

PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

**MINISTRE DE LA PLANIFICATION DU
DEVELOPPEMENT ET DE LA COOPERATION**



REPUBLIQUE TOGOLAISE

Travail-Liberté-Patrie

ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS DES STATISTIQUES OFFICIELLES (ESUSO)

MANUEL DE L'AGENT ENQUETEUR DU VOLET FOURNISSEUR

Août 2023

SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Présentation de l'enquête	3
<i>Quel est le but de cette enquête ?</i>	3
<i>Quelles informations seront collectées pendant l'enquête ?</i>	4
<i>Qui utilise ces informations ?</i>	4
3. Stratégie de collecte de donnée	4
4. Définition des concepts.....	5
5. Instructions pour le remplissage des questionnaires.....	5

1. Introduction

Le présent manuel a pour objectif de fournir des instructions à l'agent enquêteur de l'ESUSO dans le but de réussir la collecte des données. L'enquête a pour objectif général d'évaluer les besoins et le niveau de satisfaction des utilisateurs afin d'en tenir compte dans les futures productions statistiques.

2. Présentation de l'enquête

L'enquête de satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles (ESUSO), qui est la première du genre au Togo, est une opération dont la couverture est nationale comportant trois (3) volets. Il est décrit ci-après, les trois volets.

Volet utilisateurs (des statistiques officielles) :

Comme son nom l'indique, ce volet concerne l'ensemble des personnes et structures utilisant régulièrement les données statistiques. Il s'agit spécifiquement des PTF, des acteurs du SSN, des ONG, des centres de recherche, des entreprises, de la société civile et autres utilisateurs.

Volet fournisseurs (de données pour la production des statistiques officielles) :

En ce qui concerne les fournisseurs, il s'agit des individus/ménages et des entreprises qui ont déjà participé dans l'un ou plusieurs enquêtes réalisées au niveau national par les structures du SSN. Plus spécifiquement, il s'agira de :

- i) La perception des fournisseurs de données statistiques ;
- ii) La gestion du fardeau des répondants (longueur des interviews) ;
- iii) Le comportement des agents sur le terrain.

Volet producteur (des statistiques officielles) :

Pour le volet producteur, L'étude vise principalement à recueillir les besoins et contraintes liés à la production des données statistiques. Plus spécifiquement, il s'agira de :

- ✓ Cerner les principaux produits statistiques les plus sollicités auprès des producteurs de données, leurs accessibilités et les difficultés de production de ces données ;
- ✓ Comprendre la perception qu'a les producteurs des fournisseurs de données ;
- ✓ Comprendre la perception des producteurs sur l'analyse de la démarche qualité ;
- ✓ Formuler des recommandations pour améliorer la production statistique et l'accessibilité aux produits statistiques afin de contribuer à la satisfaction des utilisateurs.

La population cible est l'ensemble des structures qui produisent des données statistiques officielles (structures du SSN). L'enquête s'adresse aux premiers responsables de chaque structure qui peut renseigner directement les informations demandées ou le faire faire par des collaborateurs.

Quel est le but de cette enquête ?

Le volet utilisateur de l'enquête ESUSO a pour but de collecter les informations sur la perception des producteurs sur l'analyse de la démarche qualité.

Quelles informations seront collectées pendant l'enquête ?

Un questionnaire sera utilisé pour la collecte de données du volet fournisseur de données statistiques. Ce questionnaire (PAPI ou CAPI) permet de collecter les informations auprès des fournisseurs sur leur perception vis-à-vis des producteurs de données statistiques, la longueur des interviews et le comportement des agents sur le terrain.

Qui utilise ces informations ?

Les données seront traitées par l'INSEED. Un rapport d'analyse sera élaboré à cet effet avec des recommandations. Ces informations sont utiles pour améliorer le SSN.

3. Stratégie de collecte de donnée

L'interview direct (face à face) est le mode de collecte qui sera utilisé dans cette enquête compte tenu de son avantage en ce qui concerne la qualité des données. L'interview direct pourrait être couplé avec la collecte en ligne (CAWI) par demande de l'enquête.

L'ESUSO utilisera au total 22 agents dont 10 cadres d'appui à la collecte. 4 agents s'occuperont de la collecte au niveau des entreprises localisées principalement dans le DAGL et la région Maritime. Le reste sera constitué en 3 équipes de 6 agents. Chaque équipe s'occupera de 2 régions pour la collecte des données.

Au niveau du District Autonome de Grand Lomé (DAGL), l'enquête sera réalisée par toutes les équipes d'agents compte tenu de l'importance en unités statistiques de ce district et pour permettre aux agents de se familiariser avec les outils avant la descente dans les régions.

4. Définition des concepts

Fournisseurs (de données)

Individus /Ménages/Structures fournissant des données aux producteurs de statistiques officielles pour leur production statistiques.

Ménage :

Le ménage est défini au sens du recensement général de la population et de l'habitat (RGPH) comme un groupe de personnes apparentées ou non, vivant ensemble sous le même toit, partageant des repas en commun et reconnaissant l'autorité d'un chef de ménage.

Dans l'opérationnalisation du concept de ménage, plusieurs cas sont à exclure pour des raisons pratiques. Ainsi, les ménages collectifs vivant dans des campements, des lieux des détentions, des casernes militaires, les hôpitaux, les centres de réinsertion sociale sont généralement exclus du champ social de l'enquête pour des difficultés d'enquête. Il en est de même des personnes sans domicile fixe.

Producteur (de statistiques officielles)

Structure membre du SSN ayant pour mission de produire et /ou publier, diffuser des informations statistiques fiables, actuelles se rapportant aux domaines économique, social, financier, environnemental, etc. pour les besoins de l'administration publique, des entreprises, des organismes internationaux, des médias, des chercheurs et des citoyens.

Système Statistique National (SSN)

Le SSN est l'ensemble des dispositifs institutionnels et organisationnels mis en place par les autorités nationales pour produire, publier et diffuser des informations statistiques.

La Loi n°2011-014 du 03 juin 2011 portant organisation de l'activité statistique au Togo définit les principes fondamentaux et le cadre institutionnel régissant les activités des services et organismes chargés de la production, de la sécurisation et de la diffusion des statistiques publiques. Conformément à cette loi, le SSN est composé de producteurs et d'utilisateurs de statistiques publiques ainsi que des organes de coordination des activités statistiques. Il a pour mission de produire, publier et diffuser des informations statistiques fiables, actuelles se rapportant aux domaines économique, social, financier, environnemental, etc. pour les besoins de l'administration publique, des entreprises, des organismes internationaux, des médias, des chercheurs et des citoyens.

Cette loi crée en son article 18 le Conseil national de la statistique (CNS) et à son article 20, l'Institut national de la statistique et des études économiques et démographiques (INSEED).

En dehors du CNS et de l'INSEED, le SSN comprend des services chargés des statistiques au niveau des départements ministériels, des organismes publics et parapublics et des établissements de formation ou de recherche en statistique et/ou en démographie.

5. Instructions pour le remplissage des questionnaires

Le présent manuel d'instruction est un guide de d'administration du questionnaire de l'enquête de satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles volet fournisseurs.

Q1 : Dans combien d'enquêtes avez-vous déjà participé au cours de ces deux dernières années ? la réponse à mettre dans la case est nombre entier naturel (1,2, 3...n).

Q2 : Quelles étaient les Institutions organisatrices de ces opérations ? Il s'agit d'avoir les noms des institutions ayant organisé les enquêtes auxquelles l'enquêté a participé. Ces organisations peuvent être l'INSEED, les autres membres du système national (donner la liste) des ONG, les organismes internationaux (le système des nations unies), la coopération bilatérale et multilatérale, les chercheurs, les bureaux d'études et centres de recherche etc.

- A. INSEED
- B. Agriculture (DSID)
- C. OTR
- D. Services statistiques sectoriels (Santé, Education, etc.)
- E. ANADEB
- F. Bureau d'études ou centre de recherche
- G. Organismes internationaux (UNICEF, UNFPA, PNUD, etc.)
- H. ONG
- I. Chercheur indépendant

Q3 : Pensez-vous que le nombre de ces enquêtes a perturbé vos activités quotidiennes ? A travers cette question on cherche à savoir si les différentes enquêtes dans lesquelles l'enquêté a participé ont eu un impact sur ses activités quotidiennes.

La réponse à cette question : 1. OUI si les enquêtes ont perturbé les activités de l'enquêté et 2. NON si l'enquêté n'éprouve aucun inconvénient sur ses activités quotidiennes.

Q4 : Si Oui, Qu'est-ce qui vous a perturbé

La question Q4 est le complément de la question Q3 lorsque la réponse Q3 est 1. OUI. Elle permet de savoir l'aspect de l'enquête qui a perturbé ses activités quotidiennes. Posez la question Q4 suivantes : Si Oui, Qu'est-ce qui vous a perturbé ? Les modalités suivantes sont à cocher selon la réponse de l'enquêté :

- A. La fréquence des visites
- B. L'incompréhension des questions
- C. Le temps trop long des interviews
- D. La recherche des informations demandées
- E. Le comportement inadéquat des agents de collecte
- F. La redondance des questions à chaque enquête
- G. Le nombre des intervenants
- H. Les questions taboues
- I. L'absence de communication/sensibilisation

J. Autres (à préciser)

NB : plusieurs réponses sont possibles

Q5 : Comment percevez-vous ces enquêtes ?

La question 5 a pour objectif de capter la perception de l'enquêté sur les enquêtes auxquelles il a participé. Posez la question suivante : Q5 : Comment percevez-vous ces enquêtes ?

Les modalités suivantes sont à cocher selon la déclaration du répondant :

1. Intéressantes 2. Peu intéressante 3. Pas intéressantes

Q6. Si Q5 < 1, pourquoi ?

La question Q6 est complémentaire à la question Q5 lorsque la réponse Q5 = 2 et permet de capter les motivations de cette réponse. Les modalités suivantes constituent les différentes réponses possibles du répondant :

- A. Pas d'intéressement
- B. Réponses divulguées
- C. Pas de rotation des échantillons
- D. Pas de feedback des résultats
- E. Pas de projets en retour
- F. Trop politique
- G. Par peur des taxes
- H. Trop lourd
- I. Autres (à préciser)

Q7. Que proposez-vous pour améliorer les opérations de collecte ?

La question Q7 vise l'amélioration éventuelle des opérations d'enquêtes.

Pour cela Posez la question suivante : Que proposez-vous pour améliorer les opérations d'enquêtes ?

Les modalités suivantes sont à cocher selon la proposition ou la déclaration du répondant :

- A. Réduction du nombre d'enquêtes
- B. Diminution du volume des questionnaires
- C. Réduction du temps d'enquête
- D. Amélioration de la coordination
- E. Intéressement des enquêtes
- F. Sensibilisation des enquêtés
- G. Autres à préciser

NB : plus d'une réponse sont possibles

Q8 : Etes-vous au courant que les informations recueillies sont couvertes par le secret statistique ?

La question Q8 vise à savoir si l'enquêté a connaissance du secret statistique qui protège les informations qu'il fournit.

Les réponses possibles sont : 1. OUI, 2. NON

Choisir 1 s'il est au courant et 2 si non

Q9 : Vous est-il arrivé de refuser de vous faire enquêter/recenser ?

Dans la plupart des enquêtes, il est relevé la réticence ou le refus de certains enquêtés à collaborer. Ainsi à partir de la question 9 on cherche à savoir si l'enquêté en face de qui l'on se trouve a au moins une fois été dans le cas (réticent ou refus)

Posez à l'enquêté la question suivante : Q9 : Vous est-il arrivé de refuser de vous faire enquêter/recenser ?

Les réponses possibles sont : 1. OUI, 2. NON

Choisir 1 s'il répond OUI et 2 si NON

Q10 : Si oui, pour quelles raisons ?

La question 10 est complémentaire à la question 9 au cas où la réponse à Q9 est OUI et permet de savoir les raisons de la réticence ou du refus.

Les réponses possibles sont les suivantes avec une possibilité de choix multiple :

- A. Pas d'intéressement
- B. Réponses divulguées
- C. Pas de rotation des échantillons
- D. Pas de feedback des résultats
- E. Pas de projets en retour
- F. Trop politique
- G. Par peur des taxes
- H. Trop lourd
- I. Ne sait pas à quoi ça sert
- J. Autres (à préciser)

Q11. Selon vous, quelle est l'utilité de ces enquêtes/recensements pour vous-même, votre communauté et les décideurs (gouvernement, PTFs, etc.)

Cette question a pour objectif de savoir si l'enquêté connaît l'utilité des enquêtes/recensements auxquelles il participe ou non

La question suivante lui est ainsi adressée :

« Selon vous, quelle est l'utilité de ces enquêtes/recensements pour vous-même, votre communauté et les décideurs (gouvernement, PTFs, etc.) »

Les réponses suivantes sont cochées suivant la déclaration du répondant avec possibilité de choix multiple :

- A. Permet d'améliorer nos conditions de vie
- B. Permet de développer les communautés
- C. Permet d'élaborer les programmes de population
- D. Ne sait pas (NSP)
- E. Autres à préciser

Q12 : Savez-vous que le refus de se faire enquêter est passible de sanctions ?

La loi statistique prévoit en son article ... , des sanctions à l'encontre d'un répondant en cas de refus de ce dernier à répondre au questionnaire auquel il est soumis. A travers la question 11 on cherche à savoir si le répondant a connaissance de cette disposition de la loi statistique.

Ainsi la question suivante lui posez : Savez-vous que le refus de se faire enquêter est passible de sanctions ? (Obligation de répondre)

Les réponses possibles sont 1. OUI, 2.NON
Choisir 1 si le répondant dit OUI et 2 si NON