



UNION INTERNATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS
Bureau de développement des télécommunications
Unité des données et statistiques des télécommunications

20 novembre 2002
Original: Français

3^{ème} Réunion sur les indicateurs des télécommunications/TIC mondiales
Genève, 15 - 17 janvier 2003

Document: WICT-05F
Source: Sewa Dzikpolanyuie Mensah
Togo Télécom
Titre: Mémo sur les indicateurs

MEMO SUR LES INDICATEURS

I/ LA DEFINITION DES INDICATEURS

Les indicateurs sont des données chiffrées ou non caractéristiques d'un Département, d'une Entreprise, d'une Branche ou Secteur d'activités..... à un moment précis et qui permettent de faire des analyses. Au sein de la Société TOGO TELECOM, la section Statistiques qui a en charge l'élaboration et le traitement des indicateurs gère trois types de données :

- Les indicateurs internes à paraître régulièrement dans les Tableaux de Bord
- Les indicateurs internes à conserver dans la base de données du SIGET (Système d'Information et de Gestion des Télécommunications) à des fins d'études ou à servir dans le cadre de la fourniture d'informations à l'extérieur
- Les données externes

II/ LA COLLECTE DES DONNEES

LA COLLECTE DES DONNEES INTERNES

Les données internes proviennent des Directions opérationnelles au système d'information suivant une fréquence prédéfinie ou sur demande. D'une manière générale, les données sont collectées sous forme imprimée sur des fiches préétablies à cet effet appelées fiches de collecte d'informations élémentaires. La collecte sur supports électroniques n'existe pas encore.

DIFFICULTES DE LA COLLECTE DES DONNEES INTERNES

Elles sont liées aux difficultés de mesure des informations élémentaires à la source. Au Central comme à l'Informatique par exemple, les applications n'existent pas pour récupérer certaines données pour lesquelles il est impossible d'effectuer des enregistrements manuels.

Quant aux données dont l'enregistrement et la mesure restent manuels, il reste cependant à rendre les sources fiables.

LA COLLECTE DES DONNEES EXTERNES

Elle se fait de deux manières :

- Sur demande officielle d'informations
- Sur consultation de documents ou de sites Internet

DIFFICULTES DE LA COLLECTE DES DONNEES EXTERNES

Pour la première voie, la difficulté majeure réside en la réticence des gens à communiquer leurs informations sous le prétexte de la confidentialité des données.

Et pour la deuxième voie, au cas où les données souhaitées sont disponibles, ce qui n'est souvent pas le cas, le problème de leur fiabilité demeure.

III/ LE TRAITEMENT DES INDICATEURS

Le traitement des indicateurs dépend du type d'informations que l'on veut présenter et sous quelles formes l'on voudrait les présenter. Certains traitements de données élémentaires s'opèrent déjà au niveau des Directions opérationnelles avant transmission au SIGET, puis d'autres s'effectuent par le système ou dans le système. La saisie et le traitement des données se font toujours sous l'application EXCEL et s'avèrent un peu lourds.

IV/ LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

Elle est à la fois interne et externe.

La diffusion interne se fait de manière périodique définie sous formes de Tableau de Bord et d'annuaire Statistiques.

La diffusion externe s'opère sous formes ou non de formulaires à remplir, à la suite de demandes ponctuelles ou périodiques définies.

V/ L'UTILISATION DES INDICATEURS

D'une manière générale, les indicateurs sont utilisés à des fins d'études, d'analyse, de planification et de publication.

Sur le plan intérieur, la gestion de la politique de développement de l'entreprise passe par l'analyse régulière des principaux indicateurs.

VI/ PROCEDURES ET POLITIQUES EN VIGUEUR

LA DEFINITION DES INDICATEURS

Le choix des indicateurs à paraître dans les Tableaux de Bord est du ressort du niveau hiérarchique à qui le Tableau de Bord est destiné.

En fonction des analyses qu'il voudrait effectuer, des performances qu'il voudrait suivre, des contrôles qu'il souhaiterait faire, le niveau hiérarchique émet son desiderata des indicateurs à suivre, adressé par note officielle à la DEP.

LA COLLECTE DES DONNEES ELEMENTAIRES

Pour chaque indicateur, l'enregistrement, la mesure, la périodicité de collecte sont définis dans le mode opératoire par la Commission de validation concernée.

LA TRANSMISSION DES DONNEES

Elle se fait par l'intermédiaire des correspondants suivant le mode centralisé (un seul correspondant désigné pour tous les indicateurs avec transmission par voie hiérarchique) et le mode décentralisé (plusieurs correspondants transmettant directement au système).

Chaque mode a ses avantages et inconvénients.

Pour le 1^{er} type c'est-à-dire centralisé avec transmission des données par voie hiérarchique, les contrôles de cohérence s'établissent directement au niveau des Directions opérationnelles avant transmission au système. Seulement, cela ne permet pas de respecter les délais de transmission convenus.

Pour le second type, les délais de transmission sont certes respectés. Cependant, il subsiste plein d'incohérence entre les données surtout celles provenant de diverses sources. Il apparaît que pratiquement aucun contrôle n'est fait par les correspondants avant la transmission des données au système. La conséquence en est que le système éprouve d'énormes difficultés et gaspille assez de temps pour le contrôle de la cohérence au risque d'accuser du retard dans l'édition du tableau de bord.

VALIDATION DES INDICATEURS

Que ce soit des données à fournir à l'extérieur ou des indicateurs à faire paraître dans les Tableaux de Bord, une validation est opérée ou prévue avant diffusion.

Concernant, la fourniture de données, la procédure est de soumettre à validation les données à fournir, après traitement aux Directions opérationnelles concernées. Cela est nécessaire pour éviter à la Société de fournir à l'extérieur deux valeurs différentes pour le même indicateur. Seulement, c'est une procédure très longue qui aurait pu être évitée si les Directions opérationnelles ne tenaient pas des statistiques parallèles ou si elles transmettaient les mêmes données détenues à leur niveau au système.

S'agissant des Tableaux de Bord, la procédure est l'analyse de cohérence par les commissions de validation avant édition finale et transmission aux niveaux hiérarchiques.

LA DIFFUSION DE DONNEES

Que ce soit pour les fournitures de données à l'extérieur ou les publications dans les tableaux de bord ou annuaires, elle se fait par voie hiérarchique.

VII/ LES NOUVEAUX INDICATEURS

De nouveaux indicateurs méritent d'être suivis pour apprécier l'ampleur des services mobiles, des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et mesurer leurs influences sur la Téléphonie classique.

Il s'agit par exemple des :

- Informations sur la VoIP
- Abonnés aux services mobiles cellulaires
- Abonnés aux radiomessageries
- Nombre de télécopieurs
- Nombre d'ordinateurs
- Nombre de Serveurs Internet
- Nombre estimé d'internautes
- Antennes de réception directe par satellite dans les foyers
- Récepteurs de télévisions
- Nombre estimé de cybercafés
- Les Trafics d'interconnexion...

La difficulté majeure ici réside en la disponibilité de ces données. Pour la plupart, il s'agit des données externes à TOGO TELECOM qui ne peuvent être obtenues que sur demande ou sur enquêtes ou à base des estimations.