

**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 UTILISATEUR**

Août 2023

## SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	2
AVANT-PROPOS.....	3
INTRODUCTION .....	4
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE L'ENQUETE.....	5
1.1. Contexte .....	5
1.2. Objectif de l'enquête.....	5
1.3. Champ de l'enquête et population cible.....	6
1.4. Définition des concepts clés.....	7
CHAPITRE 2 : PRESENTATION DES INSTRUMENTS DE COLLECTE ET DEROULEMENT DES INTERVIEWS. 7	
2.1. Présentation des instruments de collecte.....	7
2.2. Déroulement de l'interview .....	8
2.2.1 Comment établir de bons rapports avec l'enquêté ?.....	8
2.2.2 Conseils pour bien conduire l'interview.....	9
CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES .....	10
SECTION I : IDENTIFICATION DU REpondant .....	10
SECTION II : DIFFERENTES STATISTIQUES UTILISEES ET SOURCES .....	11
SECTION III : FINALITE DES STATISTIQUES UTILISES .....	11
SECTION IV : MOYEN, FORMAT ET CALENDRIER DE DIFFUSION .....	12
SECTION V : SATISFACTION PAR RAPPORT AUX DONNEES UTILISEES .....	12
SECTION VI : SATISFACTION PAR RAPPORT A LA QUALITE, PRESENTATION DES DONNEES DU SITE WEB DE L'INSEED.....	13

## **AVANT-PROPOS**

Agents Enquêteurs!

L'opération à laquelle vous prenez part est "l'Enquête de Satisfaction des Utilisateurs des Statistiques Officielles (ESUSO)".

Le Gouvernement attache un grand prix à la réalisation de cette enquête et à son succès.

Ce succès dépend de vous, de la manière dont vous administrerez les questionnaires, et de votre attitude à l'égard des personnes enquêtées.

Suivez scrupuleusement toutes les instructions qui vous sont données dans ce manuel. Il est le fruit d'une somme d'expériences accumulées au cours de plusieurs années.

Expliquez simplement votre travail. Ne vous mêlez pas des problèmes internes des structures et des individus vers lesquelles vous irez ou des sujets pouvant vous éloigner de l'objectif de votre travail.

Faites bon usage du matériel qui vous a été confié et retournez-le obligatoirement à l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED) dès la fin des travaux.

## INTRODUCTION

L'Enquête de satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles (ESUSO) est une opération nationale de collecte de données initiée par le Gouvernement et exécutée par l'Institut National de la Statistique.

Elle vise à produire les indicateurs sur la satisfaction des utilisateurs des produits statistiques issus du Système Statistique National (SSN). Ces indicateurs devront permettre savoir si les besoins de ces utilisateurs sont satisfaits ou non par les systèmes de production de données et de formuler des recommandations en vue de l'amélioration de la production du SSN. Cet objectif ne peut être atteint que si les données collectées sur le terrain sont de bonne qualité.

Le présent manuel est un guide qui présente les objectifs de l'enquête et des différentes sections du questionnaire, le schéma d'organisation de la collecte et le remplissage du questionnaire. Il a pour but d'aider l'agent enquêteur à accomplir sa tâche avec efficacité et dans les délais. Le succès de cette opération ainsi que la pertinence des résultats et de l'analyse dépendent de la qualité des données collectées sur le terrain. L'étude porte sur un échantillon de 600 utilisateurs des statistiques officielles.

La bonne compréhension et le respect strict des instructions qui sont contenues dans ce manuel conditionnent la réussite de cette enquête.

Ce manuel se structure en trois chapitres comme suit :

✚ Le premier présente l'opération, ses objectifs, les résultats attendus et le champ de son exécution. La bonne compréhension des objectifs facilite celle de la stratification retenue et explique certains choix opérés dans le questionnaire.

✚ Le deuxième chapitre présente les instruments de collecte et se termine par quelques conseils pratiques.

✚ Le troisième traite de l'administration et du remplissage des questionnaires. Il passe en revue les différentes sections des questionnaires. Pour chaque section, l'on revient sur les objectifs et la population cible, avant d'apporter quelques précisions sur la manière de poser les questions et de recueillir les réponses.

## **CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE L'ENQUETE**

### **1.1. Contexte**

L'un des objectifs du Projet d'harmonisation et d'amélioration des statistiques en Afrique de l'Ouest (PHASAO) est l'amélioration de l'utilisation des statistiques.

En application de la Loi N°2011-014, le décret N°2015-020/PR du 24 février 2015 fixe les attributions, l'organisation et les modalités de fonctionnement de l'institut national de la statistique et des études économiques et démographiques (INSEED). Entre autres missions, l'INSEED coordonne les activités de collecte, de traitement, d'analyse et de diffusion des statistiques au sein du système statistiques national (SSN).

A ce titre, l'INSEED et l'ensemble des autres structures du SSN produisent des statistiques tant courantes que ponctuelles. Comme statistiques courantes, nous pouvons citer entre autres, les statistiques des prix, les statistiques du commerce extérieur, les comptes nationaux, les statistiques sanitaires, les statistiques agricoles, les statistiques de l'environnement, les statistiques de l'éducation etc. Les statistiques ponctuelles sont les enquêtes et études socio démographiques et économiques. Ces statistiques produites sont sollicitées par différents utilisateurs.

Par ailleurs, une plus grande priorité est accordée à la production des statistiques qu'à celle de la demande. Bien que la production de statistiques de bonne qualité soit un aspect majeur du projet PHASAO, l'utilisation des statistiques aura également une priorité élevée. Il est donc essentiel de prendre en compte les besoins des utilisateurs, des fournisseurs et des producteurs lors de la collecte et l'analyse des données statistiques.

L'enquête sur la Satisfaction des utilisateurs, fournisseurs et producteurs des données statistiques, qui est la première du genre au Togo, contribuera à rendre le SSN durablement capable de produire les informations statistiques nécessaires pour le suivi et l'évaluation des politiques, programmes et projets de développement. Elle va viser également à renforcer les acquis et corriger les insuffisances découlant de l'évaluation à mi-parcours de la mise en œuvre de la deuxième Stratégie Nationale de Développement de la Statistique (SNDS-II). Elle permettra également de dresser une situation de référence des indicateurs de satisfaction et d'orienter le SSN sur les besoins des utilisateurs à prendre en compte dans la production statistiques.

### **1.2. Objectif de l'enquête**

L'enquête sur la satisfaction des utilisateurs, fournisseurs et producteurs des statistiques officielles a pour objectif principal d'évaluer les besoins et le niveau de satisfaction de ces derniers afin d'en tenir compte dans les futures productions statistiques. Plus spécifiquement, il s'agira de :

- ✚ Cerner les principaux produits statistiques les plus sollicités ;

- ✚ Comprendre la perception des utilisateurs sur la qualité de ces produits d'une part et la perception des fournisseurs sur les enquêtes réalisées et le fardeau des interviews d'autre part ;
- ✚ Comprendre la perception des producteurs sur l'analyse de la démarche qualité ;
- ✚ Comprendre les difficultés que les utilisateurs rencontrent dans l'accès aux données statistiques ;
- ✚ Comprendre les difficultés que les utilisateurs rencontrent dans la compréhension des notions statistiques et l'utilisation des données statistiques ;
- ✚ Formuler des recommandations pour améliorer la production statistique et l'accessibilité aux produits statistiques afin de contribuer à la satisfaction des utilisateurs.

### 1.3. Champ de l'enquête et population cible

L'ESUSO sera réalisée sur toute l'étendue du territoire national (dans toutes les régions suivant le milieu de résidence) et concernera les structures et les personnes. Ces structures sont principalement des directions de l'administration centrale et déconcentrée, les Partenaires techniques et financiers (PTF), les Organisations non gouvernementales (ONG), les centres de recherche (écoles, universités etc.), le secteur privé, la société civile, les ménages, etc.

Pour le volet **utilisateurs** des statistiques officielles, la population cible idéale est l'ensemble des personnes et structures utilisant régulièrement les données statistiques. Il s'agit spécifiquement des PTF, des ONG, des centres de recherche, des entreprises, de la société civile et autres utilisateurs.

Pour cerner ces utilisateurs, on peut établir une liste de personnes et structures (cartographie des structures) utilisant les statistiques à partir des sollicitations diverses et sur la base des besoins en informations statistiques exprimées par ces dernières. Cette catégorie d'utilisateurs peut répondre de manière plus pertinente aux questions relatives à la satisfaction d'utilisation de statistiques officielles. D'où la décision de cibler un nombre important de structures ou de personnes utilisant régulièrement les statistiques officielles et se trouvant dans les mailings liste du SSN (personnes ou structures ayant déjà fait des demandes d'accès à l'information statistique). L'enquête s'adresse aux personnes individuellement ou au premier responsable de chaque structure qui peut renseigner directement les informations demandées ou le faire faire par un collaborateur.

En ce qui concerne **les fournisseurs**, la cible est constituée 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. L'échantillon d'individus/ménages sera tiré dans la base de sondage de la dernière Enquête Harmonisée sur les Conditions de Vie des Ménages (EHCVM) réalisée entre Avril et juin 2022. Celui des entreprises sera choisi dans le répertoire des entreprises.

Pour le volet **producteur** des données statistiques, 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.

#### **1.4. Définition des concepts clés**

Utilisateur (des statistiques officielles) : C'est cette personne physique ou morale qui utilise régulièrement un produit ou un service statistique et qui éprouve des bénéfices et de la satisfaction à le faire.

Statistiques : Informations quantitatives et qualitatives, agrégées et représentatives, caractérisant un phénomène collectif au sein d'une population considérée.

Statistiques publiques ou statistiques officielles : les statistiques produites dans le cadre du programme statistique national par les services et organismes constituant le système statistique national, habilités à cet effet par un texte législatif ou réglementaire ;

Programme statistique national : liste des enquêtes, recensements et autres travaux statistiques approuvée chaque année par le conseil national de la statistique et arrêtée par le ministre chargé de la statistique ;

Diffusion : l'activité par laquelle des statistiques agrégées et des analyses statistiques sont rendues accessibles aux utilisateurs ;

Système statistique national : le cadre administratif regroupant les fournisseurs, les producteurs et les utilisateurs de statistiques publiques ainsi que les organes de coordination des activités statistiques et les institutions nationales de formation de statisticiens et de démographes.

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

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.

Métadonnées : Eléments permettant de cerner un indicateur ou une opération tels que la définition, la méthode de calcul, les sources des données de base, le niveau pertinent de désagrégation, l'institution responsable, les sources des données statistiques et les contraintes.

## **CHAPITRE 2 : PRESENTATION DES INSTRUMENTS DE COLLECTE ET DEROULEMENT DES INTERVIEWS**

### **2.1. Présentation des instruments de collecte**

Pour obtenir les informations requises des répondants, un questionnaire structuré sur des sujets spécifiques a été mis sur pieds. L'élaboration du questionnaire a impliqué l'examen d'enquêtes similaires qui avaient été menées ailleurs. Le questionnaire répond d'abord au souci de collecter des informations dont le traitement approprié permet d'atteindre les objectifs de

l'enquête. En dehors de la section 0 sur l' « Identification du répondant », il s'organise autour de cinq sections dont chacune vise un objectif particulier comme suit :

Chaque section du questionnaire contient une série de questions qui doivent être posées dans l'ordre et de manière systématique. Le questionnaire est essentiellement à réponses pré-codées et en général, on attend des agents de collecte que les réponses données par les enquêtés soient transcrites dans le questionnaire. Les interviews et le remplissage des questionnaires se feront par une assistance de l'ordinateur afin de réduire les risques d'erreur de saisie de la déclaration des répondants.

Le format des nombres sera géré par l'application de collecte (Exemple, si vous devez inscrire 1 dans trois bacs, alors l'affichage sera comme suit :

[\_0\_]\_0\_]\_1\_]. Avec la méthode CAPI, saisissez juste ce nombre sans placez des 0 avant et pressez sur la touche entrée ou le bouton suivant.

## **2.2. Déroulement de l'interview**

Des entretiens en face à face seront menés par des enquêteurs formés pour solliciter des informations auprès des répondants. Les enquêteurs visiteront les institutions et les personnes sélectionnées dans leurs bureaux en utilisant un questionnaire structuré pour mener les entretiens.

Afin de réduire la durée des entrevues et les taux de non-réponse, toutes les institutions et personnes de l'échantillon seront avisées avant l'administration des questionnaires pour solliciter leur coopération.

### **2.2.1 Comment établir de bons rapports avec l'enquêté ?**

#### **✓ Faites dès le début une bonne impression**

Quand vous abordez l'enquêté(e) pour la première fois, faites de votre mieux pour le/la mettre à l'aise. Mettez l'enquêté dans un état d'esprit favorable pour l'enquête. Abordez-le avec un sourire et présentez-vous.

Après les salutations d'usage, par exemple 'Bonjour Monsieur', ou 'Bonjour Madame', vous pouvez-vous présenter de la manière suivante :

« Je m'appelle \_\_\_\_\_. Je suis agent de collecte dans le cadre de l'étude sur la satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles : ESUSO. C'est une étude qui permet de connaître les opinions des utilisateurs sur les détails, opportunité, pertinence, style de présentation des statistiques officielles. Je voudrais vous annoncer que vous/votre institution a été choisi pour faire partie de notre étude et je voudrais vous entretenir à ce sujet ».

#### **✓ Ayez toujours une approche positive**

Soyez toujours poli et détendu. N'adoptez jamais un air d'excuses, et n'utilisez pas des expressions telles que « Etes-vous trop occupé ? » ou « Pourriez-vous m'accorder quelques minutes ? » ou « Cela vous dérangerait – il de répondre à quelques questions ? ». De telles

questions risquent d'entraîner un refus avant même de commencer. Dites plutôt à l'enquêté « Je voudrais vous poser quelques questions » ou « Je voudrais vous parler quelques instants ».

✓ **Mettez l'accent sur le caractère confidentiel des réponses, si nécessaire**

Si l'enquêté hésite à répondre à certaines questions, dites-lui que les informations que vous recueillez restent confidentielles et servent à des fins statistiques ; qu'il ne sera jamais fait mention des noms des personnes dans aucun rapport. Assurez-le que la loi vous interdit de communiquer ces informations à quelqu'un d'autre, en dehors de vos chefs hiérarchiques dans ce travail.

✓ **Répondez franchement aux questions de l'enquêté**

Si l'enquêté vous pose des questions sur l'enquête ou sur la durée de l'interview, donnez-lui des réponses claires sans manifester le moindre énervement. Ayez toujours sur vous votre carte d'identité et votre badge, les fiches de confidentialité, ainsi que des lettres d'introduction. N'hésitez pas à les présenter sur simple demande de vos interlocuteurs.

✓ **Faites toujours preuve de sérieux pour votre travail en respectant strictement les dates et heures des rendez-vous convenus avec les membres du ménage.**

## 2.2.2 Conseils pour bien conduire l'interview

✓ **Soyez neutre pendant toute l'interview**

Restez absolument neutre pendant toute l'interview. Ne donnez pas à l'enquêté le sentiment d'avoir donné une réponse juste ou fautive, soit par l'expression de votre visage ou le ton de votre voix. Ne donnez jamais l'impression d'approuver ou de désapprouver les réponses données par l'enquêté.

✓ **Ne suggérez jamais les réponses à l'enquêté sauf dans certains cas que le manuel précisera**

✓ **Ne changez pas le sens ou la séquence des questions**

Si l'enquêté a mal compris une question, vous devez répéter la question lentement et clairement. Si l'enquêté ne comprend toujours pas, reformulez la question en prenant soin de ne pas modifier le sens de la question d'origine.

✓ **Traitez-les enquêtés qui hésitent avec tact**

Si un enquêté manifeste un certain désintérêt pour l'enquête et refuse de répondre aux questions posées ou de continuer l'interview, vous devez raviver son intérêt. Passez quelques instants à parler des choses sans rapport avec l'enquête (par exemple : sa ville, son village, le temps, etc.).

✓ **N'ayez pas d'idées préconçues**

✓ **Ne précipitez pas l'interview**

Posez les questions lentement pour que l'enquêté comprenne bien ce qu'on lui demande. Après avoir posé une question, attendez et donnez-lui le temps de réfléchir. Si l'enquêté se sent bousculé, il donnera des réponses inexactes ou dira tout simplement « je ne sais pas ». Par contre, si c'est l'enquêté qui semble être pressé, dites-lui gentiment que vous n'êtes pas pressé, et invitez-le à travailler posément avec vous.

Suivez scrupuleusement tous les conseils qui vous sont donnés dans ce manuel. Il est le fruit d'une somme d'expériences accumulées au cours de plusieurs années. La bonne compréhension et le respect strict de ces conseils conditionnent la réussite de votre travail et donc de cette enquête. Ce manuel servira tout aussi bien lors de la formation que tout au long de vos travaux de collecte d'informations sur le terrain. Il faut toujours s'y référer pour trouver la réponse aux concepts utilisés et pour le bon remplissage des questionnaires.

### **CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES**

Le questionnaire est un formulaire qui doit être administré à chaque utilisateur sélectionné. Chaque section contient une série de questions qui doivent être posées dans l'ordre et de manière systématique. L'enquêteur doit éviter cependant de poser explicitement des questions dont les réponses découlent soit des questions précédentes, soit de ce qu'il peut observer et noter.

**Attention** : Chaque questionnaire doit être rempli par vous-même.

Si nécessaire, faites de manière précise et concise des observations écrites et pertinentes sur le questionnaire et notez toujours le maximum d'informations dans votre bloc note pour éclairer les situations/réponses qui vous paraissent ambiguës ou peu claires.

En cas d'erreur, barrer proprement de deux traits et recopier la réponse à gauche ou à droite de l'emplacement prévu dans le cas où vous utilisez un questionnaire papier. Sinon, effacez la mauvaise réponse et inscrivez la bonne réponse dans l'espace prévu à cet effet.

#### **SECTION I : IDENTIFICATION DU REpondant**

Cette section enregistre les informations sur le répondant dans le ménage ou dans la structure.

Région : Inscrive/sélectionner le code ou le nom correspondant région dans laquelle vous vous trouvez parmi la liste des régions qui s'affichera.

Noms et prénoms : Veuillez inscrire en toutes lettres les noms et prénom(s) du répondant tel qu'il sera libellé et épilé par ce dernier.

Sexe : Veuillez cocher/encercler et reporter le code de la case correspondant au sexe du répondant.

Catégorie d'utilisateur : Veuillez cocher/encercler ou reporter le code de la case correspondant à la catégorie d'utilisateur d'appartenance du répondant ou de la structure.

Fonction : veuillez inscrire la fonction du répondant.

Niveau de formation : Veuillez cocher/encercler et reporter le code correspondant au niveau d'instruction du répondant.

Adresse géographique : saisir la localisation physique (Avenue/Rue) du répondant ou de la structure.

Téléphone du répondant : veuillez saisir le numéro de téléphone du répondant

Email : veuillez inscrire l'email du répondant

Date de l'entretien : veuillez inscrire la date à laquelle se déroule l'entretien

Adresse géographique : Veuillez inscrire l'adresse du répondant

## **SECTION II : DIFFERENTES STATISTIQUES UTILISEES ET SOURCES**

Cette section permet de capter les informations sur l'utilisation des statistiques officielles. Il s'agit de savoir notamment quelles statistiques sont utilisées, leurs principales sources, l'utilisation qui en est faite, etc.

Q1. Utilisez-vous les données statistiques suivantes ?

L'enquêteur choisira oui ou non selon la réponse de l'enquêté.

Si la réponse de l'enquêté est oui, une liste de catégories de statistiques/produits statistiques officiels a été répertoriée, avec une ligne autre à préciser si la statistique/produit statistique ne figure pas parmi ceux listés. Il est question de dresser la liste de toutes les statistiques utilisées par le répondant.

Q2. A quelle fréquence utilisez-vous cette statistique ?

Veuillez inscrire/sélectionner le code ou la modalité correspondant à la déclaration de l'enquête.

Q3 b. Où les obtenez-vous?

Cette question permet de saisir les sources d'obtention des statistiques utilisées. La source d'obtention est à différencier de la source de production. Elle fait allusion à la structure auprès de qui la statistique/produit statistique a été obtenue. Il est possible d'enregistrer jusqu'à trois sources pour chaque statistique/produit statistique utilisé. Inscrire dans les bacs les codes correspondant aux sources évoquées. Dans le cas où une source n'est pas pré-listée, choisir le code 72 et préciser ladite source.

Q4. Avez-vous connaissance de la méthodologie de production de ces statistiques que vous utilisez ?

L'enquêteur choisira oui, non ou je ne sais pas selon la réponse de l'enquêté. Dans les deux derniers cas, passer à la catégorie de statistiques suivantes

Q5. Cette méthodologie est-elle compréhensible ?

Cette question vise à savoir si l'utilisateur maîtrise les normes de production des données qui sont mises à sa disposition.

L'enquêteur choisira oui ou non selon la réponse de l'enquêté.

## **SECTION III : FINALITE DES STATISTIQUES UTILISES**

Cette section permet de capter les informations sur l'usage fait des données par le répondant ou la structure qui utilise les données statistiques.

Q6. Quel est le but principal de l'utilisation de cette statistique (entourer toutes les réponses possibles) ?

Pour cette réponse, choisir l'une des modalités suivantes : Orienter/prendre des décisions, produire d'autres statistiques, produire des rapports/documents, faire des analyses, s'informer, recherches/consultations, études académiques, autres (à préciser).

#### **SECTION IV : MOYEN, FORMAT ET CALENDRIER DE DIFFUSION**

Cette section permet de capter les canaux d'accès des données par l'enquêté ou la structure utilisatrice de donnée. Il est question aussi de capter les difficultés qu'éprouve l'enquêté/la structure dans sa quête d'informations et sa connaissance sur les périodes de disponibilité desdites données.

Q7. Quel est le principal moyen pour accéder aux données utilisées ?

Pour cette réponse, choisir l'une des modalités suivantes : par internet/site web, sur demande, consultation sur place, média, autre (à préciser).

Q8. Avez-vous des difficultés d'accès aux données statistiques ?

L'enquêteur choisira oui ou non selon la réponse de l'enquêté.

Q9. Quelles sont les difficultés d'accès aux données statistiques ?

L'enquêté répond à cette question, après avoir dit oui à la question précédente.

Veillez donc saisir la réponse ou les réponses de l'enquêté.

10. Avez-vous connaissance du calendrier de diffusion des statistiques officielles que vous utilisez ?

L'enquêteur choisira oui ou non selon la réponse de l'enquêté.

Q11. Est-ce que ce calendrier est respecté ?

L'enquêteur choisira oui, non ou ne sait pas selon la réponse de l'enquêté.

#### **SECTION V : SATISFACTION PAR RAPPORT AUX DONNEES UTILISEES**

Cette section permet d'apprécier la satisfaction des statistiques/produits statistiques officiels par les utilisateurs.

Q12. Etes-vous satisfaits du niveau de désagrégation (détails) des données statistiques utilisées ?

Q13. Etes-vous satisfaits de la régularité des statistiques utilisées ?

Q14. Etes-vous satisfaits de la fiabilité des statistiques utilisées ?

Pour chaque statistique/produit statistique enregistré comme utilisé en Q1, demandez au répondant d'indiquer le niveau d'utilité. Encerclez/sélectionner le code ou correspondant à la réponse. Pour les questions Q12, Q13 et Q14 le répondant choisira parmi les critères suivants : très Satisfait, satisfait, quelque peu satisfait, insatisfait et très insatisfait.

Q15. Etes-vous globalement satisfaits des statistiques utilisées ?

L'enquêteur choisira oui ou non selon la réponse de l'enquêté.

Q16. Si pas satisfait que faut-il améliorer principalement ?

Il s'agit pour l'enquêté d'indiquer pour les statistiques/produits statistiques qu'il a eu à utiliser en A1, la principale amélioration souhaitée suivant les critères suivants : les détails, l'actualité, la pertinence, la fréquence, le style de présentation et la fiabilité : fiabilité, disponibilité, l'accessibilité, couverture, actualité, autres (à préciser).

Q17. Pouvez-vous nous indiquer trois principaux domaines dans lesquels vous avez besoin de données statistiques complémentaires ?

L'enquêté répond à cette question, s'il répond oui à la question Q15. L'enquêteur note les trois principaux domaines dans lesquels le répondant a besoin de données statistiques complémentaires.

Q18. Pouvez-vous nous indiquer des données particulières non produites mais dont vous auriez besoin ? (Exemple : domaine agricole : données fruitières)

Veuillez saisir au maximum trois données que le répondant juge non pertinentes pour son usage.

## **SECTION VI : SATISFACTION PAR RAPPORT A LA QUALITE, PRESENTATION DES DONNEES DU SITE WEB DE L'INSEED**

Cette section capte les informations sur la qualité de la prestation des services par l'INS du point de vue des répondants, y compris la fréquence à laquelle ces derniers recherchent les produits et services de l'INS, les méthodes qu'ils utilisent lors de la recherche de ces produits et services ainsi que les opinions sur le site Web officiel de l'INS.

Q19a. Etes-vous satisfaits de la qualité des statistiques produites par l'INSEED ?

Encerclez/sélectionner le code ou correspondant à la réponse. Le répondant choisira parmi les critères suivants : très Satisfait, satisfait, quelque peu satisfait, insatisfait et très insatisfait.

Q19b. Si non satisfait (1 ou 2), pourquoi ?

Saisir la raison du répondant qui justifie son insatisfaction vis-à-vis des données produites par l'INSEED.

Q20a. Etes-vous satisfaits de la présentation des documents statistiques produits par l'INSEED ?

Cette question vise à capter l'impression du répondant sur la manière dont l'INSEED présente ses données dans les documents statistiques. Cette appréciation peut concerner le graphisme ou la facilité à comprendre ou à interpréter les données présentées dans les documents.

Encerclez/sélectionner le code ou correspondant à la réponse. Le répondant choisira parmi les critères suivants : très Satisfait, satisfait, quelque peu satisfait, insatisfait et très insatisfait.

Q20b. Si non satisfait (1 ou 2), pourquoi ?

Saisir la raison du répondant qui justifie son insatisfaction vis-à-vis de la présentation des documents statistiques produits par l'INSEED.

Q21. Avez-vous déjà visité le Site web/plateformes de l'INSEED ?

Cette question permet de savoir si le répondant a connaissance des différentes plates de diffusion des données par l'INSEED, notamment le site internet officiel et les autres plates formes.

Veuillez indiquer le ou les codes correspondant à la réponse du répondant ou sélectionner les modalités suivant les critères suivants : Site web (<https://inseed.tg/>), Open Data-Togo

(<https://togo.opendataforafrica.org>), NADA (<https://inseed.tg/nada-togo/>), TogoInfo (<https://togoinfo.tg/>).

***L'interview prend fin si le répondant n'a jamais visité le site web de l'INSEED.***

Q22a. Etes-vous satisfaits de la présentation du site web de l'INSEED ?

Encerclez/sélectionner le code ou correspondant à la réponse. Le répondant choisira parmi les critères suivants : très Satisfait, satisfait, quelque peu satisfait, insatisfait et très insatisfait.

Q22b. Si non satisfait (1 ou 2), pourquoi ?

Saisir la raison du répondant qui justifie son insatisfaction vis-à-vis de la présentation du site Web de l'INSEED.

Q23a. Estes vous satisfaits de l'exhaustivité des données se trouvant sur le site de l'INSEED ?

Cette question vise à savoir si les données diffusées par l'INSEED sur le site internet répondent aux attentes du répondant.

Encerclez/sélectionner le code ou correspondant à la réponse. Le répondant choisira parmi les critères suivants : très Satisfait, satisfait, quelque peu satisfait, insatisfait et très insatisfait.

Q23b. Si non satisfait (1 ou 2), pourquoi ?

Saisir la raison du répondant qui justifie son insatisfaction vis-à-vis de l'exhaustivité des données se trouvant sur le site de l'INSEED.