverses structures pour les appuyer dans le cadre de la validation de documents statistiques conformément aux normes en vigueur.

Sur 51 bénéficiaires, **86,3% ont été satisfaites** des prestations de l'INStAD.



Les raisons de non-satisfaction des 13,7% de clients insatisfaits en rapport à l'appui conseil et validation des documents statistiques sont liées principalement à la qualité de la prestation (44,4%) et l'exécution partielle (33,3%).



V. RECOMMANDATIONS

Au regard des résultats issus de l'enquête de satisfaction des clients externes de l'INStAD au titre de l'année 2023, les recommandations suivantes sont formulées :

5.1- Équipe qualité

- ❖ Analyser les différentes raisons de non-satisfaction des clients et proposer des mesures de mitigation ainsi que les mécanismes de leur mise en œuvre assortie d'un plan d'action ;
- ❖ Planifier et mettre en œuvre les actions correctives et les actions d'amélioration pertinentes ;
- ❖ Responsabiliser les pilotes de processus et mettre en place un dispositif de suivi du plan d'actions retenu ;
- ❖ Sensibiliser le personnel des résultats issus de l'enquête.

5.2- Pilotes

- ❖ Restituer les résultats au niveau de chaque direction et susciter des propositions d'actions correctives et d'amélioration ;
- ❖ Inviter les agents à tenir compte davantage des besoins des clients dans leur travail de délivrance des services.

5.4- Management global

- ❖ Mettre en place une boîte à suggestions électronique et physique pour permettre aux clients externes de faire remonter leurs insatisfactions en vue de leur traitement au fur et à mesure de la délivrance des services.

ANNEXE – QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS EXTERNES DE L'INSTAD

SECTION 1 : IDENTIFICATION		
Q1	Titre de votre poste	_____
Q2	Votre adresse mail	_____
Q3	Sexe du répondant	
	Masculin	1
	Féminin	2
Q4	Nom de la structure où vous travaillez	_____
Q5	Type de la structure où vous travaillez	
	Entreprise du secteur privé	1
	Entreprise du secteur public	2
	Structure de l'administration publique	3
	Centre de recherche/Enseignants/Chercheurs	4
	Étudiants	5
	ONG nationales et internationales	6
	Partenaires techniques et financiers	7
	Autres personnes morales	8
	Autres personnes physiques	9

SECTION 2 : DEGRE DE SATISFACTION SPECIFIQUE

Q6	<i>Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux types de collaboration que vous avez eus avec l'INStAD ?</i>	NA	1	2	3	4	5
		Non applicable	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Plutôt satisfait	Satisfait	Totalemt satisfait
Q6a	Demande/recherche de données (indicateurs ou base de données)	<input type="radio"/>					
Q6b	Appui et/ou réalisation d'enquête/étude thématique	<input type="radio"/>					
Q6c	Demande de visa statistique	<input type="radio"/>					
Q6d	Renforcement de capacité en statistique, démographie et économie (Formation)	<input type="radio"/>					
Q6e	Audit statistique (Vérification)	<input type="radio"/>					
Q6f	Tirage d'échantillonnage et impression de cartes de ZD	<input type="radio"/>					
Q6g	Appui conseil et validation de documents statistiques	<input type="radio"/>					
Q6h	Autre, à préciser						

SECTION 2 : DEGRE DE SATISFACTION SPECIFIQUE

Q7	<i>Si pas satisfait, quelle est la raison de votre insatisfaction par rapport aux types de collaboration que vous avez eus avec l'INStAD ? (Plusieurs réponses possibles)</i>	NA	1	2	3	4	5
		Non applicable (auto)	Non-respect des délais/Réponses tardives	Qualité de la prestation	Exécution partielle	Accessibilité de la prestation	Autre (à préciser)
Q7a	Demande/recherche de données (indicateurs ou base de données)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7b	Appui et/ou réalisation d'enquête/étude thématique		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7c	Demande de visa statistique		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7d	Renforcement de capacité statistique, démographique et économique (Formation)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7e	Audit statistique (Vérification)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7f	Tirage d'échantillonnage et impression de cartes de ZD		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7g	Appui conseil et validation de documents statistiques		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q7h	Autre, à préciser (automatique)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SECTION 3 : DEGRE DE SATISFACTION GLOBALE

Q8	Quelle est votre degré de satisfaction globale par rapport à votre collaboration avec l'INStAD ?	
	Pas du tout satisfait	1
	Peu satisfait	2
	Plutôt satisfait	3
	Satisfait	4
	Totalement satisfait	5

SECTION 4 : CHAMPS COUVERTS PAR L'EVALUATION

Q9	Quels sont les différents types de produits statistiques concernés par votre niveau de satisfaction ? (Plusieurs réponses possibles)	NA	1	2	3	4	5
			Statistiques sociales	Statistiques démographiques	Statistiques macro-économiques	Indicateurs de conjoncture	Autre (à préciser)
		Non applicable (auto)	(Santé, Éducation, Pauvreté, Foncier, Gouvernance, ...)	(Population, État civil, Fécondité, ...)	(PIB et ses composantes, ...)	(IHPC, IPI, IPPI, ICA, IPPAP, CNT, ...)	—————
Q9a	Demande/recherche de données (indicateurs ou base de données)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q9b	Appui et/ou réalisation d'enquête/étude thématique		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>