

**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 PRODUCTEUR**

**(Draft 2)**

**Août 2023**

## SOMMAIRE

<b>1. Introduction</b> .....	3
<b>2. Présentation de l'enquête</b> .....	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
<i>Pourquoi ma structure ?</i> .....	4
<i>Quels avantages vais-je tirer de cette enquête ?</i> .....	4
<b>3. Stratégie de collecte de donnée</b> .....	4
<b>4. Définition des concepts</b> .....	5
<b>5. Instructions pour le remplissage des questionnaires</b> .....	6

## 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.

✚ **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 producteur 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 producteur de statistiques officielles. Ce questionnaire (PAPI ou CAPI) permet de collecter les informations sur l'identité de la structure productrice des statistiques officielles ainsi que du répondant ; sur l'attitudes des fournisseurs de données du point de vue du producteur ; l'identification des productions statistiques, leur périodicité et pertinence ; la qualité et fiabilité des données ; la ponctualité et l'actualité de la publication ainsi que les difficultés dans la production.

### ***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.

### ***Pourquoi ma structure ?***

Pour le volet Producteur, c'est une enquête exhaustive. Donc toutes les structures du SSN seront enquêtées.

### ***Quels avantages vais-je tirer de cette enquête ?***

Les informations qui sont collectées ont de multiples utilités. Elles aideront à mieux connaître vos productions, l'attitudes des fournisseurs de données pour l'élaboration de ces statistiques officielles ainsi que les difficultés auxquelles vous êtes confrontées et proposer des approches de solutions aux du 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'enquêté.

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.

### ***Organisation Non Gouvernementale (ONG) :***

Une organisation non gouvernementale (ONG) est une association à but non lucratif, d'intérêt public, qui ne relève ni de l'État, ni d'institutions internationales.

### ***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 questionnaire producteur comporte les sections suivantes :

- Identification ;
- Attitude des fournisseurs de données ;
- Identification des productions statistiques, leur périodicité et pertinence ;
- Qualité et fiabilité des données ;
- Ponctualité et actualité de la publication ;
- Difficultés rencontrées dans la production.

### 5.1. Identification (I)

Les variables d'identification concernent aussi bien la structure enquêtée et le répondant.

**Les questions posées sont en général simples et ne nécessitent pas de précisions spécifiques, sauf peut-être la question L2 relative au nombre de pièces du logement.**

#### 5.1. 1. Identification de la structure (I.1.)

**Q1.1.1. Ministère / Institution :** Il s'agit de donner le nom du Ministère auquel appartient la structure enquêtée ou le nom de l'institution.

**Q1.1.2. Direction / Département :** Il s'agit de préciser la Direction /Département de la structure ou la Direction /Département auquel appartient la structure enquêtée.

**Q1.1.3. Division / Service :** Il s'agit de préciser la Division /Service de la structure ou la Division /Service auquel appartient la structure enquêtée.

**Q1.1.4. Numéro de Téléphone de la structure :** Inscrire si possible le(s) contact(s) de la structure enquêtée.

**Q1.1.5. Adresse mail :** Inscrire l'Adresse mail de la structure enquêtée.

**Q1.1.6. Adresse géographique :** Il s'agit de préciser l'Adresse géographique ou l'indication précise de la structure enquêtée.

**Q1.1.7. Site Web :** Il s'agit de préciser le site web de la structure enquêtée si elle en dispose.

**Q1.1.8. Région :** Sélectionner la région (le code de la région) dans laquelle se trouve la structure enquêtée.

**Q1.1.9. Secteur d'activité :** Cette variable permet de décrire l'activité exercée par la structure enquêtée et de la classer suivant la nomenclature togolaise d'activités (NTA) qui est une adaptation de la nomenclature d'activité des Etats membres d'AFRISTAT rev1 (NAEMA rev1). Dans le cas où la structure mène plus d'une activité, il s'agira de retenir la principale activité. Choisir le nom de l'activité dans le menu déroulant.

## **5.1. 2. Identification du répondant (I.2.)**

**Q.1.2.1. Nom & Prénoms du répondant :** Il s'agit de donner le nom du Ministère auquel appartient la structure enquêtée ou le nom de l'institution.

**Q.1.2.2. Sexe :** Préciser le sexe du répondant. Choisir le sexe dans le menu déroulant.

**Q.1.2.3. Fonction du répondant :** Préciser la fonction du répondant.

**Q.1.2.4. Numéro de Téléphone du répondant :** Inscrire si possible le(s) contact(s) du répondant.

**Q.1.2.5. Email :** Inscrire l'Adresse mail du répondant.

## **5.2. Attitude des fournisseurs de données**

Ce module concerne l'attitude des fournisseurs de données du point de vue des producteurs. Les fournisseurs sont répartis comme suit : Ménages, Entreprises, INSEED, Autres Str. SSN, ONG et Autres (à préciser).

### **Q2.1. Est-ce que [Nom] fait partie de vos principaux fournisseurs de données ?**

Cette question est posée au producteur en parcourant la liste des fournisseurs afin de déterminer ces principaux fournisseurs. Sélectionner la réponse de l'enquêté (1. Oui 2. Non).

Les questions suivantes vont concerner uniquement les principaux fournisseurs de données du producteur.

### **Q2.2. [Nom] répond favorablement à vos demandes ?**

Inscrire la réponse du répondant (1. Oui 2. Non)

### **Q2.3. Si non, qu'elles sont les principales raisons relevées par [Nom] ?**

Choisir les principales raisons évoquées par le répondant dans la liste suivante :

- a) Manque d'intéressement
- b) Manque de feedback sur le résultat des enquêtes précédentes
- c) Absence du responsable
- d) Sensibilisation insuffisante/inadéquate
- e) Comportement inadéquat des enquêteurs
- f) Fardeau du questionnaire

- g) Manque d'information
- h) Autre (à préciser)

**Q2.4. Selon vous les raisons relevées par [Nom] sont-elles fondées ?**

Inscrire la réponse du répondant (1. Oui 2. Non)

**Q2.5. Sinon, pourquoi ?**

Préciser les raisons évoquées par le répondant

**Q2.6. Quelles stratégies utilisez-vous pour amener [Nom] à répondre ?**

Choisir (dans le menu déroulant) la /les stratégies utilisées par le producteur pour amener le fournisseur concerné à répondre.

- a) Sensibilisation
- b) Utilisation de la loi statistique
- c) Autre (à préciser)

**5.3. Identification des productions statistiques, leur périodicité et pertinence**

**Q3.1. Quelles sont les productions statistiques de votre Structure ?**

Il s'agit de renseigner les différentes productions statistiques de la structure enquêtée

**Q3.2. Quelle est la périodicité de chaque production ?**

Il s'agit de renseigner la périodicité de la production concernée. Inscrivez le code dans le bac réservé à cet effet/ Sélectionner la périodicité dans la liste déroulante.

Les modalités sont :

1. Journalière
2. Hebdomadaire
3. Mensuelle
4. Trimestrielle
5. Semestrielle
6. Annuelle
7. Ponctuelle
8. Autre (à préciser)

**Q3.3. La périodicité de cette production est- elle respectée ?**

Il s'agit de voir si la périodicité de la production est respectée. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non

#### **Q3.4. Si non, les raisons**

Cette question est posée si la réponse à Q3.3. est « Non »

Il s'agit pour de cerner les raisons du non-respect de la périodicité de productions. Inscrire la ou les codes des modalités suivantes dans les cases réservées à cet effet.

- a. manque de financement,
- b. insuffisance des ressources humaines,
- c. disponibilités à temps des données,
- d. contraintes administratives,
- e. Autres (à préciser)

#### **Q3.5. Cette production est-elle publiée ?**

Il s'agit de voir si la production est publiée. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non

#### **Q3.6 Si oui, quels sont les canaux - de publication**

Cette question est posée si la réponse à Q3.5. est « Oui »

Il s'agit de cerner les canaux de publication de cette production. Inscrire la ou les codes des modalités suivantes dans les cases réservées à cet effet.

- a. centre de documentation,
- b. site internet/ plateforme,
- c. réseaux sociaux,
- d. médias,
- e. atelier de dissémination,
- f. autres (à préciser)

#### **Q3.7. Si non, pourquoi ?**

Cette question est posée si la réponse à Q3.5. est « Non »

Il s'agit de cerner les raisons de la non publication de cette production. Saisir les raisons relevées par le répondant.

#### **Q3.8. Peut-on disposer de cette production par simple demande ?**

Il s'agit de savoir si l'on peut disposer de la production en faisant une simple demande. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non

### **Q3.9. Qui consulte / Demande principalement votre publication /Production ?**

Il s'agit de connaître les principaux demandeurs des productions ou ceux qui consultent principalement les publications. Inscrire la ou les codes des modalités suivantes dans les cases réservées à cet effet.

1. Chercheurs
2. Etat/Décideurs
3. PTF
4. ONG/Associations
5. Médias
6. Etudiants
7. Consultants
8. Autres (à préciser)

### **Q3.10. Maintenez-vous une relation avec vos principaux utilisateurs pour recueillir leurs besoins ?**

Il s'agit de savoir si le producteur maintient une relation avec ces principaux utilisateurs. Sélectionner

1. Oui ou 2. Non.

### **Q3.11. Maintenez-vous une relation avec le SSN et les Partenaires Techniques et Financiers (PTF) ?**

Il s'agit de savoir si le producteur maintient une relation avec le SSN et les PTF. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

### **Q3.12. Bénéficiez-vous des appuis techniques et financiers pour vos productions ?**

Il s'agit de savoir si le producteur bénéficie d'appuis techniques et financiers. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

### **Q3.13. Quels sont les PTF ?**

Cette question est posée si la réponse à Q3.12. est « Oui »

Il s'agit de préciser la liste des PTF dont le producteur bénéficie d'appuis. Saisir la ou les PTF concernés.

## **5.4. Qualité et fiabilité des données**

### **Q4.1. Disposez-vous de méthodes pour assurer la qualité des données dans votre processus de production ?**

Il s'agit ici de savoir si le producteur dispose de méthodes pour garantir la qualité des données dans le processus de production des statistiques officielles. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

**Q4.2. L'équipe de production a-t-elle en son sein du personnel qualifié pour garantir la qualité et la fiabilité des données ?**

Il s'agit ici de savoir si l'équipe de production comporte à son sein du personnel qualifié pour assurer la qualité et la fiabilité des données. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

**Q4.3. Bénéficiez-vous des renforcements de capacités**

Il s'agit ici de savoir si l'équipe de production bénéficie des renforcements de capacité. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

**Q4.4. Utilisez-vous un document méthodologique de production des données basé sur les normes internationales ?**

Il s'agit ici de savoir si l'équipe de production utilise de documents méthodologiques basés sur les normes internationales pour produire les statistiques officielles. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

**Q4.5. Si non, pourquoi ?**

Cette question est posée si la réponse à Q4.4. est « Non »

Il s'agit de préciser les raisons du non usage de documents méthodologiques basés sur les normes internationales pour produire les statistiques officielles. Saisir la ou les raisons.

**Q4.6. Les données utilisées sont-elles validées ?**

Il s'agit ici de savoir si les données utilisées pour la production des statistiques officielles sont validées (par le fournisseur avant leur transmission au producteur ou si le producteur les valide en son sein). Sélectionner 1. Oui 2. Non 3.NSP.

**Q4.7. Cette production est-elle validée avant publication ?**

Il s'agit ici de savoir si la statistique officielle est validée avant sa publication. Sélectionner 1. Oui 2. Non.

**Q4.8. Si oui, par quels mécanismes ?**

Cette question est posée si la réponse à Q4.7. est « Oui »

Il s'agit ici de savoir le mécanisme de validation de la statistique officielle avant sa publication. Sélectionner la ou les modalités concernées.

- a. Techniciens,
- b. Responsables,
- c. Validation nationale,
- d. Autres (à préciser)

#### **Q4.9. Sinon, pourquoi ?**

Cette question est posée si la réponse à Q4.7. est « Non »

Il s'agit ici de savoir les raisons de la non validation de la statistique officielle avant sa publication. Lister la ou les raison(s) évoquées.

### **5.5. Ponctualité et actualité de la publication**

#### **Q5.1. Votre structure dispose-t-elle d'un calendrier de diffusion des productions statistiques ?**

Il s'agit ici de savoir si la structure dispose d'un calendrier de diffusion de ses productions statistiques. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

#### **Q5.2. Avez-vous des mécanismes de suivi réguliers de ce calendrier ?**

Cette question est posée si la réponse à Q5.1. est « Oui »

Il s'agit ici de savoir le mécanisme de suivi du respect de ce calendrier. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

#### **Q5.3. Disposez-vous d'une stratégie de diffusion de votre production ?**

Il s'agit ici de savoir si la structure dispose d'une stratégie de diffusion. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

#### **Q5.4. Utilisez-vous les nouvelles technologies de collecte et de traitement pour raccourcir les délais de diffusion ?**

Il s'agit ici de savoir si la structure utilise les nouvelles technologies de collecte et de traitement pour raccourcir les délais de diffusion. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

#### **Q5.5. Si non pourquoi. ?**

Cette question est posée si la réponse à Q5.4. est « Non »

Il s'agit ici de savoir les raisons de la non utilisation les nouvelles technologies de collecte et de traitement pour raccourcir les délais de diffusion. Lister la ou les raison(s) évoquées.

#### **Q5.6. Cette « production » fait-elle partie du calendrier de diffusion ?**

Il s'agit ici de savoir si la statistique fait partie du calendrier de diffusion. Sélectionner 1. Oui ou 2. Non.

#### **Q5.7. Si oui respecte-elle le délai de publication de ce calendrier ?**

Cette question est posée si la réponse à Q5.6. est « Oui »

Il s'agit ici de savoir si la statistique respecte le délai de publication mentionné dans le calendrier. Sélectionner 1. Oui ou 2.

**Q5.8. Si non pourquoi ?**

Cette question est posée si la réponse à Q5.7. est « Non »

Il s'agit ici de savoir pourquoi la statistique ne respecte pas le délai de publication mentionné dans le calendrier. Lister la ou les raison(s) évoquées.

**Q5.9. Quelle est la date de publication de cette production ?**

Il s'agit ici de préciser la date de publication de la statistique. (Jour, Mois, année)

**Q5.10. Quelle est la date de diffusion de la dernière édition (Jour, Mois, année)**

Il s'agit ici de préciser la date de diffusion de la dernière édition. (Jour, Mois, année).

**5.6. Difficultés rencontrées dans la production**

**Quels sont les difficultés rencontrées dans la production des données ?**

Il s'agit ici de lister les difficultés rencontrées dans la production des statistiques officielles.