

Procédure et suivi de demandes d'informations

Informations administratives
et informations statistiques

Service relation avec les utilisateurs

Préparé par: Ouechtati Fethia

Ben Ali Aida

Ben Ahmed Mohamed

Avril 2016

Procédure et suivi de demandes des informations administratives et statistiques

Service : réponses aux demandes d'informations

Préparé par: Ouechtati Fethia

Ben Ali Aida

Ben Ahmed Mohamed

Remerciements

Tout d'abord, nos souhaits les plus chers seront de remercier vivement toutes les personnes, qui, de près ou de loin, se sont impliquées dans la réalisation de ce travail, tant par leur soutien opérationnel, que professionnel.

Nous tenons à exprimer toutes nos gratitude et nos remerciements, précisément, aux membres de l'équipe de leurs efforts fournis pour répondre et suivre les demandes d'informations et les questionnaires internationaux.

Les objectifs

Ce rapport est considéré comme un ouvrage de référence pour les administrateurs et les producteurs de l'information statistiques ainsi les décideurs de l'Institut Nationale de la Statistique. Il a pour objectif d'avoir une idée claire sur les différents catégories d'utilisateurs de l'information statistiques, de visualiser et de capturer leurs besoins en matières données statistiques, par conséquence, pour améliorer les capacités techniques de tous les intervenants afin de répondre aux besoins en données et de garantir la disponibilité des statistiques demandés dans les meilleurs délais.

Procédure et suivi de demandes des informations administratives et statistiques

Introduction

L'Institut National de la Statistique, en tant qu'organisme central du Système National de la Statistique (SNS) Tunisien, reçoit chaque année des centaines de demandes d'informations et de questionnaires émanant d'organismes publics nationaux et internationaux, d'entreprises, d'associations ou encore de particulier (chercheurs, étudiants, élèves, citoyens, etc....).

Le Décret-loi N° 2011-41 relatif à l'accès aux documents administratifs des organismes publics adopté par le gouvernement tunisien, est entré en vigueur le 26 mai 2011.

Loi N°22-2016 relative au droit d'accès à l'information est entrée en vigueur le 24 mars 2016.

Après cinq ans de réunions de discussions, de communications, des critiques etc. le décret loi N° 2011-41 à été remplacé par une loi portant sur le droit d'accès à l'information c'est la loi n°22 de 2016.

Cette loi a été adoptée par l'Assemblée des représentants du peuple le 11 mars 2016 et parue dans la dernière édition du Journal Officiel de la République

Tunisienne, du 29 mars 2016. (Cette loi numéro 22 de l'année 2016, a été datée au 24 mars 2016).

Il nécessite deux ans pour permettre aux autorités compétentes de prendre tous les textes d'application et les mesures nécessaires, ainsi aux organismes publics qu'à tous les intervenants de s'organiser pour une implémentation effective du droit d'accès à l'information.

Cette loi donne aux citoyens le droit d'accès à l'information détenue par les organismes publics, soumis seulement à un léger régime d'exceptions.

Toute personne physique ou morale a le droit d'accéder à l'information aussi bien par divulgation proactive que sur demande de l'intéressé sous réserves des exceptions prévues par la loi.

Définitions

Information : tout document ou information enregistrée, quelle que soit leur date, leur forme et leur support, produits ou obtenus par l'Institut National de la Statistique.

L'Institut National de la Statistique, en tant qu'organisme public concerné par cette loi a désigné le service réponse aux demandes d'informations statistiques comme responsable des activités relatives à l'accès à l'information.

Nous sommes en train de préparer un plan d'activités pour la meilleure adaptation de cette loi :

- de promouvoir la culture de l'accès à l'information pour tous les intervenants au sein de l'Institut.

- les guides de procédures utilisés

- un Inventaire des documents administratifs existants à l'INS communicables

- un Inventaire des documents non communicables.

- un plan de classification uniforme des documents pour faciliter l'accès.

I-Demandes des documents administratifs

Jusqu'à aujourd'hui l'Institut n'a reçu aucune demande d'accéder à un document administratif.

Les rapports et les travaux réalisés deux ans plus tard de la promulgation du droit d'accès à l'information montre :

- que les citoyens eux-mêmes ne faisant pas encore usage de ce nouveau droit

- qu'il y a eu uniquement 88 demandes pour 242 organismes publics sur cette plateforme et la plupart se sont des demandes internes concernant les dossiers personnels ou des corrections.

II -Demandes d'informations statistiques

La réponse aux demandes d'informations statistiques et aux questionnaires, est parmi les missions primordiales de l'Institut National de la Statistique et qui est

assurée par la loi: **Art. 9 du Loi n° 99-32 du 13 avril 1999, relative au système national de la statistique :**

« Les structures du Système National de la statistique mentionnées à l'article 12 de la présente loi sont tenues à mettre l'information statistique élaborée à la disposition de tous les utilisateurs selon des normes pratiques et ce pour répondre à leurs besoins et garantir le droit d'accès de tous les citoyens à l'information statistique. La diffusion de cette information doit être assurée avec la célérité, la périodicité et la ponctualité requises. Les structures statistiques publiques mentionnées à l'article 12 de la présente loi veillent au bon usage de l'information statistique ».

La réponse aux demandes d'informations statistiques et aux questionnaires internationaux est coordonnée par la Direction Centrale de la Diffusion, Informatique et Coordination et précisément par la Direction de la Diffusion et Relations avec les Utilisateurs : **service réponse aux demandes d'informations statistiques et aux questionnaires internationaux**. Cette activité ne peut être menée qu'avec la collaboration des différents services de l'Institut National de la Statistique et des autres services des structures statistiques publiques spécialisées (SSPS).

Composition et mission de l'équipe (service)

1-Composition de l'équipe : Le groupe de travail est constitué de trois personnes :

Technicien en chef : chef d'équipe, elle assure la supervision et le suivi du travail de l'équipe ainsi la réalisation des rapports intermédiaires et le rapport final.

Maîtrisard en économie international : elle assure le suivi des demandes d'information statistiques

Technicien en statistique : il assure le suivi des questionnaires internationaux.

2-Missions de l'équipe

I-Acquisitions des demandes

II-Identification du besoin de l'utilisateur

III-Conception et définition du processus de collecte des données

IV-Contrôle et vérification des données

V -Diffusion et conservation des questionnaires internationaux

VI - Mise à jour de la base des données utilisateurs de l'information statistique

VII -Evaluation

VIII- Résultats et Recommandations

Démarche et processus de réponse aux demandes des informations statistiques

I-Acquisitions des demandes

Acquisition de tous les types de demandes d'informations statistiques nationaux et internationaux, proviennent à l'Institut via les boîtes e-mails, la poste, le bureau d'ordre, ou la bibliothèque (les courriers électroniques, les courriers ordinaires, les fax...).

Dans le cadre du renforcement de l'utilisation des nouvelles technologies l'Institut National de la Statistique met à la disposition des utilisateurs de l'information statistique deux adresses mails officielles pour transmettre leurs demandes d'informations :

faq@ins.tn pour les demandes d'informations

info@ins.tn pour les questionnaires internationaux

Il existe aussi la possibilité à l'utilisateur d'envoyer ses demandes à l'Institut par voie postale ou par fax comme il peut la déposer au bureau d'ordre.

Quelques nombre de visiteurs de la bibliothèque peuvent remplir l'imprimé (fiche visiteur) pour obtenir des informations statistiques supplémentaires et spécifiques qui nécessitent un recours aux producteurs de l'information de l'Institut, ces imprimés sont adressés au service **réponse aux demandes**

d'informations statistiques et aux questionnaires internationaux pour faire leurs traitements et leurs suivis.

II -Identification du besoin de l'utilisateur

- 1- une description de la nature des informations statistiques demandées
- 2- la période prévue au cours de laquelle l'utilisateur veut avoir l'information
- 3- les endroits où pourrait se trouver l'information.

III -Conception et définition du processus de collecte des données

1- les demandes d'informations statistiques

Les demandes d'information statistique sont les demandes qui parviennent à l'Institut de la part de différentes catégories d'utilisateurs de l'information statistiques, de l'extérieur et de l'intérieur du pays telles que: les enseignants les chercheurs, les étudiants, les organismes publics, les médias, les entreprises ...

1-1 Les sources de l'information statistiques.

L'identification de la source potentielle de l'information est un élément important de la procédure de collecte parce que cela nous fait gagner du temps et minimiser les délais de réponses.

- **les producteurs de l'information statistiques de l'Institut**
- **le site web de l'INS.**
- **Les publications qui sont disponibles à la bibliothèques de l'INS**

- **L’Intranet de l’INS**
- **Les structures statistiques publiques spécialisées (SSPS)**

1-2 Le processus de collecte des données

Il se résume généralement dans les cas suivants :

1- Dans le cas, où l’information est disponible à l’Institut et la collecte des données ne dépasse pas deux jours ouvrables, la réponse est communiqué dans les meilleurs délais généralement par voie électronique.

2- Dans le cas, où l’information statistique est disponible sur le site web de l’Institut, l’utilisateur est guidé via le lien.

3- Dans le cas, où l’information demandée est disponible à l’Institut et la réponse nécessite de traitement spécifique, la demande est transmise aux producteurs de l’information pour le traitement.

4- Dans le cas, où l’information n’est pas disponible à l’Institut, et qu’on a une idée où elle peut existée, nous orientons l’utilisateur vers l’une des structures statistiques publiques spécialisées (SSPS), si non nous informons l’utilisateur tout simplement que l’information n’est pas disponible à l’Institut.

1-3 Le processus de réponses

Dans les buts de minimiser les délais d'attentes de l'utilisateur et le gaspillage de papiers, toutes les communications de réponses se font via le mail, sauf pour les cas exceptionnels où la réponse se fait par le fax ou bien le courrier.

2-les questionnaires internationaux

Les questionnaires internationaux sont volumineux et diversifiés, ils couvrent tous les domaines (économiques, sociales, démographiques). Leurs traitements nécessitent beaucoup de temps, car la collecte de l'information se fait par les membres de l'équipe soit auprès des directions de l'Institut si l'information est disponible, soit auprès des autres structures statistiques publiques spécialisées.

2-1 Les sources de l'information statistiques.

- **les producteurs de l'information statistiques de l'Institut**
- **Certaines publications de l'INS.**
- **Les structures statistiques publiques spécialisées (SSPS)**
- **L'Intranet de l'INS**

2-2 Le processus de collecte des données

Dans la plupart du temps les organismes internationaux ne demandent que des données statistiques détaillés et spécifiques alors le recours aux producteurs de l'information de l'Institut et ailleurs est indispensable.

Vue qu'ils sont bien structurés, la collecte se fait par le transfert du questionnaire aux différents producteurs concernés via le mail pour le remplissage des tableaux, afin de gagner du temps et d'éviter les erreurs de saisie.

2-3 Le processus de réponses

La réponse se fait par le transfert du questionnaire rempli et actualisé à l'organisme concerné via le mail.

Liste des organismes internationaux

Nom abrégé	Nom d'Organismes
NU	Nations Unies
UNESSCWA	Commission Social et Economique de West d'Asie
UNECA	Commission Economique des Nations Unies pour l'Afrique
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'Education la Science et la Culture
USGS	Institut d'études géologiques des États-Unis
FMI	Fonds monétaire international
BM	Banque Mondiale
LEA	Ligue des Etats arabes
FAO	Organisation d'Alimentation et d'Agriculture
BIT	Bureau Internationale de Travail
BAD	Banque Africaine de Développement
AIDMO	Organisation Arabe pour le Développement Industriel et des Mines
OCI SESRIC	Organisation de l' action Islamique
OMS	Organisation Mondiale de la santé
OMT	Organisation Mondiale du Tourisme
OMC	Organisation Mondiale de Commerce
UIT	Union Internationale de Télécommunication
CE	Commission Européenne
EUROMED	Euromed Audiovisuel
ICAC	Comité consultatif internationale de coton

IV-Contrôle et vérification des données

Avant de pouvoir exploiter les données et bien qu'elles soient dans un format adéquat, il importe de contrôler la fiabilité et la précision de ces dernières. Le contrôle permet de valider les données avant de leur transférer au demandeur concerné.

V - Diffusion et conservation des questionnaires internationaux.

Comme nous l'avons dit précédemment que les questionnaires internationaux exigent un recours aux producteurs de l'information, qu'ils sont généralement périodiques et que leurs réponses nécessitent un travail spécifique. Alors leurs conservations électronique et sous forme papier sont utiles pour le suivi et la réutilisation.

VI - Mise à jour de la base des données utilisateurs de l'information statistique.

A des fins d'évaluation on utilise des tableaux Excel pour recueillir des données quantitatives sur :

- 1- Les renseignements personnels de l'utilisateur de l'information que se soit physique ou morale (nom, prénom, les coordonnées téléphoniques, les adresses e-mails...)
- 2- La description détaillée de la demande d'information (objet de la demande, la date de sa réception, délais prévu d'avoir l'information...)
- 3- La source de l'information : Il s'agit de mettre tous les renseignements concernant la ou les sources de l'information statistique, les personnes à contacter, la date de transmission, les dates de contacts, les dates de rappels ...
- 4- Les observations de l'état final de la demande (date d'envoi de la réponse à l'utilisateur, non répondue, un remerciement, un rappel...)

VII-Evaluation

En absence d'une enquête de satisfaction, nous sommes de plus en plus poussés à engager notre structure dans une démarche d'évaluation de nos activités d'une part et d'évaluation de la coopération avec les producteurs de l'information statistique d'autre part.

Les exploitations et les analyses de la base des données utilisateurs de l'information statistique qui sont produites rétrospectivement dans le cadre de la présente évaluation permettent de :

- Dénombrer les demandes reçus.
- Dénombrer les demandes traitées
- Dénombrer les demandes non traitées (non répondues)
- Dénombrer les remerciements

- Dénombrer les rappels
- Avoir une idée sur les différentes catégories d'utilisateurs de l'information statistique
- La nature de l'information statistique la plus demandée.
- La répartition (mensuelle et annuelle) des demandes d'informations au cours de l'année
- Déterminer les délais de réponses.

VIII-Résultats et Recommandations

1- Résultats

Il en ressort que les principaux besoins et attentes communs de la majorité des utilisateurs se résument dans les points suivants :

- La rapidité de leur répondre
- Le respect de délais de diffusion
- La pertinence de l'information
- La fiabilité
- La périodicité
- La cohérence de statistiques provenant de sources différentes (définitions, nomenclatures, méthodologies, etc.).
- La ponctualité et la disponibilité en temps utile.
- Le niveau géographique le plus fin.
- La correction et l'homogénéité des séries
- Meilleures écoute et compréhension des besoins.

2-les recommandations

Les recommandations sont regroupées autour de rubriques suivantes :

- 1- Renforcement de l'équipe pour une meilleure répartition des tâches.
- 2- Améliorer la communication entre les producteurs et le service réponses aux demandes d'informations afin de diminuer les délais de réponses.
- 3- Assistance technique pour la mise en place d'un outil de gestion de la forme et du contenu des:
 - Boites e-mails (les courriers électroniques) et le contenu de ses différentes rubriques.
 - L'ensemble des courriers ordinaires (lettre, fax, contact téléphonique, contact direct...)
 - les demandes manuscrites.
 - la langue de la demande
- 4- Toutes les demandes doivent être adressées au service réponse aux demandes d'informations.
- 5- Une enquête de satisfaction de l'utilisateur.

Aperçu statistique

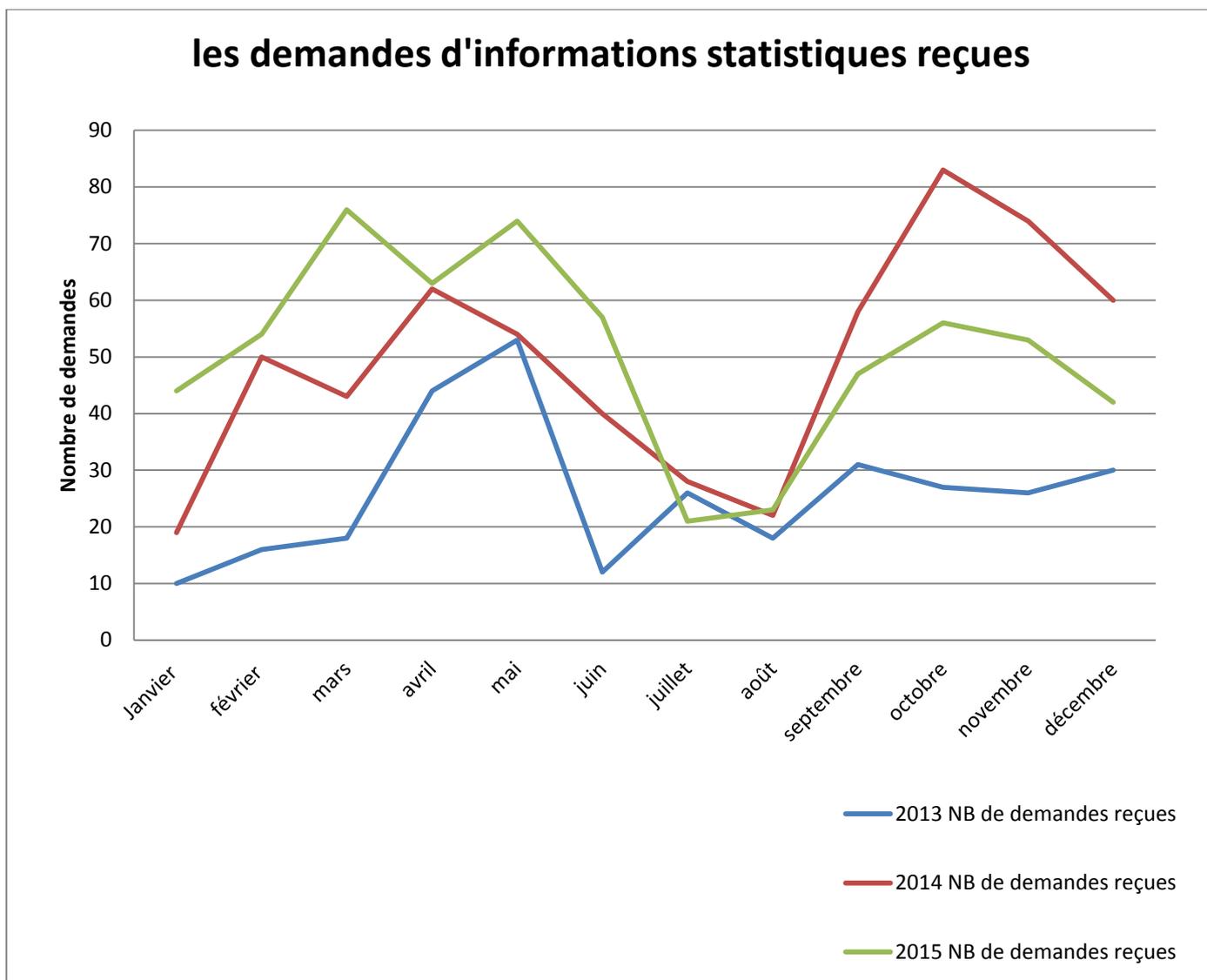
I - Les demandes d'informations statistiques

1-Suivi mensuel de demandes d'informations statistiques reçues 2013-2015

L'Institut National de la Statistique reçoit un nombre croissant de demandes d'information statistique, soit une augmentation générale d'environ de 3 % par rapport à l'année précédente et de 96 % par rapport l'année 2013.

	2013	2014	2015
	NB de demandes reçues	NB de demandes reçues	NB de demandes reçues
Janvier	10	19	44
février	16	50	54
mars	18	43	76
avril	44	62	63
mai	53	54	74
juin	12	40	57
juillet	26	28	21
août	18	22	23
septembre	31	58	47
octobre	27	83	56
novembre	26	74	53
décembre	30	60	42
Total	311	593	610

L'Institut reçoit tous les types de demandes telles que : les demandes d'informations, les réclamations, les remerciements, les demandes d'éclaircissements.



généralement la répartition de demandes est saisonnière et dépendante des vacances et des études scolaires, entre 44 et 74 demandes en Avril et en Mai avec un chut annuel de demandes en Juillet et Août de chaque année.

Il ya un pic de (83) demandes en Octobre 2015 qui s'explique par la préparation de l'INS de lancer les résultats provisoires du recensement général de la Population 2014.

2-Suivi mensuel de demandes d'informations statistiques traitées 2013-2015

	2013	2014	2015
	Nbre D traitées	Nbre D traitées	Nbre D traitées
Janvier	10	19	41
février	16	49	47
mars	18	43	72
avril	44	62	60
mai	53	54	64
juin	12	40	49
juillet	26	28	19
août	18	22	23
septembre	31	52	43
octobre	27	80	47
novembre	26	65	45
décembre	30	59	34
Total	311	573	544

3-Suivi mensuel de l'état de demandes d'informations statistiques 2013-2015

	2013		2014		2015	
	D, répondues	D, non répondues	D, répondues	D, non répondues	D, répondues	D, non répondues
Janvier	9	1	14	5	20	21
février	11	5	33	16	34	13
mars	6	12	29	14	37	35
avril	6	38	29	33	40	20
mai	17	36	22	32	38	26
juin	4	8	36	4	34	15
juillet	11	15	9	19	10	9
août	4	14	7	15	9	14
septembre	6	25	32	20	30	13
octobre	12	15	51	29	32	15
novembre	13	13	41	24	29	16
décembre	12	18	18	41	18	16
Total	111	200	321	252	331	213
Taux annuel en %	35,7	64,3	56,0	44,0	60,8	39,2

Il ya une évolution du nombre de demandes traitées de 4% en 2015 par rapport à 2014 et de 24.3% par rapport à 2013.

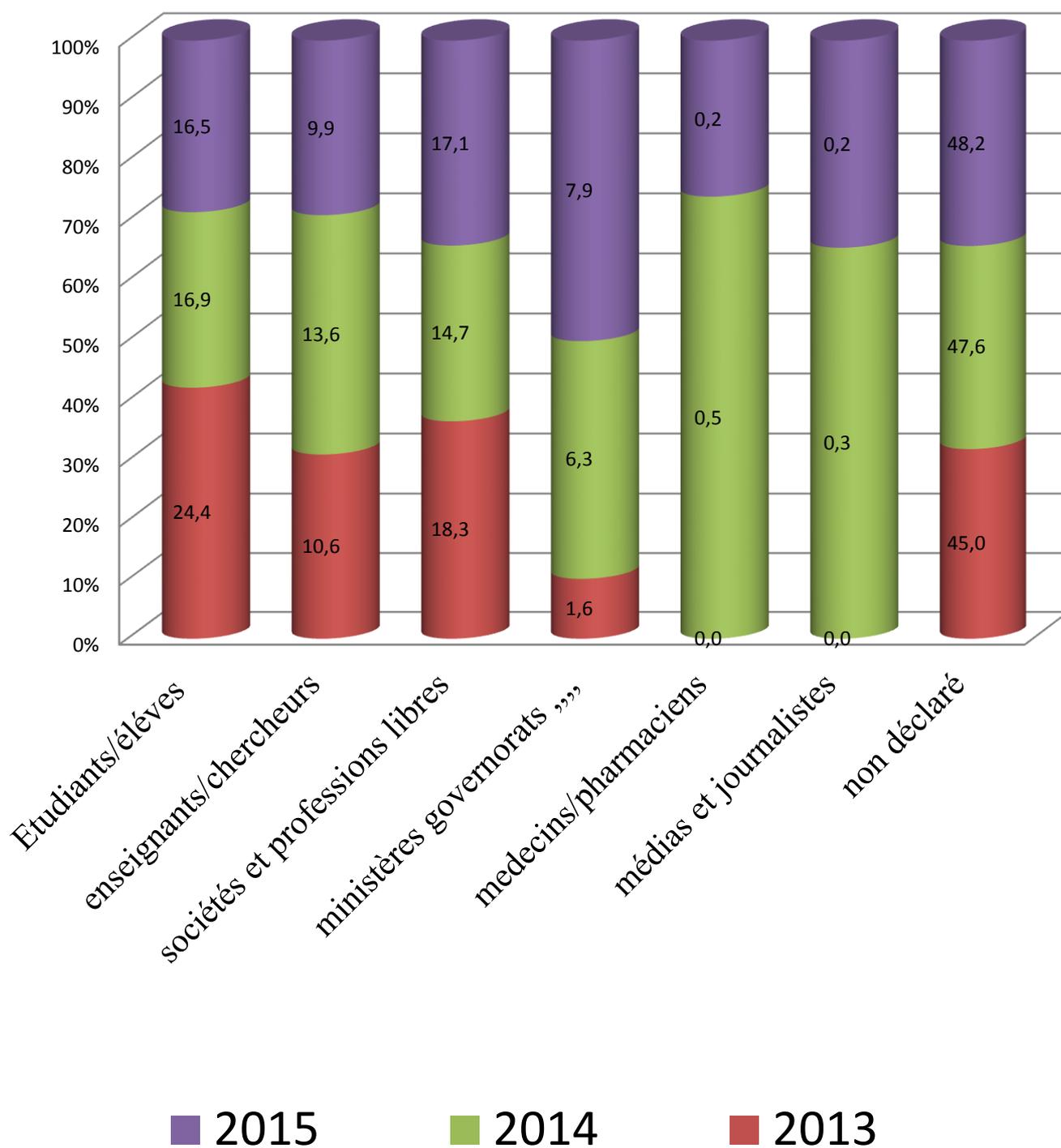
4-répartition des demandes traitées selon les catégories d'utilisateurs de l'information statistique 2013-2015

Catégorie de l'utilisateur	2013		2014		2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Etudiants/élèves	76	24,4	97	16,9	90	16,5
Enseignants/chercheurs	33	10,6	78	13,6	54	9,9
Sociétés et professions libres	57	18,3	84	14,7	93	17,1
Ministères, gouvernorats, administrations publics	5	1,6	36	6,3	43	7,9
Médecins/pharmaciens	0	0,0	3	0,5	1	0,2
Médias et journalistes	0	0,0	2	0,3	1	0,2
Non déclaré	140	45,0	273	47,6	262	48,2
Total	311	100	573	100	544	100

Au cours de ces trois années, les trois premières catégories : étudiants/élèves, enseignants/chercheurs, sociétés et professions libres sont considérées comme les premiers utilisateurs de l'information statistique : ils représentent 43.5% de demandes proviennent à l'INS en 2015.

On observe aussi une progression de demandes provenant de la part de ministères et d'administration publics elle passe de 5 demandes en 2013 à 43 demandes d'information statistiques en 2015.

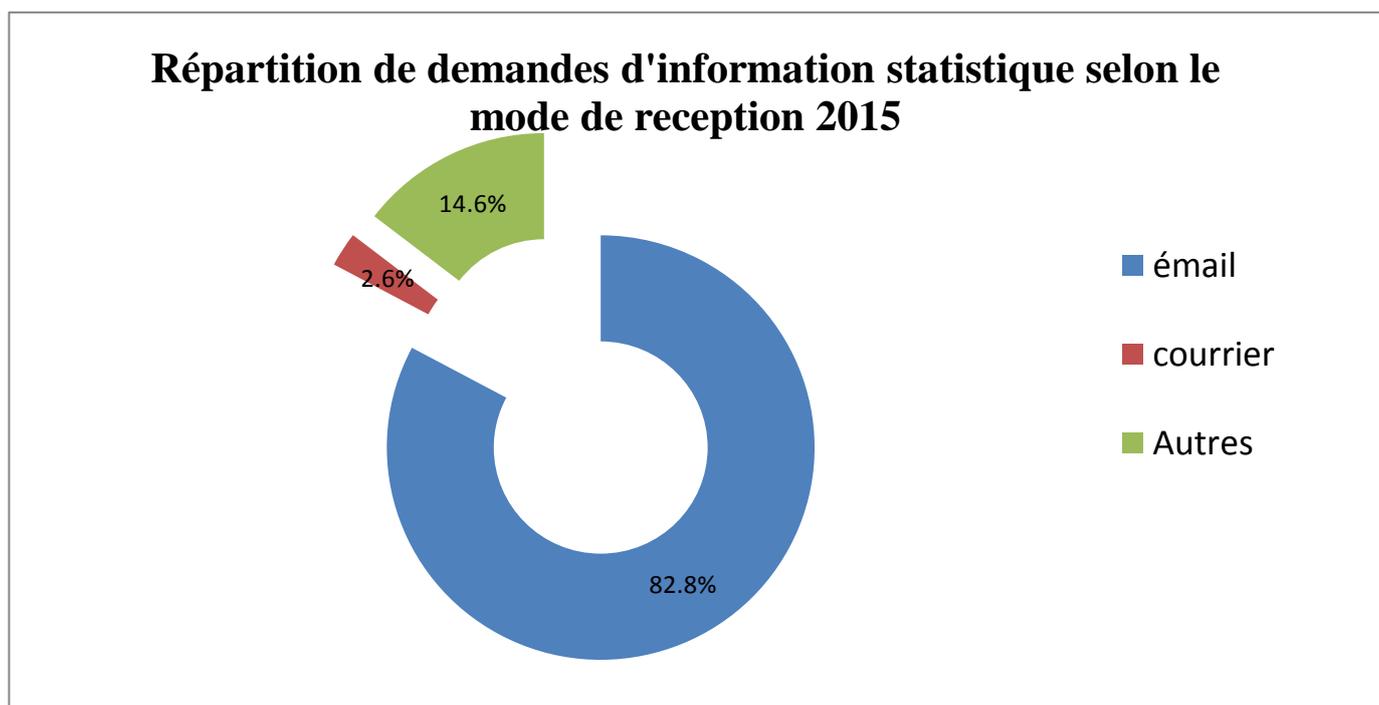
Répartition en % de demandes 2013-2015



5- Répartition de demandes d'informations selon le mode de réception 2013-2015

Mode de réception	2013		2014		2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Demandes reçues	311	100,0	593	100	610	100
émail	297	95,5	489	82,5	505	82,8
courrier	14	4,5	6	1,0	16	2,6
Autres	0	0,0	98	16,5	89	14,6

Plus de 80 % de demandes d'information statistiques, proviennent à l'Institut via les boîtes e-mails, cela est dû que le courrier électronique est un moyen rapide et que l'INS met à la disposition des utilisateurs les adresses mails officielles pour la communication.



I - Les questionnaires internationaux

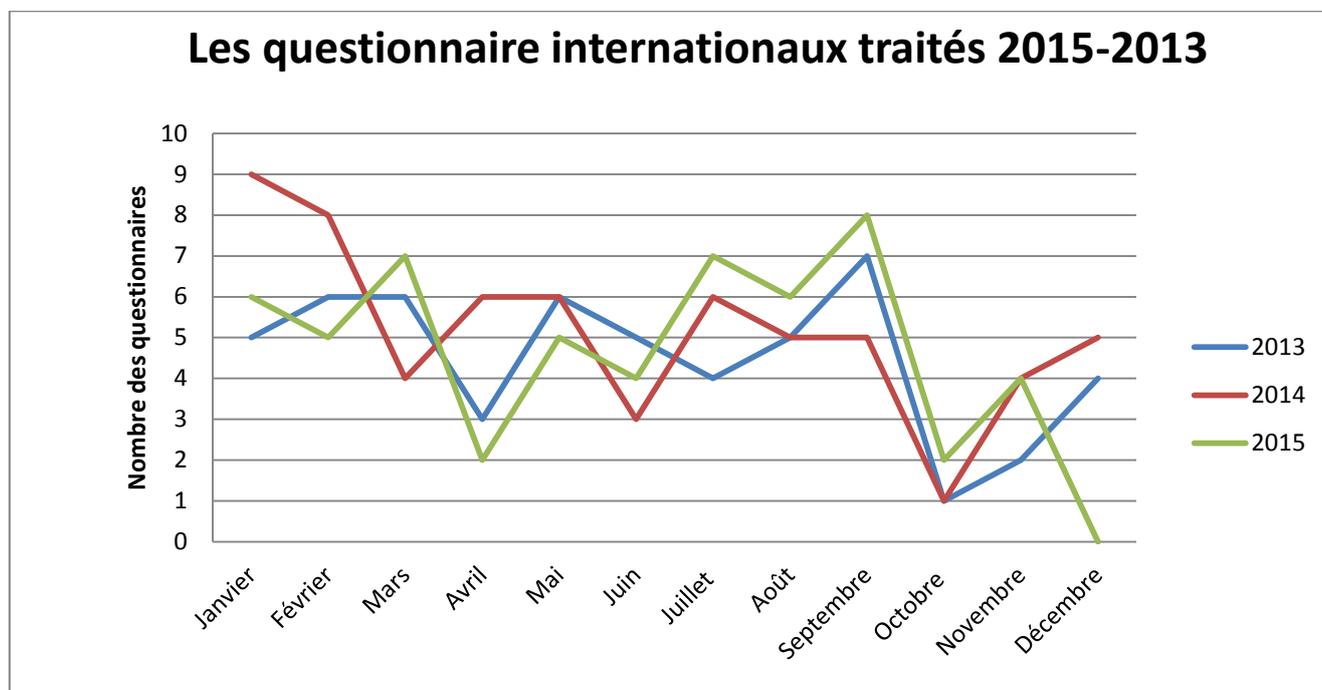
1-Suivi mensuel des questionnaires internationaux reçus 2013-2015

Mois	2013	2014	2015
Janvier	5	10	8
Février	7	10	8
Mars	6	4	11
Avril	8	10	5
Mai	7	9	7
Juin	5	7	5
Juillet	6	8	7
Août	10	8	10
Septembre	10	9	13
Octobre	7	2	2
Novembre	3	6	5
Décembre	5	8	0
TOTAL	79	91	81

Dans le cadre de la coopération internationale, l'Institut National de la Statistique, reçoit chaque année plus de 80 questionnaires émanant d'organismes internationaux.

2- Suivi mensuel des questionnaires internationaux traités 2013-2015

	2013	2014	2015
Mois	Nbre Q traitées	Nbre Q traitées	Nbre Q traitées
Janvier	5	9	6
Février	6	8	5
Mars	6	4	7
Avril	3	6	2
Mai	6	6	5
Juin	5	3	4
Juillet	4	6	7
Août	5	5	6
Septembre	7	5	8
Octobre	1	1	2
Novembre	2	4	4
Décembre	4	5	0
TOTAL	54	62	56



La répartition des questionnaires internationaux varie d'un mois à un autre.

suivi mensuel de l'état des questionnaires internationaux 2013-2015

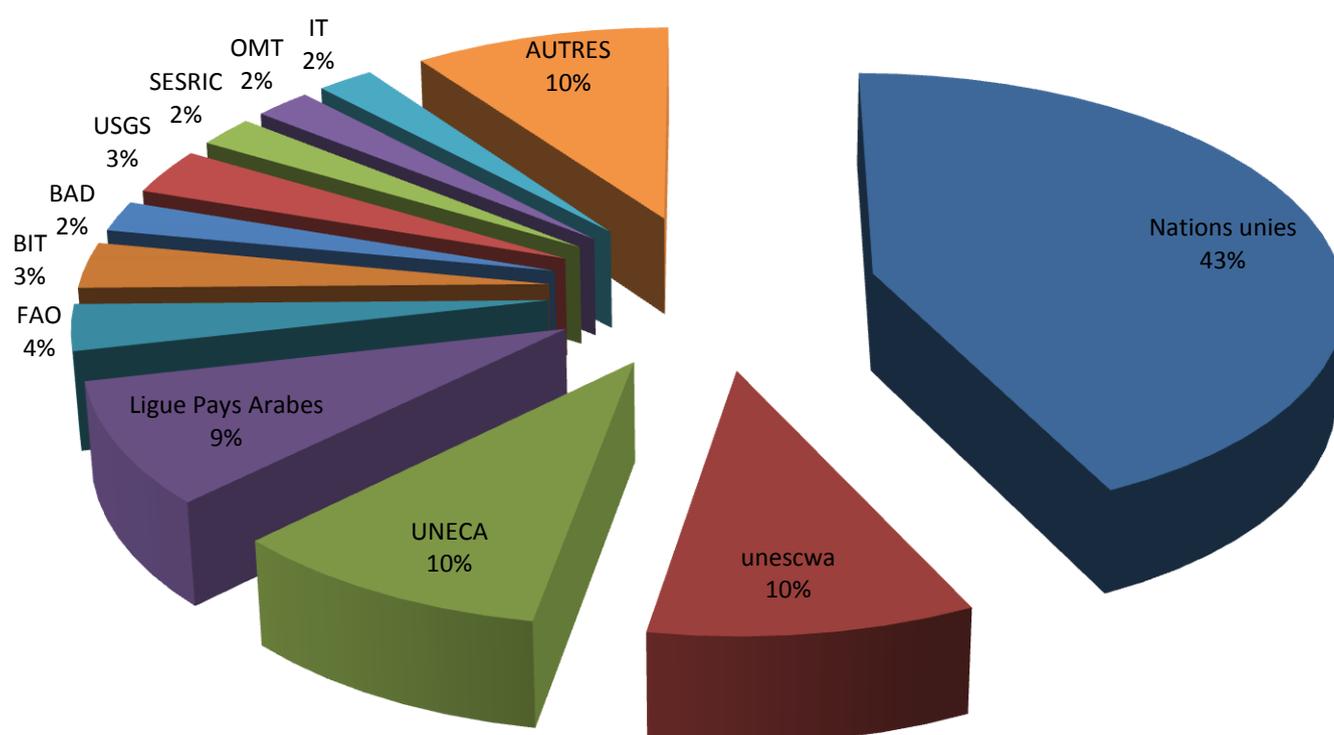
	2013		2014		2015	
	Q répondus	Q,non répondus	Q répondus	Q,non répondus	Q répondus	Q,non répondus
Janvier	2	3	7	2	4	2
février	4	2	3	5	3	2
Mars	5	1	3	1	4	3
Avril	1	2	5	1	0	1
Mai	4	2	4	2	1	4
Juin	3	2	1	2	0	4
Juillet	3	1	5	1	0	7
Août	3	2	4	1	3	3
septembre	2	5	3	2	4	4
Octobre	1	0	1	0	2	0
novembre	1	1	2	2	3	1
décembre	3	1	4	1	0	0
Total	32	22	42	20	24	31
Taux de réponses	62%	38%	68%	32%	43%	57%

Il ya une évolution de 4% du taux de réponse en 2014 par rapport à 2013 et une diminution de 15% par rapport à 2015, ceci est dû aux retards de réponses de la part des producteurs de l'information.

2-Répartition des questionnaires internationaux selon les organismes

Organismes	2013		2014		2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Nations unies	33	48,5	39	42,9	25	44,6
UNESCWA			9	9,9	1	1,8
UNECA			9	9,9	2	3,6
Ligue P arabes	6	8,8	8	8,8	6	10,7
FAO	4	5,9	3	3,3	4	7,1
BIT	3	4,4	3	3,3	4	7,1
BAD	4	5,9	2	2,2	1	1,8
BM	4	5,9	1	1,1	4	3,6
AIDMO	2	2,9	1	1,1	4	7,1
USGS	2	2,9	3	3,3	0	0,0
UNESCO		0,0	1	1,1	2	3,6
SESRIC	1	1,5	2	2,2	1	1,8
OMS	1	1,5			0	0,0
OMT			2	2,2	1	1,8
OMC			1	1,1	0	0,0
UIT	1	1,5	2	2,2	0	0,0
CE	1	1,5		0,0	0	0,0
EUROMED	2	2,9	1	1,1	0	0,0
AUTRES	4	5,9	4	4,4	2	3,6
TOTAL	68	100	91	100	56	100

Répartition des questionnaires internationaux en % 2014



Les Nations Unies sont considérées comme les premiers utilisateurs de l'information statistique, ils représentent 43% de demandes provenant à l'INS.

