



Observatoire Economique et Statistique d'Afrique Subsaharienne

**Rapport de l'Enquête de satisfaction des utilisateurs du site internet d'AFRISTAT
(www.afristat.org)**

Décembre 2020

Table des matières

Avant-propos	2
Résumé	3
1 INTRODUCTION.....	4
2 Cibles de l'enquête, outils de collecte et traitement des données et bilan de la collecte.....	4
3 Notoriété du site internet d'AFRISTAT	5
4 Motivation de la visite du site internet de l'internet et informations recherchées	6
5 Disponibilité et pertinence des informations recherchée	6
6 Raisons de non satisfaction de la visite du site internet.....	6
7 Facilité d'usage du site internet	7
8 Appréciation générale du site internet.....	8
9 Observations, suggestions des répondants	9
10 Annexes.....	10

Liste des graphiques

Graphique 1 : Répartition des répondants suivant le canal de connaissance du site	5
Graphique 2 : Nature des informations recherchées sur le site internet	6
Graphique 3 : Facilité d'usage du site internet	7
Graphique 4 : Appréciation de l'attractivité, la confiance du site	8

Liste des tableaux

Tableau 1 : Notation générale du site internet d'AFRISTAT	8
Tableau 2 : Canal de connaissance de l'existence du site internet d'AFRISTAT	10
Tableau 3 : Appréciation de la facilité d'usage du site internet (navigabilité, clarté, lisibilité etc.)	10
Tableau 4 : Appréciation de l'attractivité et de la confiance au site internet	10

Encadré

Encadré 1 : Recommandations des acteurs des SSN des pays membres pour l'amélioration du site internet d'AFRISTAT	11
--	----

Avant-propos

Le mandat d'AFRISTAT qui est d'apporter son appui aux Etats membres et aux Communautés économiques régionales en vue du renforcement de leurs capacités statistiques recouvre différentes dimensions. La première et la plus visible concerne la formation et l'assistance technique, la seconde se confond avec la production des outils de travail adaptés à savoir les documents méthodologiques et autres logiciels. La troisième dimension qui est un peu transversale a trait à l'organisation. C'est elle qui va provoquer la meilleure alchimie possible pour que les la compétence acquise par les cadres formés et les outils mis à leur disposition (documents méthodologiques, logiciels, site internet,.) en arrivent à procurer la meilleure satisfaction possible aux utilisateurs de statistiques.

La dimension organisationnelle qui précède intègre, dans une large mesure, la démarche qualité qu'AFRISTAT promeut auprès des INS et autres partenaires dans les Etats membres. Naturellement, l'Observatoire ne s'exclut de la nécessité d'intégrer dans sa propre gouvernance cette démarche.

Aussi, après avoir identifié le site internet comme moyen privilégié de diffusion de ses différentes productions et informations utiles, AFRISTAT a entrepris d'améliorer cet outil de communication et qui par la même occasion assure sa visibilité. L'Observatoire qui s'inscrit dans une dynamique d'amélioration permanente de ses prestations a pris le parti de faire de la satisfaction des utilisateurs de ses produits son principal baromètre.

C'est dans cette perspective que s'inscrit l'enquête de satisfaction des utilisateurs du site internet d'AFRISTAT conduite par le Département des appuis stratégiques et de la diffusion (DASD). Cette initiative est une démarche encouragée par la Direction générale et qui va de plus en plus être généralisée car elle permet de s'assurer de la pertinence continue de nos actions.

La liste des principales insuffisances trouvées au site web d'AFRISTAT étant connue, le DASD va devoir les hiérarchiser et proposer des mesures opérationnelles dont l'application va contribuer à leur résorption. La Direction générale va, dans la limite de ses capacités, apporter le soutien nécessaire à la mise en application des mesures correctives qui seront préconisées en vue d'une plus grande satisfaction des internautes qui visitent le site web d'AFRISTAT.

Le Directeur Général

Résumé

L'Observatoire a réalisé au mois de novembre 2020, une enquête de satisfaction des utilisateurs de son site internet. L'enquête a été conduite auprès des acteurs des systèmes statistiques nationaux (SSN) des pays membres au nombre de 22. L'Observatoire a enregistré un faible taux de participation des pays à l'enquête, 8 pays sur 22, soit 36%, ont transmis des questionnaires renseignés.

En termes de résultats, les acteurs ayant répondu au questionnaire apprécient positivement le site web d'AFRISTAT sur les critères de lisibilité, de clarté du contenu, de navigabilité ou de la pertinence des informations disponibles sur le site. Toutefois, ils ont relevé des griefs qui se rapportent le plus souvent à la non actualisation des informations, à l'absence de certaines données en l'occurrence, les statistiques relatives au secteur informel, au ménage et aux comptes sectoriels. Ils déplorent par ailleurs, certains aspects ergonomiques du site comme la disposition des contenus, la largeur du pied de page et le design de la rubrique « media ».

La note moyenne du site internet se situe à 7,6 sur 10, signe qu'AFRISTAT devra fournir davantage d'efforts en termes d'amélioration de son site. Les acteurs des SSN des pays membres recommandent à cet effet, des améliorations sur trois dimensions à savoir : l'ergonomie du site, l'ajout et/ou l'amélioration de certaines fonctionnalités et l'amélioration du contenu avec des mises à jour régulières et des publications diversifiées et répondant aux besoins des pays membres.

1 INTRODUCTION

Dès le démarrage de ses activités, l'Observatoire a mis en place son site web pour améliorer sa visibilité et mettre à disposition du public une large gamme de sa production méthodologique. Au fil des ans, le site web a subi quelques améliorations et des mises à jour continues.

A la faveur d'un changement d'hébergeur, AFRISTAT a lancé en 2019 un processus de migration de son site web ainsi que de l'ensemble des sites des pays dont il a la charge de l'hébergement vers ce nouvel hébergeur. Parallèlement, l'Observatoire a entrepris une rénovation de son site web avec des outils modernes et une version avancée de PHP (version 7).

Le processus de rénovation a abouti à la mise à un site rénové en fin juin 2020. Les Etats membres et les partenaires ont été informés des améliorations apportées au site dès sa mise en ligne. Trois mois après son déploiement, la Direction générale a initié une enquête de satisfaction auprès des principaux partenaires avec les Etats membres en tête afin de recueillir leurs observations, appréciations et propositions d'amélioration.

Le présent rapport fait une analyse des résultats de l'enquête. Il est structuré en trois (3) sections. La première section décrit brièvement le déroulement de l'enquête et les outils utilisés, la deuxième section présente les résultats de l'enquête et la troisième fait une synthèse des améliorations attendues à court et moyen terme sur le site web.

2 Cibles de l'enquête, outils de collecte et traitement des données et bilan de la collecte

La cible principale de cette enquête était les acteurs des systèmes statistiques nationaux des Etats membres. Le questionnaire élaboré à cet effet a été transmis, via emails, aux points focaux constitués des instituts nationaux de la statistique des Etats membres, lesquels devaient les dispatcher au niveau de l'ensemble des acteurs statistiques nationaux.

Le questionnaire comporte deux sections en plus d'une section introductive portant sur la notoriété du site web d'AFRISTAT.

- 1) Motivation de la visite du site internet
- 2) Appréciation de la facilité d'usage du site internet
- 3) Appréciation générale du site web
- 4) Commentaires

La collecte des données a eu lieu durant le mois de novembre et les questionnaires renseignés ont été réceptionnés jusqu'au 30 novembre 2020.

S'agissant de la saisie des données, deux stagiaires du Centre de formation et de perfectionnement en statistique (CFP-STAT) de Bamako (Mali) ont été mis à contribution pour l'élaboration du masque de saisie de même que pour la saisie des données.

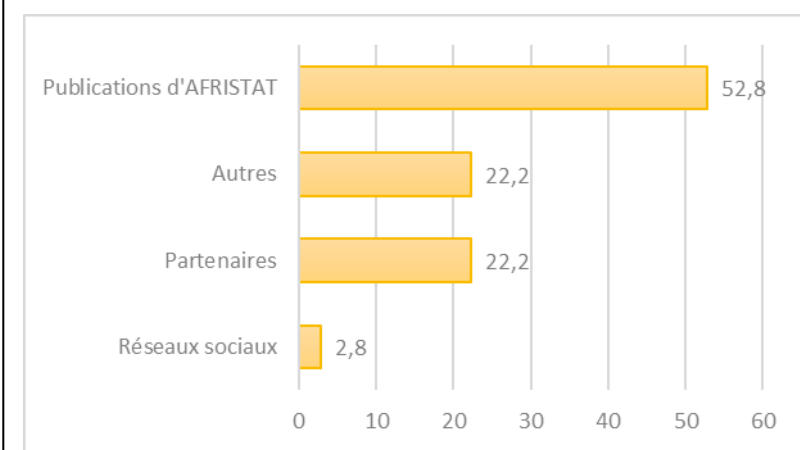
En termes de bilan, ce sont au total 37 questionnaires qui ont été reçus. Ces questionnaires proviennent de huit (08) pays (Bénin, Burundi, Cabo Verde, Côte d'Ivoire, Niger, République de Guinée, Guinée Bissau, Sénégal).

3 Notoriété du site internet d'AFRISTAT

Le site internet d'AFRISTAT jouit d'une forte notoriété auprès des acteurs des systèmes statistiques nationaux (SSN) des pays membres. En effet, sur 37 répondants, 36 affirment connaître l'existence du site internet d'AFRISTAT, soit 97,3%.

Les acteurs des SSN des pays membres connaissent l'existence du site internet de l'Observatoire à travers notamment ses publications (19 sur 36 répondants). Les partenaires participent également à la connaissance du site internet de l'Observatoire avec 22,2%. Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Youtube etc.) participent très peu à la connaissance du site internet auprès des acteurs des SSN des pays membres, soit 2,8%. D'autres canaux ont permis à 22,2% des répondants de connaître l'existence du site internet de l'Observatoire.

Graphique 1 : Répartition des répondants suivant le canal de connaissance du site

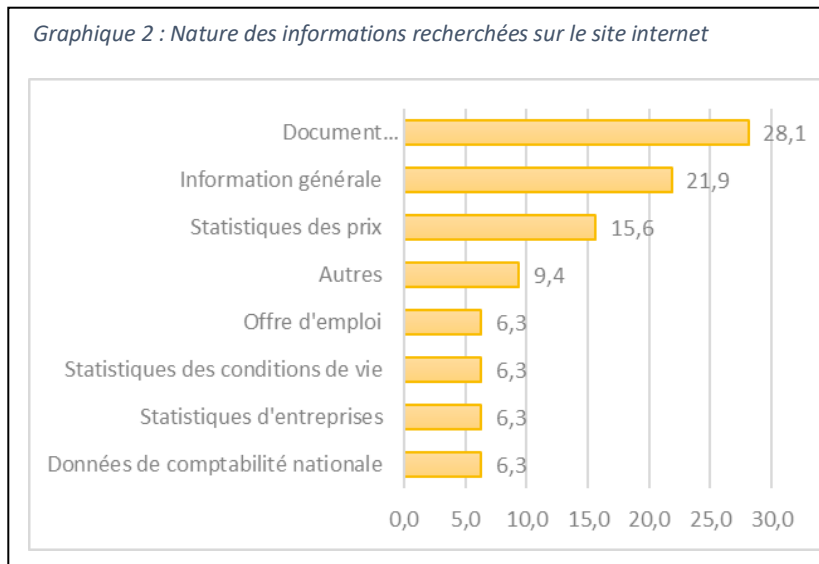


4 Motivation de la visite du site internet de l'internet et informations recherchées

Les documents techniques/méthodologiques, principale source d'information recherchée par les répondants

Le motif principal de visite du site internet d'AFRISTAT demeure pour 78,1% des répondants le cadre professionnel et pour 15,6% la recherche d'informations en vue de la réalisation d'une étude/recherche.

S'agissant des informations recherchées, les documents méthodologiques constituent la première information recherchée par les répondants. Les informations d'ordre général viennent en deuxième position suivi des statistiques de prix.



5 Disponibilité et pertinence des informations recherchées

Dans la plupart des cas, les informations recherchées par les répondants étaient disponibles sur le site de l'Observatoire. En outre, elles étaient pertinentes, facilement accessibles et de qualité.

En effet, sur 32 répondants, 29 estiment qu'ils ont trouvé les informations qu'ils recherchaient sur le site d'AFRISTAT, soit 90,6%. Il convient malgré tout de se préoccuper du fait qu'un répondant sur dix, n'a pas trouvé les informations dont il avait besoin sur le site d'AFRISTAT.

Les informations recherchées et non trouvées sont relatives aux capacités statistiques des INS des pays membres d'AFRISTAT, aux statistiques de prix, aux documents techniques/méthodologiques.

Les informations recherchées et disponibles sur le site de l'Observatoire sont toutes pertinentes par rapport au sujet de leur recherche. Pour 55,2% des répondants, les informations qu'ils ont trouvées ont été toutes pertinentes et pour le reste, soit 44,8%, ces informations sont quelque peu pertinentes.

La majorité des répondants, soit 83%, n'ont pas eu des difficultés pour trouver les informations recherchées. Par ailleurs, 8 répondants sur 10 (87,1%) estiment que la qualité de ces informations trouvées était à la hauteur de leurs attentes.

6 Raisons de non satisfaction de la visite du site internet

En s'intéressant aux répondants non satisfaits de la visite du site internet d'AFRISTAT, un répondant estime par exemple que les médias (Photos) occupent trop de places si bien que les informations importantes ne se découvrent qu'après des recherches. Un autre répondant avance la restriction de

l'accès à l'information. La non attractivité du site est également citée comme motif de non satisfaction de la visite. Un répondant avance même qu'il y a de la négligence apparente, parlant de son attractivité.

7 Facilité d'usage du site internet

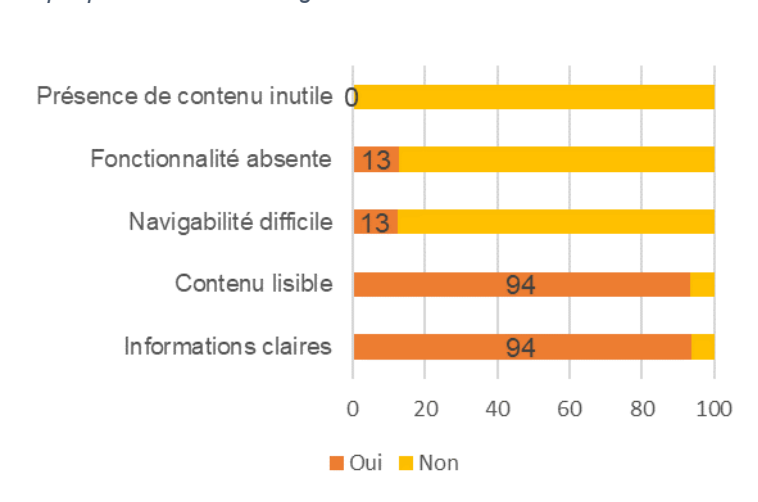
Le site internet de l'Observatoire n'est pas difficile à naviguer (87%). Les informations du site sont par ailleurs claires et les contenus lisibles (à plus de 90%).

La facilité d'usage concerne essentiellement la navigation, le graphisme et les aspects fonctionnels du site internet.

Navigabilité du site internet : Pour 28 répondants sur 32, le site internet offre une navigabilité aisée. En revanche, pour 4 répondants, le site est lent et parfois inaccessible.

Lisibilité et clarté du contenu du site internet : Le contenu du site internet est jugé lisible pour 30 répondants sur 32. S'agissant de la lisibilité, 29 répondants estiment que les contenus du site internet sont lisibles.

Graphique 3 : Facilité d'usage du site internet



Présence de contenu inutile et absence de certaines fonctionnalités : Aucun répondant n'a relevé un contenu inutile sur le site internet d'AFRISTAT. En ce qui concerne l'absence éventuelle de fonctionnalités qui seraient utiles aux utilisateurs, 27 répondants sur 31, soit 87%, n'ont pas signalé de manquement. Toutefois, certains répondants estiment que le site internet de l'Observatoire ne dispose pas de liens vers les partenaires et les sites des pays membres. Le site internet n'assure pas non plus la visibilité des pays membres. L'absence des pays membres dans la bannière du site internet est également relevée. En outre, des répondants souhaiteraient que le site internet de l'Observatoire affiche les indicateurs importants des pays membres. Les autres absences signalées sont :

- Contenu sur les capacités statistiques des Etats membres : Budgets, ressources humaines, niveau d'adaptation des méthodes aux standards, etc. ;
- Contenu sur secteur formel et les ménages ;
- Ergonomie du site.

En dépit de ce qui précède, il convient toutefois de relever que le site internet comporte des liens vers les sites web des instituts nationaux des pays membres¹. De même, un module « secteur informel » est disponible sur le site internet d'AFRISTAT, le contenu n'est toutefois pas actualisé.

Que souhaitent changer les acteurs des SSN des Etats membres sur le site internet d'AFRISTAT ? Les répondants n'ont pas été prolifiques sur cette question. Huit (08) répondants n'ont rien signalé qui soit à changer sur le site internet. Certains répondants souhaitent que l'Observatoire :

¹ <https://www.afristat.org/apps/web/public/Etat-Membre/liste>

- transforme la bannière principale en y ajoutant les drapeaux des pays membres avec un lien vers les sites internet de leurs INS ;
- rende visible la zone de recherche au niveau du menu de la page d'accueil ;
- ajoute une rubrique sur les comptes sectoriels ;
- clarifie l'intitulé « Série/Divers » ;
- actualise les informations obsolètes, notamment les statistiques officielles ;
- améliore la convivialité du site.

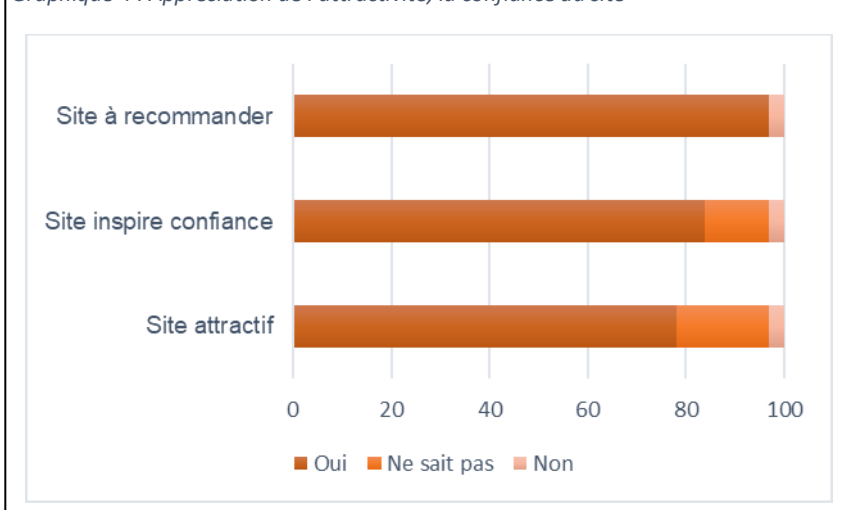
8 Appréciation générale du site internet

Le site internet de l'Observatoire est attractif pour 78% des répondants. Il inspire confiance à 84%. Site à recommander aux collègues pour 97% des répondants.

Attractivité du site internet : 25 répondants sur 32, soit 78%, jugent le site internet de l'Observatoire attractif. Toutefois, 6 répondants ne se sont pas prononcés et un répondant trouve que le site n'est pas attractif. De façon explicite, la rubrique « media » ne serait pas attrayante.

Confiance au site internet : Le site internet de l'Observatoire est un site digne de confiance pour 26 acteurs des SSN des pays membres sur 32 répondants, soit 84%. A contrario, un répondant estime qu'il n'est pas un site de confiance en raison de son design. Tandis que 4 répondants ne se sont pas prononcés.

Graphique 4 : Appréciation de l'attractivité, la confiance du site



Recommandation du site : Le site internet d'AFRISTAT est jugé majoritairement recommandable. En effet, 30 répondants sur 31, soit 97%, sont prêts à le recommander à leurs collègues. Toutefois, pour un répondant, le site internet de l'Observatoire ne bénéficie pas d'une actualisation régulière sur les données statistiques. Ce faisant, le site internet ne montre pas la dynamique régionale, il n'est donc pas à recommander.

Notation générale du site internet : La note moyenne du site internet d'AFRISTAT est de 7,6 sur une échelle de 10. La note minimale étant de 5 et la maximale de 9.

Tableau 1 : Notation générale du site internet d'AFRISTAT

Notation du site	Effectif de répondants	Minimum	Moyenne	Maximum	Ecart type
Note sur 10	32	5,0	7,6	9,0	1,03

Points forts du site internet relevés à la dernière visite : Les répondants ont apprécié positivement divers aspects du site internet. Les éléments positifs notés se rapportent à :

- Bonne présentation des domaines statistiques ;
- Richesse de l'information (documents méthodologiques) ;
- Annonce des événements à venir ;
- Publication des informations en temps réel ;
- Publication des résultats des concours et de la célébration de la Journée africaine de la statistique (JAS)

La lisibilité, la clarté et le design est également positivement apprécié des répondants.

Points faibles du site internet relevés à la dernière visite : Les répondants ont relevé les points suivants :

- Absence de fil d'Ariane pour situer le visiteur où il se trouve ;
- Grosseur du pied de page vis-à-vis de la dimension du reste de la page ;
- Petitesse de la taille de la police ;
- Non actualisation des informations.

L'absence de certaines données est par ailleurs déplorée par certains répondants. Toutefois, sans autre informations complémentaires, l'identification des données auxquelles il est fait référence n'est pas aisée. La Direction générale poursuivra ses efforts en vue d'identifier plus précisément les données absentes auxquelles les répondants font allusion.

9 Observations, suggestions des répondants

Les recommandations des répondants en vue de l'amélioration du site web sont de plusieurs ordres. Un aperçu de ces recommandations est fourni dans l'Encadré 1 en annexe. Ces recommandations peuvent se classer en trois groupes entre les éléments d'ergonomie, de fonctionnalité et de contenu.

- a. Ergonomie.** Il s'agit, entre autres de :
 - rendre le site plus attractif,
 - augmenter la taille des polices,
 - améliorer l'affichage de la recherche,
 - améliorer la disposition de son contenu.
- b. Ajout/amélioration de fonctionnalité. Il est question de :**
 - améliorer la fonctionnalité de recherche afin que celle-ci ne conserve pas les recherches précédentes ;
 - créer des lanceurs d'alerte pour les offres d'emploi à l'endroit des statisticiens via leurs emails ;
 - créer un espace pour visiteur du genre « forum des visiteurs » afin de leur permettre faire leurs suggestions ;
 - créer une page en anglais du site.
- c. Contenu du site .** Il s'agit de :
 - retirer les informations qui datent ;
 - assurer une mise à régulière du contenu du site ;
 - accroître la publication des notes méthodologiques sur les techniques statistiques et les innovations dans le domaine de la statistique adaptées aux spécificités des pays membres.

10 Annexes

Tableau 2 : Canal de connaissance de l'existence du site internet d'AFRISTAT

	Effectif	%
Réseaux sociaux	1	2,8
Publications d'AFRISTAT	19	52,8
Partenaires	8	22,2
Autres	8	22,2
Total	36	100,0

Tableau 3 : Appréciation de la facilité d'usage du site internet (navigabilité, clarté, lisibilité etc.)

	Oui		Non		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Informations claires	30	93,8	2	6,3	32	100,0
Contenu lisible	29	93,5	2	6,5	31	100,0
Navigabilité difficile	4	12,5	28	87,5	32	100,0
Fonctionnalité absente	4	12,9	27	87,1	31	100,0
Présence de contenu inutile	0	0,0	32	100,0	32	100,0

Tableau 4 : Appréciation de l'attractivité et de la confiance au site internet

	Oui		Ne sait pas		Non		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Site attractif	25	78,1	6	18,8	1	3,1	32	100,0
Site inspire confiance	26	83,9	4	12,9	1	3,2	31	100,0
Site à recommander	30	96,8	0	0,0	1	3,2	31	100,0

Encadré 1 : Recommandations des acteurs des SSN des pays membres pour l'amélioration du site internet d'AFRISTAT

- Améliorer l'accessibilité de votre site internet ;
- Créer des lanceurs d'alertes d'offres d'emploi aux statisticiens directement via leur boîte mail et en fonction de leurs attentes ;
- Il y a des informations qui datent de longtemps et qui sont toujours sur le site. Il faut enlever certaines informations et procéder à l'actualisation d'autres ;
- La police des caractères doit être augmentée, Afficher le résultat des recherches en pleine page pour faciliter la lecture, L'onglet de recherche ne devrait pas conserver la recherche précédente. C'est fastidieux d'effacer à chaque nouvelle recherche ;
- Prévoir une version anglaise du site ;
- Mettre à jour régulièrement le site ;
- Actualiser régulièrement les données statistiques sur le site pour montrer la dynamique régionale ;
- Le site est bien conçu, il lui manque une meilleure disposition de son contenu et une intégration plus marquée des marqueurs exprimant l'existence même de l'Observatoire ;
- Multiplier la publication des notes méthodologiques sur les techniques statistiques et les innovations dans le domaine de la statistique et particulièrement les adapter aux spécificités de nos pays ;
- Insérer un espace réservé aux visiteurs (sous forme de forum) où les suggestions peuvent être laissées ou discutées ;
- Site correct et attractif. Sinon mettre à jour certaines données notamment au niveau des séries (matières premières, etc.). Il y'a des rubriques du menu principal qui ont une page d'accueil (exemple Ressources) et les autres n'en ont pas. (Exemple Activités) ;
- Un effort pour la mise à jour des données ;
- Voir comment rendre le site accessible plus facilement ;