

MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

**Inspection Générale
des Finances (IGF)**

**Agence Nationale de la Statistique
et de la Démographie (ANSD)**

**AUDIT PHYSIQUE DU PARC DE TELEPHONE
FIXE DE L'ETAT**

ENQUETE AUPRES DES SERVICES DE L'ETAT

MANUEL DE L'ENQUETEUR

Le présent manuel est conçu à l'intention du personnel de collecte recruté dans le cadre de l'audit physique du parc de téléphone fixe de l'Etat. L'objectif est d'aider les enquêteurs à fournir les informations utiles et à remplir correctement le questionnaire. Il contient des instructions sur la façon de poser les questions et de remplir les réponses dans les parties correspondantes.

La mission de l'enquêteur est l'administration du questionnaire, qui ne peut être considérée comme une simple lecture de questions à poser. Aucune question n'est neutre, un lien logique relie l'ensemble du questionnaire aux objectifs de l'enquête. L'enquêteur fait partie de tout un dispositif et sa contribution est d'une importance capitale pour la qualité de l'information et des résultats de l'enquête. Pour assurer la cohérence des données et faciliter leur traitement, il est important de remplir le questionnaire en fournissant les informations sous la forme demandée.

Le manuel comprend trois (3) parties : une partie qui présente le contexte et les objectifs de l'audit, une partie relative au cadre institutionnel et une partie réservée à l'administration du questionnaire, objet de la présente formation.

I. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'AUDIT

I.1 CONTEXTE

Le Sénégal est confronté à un problème d'efficacité et d'efficience dans la gestion des dépenses publiques, en particulier celle des dépenses dites permanentes (téléphone, électricité et eau). La gestion de ces dernières revêt un caractère primordial compte tenu du niveau de consommation sans cesse croissant face à une exigence accrue de rationalisation des dépenses publiques nécessitée par la situation économique et financière. L'enjeu est d'autant plus important, qu'après plusieurs tentatives aux résultats mitigés, le Gouvernement a convenu avec le FMI d'intégrer la gestion des dépenses du genre dans la matrice de l'ISPE (Instrument de Soutien à la Politique économique).

Il convient de souligner, par ailleurs, que la gestion de ces dépenses se heurte à quelques difficultés en dépit des efforts menés auprès des services et des sociétés concessionnaires, notamment en ce qui concerne le manque de maîtrise du parc de téléphone fixe de l'Etat (compte non tenu des organismes autonomes). Cette situation remet en cause le suivi régulier et le contrôle efficace des dépenses effectuées par les différents départements ministériels, les institutions ainsi que les services qui leur sont rattachés.

Face à cette situation, les autorités du Ministère de l'Economie et des Finances ont décidé d'avoir une meilleure lisibilité et une parfaite maîtrise du parc de téléphone fixe de l'Etat à travers la réalisation d'un audit du téléphone fixe de l'Etat qui constitue un préalable pour la rationalisation des ressources qui lui sont allouées. Il s'agit de procéder à une mission de contrôle auprès des services détenteurs de lignes de téléphone fixe dont la consommation devrait être imputable sur le budget de fonctionnement hors personnel de l'Etat.

I.2 OBJECTIFS

L'objectif global poursuivi à travers la mission est de rationaliser les dépenses de téléphone fixe de l'Etat à travers une parfaite maîtrise du parc y afférent.

De manière spécifique, la mission d'audit du parc de téléphone fixe de l'Etat permettra de :

- déterminer avec exactitude l'effectif du parc de téléphone fixe de l'Etat ;
- identifier les ayant-droit au téléphone fixe (structures dont la consommation de téléphone est imputable au budget de fonctionnement de l'Etat) ;
- élaborer la structure des dépenses de téléphone selon la destination des appels (international, mobile, serveur) ;
- évaluer l'utilité professionnelle des produits dérivés offerts sur le téléphone fixe ;
- évaluer l'offre de téléphonie sur le marché local et identifier les opportunités de collaboration entre l'Etat et les différents acteurs et opérateurs ;
- proposer des mesures concrètes visant à rationaliser les dépenses de téléphone et à réduire la facture téléphonique de l'Etat.

II. CADRE INSTITUTIONNEL ET CHAMP DE L'AUDIT

II.1 CADRE INSTITUTIONNEL

Au plan institutionnel, l'Inspection Générale des Finances (IGF) est la structure chargée de piloter la mission d'audit en collaboration avec d'autres institutions étatiques, à savoir : la Direction Générale des Finances à travers la Direction du Budget (DGF/DB), la Direction du Traitement Automatique de l'Information (DTAI), la Direction Générale de la Comptabilité Publique et du Trésor (DGCPT), l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD). Ces institutions sont représentées par des personnes ressources au sein d'un Comité technique mis en place par le MEF, composé de six (6) experts dont les compétences recouvrent les domaines étudiés. Le Ministère de l'Intérieur à travers la Direction Générale de l'Administration Territoriale intervient également dans la mise en œuvre de l'audit.

L'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie intervient dans l'exécution technique de l'audit, notamment à travers la réalisation de l'enquête auprès des services de l'Etat (recensement du parc de téléphone fixe) au niveau de la région de Dakar, étant bien entendu que cette activité sera prise en charge par l'administration territoriale au niveau décentralisé.

II.2 CHAMP DE L'AUDIT

L'audit concerne le parc de téléphone fixe de l'Etat au sens stricto sensu, c'est-à-dire « le parc relevant de l'Administration centrale et des services déconcentrés de l'Etat dont la consommation est imputable au budget de fonctionnement (hors personnel) de l'Etat ». Ce parc exclut toutes les structures disposant de la personnalité morale et de l'autonomie financière, notamment les agences, les projets autonomes, les hôpitaux, les associations, les établissements publics, les sociétés nationales, les sociétés d'économie mixte, les collectivités locales. Les représentations diplomatiques et consulaires du pays à l'étranger ne sont pas concernées.

III. ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE DESTINE AUX SERVICES DE L'ETAT

III.1 PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE

RAPPELS DES OBJECTIFS DE L'ENQUETE

L'objectif principal poursuivi à travers l'enquête auprès des services est de déterminer avec exactitude l'effectif du parc de téléphone fixe de l'Etat à partir de l'inventaire des lignes téléphoniques répertoriées dans lesdits services. De manière spécifique, il s'agit de i) dénombrer, pour chaque service, les lignes téléphoniques existantes, ii) recueillir des informations relatives aux caractéristiques des lignes répertoriées (type de ligne, spécification, statut professionnel du principal usager, nombre d'utilisateurs, etc.), iii) recueillir les perceptions des responsables des services sur les avantages professionnels des produits accessoires offerts par la SONATEL sur les lignes téléphoniques, iv) recueillir les informations sur le mode de gestion et de suivi du téléphone,

iv) recueillir leurs suggestions et recommandations pour une rationalisation des dépenses de téléphone et une réduction de la facture téléphonique

Le questionnaire élaboré à cet effet comprend **4** sections (en sus de la partie réservée au suivi des opérations/page de garde). **La section A** porte sur l'identification du service à interviewer, **la section B** fait l'inventaire des lignes fixes répertoriées au sein du service, **la section C** dresse la liste des produits dérivés offerts sur les lignes et leurs avantages professionnels et, **la section D** diagnostique le suivi et la gestion des lignes de téléphone fixe.

III.2 INSTRUCTIONS DE REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE

LA PAGE DE GARDE

Numéro du Questionnaire : Les questionnaires seront numérotés successivement au fur et à mesure de leur arrivée. Ce numéro est à remplir par l'administration.

Suivi des opérations :

Pour les différentes activités de collecte, contrôle et saisie, l'agent y intervenant doit remplir les champs suivants :

- **le prénom et nom :** Il s'agit du prénom et nom de l'enquêteur pour la collecte, de celui du contrôleur pour le contrôle et de celui de l'agent de saisie pour la saisie.
- **la date de l'opération :** Il s'agit de la date à laquelle a eu lieu l'opération. **Pour l'enquêteur**, il faut la remplir en mettant le jour, le mois et l'année de la collecte des données. **Pour le contrôleur**, il faut la remplir en mettant le jour, le mois et l'année où le contrôle du questionnaire est effectué. **Pour l'opérateur de saisie**, il faut la remplir en mettant le jour, le mois et l'année de la saisie du questionnaire.
- **signature :** le contrôleur doit apposer sa signature pour valider le questionnaire rempli.
- **observations :** si l'enquêteur, le contrôleur ou l'agent de saisie a des observations particulières sur le déroulement de l'opération, il doit les mentionner ici.

SECTION A - IDENTIFICATION

A1 : Ministère : inscrire en toutes lettres le nom du ministère et mettre le code correspondant.

A2 : Service : inscrire en toutes lettres le nom du service.

A3 : Chapitre budgétaire : Reporter le numéro du chapitre qui vous a été remis dans les cases prévues à cet effet (un chiffre par case).

A4 : Type de service : il s'agit du type d'entité enquêtée. Inscrire :

- le code **1** si c'est une Direction Générale ;
- le code **2**, si c'est une Direction simple ;
- le code **3**, si c'est un service rattaché au cabinet ;
- le code **4**, si c'est un service déconcentré (régional, départemental, local).

A5 : Région : Il s'agit de la région dans laquelle se trouve le service. Inscrire en toutes lettres le nom de la région et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet (se référer au manuel de codification). A noter que les régions ont des codes à deux (2) chiffres.

A6 : Département : Il s'agit du département dans lequel se trouve le service. Inscrire en toutes lettres le nom du département et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet (se référer au manuel de codification). A noter que les départements ont des codes à un (1) chiffre.

A7 : Arrondissement/Commune/Ville: Il s'agit de l'arrondissement, de la commune ou de la ville dans lequel se trouve le service. Inscrire en toutes lettres le nom de l'arrondissement de la commune ou de la ville et mettre le code correspondant. Il faut noter que les arrondissements, communes et villes ont des codes à trois(3) chiffres

A8 : Communauté rurale/Commune d'arrondissement : La communauté rurale et la commune d'arrondissement sont des découpages de l'arrondissement ; le premier étant rural et le second urbain. Ici, il s'agit de renseigner la communauté rurale ou la commune d'arrondissement dans laquelle se trouve le service. Inscrire en toutes lettres le nom de la Communauté rurale ou de la Commune d'arrondissement et inscrire le code correspondant. Il faut noter que les Communautés rurales ont des codes à deux(2) chiffres.

A9 : Adresse du service : Il s'agit de l'adresse exacte du service et il faudrait qu'elle soit la plus complète possible. Il faudra donc bien préciser le numéro, la rue, la boîte postale, etc. Tous les détails, en fait, qui permettront de localiser facilement le service sont à mentionner.

A10 : Nombre de lignes téléphoniques recensées dans le service : demander le nombre total de lignes téléphoniques fixes dont dispose le service et l'inscrire dans la case prévue à cet effet.

SECTION B - INVENTAIRE DES LIGNES DU SERVICE

Instruction générale : Pour chaque ligne téléphonique répertoriée au sein du service, renseignez les questions de B1 à B6.

Numéro d'ordre : au fur et à mesure que vous dressez la liste des lignes de téléphone du service, vous numérotez chronologiquement à partir de 1.

B1 : Quelles sont les numéros des différentes lignes téléphoniques dont dispose le service ? Inscrivez lisiblement les différents numéros de téléphones fixes dudit service. Vous devez avoir autant de numéros que de nombre de lignes déclarées à la question **A10**.

B2 : Localisation/emplacement : demander le lieu où est installée la ligne et l'inscrire avec tous les détails (bureau, n° pièce, niveau/étage, etc.).

B3 : Spécification : Demander à votre interlocuteur la possibilité d'appel de la ligne et inscrire :

- le code **1** si la ligne ne peut émettre que des appels au niveau local ;
- le code **2** si la ligne ne peut émettre que des appels au niveau régional ;
- le code **3** si la ligne ne peut émettre que des appels au niveau national ;
- le code **4** si la ligne émet des appels au niveau international.

B4 : Quel est le nombre de lignes dérivées sur cette ligne ? Demander le nombre de lignes dérivées, c'est-à-dire le nombre de lignes qui émettent avec le même numéro en passant par un autre poste avec un code. Inscrivez le nombre déclaré dans les cases prévues à cet effet (un chiffre par case). Inscrivez (00) s'il n'y a pas de lignes dérivées.

B5 : Statut professionnel du principal usager : Demander le principal usager de la ligne et sa fonction dans le service.

- Mettre le code **1** si c'est un Directeur Général ;
- Mettre le code **2** si c'est un Directeur ou assimilé (ayant rang de directeur)
- Mettre le code **3** si c'est un Chef de Division ;
- Mettre le code **4** si c'est un Chef de Bureau ;
- Mettre le code **5** si sa fonction ne correspond à aucune des fonctions susmentionnées.

B6 : Nombre d'usagers : Demander le nombre de personnes qui utilisent habituellement la ligne et l'inscrire dans la case prévue à cet effet.

SECTION C – OFFRE DE PRODUITS DERIVES ET AVANTAGES PROFESSIONNELS

C1 : Disposez vous de produits dérivés de la SONATEL sur vos lignes téléphoniques ? Pour les différents types de produits listés, demander si le produit est disponible au niveau du service.

- **Co localisation :** demander si le service dispose de ligne en co localisation, c'est-à-dire s'il y a un hébergement des équipements radio des structures de sécurité (Armée, Gendarmerie) Inscrivez le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Numéro Vert :** demander si le service dispose de Numéro Vert, c'est-à-dire s'ils ont des numéros téléphoniques permettant aux citoyens d'appeler gratuitement les structures de l'administration (Gendarmerie: 800 00 2020, Plan ORSEC: 800 111 111, élections 800 00

2012). Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.

- **ADSL** : demander si le service dispose de ADSL, c'est-à-dire s'il dispose de connexions internet. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Telex** : demander si le service dispose de Telex, c'est-à-dire de communications non répudiables. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Senpac** : demander si le service dispose de Senpac, c'est-à-dire s'ils ont des systèmes d'échanges de données (connexion à Gaïndé 2000, par exemple). Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Internet** : demander si le service dispose d'internet. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Liaisons louées** : demander si le service dispose de liaisons louées, c'est-à-dire des liaisons à autonomie d'acheminement, utilisés notamment par les structures de sécurité. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Cessions de Service** : demander si le service dispose de Cessions de Service, c'est-à-dire de service de télécommunication mobile par satellite (INMARSAT), utilisé notamment par la Présidence (avion présidentiel) et les structures de sécurité. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Accès IP** : demander si le service dispose d'Accès IP, c'est-à-dire d'interconnexions de sites pour l'accès à des applications (SIGFIP, ASTER, SIGSTAS, CNI) et le partage de données. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Prestations Business Services** : demander si le service dispose de Prestations Business Services, c'est-à-dire de contrat de maintenance du système de communication.. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.
- **Tv Orange** : demander si le service dispose de la Tv Orange, c'est-à-dire de la télévision à partir de la ligne ADSL. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.

- **Prestations Sonatel Multimédia** : demander si le service fait appel à des Prestations Sonatel Multimédia, c'est-à-dire si la Sonatel leur développe des applications, comme pour le Ministère de l'Intérieur pour les élections de 2007. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**. Si la réponse est **non**, passez au produit suivant.

C2 : Quel est le nombre : Cette question est posée aux services qui disposent de produits dérivés (**oui à C1**). Pour chaque type de produit dérivé possédé, demander quel est le nombre et l'inscrire dans la case prévue à cet effet.

C3. Selon vous, les produits dérivés présentent-ils des avantages au plan professionnel ?
Cette question est posée uniquement aux services qui disposent de produits dérivés (**oui à C1**). Pour chaque type de produit possédé, demander si le produit présente une certaine utilité au plan professionnel. Inscrire le **code 1** si la réponse est **oui** et le **code 2** si la réponse est **non**.

Si la réponse est **non**, passer au produit suivant

C4 : Quels sont les avantages professionnels ? : Cette question est posée uniquement aux services qui déclarent que le produit possédé comporte au moins un avantage professionnel (**oui à C3**). Pour chaque type de produit cité comme présentant des avantages professionnels, demander quels sont ces avantages. Mentionner clairement les réponses fournies dans l'espace prévu à cet effet.

SECTION D : SUIVI ET GESTION DU TELEPHONE FIXE

D1 : Y'a-t-il un dispositif de gestion rationnelle du téléphone au sein de votre structure ?

Demander si le service a mis en place un système de gestion du téléphone. Mettre :

- le code **1** si la réponse est **oui** ;
- le code **2** si la réponse est **non**

*Si le code est **2**, aller à la question **D3**.*

D2 : Quelles sont les mesures prises en matière de rationalisation de l'utilisation du téléphone ? Pour chaque type de mesure listé, demander si, oui ou non, elle est appliquée au sein du service ? Inscrire le code approprié dans la case réservée à cet effet (**1** si la réponse est **oui** et **2** si la réponse est **non**).

Demander si le service utilise une mesure autre que celles qui sont spécifiées. Mettre le code approprié dans la case réservée à la modalité « autre ». Si la réponse est oui (code 1), demander le type de mesure utilisé et le mentionner dans l'espace prévu à cet effet.

D3 : Est-ce que la maintenance du réseau téléphonique est régulièrement assurée ?

Demander si la maintenance du réseau est bien assurée.

- Mettre le code **1** si la réponse est **oui** ;
- Mettre le code **2** si la réponse est **non**.

*Si la réponse est **non (code 2)**, aller à la question **D5**.*

D4 : Qui est ce qui assure la maintenance du réseau ? Demander qui fait la maintenance du réseau.

- Mettre le code **1** si c'est la SONATEL ;
- Mettre le code **2** si c'est un technicien agréé ;
- Mettre le code **3** si c'est un prestataire externe ;
- Mettre le code **4** si ce n'est aucun des trois précités. Mentionner dans « autres », la réponse.

D5 : Avez-vous une idée du montant facturé annuel de vos lignes téléphoniques ? Demander si le répondant connaît à peu près le montant annuel des factures payées par le service.

- Mettre le code **1** si c'est la réponse est **oui** ;
- Mettre le code **2** si c'est la réponse est **non**.

D6 : Disposez-vous de téléphones CDMA de l'ADIE ? Demander si le répondant ou quelqu'un d'autre du service dispose de téléphones CDMA de l'ADIE.

- Mettre le code **1** si c'est la réponse est **oui** ;
- Mettre le code **2** si c'est la réponse est **non**.

*Si la réponse est **non (code 2)**, aller à la question **D9**.*

D7 : Utilisez régulièrement en priorité vos téléphones CDMA de l'ADIE ? Demander si les téléphones CDMA de l'ADIE sont utilisés en priorité par les usagers/bénéficiaires.

- Mettre le code **1** si c'est la réponse est **oui** ;
- Mettre le code **2** si c'est la réponse est **non**.

*Si la réponse est **oui (code 1)**, aller à la question **D9**.*

D8 : Pourquoi n'utilisez-vous pas en priorité vos téléphones CDMA de l'ADIE ? Demander à votre interlocuteur les raisons pour lesquelles les téléphones CDMA de l'ADIE ne sont pas utilisés en priorité par les usagers et mentionnez lisiblement les raisons déclarées dans l'espace prévu à cet effet.

D9 : Quelles propositions et suggestions faites-vous en matière de gestion et de suivi du téléphone fixe de l'Etat et de rationalisation des dépenses de téléphone ? Demander au répondant son avis en termes de suggestions et recommandations pour une gestion et un suivi efficace et une rationalisation des dépenses de téléphone fixe de l'Etat. Mentionner en clair les réponses fournies par l'enquêté. Tournez la page si nécessaire.

III. 3 RECOMMANDATIONS GENERALES

La collecte d'informations est une opération qui peut s'avérer facile de prime abord mais elle requiert de la part de l'enquêteur une vigilance et beaucoup de tact et de doigté dans la manière d'introduire le sujet étudié et de conduire l'interview.

Voici quelques règles-clés à observer dans la manière d'administrer le questionnaire :

- s'acquitter des salutations d'usage et décliner son identité (lettre d'introduction, badge) ;
- introduire clairement le but de la mission (objectifs de l'enquête) ;
- traiter les enquêtés avec respect et courtoisie ;
- faire preuve de patience durant l'interview (ne pas bousculer) ;
- s'assurer, au terme de l'interview, que toutes les questions ont été posées et qu'il n'y a pas eu d'omissions dans le remplissage ;
- remercier l'enquêté pour sa coopération et sa disponibilité.

Important : *A la fin de l'interview, remerciez votre interlocuteur et demandez-lui gentiment d'apposer sa signature et son cachet pour l'authentification du questionnaire.*